

Plan de Acceso Lingüístico

Oficina de Medicaid

Enero 2024 – Diciembre 2025

Contenido

Plan de Acceso Lingüístico	1
I. Introducción	1
II. Propósito	1
III. Descripción de la Agencia	1
IV. Plan de Acceso Lingüístico.....	2
A. Coordinadora de Acceso Lingüístico de la Agencia	2
B. Evaluación de la Agencia de las necesidades de acceso lingüístico	3
C. Recursos lingüísticos	12
D. Accesibilidad.....	18
E. Consultas de las partes interesadas	19
F. Capacitación del personal	19
G. Aviso al público	19
H. Supervisión de la Agencia.....	19
I. Reclamaciones	20
V. Aprobaciones	21
Apéndice: Puntos de contacto adicionales y servicios lingüísticos ofrecidos.....	A-1

I. Introducción

La Oficina de Medicaid de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (MassHealth o la Agencia) ha preparado este Plan de Acceso Lingüístico (LAP o Plan), el cual define las acciones que la Agencia tomará para asegurar un acceso significativo a los servicios, programas, información y actividades por parte de las personas que tienen un dominio limitado del inglés (LEP). La Agencia revisará y actualizará este Plan cada dos años para asegurarse de continuar respondiendo a las necesidades de la comunidad y para cumplir con el [Decreto Ejecutivo 615](#).

II. Propósito

El propósito de este plan es asegurar que los solicitantes y afiliados de MassHealth tengan acceso significativo a los servicios, los programas, la información y las actividades aun cuando puedan tener un dominio limitado del idioma inglés o necesiten acomodaciones relacionadas con una discapacidad. La Agencia está comprometida con este Plan como la respuesta adecuada para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. El Plan es congruente con los requisitos del [Boletín Administrativo 16 de Administración y Finanzas](#) (10 de octubre del 2012) y la directiva de la Oficina de Acceso y Oportunidad de la Gobernadora.

Consecuentemente con la guía del AB 16 de A&F, una persona con dominio limitado del inglés es alguien que no puede hablar, leer, escribir o comprender el idioma inglés con un nivel que le permita interactuar efectivamente con el personal de la Agencia. Una persona con LEP puede ser alguien cuyo primer idioma no es el inglés, pero también puede incluir a alguien sordo o con una dificultad auditiva, o que tiene una discapacidad del habla o alguien que tiene una discapacidad visual y necesita una acomodación relacionada con las comunicaciones. Un afiliado o solicitante mantiene el derecho a identificarse como una persona con LEP.

III. Descripción de la Agencia

La Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) es la única agencia estatal responsable de la administración del programa Medicaid. La Oficina de Medicaid es la entidad de la EOHHS que administra el programa estatal de Medicaid, llamado MassHealth. En Massachusetts, dentro de MassHealth está incluido el Programa Estatal de Seguro Médico para Niños (CHIP, Título XXI), cuyos costos son compartidos con el gobierno federal. Además, la Oficina de Medicaid administra el Programa de Seguridad Médica para Niños (CMSP), financiado en su totalidad por el estado, así como Health Safety Net (HSN), el cual reembolsa a los hospitales y centros de salud comunitarios por la atención no remunerada brindada a pacientes de bajos ingresos.

MassHealth brinda beneficios de atención de salud a más de 2.1 millones de afiliados que cumplieron con los criterios de elegibilidad en Massachusetts. El apoyo al afiliado se brinda por cita telefónica o virtual, en las oficinas locales a través de los siete Centros de Inscripción de

Plan de Acceso Lingüístico
Oficina de Medicaid
Enero 2024 – Diciembre 2025

MassHealth (MEC) y por el centro de servicio al cliente de MassHealth. Los solicitantes y los afiliados también reciben información a través del sitio web de MassHealth, publicaciones y avisos enviados directamente a las personas y que se relacionan con su elegibilidad y su cobertura de salud. La misión de MassHealth es mejorar los resultados en la salud de sus diversos afiliados y su familia brindándoles acceso a sistemas integrados de atención de salud, los cuales promueven de manera sostenible y equitativa la salud, el bienestar, la independencia y la calidad de vida. Para cumplir con esta misión, es fundamental que los afiliados y solicitantes con LEP tengan acceso a información vital en su idioma preferido, especialmente cuando MassHealth vuelve a determinar la elegibilidad de sus afiliados a partir del fin de la emergencia de salud pública de la COVID-19, en abril del 2023.

IV. Plan de Acceso Lingüístico

Este Plan se ha desarrollado para adherir a la Política y las Directivas de Acceso Lingüístico del AB 16 de A&F, y en consideración de:

- Decreto Ejecutivo 614: Que establece la Junta de Gobierno para la Accesibilidad y la Igualdad Digital;
- Decreto Ejecutivo 615: Que promueve el acceso a los servicios e información gubernamentales identificando y minimizando las barreras de acceso al idioma;
- [Federal Plain Language Guidelines](#) (Pautas federales sobre lenguaje claro);
- Reglamento federal [45 CFR 92.101](#): Acceso significativo para individuos que tienen un dominio limitado del inglés; y
- Planes de Acceso Lingüístico anteriores desarrollados por la Agencia.

Este Plan de Acceso Lingüístico representa el proyecto administrativo de la Agencia para brindar acceso significativo a los servicios, los programas y las actividades de la Agencia por parte de las personas con LEP, y esboza las tareas que la Agencia llevará a cabo para cumplir con este objetivo. El Plan será totalmente implementado según la disponibilidad de recursos fiscales para ponerlo en práctica.

A. Coordinadora de Acceso Lingüístico de la Agencia

Camille Pearson, MassHealth Legislative Director
Executive Office of Health and Human Services
1 Ashburton Place, 3rd floor
Boston, MA 02108

(617) 573-1739

Camille.pearson@mass.gov

B. Evaluación de la Agencia de las necesidades de acceso lingüístico

Idiomas predominantes

De acuerdo con las *Estimaciones de 1 año de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense del 2022* de la Oficina del Censo de EE. UU., el 25 % de los habitantes de Massachusetts hablan en el hogar un idioma diferente del inglés.¹ La Agencia reúne datos del idioma escrito y hablado preferido en el nivel Jefe del hogar cuando un afiliado solicita los beneficios. El método de recogida es una autodeclaración. Según el Censo de EE. UU. más reciente y los datos de idioma de la Agencia, después del inglés, el español es el idioma preferido predominante en el estado, hablado por aproximadamente el 10 % de los residentes de Massachusetts y cerca del 14 % de la población de MassHealth a noviembre del 2023.² El siguiente idioma preferido más común en las solicitudes de los afiliados es el portugués (5.62 %), seguido por el chino (cantonés, mandarín, toisanés) (1.34 %), el criollo de Haití (1.25 %) y el vietnamita (0.5 %). Cuando un solicitante no indica un idioma preferido, el sistema de elegibilidad de MassHealth selecciona automáticamente el campo del idioma como inglés. La **Tabla 1** representa las preferencias de idioma informadas por los afiliados de MassHealth a noviembre del 2023.

