

Plan pou aksè linguistik

Biwo Medicaid

Mwa janvye 2024 – desanm 2025

Sa ki make la

Plan pou aksè linguistik.....	1
I. Entwodiksyon	1
II. Objektif	1
III. Deskripsyon ajans lan	1
IV. Plan pou aksè linguistik.....	2
A. Kowòdinatè nan aksè linguistik ajans lan	2
B. Evalyasyon nan bezwen ajans lan nan sa ki konsène aksè linguistik.....	2
C. Resous linguistik	11
D. Aksè	17
E. Konsiltasyon kay aksyonè.....	18
F. Fòmasyon anplwaye.....	18
G. Avi piblik	18
H. Siveyans ajans lan	18
I. Plent	19
V. Apwobasyon	20
Anèks : Kowòdone siplemantè e sèvis linguistik ki ofri	A-1

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvyè 2024 – desanm 2025

I. Entwodiksyon

Biwo Medicaid nan biwo egzekitif pou sèvis sante piblik e sèvis imen (MassHealth oubyen ajans lan) pare pou aksè linguistik (Language Access Plan, LAP oubyen Plan) sila ki bay aksyon ajans lan definisyon pou asire bon aksè nan sèvis, pwogram, enfòmasyon, e aktivite delapa moun ki pa gen anglè long (limited English proficiency, LEP). Ajans lan ap egzaminen e fè mizajou plan sila chak de lane pou asire li kontinye satisfè bezwen kominote a e konfòme ak [dekrè prezidansyèl 615](#).

II. Objektif

Objektif plan sa a se pou asire swa moun k ap fè aplikasyon oswa manm MassHealth gen yon bon aksè nan sèvis, pwogram, enfòmasyon e aktivite menmsi anglè yo pa long oubyen yo bezwen mezi adaptasyon poutèt yon andikap. Ajans lan devwe nan plan sa a kòm repons apwopriye pou satisfè bezwen kliyan nou yo. Plan an konfòm ak egzijans [bilten administratif 16 administrasyon e finans yo](#) (10 oktòb 2012) epi direktiv biwo gouvènè a nan aksè e posiblite.

Konfòmman ak direktiv A&F AB 16 la, yon moun ki pa gen anglè long se yon moun ki pa pale, li, ekri, oubyen konprann lang anglè a nan yon nivo ki pèmèt moun lan byen kominike avèk anpwilaye ajans lan. Yon moun ki gen LEP gendwa se yon moun ki pa gen anglè kòm lang manman, men li gendwa se yon moun tou ki soud, malantandan, oubyen ki gen andikap pou pale, oubyen yon moun ki gen yon andikap pou l wè e ki bezwen mezi adaptasyon pou kominikasyon. Yon manm oubyen yon moun k ap fè aplikasyon gen tout dwa pou idantifye tèt li kòm yon moun LEP.

III. Deskripsyon ajans lan

Biwo egzekitif pou sèvis sante piblik e sèvis imen (Executive Office of Health and Human Services, EOHHS) se sèl ajans eta a ki responsab pou jere pwogram Medicaid la. Biwo Medicaid se sèl antite nan EOHHS ki jere pwogram eta Medicaid la ki rele MassHealth. Nan Massachusetts, gen nan MassHealth pwogram eta a pou asirans medikal pou timoun Children's Health Insurance Program (CHIP, tit XXI) kote gouvènman federal la pataje frè yo. Anplis, biwo Medicaid la jere pwogram sekrite medikal timoun (Children's Medical Security Program (CMSP) eta a finanse antyèman ansanm ak Health Safety Net (HSN) ki ranbouse lopital e sant medikal kominotè, pou swen ki pa peye e ki founi bay pasyan ki malere.

MassHealth founi benefis swen medikal bay plis pase 2.1 milyon manm ki satisfè kritè sou admisibilite nan Massachusetts. Soutyen pou founi nan telefòn oubyen nan randevou vityèl, nan biwo lokal sèt sant enskripsyon MassHealth (MassHealth Enrollment Center, MEC), e pa sant sèvis kliyantèl MassHealth la. Moun k ap fè aplikasyon epi manm yo tou resevwa enfòmasyon nan sit wèb MassHealth la, nan piblikasyon e avi ki voye an dirèk bay moun sou admisibilite pa yo a e sou kouvèti medikal pa yo a. Misyen MassHealth se pou l amelyore rezilta sou sante tout manm li yo e sou fanmi manm yo e pou bay aksè nan sèvis swen medikal konplèt ki favorize yon

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

fason dirab e ekitab sou sante, byennèt, endepandans, e yon bon kalite lavi. Nan reyisi misyon sila, li kritik pou moun e moun k ap fè aplikasyon ki LEP gen aksè nan enfòmasyon vital nan lang yo pito a, sitou poutèt MassHealth redetèmine admisiblite manm li yo apre ijans sante piblik COVID-19 la fini nan mwa avril 2023 a.