Tabla 1: Idiomas escritos y hablados preferidos en MassHealth

Idioma	Total de afiliados	Cantidad que lo habla	% que lo habla	Cantidad que lo escribe	% que lo escribe
Inglés	2,393,035	1,783,647	74.54	1,743,723	72.87
Español	2,393,035	342,766	14.32	365,783	15.29
Portugués	2,393,035	134,503	5.62	134,344	5.61
Chino: cantonés, mandarín, toisanés	2,393,035	32,108	1.34	32,632	1.36
Criollo de Haití	2,393,035	29,840	1.25	40,541	1.69
Vietnamita	2,393,035	12,506	0.52	10,823	0.45
<i>Common Notice Solution (CNS) traducirá documentos para los solicitantes y los miembros en los cinco idiomas diferentes del inglés mencionados anteriormente.</i>					
Caboverdiano	2,393,035	12,213	0.51	6,987	0.29
Otro	2,393,035	10,496	0.44	27,051	1.13

¹ American Community Survey; S1601 | Language Spoken at Home; [\[en línea\]](https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25) (acceso en diciembre del 2023): <https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25>

Plan de Acceso Lingüístico
Oficina de Medicaid
Enero 2024 – Diciembre 2025

Idioma	Total de afiliados	Cantidad que lo habla	% que lo habla	Cantidad que lo escribe	% que lo escribe
Árabe	2,393,035	8,959	0.37	10,186	0.43
Ruso	2,393,035	5,667	0.24	6,589	0.28
Jemer	2,393,035	3,053	0.13	3,010	0.13
Francés	2,393,035	2,406	0.10	2,729	0.11
Hindi	2,393,035	1,349	0.06	1,074	0.04
Guyaratí	2,393,035	1,340	0.06	1,248	0.05
Coreano	2,393,035	1,175	0.05	995	0.04
Somalí	2,393,035	1,089	0.05	1,270	0.05
Bengalí	2,393,035	909	0.04	1,153	0.05
Griego	2,393,035	671	0.03	612	0.03
Polaco	2,393,035	507	0.02	463	0.02
Italiano	2,393,035	441	0.02	438	0.02
Lao	2,393,035	271	0.01	266	0.01
Armenio	2,393,035	181	0.01	230	0.01

MassHealth reúne y evalúa el número de llamadas de afiliados que requieren el uso de servicios de interpretación telefónica o de otro tipo junto con los idiomas más comúnmente solicitados mensualmente. La Tabla 2 ilustra el número total de llamadas durante seis meses y el promedio mensual de los idiomas hablados más solicitados, a noviembre del 2023.

Table 2: Promedios total y mensual durante seis meses de los servicios de interpretación más comunes en los Centros de Inscripción de MassHealth (a noviembre del 2023)

Idioma	Total de llamadas	Promedio mensual
Español	16,131	2,689
Portugués	2,688	448
Criollo de Haití	1,566	261
Árabe	285	48
Ruso	247	41

Plan de Acceso Lingüístico
Oficina de Medicaid
Enero 2024 – Diciembre 2025

Idioma	Total de llamadas	Promedio mensual
Mandarín	189	32
Vietnamita	134	23
Cantonés	75	13
Criollo de Cabo Verde	60	10
Camboyano/Jemer	57	10
Todos los demás	422	70

Acomodaciones solicitadas

A diciembre del 2023, un poco menos de 32,000 afiliados de MassHealth solicitaron una o más acomodaciones en su solicitud. La ayuda o servicio auxiliar más común solicitado es impresos en letra grande (16 %), seguido de dispositivos de escucha asistida (8 %) y lenguaje de señas (4 %). En la Tabla 3 se puede encontrar una lista completa de las acomodaciones solicitadas.

Tabla 3: Afiliados activos que han solicitado ayudas y servicios auxiliares relacionados con las comunicaciones (al 10 de diciembre del 2023)

Acomodación solicitada	Número total de afiliados	Porcentaje de todas las solicitudes
"Otro"	21,674	59 %
Impresos en letra grande	5,867	16 %
Dispositivo de escucha asistida	2,883	8 %
TDD/TTY	1,451	4 %
Lenguaje de señas	1,401	4 %
Traducción en tiempo real de acceso de comunicación (CART)	1,251	3 %
Formato electrónico	1,072	3 %
Retransmisión por video	787	2 %
Braille	247	1 %

Comunicaciones escritas

La forma principal en que MassHealth se comunica con sus afiliados es a través de sus plataformas de solicitud y los avisos escritos. Los avisos contienen información sobre el estado de las solicitudes, la inscripción y los beneficios. Si un solicitante es elegible para la cobertura de MassHealth y está inscrito en un plan de seguro de salud a través de una ACO, el plan de seguro de salud es responsable de la acomodación de las necesidades de acceso lingüístico.

MassHealth tiene una solicitud en línea para solicitantes menores de 65 años que son elegibles para los beneficios debido a sus ingresos, que está disponible en un sistema llamado Health Insurance Exchange (HIX, Sistema de intercambio de seguros de salud). Los solicitantes de MassHealth elegibles según los ingresos que sean menores de 65 años pueden solicitar en línea beneficios en inglés, español y portugués brasileño. La solicitud en papel para la población menor de 65 años está disponible en inglés, español, chino tradicional y vietnamita. Los avisos de elegibilidad para esos solicitantes están disponibles en inglés, español, criollo de Haití, portugués brasileño, chino simplificado, vietnamita, impresos en braille y en letra grande.

MassHealth tiene una plataforma de solicitud diferente para solicitantes mayores de 65 años, o menores de 65 que solicitan beneficios debido a una discapacidad (conocida como MA21). Hay una solicitud en línea disponible en inglés, pero las solicitudes en papel están disponibles en inglés, español, portugués brasileño y chino simplificado. Actualmente, todos los avisos de elegibilidad se envían por correo postal a estos solicitantes en inglés y en español. Sin embargo, durante el año próximo, estos avisos migrarán a un sistema nuevo, y estarán disponibles en los seis idiomas más comunes, así como impresos en braille y en letra grande de manera continua entre octubre del 2023 y enero del 2025.

Además, MassHealth está haciendo actualizaciones de largo plazo a su otro sistema de no elegibilidad que genera ciertos avisos para los afiliados, como las autorizaciones previas, información sobre la inscripción, notificaciones de admisión y alta, y otros tipos de decisiones o avisos médicos. Estos cambios permitirán que los avisos generados a través del Sistema de Manejo de la Información de Medicaid (conocido como "MMIS") se adapten automáticamente a los seis idiomas más comunes y a los formatos accesibles, como impresos en letra grande y braille.

MassHealth está en proceso de hacer que los avisos estén disponibles en línea en una plataforma nueva lanzada en abril del 2023, llamada MyServices. MyServices es una aplicación móvil y un portal de Internet que permite que los afiliados vean la elegibilidad vigente para MassHealth o Health Connector, e información sobre inscripción, documentos y avisos de MassHealth. En este momento, los avisos de elegibilidad para HIX están disponibles electrónicamente en MyServices. Los avisos de elegibilidad para solicitantes que tienen una discapacidad y para los mayores de 65 años estarán disponibles electrónicamente el año que viene. Algunos avisos relacionados con beneficios médicos y la inscripción en un plan estarán disponibles electrónicamente en el 2026. Las pantallas de MyServices son accesibles para lectores de

Plan de Acceso Lingüístico
Oficina de Medicaid
Enero 2024 – Diciembre 2025

pantalla y los avisos están disponibles electrónicamente en seis idiomas: inglés, español, criollo de Haití, portugués brasileño, chino simplificado y vietnamita.

El equipo de Operaciones de MassHealth es el responsable de implementar actualizaciones en el sistema de elegibilidad MA21 para los solicitantes discapacitados o los mayores de 65 años, en el Sistema de Manejo de la Información de Medicaid (MMIS) y en MyServices. Supervisa estas actualizaciones la Coordinadora de Acceso Lingüístico, [Camille Pearson](#), Directora Legislativa de MassHealth.

MassHealth ha traducido también a los seis principales idiomas ciertos materiales de gran volumen sobre elegibilidad e inscripción. Los materiales relevantes sobre elegibilidad e inscripción incluyen, entre otros, el Folleto para el afiliado de MassHealth, avisos sobre elegibilidad generados por el sistema, el Formulario de designación del representante autorizado, el *Formulario de autorización para divulgar información* (PSI), el Formulario de padre o madre sin custodia, la Guía de cobertura de atención médica para la persona de la tercera edad y publicaciones que describen los derechos y responsabilidades de los afiliados. El campo del idioma y la acomodación elegida en las solicitudes de los afiliados se usan para determinar qué noticias producir en el idioma preferido del afiliado cuando hay traducciones disponibles. MassHealth también coordina con proveedores de impresiones para asegurar que los afiliados reciban avisos impresos en braille y en letra grande cuando seleccionan esta acomodación en su solicitud.

Todo el correo postal de MassHealth incluye un folleto con lemas multilingües en 16 idiomas que indica que el aviso es importante, ofrece servicios de traducción de los avisos sin cargo y resume una declaración de no discriminación. Los lemas son enunciados cortos, escritos en idiomas diferentes del inglés, que indican la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística. Los lemas multilingües se pueden encontrar en el sitio web de MassHealth en [Asistencia lingüística de MassHealth](#). Proporciona el enunciado incluido en la **Figura 1** en inglés, español, árabe, portugués brasileño, jemer, chino, francés, griego, guyaratí, criollo de Haití, hindi, italiano, coreano, lao, polaco, ruso, criollo de Cabo Verde y vietnamita.

La [declaración de no discriminación](#) también aparece en el sitio web de MassHealth y en lugares físicos donde MassHealth interactúa con el público. La declaración de no discriminación está incluida en la **Figura 2**. El aviso está en conformidad con la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA), que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo (entre ellos, embarazo, orientación sexual, identidad de género y caracteres sexuales).

Figura 1: El siguiente lema multilingüe está incluido en cada comunicación importante en 18 idiomas.

La información que brinda MassHealth es importante. Debe ser traducida de inmediato.

Podemos traducirla para usted sin cargo. Llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth para solicitar este servicio.

La información de MassHealth también está disponible en otros formatos, como impresos en letra grande y en braille. Para obtener una copia en otro formato, por favor, llámenos al (800) 841-2900, TDD/TTY: 711.

Figura 2: Declaración de no discriminación

MassHealth cumple con las leyes aplicables de derechos civiles federales, y no discrimina debido a raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, religión, credo, orientación sexual o sexo (incluidos la identidad de género y los estereotipos de género).

MassHealth no excluye ni trata a las personas de manera distinta debido a su raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, religión, credo, orientación sexual o sexo (incluidos la identidad de género y los estereotipos de género).

MassHealth brinda:

- ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen con nosotros eficazmente, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos, (impresos en letra grande, braille, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- servicios gratuitos de idioma para las personas cuyo idioma principal no es el inglés, como por ejemplo
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con nosotros al (800) 841-2900 (TDD/TTY: 711).

Si usted cree que MassHealth no ha podido proporcionarle estos servicios o lo ha discriminado de otra manera por motivo de raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, religión, credo, orientación sexual o sexo, puede presentar una queja a:

Section 1557 Compliance Coordinator

1 Ashburton Place, 11th Floor
Boston, Massachusetts 02108

Teléfono: (617) 573-1704

TTY: (617) 573-1696

Fax: (617) 889-7862

Correo electrónico: Section1557Coordinator@state.ma.us.

Usted puede presentar una queja en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Coordinador de cumplimiento (Compliance Coordinator) de la Sección 1557 puede ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles a la Oficina para los Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

- [electrónicamente](#) a través del Portal de Quejas de la Oficina para los Derechos Civiles;
- **por correo postal** a
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201; o
- por **teléfono** al (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD).

Los formularios de queja están disponibles [aquí](#).

Acceso lingüístico en los Centros de Inscripción de MassHealth (MEC), el Centro de servicio al cliente de MassHealth y la Junta de Audiencias

La Agencia opera siete Centros de Inscripción de MassHealth (MEC) ubicados en Charlestown, Chelsea, Quincy, Springfield, Taunton, Tewksbury y Worcester. Cada MEC está preparado para recibir afiliados sin cita previa. En todos los lugares sin cita previa, la Agencia ha contratado a Lionbridge para brindar a personas con LEP servicios de interpretación programados y no programados, de manera telefónica, en 150 idiomas y varios dialectos. Cada centro sin cita previa tiene también Interpretación a Distancia por Video (VRI) para solicitantes o afiliados que hablan en lenguaje de señas americano (ASL). El VRI es un servicio de videoconferencia independiente para los afiliados que necesitan interpretación en ASL.

MassHealth recomienda a los afiliados y solicitantes que programen sus citas de manera virtual o telefónica usando el Sistema de programación de MassHealth, que actualmente está solo disponible en inglés, pero se espera que esté disponible en español en la primavera del 2024.

El Centro de servicio al cliente de MassHealth (CSC) tiene un personal que puede hablar en español e inglés, y que está disponible para atender llamadas de afiliados y solicitantes con LEP. Un número más limitado de personal disponible puede hablar también en criollo de Haití y en portugués. En caso de que no haya personal bilingüe disponible, se puede acceder al servicio de interpretación telefónica de un proveedor lingüístico del CSC, Language Line Solutions. Los afiliados o solicitantes sordos o con dificultades auditivas pueden acceder a una variedad de servicios de interpretación a través de [MassRelay](#) o una línea telefónica TTY independiente.