IV. Plan pou aksè linguistik

Plan an devlope pou konfòme nan politik e nan liy direktiv nan matyè aksè linguistik A&F AB 16 epi dapre :

- Dekrè prezidansyèl 614 : Etabli komite gouvènans egalego e aksesiblite dijital ;
- Dekrè prezidansyèl 615 : Pwomouvwa aksè nan sèvis gouvènmantral e enfòmasyon nan idantifikasyon e nan minimize obstak nan aksè linguistik ;
- [Gid federal sou langaj senp](#) ;
- Règleman federal [45 CFR 92.101](#): Aksè pou moun ki pa gen anglè long ; e
- Plan pou aksè linguistik anteryè ajans lan devlope.

Plan pou aksè linguistik sa a reprezante plan administratif ajans lan pou founi aksè enpòtan nan sèvis, pwogram, e aktivite ajans lan delapa moun LEP yo epi li dekri mezi ajans lan ap pran pou satisfè objektif sa a. Plan an ap gen yon mizannèv total dapre disponiblite resous bidjetè nesèsè pou mizannèv plan an.

A. Kowòdinatè nan aksè linguistik ajans lan

Camille Pearson, direktris lejislatif MassHealth
Executive Office of Health and Human Services
1 Ashburton Place, 3rd floor
Boston, MA 02108
(617) 573-1739
Camille.pearson@mass.gov

B. Evalyasyon nan bezwen ajans lan nan sa ki konsène aksè linguistik

Lang dominan yo

Dapre biwo resansman Etazini Damerik nan *sondaj kominotè Etazini Damerik nan lane 2022*, 25% nan moun nan Massachusetts pale lakay yo lòt lang pase anglè.¹ Ajans lan ransanble done sou lang ekri e pale ki pi komen nan nivo mèt kòkay la lè yon manm fè aplikasyon pou benefis. Metòd rasanbleman an se oto-deklarasyon. Baze sou dènye resansman Etazini Damerik la e sou done linguistik ajans lan, apre anglè, se espayòl lang prefere dominan an nan Commonwealth la, gen anviwon 10% nan popilasyon Massachusetts ki pale espayòl e prèske 14% nan popilasyon

¹ Sondaj kominotè Etazini Damerik ; S1601 | Lang ki pale lakay ; [anliy](https://data.census.gov/tables/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25) (aksede nan mwa desanm nan lane 2023) : <https://data.census.gov/tables/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25>

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvyè 2024 – desanm 2025

MassHealth la nan mwa novanm lane 2023 a.² Pòtigè se pwochen lang pi komen nan aplikasyon manm yo (5.62%), ansuit se chinwa (kantonè, mandaren, tòysanè) (1.34%), kreyòl ayisyen (1.25%), epi vyetnamyen (0.5%). Lè yon moun k ap fè aplikasyon pa endike lang li pito a, sistèm admisiblite MassHealth la pa defo ap mete anglè nan chan lang lan. **Tablo 1** a reprezante lang ki pi komen manm MassHealth siyale nan mwa novanm lane 2023 a.

Tablo 1 : Lang ekri e pale ki pi komen nan MassHealth

Lang	Kantite total manm yo	Kantite ki pale	% ki pale	Kantite ki ekri	% ki ekri
Anglè	2,393,035	1,783,647	74.54	1,743,723	72.87
Espayòl	2,393,035	342,766	14.32	365,783	15.29
Pòtigè	2,393,035	134,503	5.62	134,344	5.61
Chinwa : Kantonè, mandaren, tòysanè	2,393,035	32,108	1.34	32,632	1.36
Kreyòl ayisyen	2,393,035	29,840	1.25	40,541	1.69
Vyetnamyen	2,393,035	12,506	0.52	10,823	0.45
<i>Common Notice Solution (CNS) ap tradui dokiman pou moun k ap fè aplikasyon epi pou manm nan senk nan lang ki pa anglè ki site anwo a.</i>					
Kapvètyen	2,393,035	12,213	0.51	6,987	0.29
Lòt	2,393,035	10,496	0.44	27,051	1.13
Arab	2,393,035	8,959	0.37	10,186	0.43
Ris	2,393,035	5,667	0.24	6,589	0.28
Kmè	2,393,035	3,053	0.13	3,010	0.13
Fransè	2,393,035	2,406	0.10	2,729	0.11
Indi	2,393,035	1,349	0.06	1,074	0.04
Goujrati	2,393,035	1,340	0.06	1,248	0.05
Koreyen	2,393,035	1,175	0.05	995	0.04
Somali	2,393,035	1,089	0.05	1,270	0.05

² Sondaj kominotè Etazini Damerik ; S1601 | Lang ki pale lakay ; [anliy](https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25) (aksede nan mwa desanm nan lane 2023) : <https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25>

Plan pou aksè lengistik
Biwo Medicaid
Mwa janvyè 2024 – desanm 2025

Lang	Kantite total manm yo	Kantite ki pale	% ki pale	Kantite ki ekri	% ki ekri
Bengali	2,393,035	909	0.04	1,153	0.05
Grèk	2,393,035	671	0.03	612	0.03
Polonè	2,393,035	507	0.02	463	0.02
Italyen	2,393,035	441	0.02	438	0.02
Laosyen	2,393,035	271	0.01	266	0.01
Amenyen	2,393,035	181	0.01	230	0.01

MassHealth rekeyi e evalye kantite apèl manm yo fè ki egzije itilizasyon sèvis entèprèt nan telefòn oubyen lòt entèprèt ansanm avèk lang pi komen ki mande an mwayèn pa mwa. Tablo 2 a prezante kantite total apèl e mwayèn pa mwa sou plis pase sis mwa nan lang pale ki pi demande yo nan mwa novanm lane 2023 a.

Tablo 2 : Mwayèn total e pa mwa nan sis mwa sèvis entèprèt pi komen nan sant enskripsyon MassHealth yo (nan mwa novanm lane 2023 a)

Lang	Kantite total apèl yo	An mwayèn pa mwa
Espayòl	16,131	2689
Pòtigè	2,688	448
Kreyòl ayisyen	1,566	261
Arab	285	48
Ris	247	41
Mandaren	189	32
Vyetnamyen	134	23
Kantonè	75	13
Kreyòl kapvètyen	60	10
Kanbodyen / Kmè	57	10
Tout lòt	422	70

Mezi adaptasyon ki mande

Nan mwa desanm lane 2023 a, yon ti kal mwens pase 32,000 manm MassHealth te mande pou youn oubyen plis mezi adaptasyon nan aplikasyon pa yo a. Èd oksilyè oubyen sèvis pi komen ki

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

mande yo se gwo karaktè (16%), apresa se aparèy pou ekout asiste (8%), TTY (4%), epi lang siy (4%). Gen nan tablo 3 yon lis total sou mezi adaptasyon ki mande yo.

Tablo 3 : Manm aktif ki mande èd oksilyè epi sèvis kominikasyon (nan dat 10 desanm 2023)

Mezi adaptasyon ki mande	Nonm total manm yo	Pousantaj tout demann yo
« Lòt »	21,674	59%
Gwo karaktè	5,867	16%
Aparèy pou ekout asiste	2,883	8%
TDD / TTY	1,451	4%
Lang siy	1,401	4%
Communication Access Realtime Translation (CART)	1,251	3%
Fòma elektwonik	1,072	3%
Relè videyo	787	2%
Bray	247	1%

Kominikasyon alekri

Fason prensipal MassHealth kominike avèk manm li yo se nan platfòm aplikasyon li yo e nan avi alekri. Avi ki gen sèten enfòmasyon sou estati aplikasyon, enskripsyon, e benefis. Si yon moun k ap fè aplikasyon admisib pou kouvèti MassHealth e li enskri nan yon plan medikal nan ACO, plan medikal la responsab pou reponn nan bezwen sou sa ki konsène aksè linguistik.

MassHealth gen yon aplikasyon anliy pou moun k ap fè aplikasyon e ki pa ko alaj 65 an e ki admisib pou benefis poutèt revni pa li a, ki disponib nan yon sistèm ki rele echanj sou enfòmasyon medikal (Health Insurance Exchange, HIX). Moun k ap fè aplikasyon pou MassHealth ki admisib dapre revni li e ki pa ko alaj 65 an ka fè aplikasyon anliy pou benefis nan lang anglè, espayòl, e pòtigè brezilyen. Aplikasyon sou papye a pou popilasyon ki pa ko alaj 65 an disponib nan lang anglè, espayòl, chinwa tradisyonèl, e vyetnamyen. Avi sou admisiblite pou moun sa yo k ap fè aplikasyon disponib nan lang anglè, espayòl, kreyòl ayisyen, pòtigè brezilyen, chinwa senplifye, vyetnamen, bray, e gwo karaktè.