Los solicitantes y afiliados de MassHealth pueden pedir una audiencia imparcial para apelar una decisión de MassHealth. El Formulario de solicitud de audiencia imparcial está disponible en inglés, español, portugués brasileño, chino simplificado, criollo de Haití y vietnamita, y en letra grande. A todos los afiliados que pidan una audiencia imparcial se les ofrece la oportunidad de solicitar un intérprete para su idioma preferido, entre ellos interpretación en lenguaje de señas y el servicio de Traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (CART), tanto si la audiencia es presencial como telefónica. La Agencia contrata a Interpreters & Translators ITI Inc. (ITI) para servicios de intérpretes lingüísticos.

Defensoría de la discapacidad

Para los solicitantes y afiliados de MassHealth que tienen una discapacidad que afecta su habilidad para comunicarse, la Defensoría de MassHealth para Obtener Acomodaciones por Discapacidades está disponible para asistirlos en el acceso a ayudas y servicios auxiliares cuando lo soliciten. La Agencia recomienda a los solicitantes y los afiliados que interactúen con la Defensoría de Acomodaciones por Discapacidades a través de las distintas opciones de comunicación disponibles. Se puede encontrar información sobre la Defensoría de Acomodaciones por Discapacidades en el *Folleto para el afiliado de MassHealth (ACA-1)*, que está disponible en árabe, chino, criollo de Haití, español, jemer, portugués brasileño, ruso, vietnamita e impreso en letra grande, y en la página de la [Defensoría de MassHealth para Obtener Acomodaciones por Discapacidades](#).

Plan de Acceso Lingüístico
Oficina de Medicaid
Enero 2024 – Diciembre 2025

Puntos de contacto entre la Agencia y la población de clientes

Centro de servicio al cliente de MassHealth
(800) 841-2900, TDD/TTY: 711

MEC de Charlestown
529 Main Street
Charlestown, MA 02129-0214

MEC de Chelsea
45 Spruce Street
Chelsea, MA 02150

MEC de Quincy
100 Hancock Street
Quincy, MA 02171

MEC de Springfield
88 Industry Avenue, Suite D
Springfield, MA 01104

MEC de Taunton
21 Spring Street, Suite 4
Taunton, MA 02780

MEC de Tewksbury
367 East Street
Tewksbury, MA 01876

MEC de Worcester
50 SW Cutoff, Suite 1A
Worcester, MA 01604

Board of Hearings (Junta de Audiencias)
100 Hancock Street, 6th Floor
Quincy, MA 02171
(800) 655-0338, TTY: (800) 798-2644

MassHealth Disability Accommodation Ombudsman
ADAaccommodations@mass.gov
(617) 847-3468, TTY: (617) 847-3788

Sitio web de MassHealth
www.mass.gov/masshealth

C. Recursos lingüísticos

La Agencia participa en eventos basados en la comunidad en todo Massachusetts y trabaja con los Asesores Certificados para Tramitar Solicitudes (CAC) para ayudar a los solicitantes a solicitar MassHealth. Los intérpretes se programan según las necesidades lingüísticas de la comunidad tal como lo recomiendan los centros de salud comunitarios (CHC) en esa área.

La Agencia tiene también un Funcionario de diversidad cuyas funciones incluyen cumplir con el [Decreto Ejecutivo 592](#): *Promoción de la diversidad, la inclusión, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la acción afirmativa en la fuerza laboral*, y con todas las leyes federales y estatales que exigen conformidad con la igualdad de oportunidades. El funcionario de diversidad es responsable de trabajar con los empleados de MassHealth para alentar y promover un ambiente laboral diverso e inclusivo que ofrezca un servicio cultural y lingüístico apropiado a nuestros clientes internos y externos.

Procedimientos del servicio de intérpretes

Un intérprete es una persona que puede brindar una traducción hablada del inglés a un idioma meta y de un idioma meta al inglés. Los intérpretes de lenguaje de señas americano (ASL) traducen del inglés hablado al ASL y del ASL al inglés hablado. Los servicios de intérpretes se brindan en persona o de manera telefónica cuando se lo solicita. Para garantizar que la Agencia cubre las necesidades lingüísticas de sus afiliados, la Agencia brinda los siguientes servicios:

Interpretación en persona

Para los solicitantes y afiliados que no tienen cita previa, se brinda un servicio de interpretación lingüística en 150 idiomas y varios dialectos, cuando se lo solicita en las oficinas locales de la Agencia, a través del proveedor de la Agencia, Lionbridge. El personal de los Centros de Inscripción de MassHealth (MEC) pueden comunicarse con Lionbridge llamando al (855) 759-1421 para tener acceso a un intérprete externo cuando lo pide un solicitante o un afiliado. Para las audiencias administrativas, se facilitan intérpretes en persona cuando se lo solicita mediante un contrato con ITI Inc. El personal que coordina las audiencias administrativas a través de la Junta de Audiencias puede comunicarse con un intérprete externo en ITI Inc. cuando se lo pide al (855) 275-0788. Para solicitantes y afiliados que no tienen cita previa está disponible la interpretación de ASL, que se proporciona a través de Servicios de Retransmisión por Video (VRS). La [página web del Sistema de programación de MassHealth](#) permite que los solicitantes y los afiliados programen una cita con un representante de MassHealth. El Sistema de programación de MassHealth ofrece citas telefónicas y por video, y opciones para preferencia lingüística, lo que incluye interpretación de ASL.

Adicionalmente, MassHealth muestra de manera prominente lemas multilingüísticos para informar a las personas de su derecho a un intérprete gratuito en los lugares físicos de MassHealth donde interactúa con el público, entre ellos cada uno de los siete MEC de MassHealth y en cada uno de los pisos apropiados en el edificio One Ashburton, en Boston.

Interpretación telefónica

El Centro de servicio al cliente de MassHealth brinda servicios de interpretación telefónica a los que llaman, a través del uso del servicio de líneas para idiomas brindado por Language Line Solutions y [MassRelay](#), que es un servicio de todo Massachusetts para los afiliados sordos o con dificultades auditivas. Los representantes del Servicio al cliente de MassHealth (CSR) tienen un procedimiento interno para acceder a los servicios de un intérprete a través de Language Line Solutions, llamando al (800) 874-9426. Si el personal necesita asistencia para comunicar a un solicitante o un afiliado con los servicios de MassRelay, pueden comunicarse con la defensoría de la discapacidad de MassHealth llamando al (617) 847-3468.

Cuando un afiliado o solicitante de MassHealth llama por primera vez al servicio de atención al cliente, un mensaje automático le permite seleccionar una preferencia de idioma. Este mensaje se ha transmitido siempre en inglés y en español pero, recientemente, se actualizó para incluir los cinco idiomas más pedidos después del inglés (**Tabla 2**). Los hablantes de inglés y español continúan por el menú de la llamada en su idioma preferido, pero a las personas que solicitan otro idioma preferido se las conecta automáticamente con un CSR que puede brindar acceso a servicios gratuitos de interpretación a través de una línea para idiomas.