MassHealth gen yon platfòm aplikasyon diferan pou moun k ap fè aplikasyon ki alaj 65 an oubyen plis oubyen ki pa ko gen 65 an e k ap fè aplikasyon pou benefis poutèt yon andikap (rekonèt sou non MA21). Yon aplikasyon anliy disponib nan lang anglè, men aplikasyon sou papye disponib nan lang anglè, espayòl, pòtigè brezilyen, e chinwa senplifye. Aktyèlman, tout

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

avi sou admisiblite voye pa lapòs an anglè e espayòl bay moun sa yo k ap fè aplikasyon. Sepandan, nan lane k ap vini a, avi sa yo ap transfere nan yon nouvo sistèm, e ap disponib nan sis lang pi komen yo epi nan bray e gwo karaktè tou sou yon baz kontini ant mwa oktòb 2023 jouk nan mwa janvye 2025.

Anplis, MassHealth ap fè mizajou alontèm nan lòt sistèm li an sou non-admisiblite ki pwodui sèten avi bay manm yo, tèlke otorizasyon anteryè, enfòmasyon sou enskripsyon, avi sou admisyon e egzayat, e lòt kalite desizyon oubyen avi medikal. Chanjman sa yo ap pèmèt avi sistèm enfòmasyon pou Medicaid (Medicaid Management Information System, MMIS) nan MassHealth jenere pou konvèti otomatik nan sis lang ki pi komen yo e nan fòma aksesib, tèlke gwo karaktè e bray.

MassHealth ap fè avi yo disponib anliy nan yon nouvo platfòm ki te kòmanse nan mwa avril lane 2023 ki rele MyServices. MyServices se yon aplikasyon mobil e pòtal wèb ki pèmèt manm yo wè admisiblite aktyèl pou MassHealth oubyen Health Connector, e enfòmasyon sou enskripsyon nan MassHealth, epi avi yo. Aktyèlman, avi elektwonik sou admisiblite nan pwogram HIX yo disponib nan MyServices. Avi sou admisiblite pou moun k ap fè aplikasyon ki gen andikap e moun k ap fè aplikasyon ki alaj 65 lane epi pi gran ap disponib elektwonikman nan pwochen lane a. Sèten avi sou benefis medikal e enskripsyon nan plan ap disponib elektwonikman opita lane 2026. Ekran MyServices yo aksesib nan ekran lektè a, e avi elektwonik yo disponib nan sis lang : Anglè, espayòl, kreyòl ayisyen, pòtigè brezilyen, chinwa senplifye, e vyetnamyen.

Ekip operasyon MassHealth la responsab pou mete annèvmizajou nan sistèm admisiblite MA21 an pou moun k ap fè aplikasyon ki gen andikap oubyen ki alaj 65 an oubyen plis, nan Medicaid Management Information System (MMIS), epi nan MyServices. Kowòdinatè nan aksè linguistik la, [Camille Pearson](#), direktis lejislatif MassHealth, siveye mizajou sa yo.

MassHealth tradui tou sèten gwo dokiman sou admisiblite e enskripsyon nan sis premye lang yo. Dokiman enpòtan sou admisiblite e enskripsyon gen ladan, men se pa sèlman, livrè pou manm MassHealth, avi sou admisyon sistèm lan emèt, fòmilè pou chwazi yon reprezantan otorize, fòmilè pou bay pèmasyon pou pataj enfòmasyon, fòmilè pou paran ki pa gen lagad timoun, gid pou moun aje sou kouvèti swen medikal e publikasyon ki dekri dwa e responsablite manm yo. Chan lang lan e mezi adaptasyon manm lan chwazi nan aplikasyon li an sèvi pou detèmine ki avi pou pwodui nan lang manm lan pito lè gen tradiksyon ki disponib. MassHealth kowòdone tou avèk vandè enprimri pou asire manm yo resevwa avi an bray e nan gwo karaktè lè yon manm chwazi mezi adapasyon sa a nan aplikasyon li an.

Tout lèt MassHealth voye gen yon sipleman avèk slogan sou plizyè lang nan 16 lang ki endike avi a enpòtan, ofri sèvis tradiksyon gratis pou avi yo, e dekri yon deklarasyon sou non-diskriminasyon. Slogan se ti deklarasyon kout ekri nan lang ki pa anglè e ki endike disponiblite sèvis èd linguistik yo. Gen slogan sou plizyè lang nan sit wèb MassHealth la nan [Èd linguistik MassHealth](#). Li founi deklarasyon an ki nan figi 1 an anglè, espayòl, arab, pòtigè brezilyen, kmè,

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

chinwa, fransè, grèk, goujrati, kreyòl ayisyen, indi, italyen, koreyen, laosyen, polonè, ris, kreyòl kapvètyen, e vyetnamyen.

[Deklarasyon sou non-diskriminasyon](#) an afiche tou nan sit wèb MassHealth la e nan lokal kote MassHealth gen entèraksyon avèk piblik la. Deklarasyon an sou non-diskriminasyon nan **figi 2** a. Sipleman an konfòm ak atik 1557 nan Affordable Care Act (ACA), ki entèdi diskriminasyon poutèt ras, koulè, peyi natif natal, laj, andikap, oubyen sèks (sa gen ladan gwosès, oryantasyon seksyèl, idantite jann, e karakteristik seksyèl).

Figi 1 : Slogan sou plizyè lang enkli sou fòm sipleman avèk chak kominikasyon enpòtan nan 18 lang.

Enfòmasyon MassHealth yo se enfòmasyon enpòtan. Se pou yo tradui tousuit.

Nou ka tradui gratis pou ou. Sonnen sant MassHealth pou sèvis kliyantèl la pou w mande pou sèvis sa a.

Enfòmasyon MassHealth yo disponib tou nan diferan fòm, tèlke bray e gwo lèt. Pou jwenn yon kopi nan yon lòt fòm, sonnen tanpri (800) 841-2900 (TDD / TTY : 711).

Fig 2. Deklarasyon sou non-diskriminasyon

MassHealth konfòme ak lwa federal sou dwa sivil e li pa diskrimine poutèt ras, koulè, peyi natif natal, laj, andikap, relijyon, kwayans, oryantasyon seksyèl oubyen sèks (sa gen ladan idantite jann e esteryotip jann).

MassHealth pa ekskli moun oubyen pa trete moun diferan poutèt ras, koulè, peyi natif natal, laj, andikap, relijyon, kwayans, oryantasyon seksyèl oubyen sèks (sa gen ladan idantite jann e esteryotip jann).

MassHealth founi

- èd e sèvis gratis bay moun ki gen andikap pou byen kominike ak nou, tèlke :
 - Entèprèt lang siy ki kalifye
 - Enfòmasyon ekri nan lòt fòm (gwo karaktè, bray, fòm elektwonik, e lòt fòm tou)
- sèvis linguistik gratis bay moun ki gen yon lang manman ki pa anglè, tankou :
 - Entèprèt ki kalifye
 - Enfòmasyon ekri nan lòt lang

Si w bezwen sèvis sa yo, sonnen n nan nimewo (800) 841-2900 (TDD / TTY : 711).

Si w kwè MassHealth manke founi w sèvis sa yo oubyen li fè yon kalite diskriminasyon poutèt ras, koulè, peyi natif natal, laj, andikap, relijyon, kwayans, oryantasyon seksyèl oubyen sèks, ou gendwa depoze yon plent bay :

Section 1557 Compliance Coordinator

1 Ashburton Place, 11th Floor
Boston, Massachusetts 02108

Telefòn : (617) 573-1704

TTY : (617) 573-1696

Pa faks : (617) 889-7862

Imèl nan : Section1557Coordinator@state.ma.us.

Ou ka depoze yon plent swa an pèsòn oswa pa lapòs, faks, oubyen imèl. Si w bezwen èd pou w depoze yon griyèf, kowodinatè konfòmite atik 1557 la disponib pou l ede w.

Ou ka depoze yon plent sou dwa sivil bay U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights

- [pa vwa elektwonik](#) nan pòtal plent biwo dwa sivil la (Office for Civil Rights Complaint Portal) ;
- **pa lapòs** nan
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201 ; oubyen
- **pa telefòn** nan (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD).

Fòmilè pou depoze plent disponib [isit](#).

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvyè 2024 – desanm 2025

Aksè linguistik nan sant enskripsyon MassHealth, sant MassHealth pou sèvis kliyantèl, e komisyon odyans

Ajans lan gen sèt sant enskripsyon MassHealth (MassHealth Enrollment Centers, MEC) ki nan Charlestown, Chelsea, Quincy, Springfield, Taunton, Tewksbury, e Worcester. Chak MEC tabli pou sèvi manm ki vini san randevou. Nan tout lokal kote randevou pa nesesè, ajans lan gen kontra avèk Lionbridge pou founi sèvis entèprèt nan telefòn ki swa pwograme oswa pa pwograme alavans pou moun LEP nan 150 lang e diferan dyalèk. Chak sant san randevou gen tou yon entèprèt vityèl a distans (Virtual Remote Interpreter, VRI) pou moun k ap fè aplikasyon epi pou manm ki pale lang siy ameriken (American Sign Language, ASL). VRI la se yon sèvis konferans nan videyo apa pou manm ki bezwen entèpretasyon ASL.