Los CSR están capacitados para informar anticipadamente a los afiliados que tienen derecho a recibir servicios gratuitos de interpretación y para brindarles acceso. Durante una llamada, si un CSR determina que una persona con dominio limitado del inglés recibiría una mejor atención usando el servicio de interpretación telefónica, el CSR tomará las medidas para brindar un acceso en tiempo real al servicio de interpretación telefónica. Además, los CSR están capacitados para usar Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS) y Servicios de Retransmisión por Video (VRS). Las personas que soliciten un intérprete de ASL pueden llamar también a la Defensoría de MassHealth para Obtener Acomodaciones por Discapacidades para pedir ayuda.

Los acompañantes de personas con LEP, como familiares, generalmente no se usan como intérpretes, excepto en los casos de emergencia o por el pedido específico de una persona con LEP para que un adulto acompañante se desempeñe como su intérprete.

Servicios de traducción

Un traductor convierte un texto escrito en un idioma en un texto escrito en otro. Las publicaciones de la Agencia se traducen del inglés a otros idiomas escritos por un contrato con Language Link, un servicio del [Center for Health Impact](#) (Central Massachusetts Area Health Education Center).

Los solicitantes y los afiliados de MassHealth pueden acceder a servicios de traducción llamando al Centro de servicio al cliente al (800) 841-2900, TDD/TTY: 711. Los empleados de MassHealth pueden comunicarse con la Coordinadora de Acceso Lingüístico de MassHealth, Camille Pearson, para obtener información sobre traducciones disponibles.

Plan de Acceso Lingüístico
Oficina de Medicaid
Enero 2024 – Diciembre 2025

Para comunicarse con más afiliados y solicitantes en su idioma escrito preferido, MassHealth ha empezado la transición de avisos sobre inscripción y elegibilidad al Common Notice Solution (CNS), un sistema centralizado de avisos que envía avisos generados por el sistema en inglés y los siguientes idiomas:

- Español
- Portugués brasileño
- Chino simplificado
- Criollo de Haití
- Vietnamita.

Traducción de documentos vitales

La Oficina para los Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. define documentos vitales como "documentos que afectan el acceso, la retención o la terminación o exclusión de los servicios o beneficios de un programa de un beneficiario".³

Los ejemplos de documentos vitales incluyen

- Solicitudes
- Formularios de autorización
- Formularios de quejas y reclamaciones
- Documentos que deben ser provistos por ley
- Formularios con potencial para consecuencias de salud importantes
- Cartas o avisos relacionados con la elegibilidad para beneficios
- Cartas o avisos relacionados con los derechos y la reducción, denegación o terminación de los servicios o beneficios, o que requieren una respuesta por parte de la persona con LEP
- Avisos sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística para personas con LEP

La lista de los documentos vitales de MassHealth está sujeta a modificación continua, pero aparece a continuación en la **Tabla 4**. Casi todos han sido traducidos a español, y la mayoría de ellos se han traducido o se traducirán a los siguientes idiomas más comunes, entre ellos, portugués brasileño, chino simplificado, criollo de Haití, vietnamita, impresos en braille y en letra grande, como parte del CNS que se va a implementar de manera continua durante el 2026. Si están disponibles, los avisos se envían en el idioma preferido que los solicitantes indicaron en su solicitud.

Tabla 4: Estado de traducción de documentos vitales

Documento vital	Idiomas actuales
Cartas sobre elegibilidad enviadas por HIX o MA-21	inglés, español, portugués brasileño, chino simplificado, criollo de Haití y vietnamita

³ U.S. Department of Health and Human Services (HHS), Civil Rights FAQ, [acceso [en línea](https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/faqs/index.html#:~:text=%22Vital%20documents%22%20are%20generally%20documents%20that%20affect%20access,exclusion%20from%20a%20recipient%E2%80%99s%20program%20services%20or%20benefits)] (diciembre del 2023): <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/faqs/index.html#:~:text=%22Vital%20documents%22%20are%20generally%20documents%20that%20affect%20access,exclusion%20from%20a%20recipient%E2%80%99s%20program%20services%20or%20benefits>.

Plan de Acceso Lingüístico
Oficina de Medicaid
Enero 2024 – Diciembre 2025

Documento vital	Idiomas actuales
Formulario de solicitud de audiencia justa	inglés, español, portugués brasileño, chino simplificado, criollo de Haití y vietnamita
Formulario de designación del representante autorizado de MassHealth	inglés, español, portugués brasileño, chino simplificado, criollo de Haití y vietnamita
MASSHEALTH: Formulario de autorización para divulgar información (PSI)	inglés, español, portugués brasileño, chino simplificado, criollo de Haití y vietnamita
Solicitud de Programa de Ahorros de Medicare (MHBI)	inglés, español, portugués brasileño, chino simplificado, criollo de Haití y vietnamita
Formulario de padre o madre sin custodia	inglés, español, portugués brasileño, chino simplificado, criollo de Haití y vietnamita
Solicitud de cobertura de salud para personas de la tercera edad y personas que requieren servicios para atención a largo plazo (SACA-2, Solicitud para personas de la tercera edad)	inglés, español, portugués brasileño, chino simplificado
Solicitud de Massachusetts para la cobertura de salud y dental, y ayuda para pagar los costos (ACA-3, Solicitud para el afiliado)	inglés, español, chino simplificado, vietnamita
Acceso a la Cobertura de seguro de salud patrocinado por un empleador	inglés, español
Declaración jurada para verificar la residencia en Massachusetts	inglés, español
Declaración jurada para verificar cero ingresos	inglés, español
Solicitud de Exención o reducción de la prima de MassHealth	inglés, español
Formulario de declaración para verificar ingresos	inglés, español
Autorización para divulgar información de salud protegida	inglés, español
Formulario de Solicitud de información financiera	inglés, español
Suplemento de Atención a largo plazo	inglés, español
Suplemento de discapacidad para adultos de MassHealth	inglés, español
Valoración de bienes para determinar si puede afiliarse a MassHealth	inglés, español
Suplemento de discapacidad para niños de MassHealth	inglés, español
Formulario de actualización de datos de empleo de MassHealth	inglés, español
Suplemento para ayudante de atención individual	inglés, español