MassHealth ankouraje manm e moun k ap fè aplikasyon pwograme randevou vityèl oubyen nan telefòn apati MassHealth Scheduler, ki sèlman disponib alèkile an anglè, men ki pral disponib an espayòl nan sezon prentan 2024 la.

Sant MassHealth pou sèvis kliyantèl (MassHealth Customer Service Center, CSC) gen anplwaye ki pale espayòl e anglè e ki disponib pou reponn apèl telefòn manm e moun k ap fè aplikasyon ki LEP. Gen yon pi piti kantite anplwaye disponib ki pale kreyòl ayisyen e pòtigè tou. Nan sitiyasyon kote pa gen anplwaye bileng disponib, vandè lang CSC, Language Line Solutions, ka itilize pou entèpretasyon nan telefòn. Manm oubyen moun k ap fè aplikasyon ki soud oubyen malantandan ka jwenn yon varyete sèvis entèpretasyon nan [MassRelay](#) oubyen yon nimewo telefòn TTY apa.

Moun k ap fè aplikasyon oubyen manm MassHealth gendwa mande pou yon odyans san patipri pou fè apèl yon desizyon MassHealth pran. Fòmilè pou demann yon odyans san patipri a disponib nan lang anglè, espayòl, pòtigè brezilyen, chinwa senplifye, kreyòl ayisyen, e vyetnamyen, epi nan gwo karaktè. Tout manm ki mande yon odyans san patipri ap ofri opòtinite pou manm lan mande pou yon entèprèt nan lang manm lan vle a, sa gendwa se entèprèt lang siy oubyen sèvis aksè nan tradiksyon reyèl (Communication Access Realtime Translation, CART), kèlkeswa si odyans lan an pèsòn oubyen nan telefòn. Ajans lan gen kontra avèk Interpreters & Translators ITI Inc. (ITI) pou sèvis entèprèt.

Ombudsman pou moun ki gen andikap

Pou moun k ap fè aplikasyon e pou manm MassHealth ki gen yon andikap ki aji sou kapasite yo pou kominike, ombudsman mezi adaptasyon pou moun ki gen andikap nan MassHealth la disponib pou ede jwenn èd oksilyè epi sèvis lè demann lan fèt. Ajans lan ankouraje moun k ap fè aplikasyon e manm yo kominike avèk ombudsman mezi adaptasyon pou moun ki gen andikap sou diferan mezi kominikasyon ki disponib. Enfòmasyon pou ombudsman mezi adaptasyon pou moun ki gen andikap (Disability Accommodation Ombudsman) nan livrè pou manm MassHealth la (ACA-1), e li disponib an arab, pòtigè brezilyen, chinwa, kreyòl ayisyen, kmè, ris, espasyòl, vyetnamyen, bray e gwo karaktè, epi nan paj [Ombudsman mezi adaptasyon pou moun ki gen andikap nan MassHealth](#) la.

**Plan pou aksè lengistik
Biwo Medicaid**
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

Kowòdone ant ajans lan e popilasyon kliyantèl la

MassHealth Customer Service Center
(800) 841-2900, TDD / TTY : 711

Charlestown MEC
529 Main Street
Charlestown, MA 02129-0214

Chelsea MEC
45 Spruce Street
Chelsea, MA 02150

Quincy MEC
100 Hancock Street
Quincy, MA 02171

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

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

Tewksbury MEC
367 East Street
Tewksbury, MA 01876

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

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

Ombudsman mezi adaptasyon pou moun ki gen andikap nan MassHealth
ADAAccommodations@mass.gov
(617) 847-3468, TTY : (617) 847-3788

Sit wèb MassHealth la
www.mass.gov/masshealth

C. Resous linguistik

Ajans lan patisipe nan aktivite ki baze nan kominote a nan tout eta Massachusetts la epi yo travay avèk konsèyè sètifye pou aplikasyon (Certified Application Counselor, (CAC) pou ede moun k ap fè aplikasyon aplike pou MassHealth. Entèprèt pwograme dapre bezwen linguistik kominote a jan sant medikal kominote (community health center, CHC) nan rejyon sa a rekòmande sa.

Ajans lan gen tou yon responsab sou divèsite ki gen wòl pou l konfòme nan [dekrè prezidansyèl 592](#) : *Pwomouvwa divèsite nan mendèv, enklizyon, opòtinite egale, non-diskriminasyon, e aksyon afimatif*, epi avèk tout lwa federal e lwa eta ki egzije respè opòtinite egale. Ajan divèsite a responsab pou l travay avèk anplwaye MassHealth pou favorize e pwomouvwa yon anviwònman nan travay ki divès e enklizif ki founi sèvis linguistik e sèvis kiltirèl apwopriye bay kliyan entèn e ekstèn nou yo.

Pwosedi pou sèvis entèprèt

Yon entèprèt se yon moun ki ka founi tradiksyon aloral sot nan lang anglè ale nan yon lang e nan lòt lang lan ale nan anglè. Entèprèt langaj siy ameriken (American Sign Language, ASL) ka tradui sot nan anglè aloral ale nan ASL epi sot nan ASL ale nan anglè. Sèvis entèprèt founi an pèsòn epi nan telefòn depi demann lan fèt. Asire ajans lan satisfè bezwen linguistik manm li yo, ajans lan founi aktyèlman sèvis ki annapre yo :

Entèpretasyon an pèsòn

Pou manm e moun k ap fè aplikasyon san randevou, entèpretasyon nan 150 lang e diferan dyalèk founi depi demann lan fèt nan biwo lokal ajans lan e nan men vandè ajans lan, Lionbridge. Anplwaye sant enskripsyon MassHealth yo ka sonnen Lionbridge nan (855) 759-1421 pou jwenn yon entèprèt tyè lè manm lan oubyen moun k ap fè aplikasyon an mande pou youn. Pou odyans administratif, entèprèt an pèsòn founi depi demann lan fèt an vèti yon kontra avèk ITI Inc. Anplwaye ka kowòdone odyans administratif nan komisyon odyans lan ka sonnen yon entèprèt tyè nan ITI Inc. depi demann lan fèt nan nimewo (855) 275-0788. Entèpretasyon ASL disponib pou manm e moun k ap fè aplikasyon san randevou e ki founi nan sèvis relè nan videyo (Video Relay Services, VRS). [Sit entènèt MassHealth Scheduler](#) la pèmèt manm e moun k ap fè aplikasyon pwograme yon randevou avèk yon reprezantan MassHealth. MassHealth Scheduler ofri randevou nan telefòn e videyo e opsyon nan preferans yon lang, ki gen ladan entèpretasyon ASL.

Lèfini, MassHealth afiche vizibleman slogan sou plizyè lang pou enfòm moun sou dwa yo pou yo gen entèprèt gratis nan lokal MassHealth rankontre avèk piblik la, sa gen ladan nan chak nan sèt MEC MassHealth yo epi nan chak etaj apwopriye nan batiman One Ashburton nan Boston.

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvyè 2024 – desanm 2025

Entèpretasyon nan telefòn

Sant kliyantèl MassHealth founi sèvis entèpretasyon nan telefòn bay moun ki sonnen nan itilizasyon sèvis linguistik nan telefòn ki founi pa Language Line Solutions epi [MassRelay](#), ki se yon sèvis nan tout eta Massachusetts la pou manm ki soud epi malantandan. Reprezantan sèvis kliyantèl (customer service representatives, CSR) MassHealth gen yon pwosesis entèn pou jwenn sèvis entèprèt nan men Language Line Solutions nan (800) 874-9426. Si anplwaye bezèn èd pou konekte yon moun k ap fè aplikasyon oubyen konekte yon manm nan sèvis MassRelay a, anplwaye a ka kontakte ombudsman moun ki gen andikap nan MassHealth nan nimewo (617) 847-3468.

Lè yon manm oubyen yon moun k ap fè aplikasyon pou MassHealth sonnen sèvis kliyantèl la, gen yon mesaj otomatik ki pèmèt manm lan chwazi lang li pito a. Mesaj sa a toujou an anglè epi an espasyòl men li te mete ajou dènyèman pou gen ladan senk premye lang moun mande apre anglè (**tablo 2**). Moun ki sonnen e ki pale anglè e espasyòl kontinye nan meni apèl la nan lang yo vle a, men moun ki sonnen e ki mande pou yon lòt lang ap transfere an dirèk bay yon CSR ki ka bay aksè nan sèvis entèprèt gratis nan yon liy linguistik.