Plan de Acceso Lingüístico
Oficina de Medicaid
Enero 2024 – Diciembre 2025

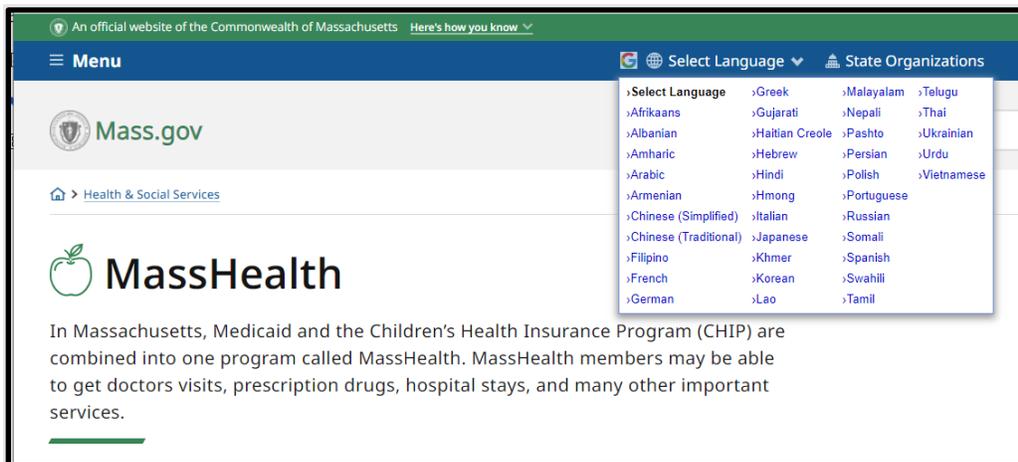
Documento vital	Idiomas actuales
Solicitud del Programa Premium Assistance	inglés, español
Verificación de ingresos de empleo por cuenta propia	inglés, español
Premium Assistance Compliance Form	inglés
Premium Assistance EFT Form	inglés

Para aquellos documentos vitales que no están todavía traducidos para los afiliados, el Servicio de atención al cliente de MassHealth puede ayudar cuando se pida al (800) 841-2900, TDD/TTY: 711. MassHealth incluye un formulario (UNIV-14) con lemas multilingües y una declaración de no discriminación con todas las comunicaciones o publicaciones significativas enviadas a sus afiliados y solicitantes tal como se describe en la Sección IV. B. para **Comunicaciones escritas**. El texto en español de estos lemas se incluye en la **Figura 1** y permite que los hablantes de los idiomas incluidos conozcan los servicios de asistencia lingüística gratuitos y disponibles.

Sitio web de MassHealth

[El sitio web de MassHealth](#) es una herramienta valiosa para brindar a los afiliados información en tiempo real. Todos los sitios web de mass.gov tienen una opción de "Select Language" en el menú que está en la parte superior de la página. Al seleccionar este botón, los visitantes del sitio pueden traducir la página a cualquiera de los 37 idiomas, como se muestra a continuación en la **Figura 3**.

Figura 3: Captura de pantalla del sitio web de MassHealth y la disponibilidad de traducción



El texto del sitio web sobre la no discriminación y la asistencia lingüística está incluido en la **Figura 4**.

Figura 4: Texto del sitio web sobre la no discriminación y la asistencia lingüística

La información de MassHealth es importante y debe ser traducida inmediatamente. Podemos traducirla para usted sin cargo. Llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth para solicitar este servicio.

La información de MassHealth también está disponible en otros formatos, como impresos en letra grande y en braille. Para obtener una copia en otro formato, por favor llámenos al (800) 841-2900, TDD/TTY: 711.

Usted también puede traducir la información fácilmente en esta página web o en cualquier página web de Mass.gov usando el botón **“Select Language”** (Seleccionar idioma) de la parte superior. El botón “Select Language” traducirá a cualquiera de los idiomas indicados en la lista.

Los afiliados pueden, entonces, hacer clic en ciertos idiomas hablados en Massachusetts para obtener una traducción del texto anterior, idiomas que se muestran en la **Tabla 5**, a continuación, tal como aparecen en el sitio web.

Tabla 5: Idiomas que aparecen para obtener una traducción en la página de [Asistencia lingüística](#) de MassHealth

Español (Español)	Português (Portugués brasileño)	简体中文 (Chino simplificado)/ 繁體中文 (Chino tradicional)	Kreyòl Ayisyen (Criollo de Haití)
Tiếng Việt (Vietnamita)	Русский (Ruso)	العربية (Árabe)	ខ្មែរ (Jemer)
Français (Francés)	Italiano (Italiano)	한국어 (Coreano)	λληνικά (Griego)
Polski (Polaco)	हिंदी (Hindi)	ગુજરાતી (Guyaratí)	ພາສາລາວ (Lao)

Solicitud virtual y recursos para la inscripción de MassHealth

Además, la plataforma estatal para seguro dental y de salud, Massachusetts Health Connector, utiliza una única solicitud que permite que las personas soliciten MassHealth, Health Safety Net, Plan de Seguridad Médica para Niños (CMSP) y el seguro de salud subsidiado y no subsidiado (sitio web de [Massachusetts Health Connector](#)). Tiene una opción para que los usuarios vean las pantallas y hagan una solicitud en línea en español y portugués brasileño. Una vez que se considera que un solicitante es elegible para la cobertura, este puede acceder al sitio web de MassHealth Choices para que lo ayuden a conocer sobre sus opciones de planes de seguro de salud y a inscribirse en línea en un plan de seguro de salud. Este sitio está disponible en español.

D. Accesibilidad

MassHealth busca producir materiales usando lenguaje sencillo. El objetivo de este enfoque es comunicar de manera que cualquiera pueda comprender el material la primera vez que lo lee o lo escucha. Está organizado de modo que primero aparezca la información más importante. El objetivo de MassHealth también es garantizar que los documentos se puedan leer con un lector de pantalla por parte de las personas que tienen una discapacidad visual, publicando versiones en PDF y en Word de cada documento que hay en su sitio web. El PDF es una versión para imprimir que, a menudo, incluye funciones de diseño, como campos para completar en los formularios, así como logos o fotografías. La versión Word es compatible con los lectores de pantalla y otra tecnología de asistencia, y puede no incluir todos los elementos de diseño del PDF.

E. Consultas de las partes interesadas

La Agencia consulta continuamente a varios grupos de partes interesadas, entre ellas organizaciones basadas en la comunidad y abogados, para mejorar el acceso al idioma para sus afiliados y ha incorporado muchas recomendaciones en este Plan. MassHealth seguirá solicitando contribuciones a este Plan y hará actualizaciones en los procesos, servicios de traducción e interpretación, y en las prácticas del servicio de atención al cliente de acuerdo con los comentarios aportados por las partes interesadas. En este momento, MassHealth está convocando a un Consejo Consultor de Afiliados compuesto de afiliados actuales y solicitará comentarios de ese grupo de partes interesadas sobre este Plan. La Agencia desea agradecer a aquellos asociados que brindaron sus atentas contribuciones para ayudar a dar forma a mejores normas y procedimientos para los afiliados y los solicitantes con LEP a los que la Agencia brinda servicios.

F. Capacitación del personal

Se requiere la capacitación en conciencia de la diversidad para todo el personal del servicio de atención al cliente. MassHealth también comunica esta información al personal activo a través del uso de los boletines semanales de actualización del MEC. El Plan de Acceso Lingüístico de la Agencia está publicado en el sitio web de [MassHealth](#).

G. Aviso al público

Además de todos los lemas multilingües incluidos en los avisos de MassHealth, estos lemas aparecen en cualquier espacio físico abierto al público en los MEC de MassHealth y en cada uno de los pisos apropiados del edificio One Ashburton, en Boston. El [Plan de Acceso Lingüístico](#) también está publicado en el sitio web de MassHealth.

H. Supervisión de la Agencia

La Agencia revisa continuamente si se satisfacen las necesidades de sus poblaciones con LEP. La Agencia supervisa sobre todo su accesibilidad para la población con LEP reuniendo datos referidos a la composición de sus casos para

- 1) guiar las decisiones de contratación en referencia a las necesidades de la dotación de personal bilingüe, y
- 2) determinar a qué idiomas necesita traducir sus documentos.

A partir de ahora, la Coordinadora de Acceso Lingüístico de la Agencia usará la información anterior así como la recibida de otras fuentes, como las reclamaciones recibidas a través del procedimiento de Reclamación para el Acceso Lingüístico descrito a continuación, para determinar si las poblaciones con LEP siguen recibiendo acceso significativo a los programas y servicios de la Agencia.

Plan de Acceso Lingüístico
Oficina de Medicaid
Enero 2024 – Diciembre 2025

I. Reclamaciones

Procedimiento de Reclamación para el Acceso Lingüístico

Los solicitantes y los afiliados de MassHealth pueden presentar reclamaciones ante la Coordinadora de Acceso Lingüístico de la Agencia o ante la Oficina de Acceso y Oportunidad si creen que se les han negado los beneficios de este Plan. Esta reclamación se debe presentar dentro de los seis meses de la presunta denegación.

Para presentar una reclamación ante la Coordinadora de Acceso Lingüístico de MassHealth, envíe la reclamación escrita a:

Camille Pearson, MassHealth Legislative Director
Executive Office of Health and Human Services
1 Ashburton Place, 3rd Floor
Boston, MA 02108

(617) 573-1739

Camille.pearson@mass.gov

Para presentar una reclamación ante la Oficina de Acceso y Oportunidad, por favor, envíe la reclamación escrita a la atención de:

Office of Access and Opportunity
Attn: Yarlennys Villaman–Office of the Governor
State House, Room 280
Boston, MA 02133

Yarlennys.k.villaman@mass.gov

V. Aprobaciones



2/22/2024

Mike Levine
Subsecretario de MassHealth

Fecha



3/1/2024

Kathleen E. Walsh, Secretaria
Executive Office of Health and Human Services

Fecha

Apéndice:

Puntos de contacto adicionales y servicios lingüísticos ofrecidos

Puntos de contacto

Todas las unidades mencionadas en este apéndice tienen servicios de interpretación disponibles por teléfono. Además, la Escuela de Medicina Chan de la Universidad de Massachusetts (UMass Chan), la Unidad de Premium Assistance (PAU), la Unidad de Coordinación Optimizada de Beneficios (ECOB) y los Programas de Optimización de la Elegibilidad de Medicare (MEEP) tienen representantes que hablan en español para ayudar con las llamadas en ese idioma.

Cuando no haya ningún representante de habla hispana en cualquier unidad, o si el afiliado pide por otro idioma que no sea español, las unidades usan el servicio de interpretación telefónica identificado a continuación. Los representantes del programa llaman al servicio de interpretación con el afiliado en la línea e informan a la línea del servicio qué idioma necesitan. Cada línea de servicio brinda interpretaciones que van de 150 a 350 idiomas.

Unidad de Recuperación del Patrimonio Sucesorio (ERU)

Esta unidad es responsable de la identificación de bienes y de la recuperación de servicios médicos pagados por MassHealth en nombre de los beneficiarios de Medicaid.

- Correo electrónico: ERU@umassmed.edu
- Número de teléfono de la unidad: (800) 754-1864
- Servicio de interpretación telefónica: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Dirección postal:

Estate Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

Unidad de recuperación y verificación del gravamen (LVRU)

Esta unidad es responsable por la recolección de anualidades y gravámenes, y la verificación de bienes para los solicitantes que pidan beneficios de atención a largo plazo.

- Correo electrónico: LVRU@umassmed.edu
- Número de teléfono de la unidad: (800) 754-1864
- Servicio de interpretación telefónica: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Dirección postal:

Lien Verification and Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

Unidad de recuperación de pérdidas (CRU)

Esta unidad es responsable de identificar las terceras partes legalmente responsables que deben hacerse cargo de pagar como resultado de una pérdida del demandante/beneficiario. Los tipos de pérdidas incluyen accidentes de auto, mala praxis médica, compensación a trabajadores y responsabilidad general.

- Correo electrónico: CasualtyRecoveryUnit@umassmed.edu
- Número de teléfono de la unidad: (800) 754-1864
- Servicio de interpretación telefónica: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Dirección postal:

Casualty Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

Unidades de Premium Assistance (PAU)

Estas unidades son responsables de investigar el potencial acceso a seguros de salud patrocinados por un empleador o un grupo para afiliados elegibles de MassHealth y supervisan los pagos de la asistencia con el pago de primas a los afiliados.

UMass Chan PAU

- Correo electrónico: PremiumAssistance@umassmed.edu
- Número de teléfono de la unidad: (800) 462-1120
- Servicio de interpretación telefónica: Lionbridge: (855) 367-5339
- Dirección postal:

Premium Assistance Unit
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schraffts Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

Accenture PAU

- Correo electrónico: MassPremiumAssistance@accenture.com
- Número de teléfono de la unidad: (800) 862-4840
- TDD/TTY: 711
- Servicio de interpretación telefónica: Language Line: (844) 641-0180
- Dirección postal:

MassHealth Premium Assistance Unit
519 Somerville Ave., #372
Somerville, MA 02143

Unidad de Coordinación Optimizada de Beneficios (ECOB)

Esta unidad ayuda a los afiliados de MassHealth con necesidades médicas complejas y a su familia con la coordinación del cuidado al identificar beneficios disponibles por parte de seguros privados y al coordinar los servicios con MassHealth. Esta unidad puede ayudar también con los procesos de solicitud para MassHealth, Premium Assistance y COBRA.

- Correo electrónico: ECOB@umassmed.edu
- Número de teléfono de la unidad: (800) 462-1120, Opción 5
- Servicio de interpretación telefónica: Lionbridge: (855) 367-5339
- Dirección postal:

Enhanced Coordination of Benefits
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schraffts Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

Unidad de responsabilidad de terceros (TPL ID y Recuperación)

Esta unidad identifica y verifica los recursos de responsabilidad de terceros para los afiliados de MassHealth. Tiene la responsabilidad de mantener las bases de datos de MassHealth con información actualizada sobre coberturas de seguros comerciales para todos los afiliados de MassHealth.

- Correo electrónico: MassHealthTPL@accenture.com
- Número de teléfono de la unidad: (888) 628-7526
- TDD/TTY: 711
- Servicio de interpretación telefónica: Language Line: (844) 641-0180
- Dirección postal:

MassHealth Third Party Liability
519 Somerville Ave., #372
Somerville, MA 02143

Programas de Optimización de la Elegibilidad de Medicare (MEEP)

Esta unidad identifica la información de cobertura de Medicare para los afiliados de MassHealth y administra el Programa de Ahorros de Medicare (MSP). Además ayuda a afiliados calificados con la inscripción en Medicare.

- Número de teléfono de la unidad: (800) 462-1120
- TDD/TTY: 711

Plan de Acceso Lingüístico
Oficina de Medicaid
Enero 2024 – Diciembre 2025

- Servicio de interpretación telefónica: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Dirección postal:
Medicare Eligibility Enhancement Programs
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schraffts Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

Servicios de Evaluación de Discapacidad de UMass Chan

Esta unidad proporciona servicios lingüísticos a los solicitantes de MassHealth que solicitan una determinación de discapacidad de MassHealth.

- Línea telefónica gratuita principal: (800) 888-3420
- TTY: (866) 693-1390
- Servicio de interpretación telefónica: Language Line: (800) 874-9426
- Punto de contacto principal para servicios al solicitante:

Kathleen Nichols, Client Services Manager
333 South Street
Shrewsbury, MA 01545
(774) 455-8293
Kathleen.Nichols@umassmed.edu

Organizaciones de Atención Médica Administrada contratadas por MassHealth (MCO)

Tufts Health Together

www.tuftshealthplan/together.com

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 257-1985 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 257-1985 (TTY: 711)

WellSense Essential MCO

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-essential-mco

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 566-0010 (TTY: (800) 421-1220)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

Planes asociados de Organizaciones Responsables por el Cuidado de la Salud contratados por MassHealth

Be Healthy Partnership

www.behealthypartnership.org

Departamento de Servicio de atención al cliente: (800) 786-9999 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (800) 495-0086 (TTY: 711)

Berkshire Fallon Health Collaborative

www.fallonhealth.org/Berkshires

Departamento de Servicio de atención al cliente: (855) 203-4660 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 877-7184 (TTY: 711)

East Boston Neighborhood Health WellSense Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/east-boston-neighborhood-health-wellsense-alliance

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

Fallon 365 Care

www.fallonhealth.org/365care

Departamento de Servicio de atención al cliente: (855) 508-3390 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 877-7182 (TTY: 711)

Fallon Health – Atrius Health Care Collaborative

<https://fallonhealth.org/en/atrushealth>

Departamento de Servicio de atención al cliente: (866) 473-0471 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 777-1207 (TTY: 711)

Mass General Brigham Health Plan with Mass General Brigham ACO

<https://massgeneralbrighamhealthplan.org/mgb-aco>

Departamento de Servicio de atención al cliente: (800) 462-5449 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (844) 451-3519

Tufts Health Together with Cambridge Health Alliance (CHA)

www.tuftshealthtogether.com/CHA

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 257-1985 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 257-1985

Tufts Health Together with UMass Memorial Health

tuftshealthplan.com/public-plan/umass-memorial-health/home

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 257-1985

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 257-1085

WellSense Beth Israel Lahey Health (BILH) Performance Network

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-bilh-performance-network

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Boston Children’s ACO

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-boston-childrens-aco

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Care Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-care-alliance

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Community Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-community-alliance

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Mercy Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-mercy-alliance

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Signature Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-signature-alliance

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Southcoast Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-southcoast-alliance

Departamento de Servicio de atención al cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

Organizaciones Responsables por el Cuidado de la Salud y la Atención Primaria contratadas por MassHealth

Community Care Cooperative

www.c3aco.org

Departamento de Servicio de atención al cliente: (866) 676-9926

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (800) 495-0086
(TTY: (877) 509-6981)

Steward Health Choice

www.stewardhealthchoice.org/massachusetts

Departamento de Servicio de atención al cliente: (855) 860-4949

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (800) 495-0086
(TTY: (877) 509-6981)

Planes One Care contratados por MassHealth

Commonwealth Care Alliance

www.commonwealthonecare.org/

Servicio al cliente: (866) 610-2273

MassRelay (TRS): 711, para personas sordas, con dificultad auditiva o discapacidad del habla

Tufts Health Unify

www.tuftshealthplan.com/member/tufts-health-unify/home

Servicio al cliente: (855) 393-3154 (TTY: 711)

MassHealth Primary Care Clinician (PCC) Plan

Departamento de servicios al afiliado: (800) 841-2900, TDD/TTY: 711

Servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias: (800) 495-0086
(TTY: (617) 790-4130)

Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP)

Número de teléfono del Centro de Participación del Afiliado: (800) 495-0086

Programa de atención integral para personas de la tercera edad (PACE)

Elder Service Plan of Cambridge Health Alliance

www.challiance.org/esp/elder-service-plan.aspx

Servicio al cliente: (617) 575-5850 (TTY: 711)

Neighborhood PACE

<https://neighborhoodpace.org/pe/>

Servicio al cliente: (617) 568-6377 (TTY: (800) 439-0183)

Elder Service Plan of Harbor Health Services, Inc.

www.elderserviceplan.org/

Servicio al cliente: (617) 533-2400 (TTY: (617) 533-2404)

Element Care

www.elementcare.org/

Servicio al cliente: (877) 803-5564 (TTY: 711)

Fallon Health-Summit ElderCare

www.summiteldercare.org/

Servicio al cliente: (877) 837-9009 (TTY: 711)

Mercy LIFE

<http://mymercy.life.com/>

Servicio al cliente: (413) 748-7223 (TTY: (800) 439-2370)

Serenity Care

www.serenitypace.org/

Servicio al cliente: (413) 241-6321 (TTY: (413) 734-5440)

Upham's Corner Health Center Elder Service Plan

<http://uphamselderserviceplan.org/>

Servicio al cliente: (617) 288-0970 (TTY: 711)

Programas de Opciones de Atención para Personas de la Tercera Edad (SCO)

Commonwealth Care Alliance SCO

<http://commonwealthcaresco.org/>

Servicio al cliente: (866) 610-2273 (TTY: 711)

Fallon Health NaviCare

<http://fchp.org/find-insurance/navicare.aspx>

Servicio al cliente: (877) 790-4971 (TTY uses TRS Relay 711)

Senior Whole Health Senior

www.seniorwholehealth.com/

Servicio al cliente: (888) 566-3526 (TTY: 711)

Tufts Health Plan Senior Care Options

<https://tuftshealthplan.com/provider/our-plans/tufts-health-plan-senior-care-options>

Servicio al cliente: (800) 279-9022 (TTY: 711)

UnitedHealthcare Senior Care Options

www.uhc.com/communityplan/massachusetts/plans/medicare/2024/senior-care-options-hmo-snp

Servicio al cliente: (844) 812-5967 (TTY: 711)

BMC HealthNet Plan Senior Care Options

www.seniorsgetmore.org/

Servicio al cliente: (855) 833-8124 (TTY: 711)

Programa Dental de MassHealth y Health Safety Net

Servicio al cliente: (800) 207-5019

TTY: (800) 466-7566

Dirección:

MassHealth
PO Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Fin del LAP