CSR fòme pou enfòme odepman yo gendwa resevwa sèvis entèprèt gratis epi yo gendwa akòde aksè ladan l. Nan yon apèl, si yon CSR detèmine moun ki sonnen an e ki pa gen anglè long ta pi byen sèvi nan sèvis entèprèt nan telefòn, CSR la ap pran mezi pou l founi aksè nan tan reyèl nan sèvis entèprèt nan telefòn lan. Lèfini, CSR fòme nan itilizasyon sèvis relè nan telekomunikasyon (Telecommunications Relay Services, TRS) epi sèvis relè nan videyo (Video Relay Services, VRS). Moun ki mande pou yon entèprèt ASL ka kontakte MassHealth Disability Accommodation Ombudsman pou jwenn asistans.

Moun ki akonpaye moun LEP, tètke fanmi, an jeneral pa sèvi kòm entèprèt, sof nan sitiyasyon ijans oubyen si yon moun LEP mande pou yon moun majè ki akonpaye l aji kòm entèprèt pou li.

Sèvis tradiksyon

Yon tradiktè konvèti tèks ki ekri nan yon lang ale nan tèks alekri nan yon lòt lang. Piblikasyon ajans lan tradui soti nan lang anglè ale nan lòt lang alekri nan kad yon kontra avèk Language Link, yon sèvis nan [Center for Health Impact](#) (Central Massachusetts Area Health Education Center).

Moun k ap fè aplikasyon e manm MassHealth yo ka jwenn sèvis tradiksyon lè yo sonnen sant sèvis kliyantèl la, nan nimewo (800) 841-2900, TDD / TTY : 711. Anplwaye MassHealth ka kontakte kowodinatè MassHealth la pou aksè linguistik, Camille Pearson, pou jwenn enfòmasyon sou tradiksyon ki disponib yo.

Pou kominike avèk plis manm e plis moun k ap fè aplikasyon nan lang alekri yo pito, MassHealth kòmanse fè avi sou tranzisyon enksripsyon e admisiblite nan Common Notice

Plan pou aksè lengistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

Solution (CNS), yon sistèm avi santralize ki ka voye avi sistèm lan jenere nan lang anglè epi nan lang sa yo :

- Panyòl
- Pòtigè brezilyen
- Chinwa senplifye
- Kreyòl ayisyen
- Vyetnamyen

Tradiksyon dokiman vital

Office for Civil Rights in the U.S. Department of Health and Human Services (Biwo dwa sivil nan ministè sante e sèvis imèn Etazini Damerik) defini dokiman vital kòm « dokiman ki aji sou aksè, kenbe, revokasyon oubyen eksklizyon nan yon sèvis oubyen benefis pwogram yon benefisyè ». ³

Egzanp sou dokiman vital gen ladan :

- Aplikasyon.
- Fòmilè konsantman.
- Fòmilè pou plent oubyen griyèf.
- Dokiman ki dwe founi dapre lalwa.
- Fòmilè ki gendwa gen gwo konsekans sou sante.
- Lèt oubyen avi sou sa ki konsène admisiblite nan benefis.
- Lèt oubyen avi sou sa ki konsène dwa e rediksyon, refi, oubyen finisyon sèvis oubyen benefis oubyen ki bezwen yon repons nan men moun LEP a.
- Avi sou disponiblite sèvis èd lengistik gratis pou moun LEP.

Lis dokiman vital MassHealth yo gendwa gen chanjman kontini men li site annapre a nan **tablo 4**. Prèske tout tradui nan lang espayòl, e anpil nan yo te tradui oubyen pral tradui nan lòt lang ki komen yo, sa gen ladan pòtigè brezilyen, chinwa senplifye, kreyòl ayisyen, vyetnamyen, bray, e gwo karaktè, nan kad CNS ki mete annèw sou yon baz kontini jouk nan lane 2026. Si l disponib, avi yo voye nan lang moun k ap fè aplikasyon an pito jan li endike sou aplikasyon an.

Tablo 4 : Estat sou tradiksyon dokiman vital

Dokiman vital	Lang aktyèl
Lèt sou admisiblite HIX oubyen MA-21 voye	Anglè, espayòl, pòtigè brezilyen, chinwa senplifye, kreyòl ayisyen, vyetnamyen

³ U.S. Department of Health and Human Services (HHS), Civil Rights FAQ, aksede [anliy](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.) (desanm 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 pou aksè lengistik
Biwo Medicaid
Mwa janvyè 2024 – desanm 2025

Dokiman vital	Lang aktyèl
Fòmilè pou demann yon odyans san patipri	Anglè, espayòl, pòtigè brezilyen, chinwa senplifye, kreyòl ayisyen vyetnamiyen
Fòmilè MassHealth pou chwazi reprezantan otorize	Anglè, espayòl, pòtigè brezilyen, chinwa senplifye, kreyòl ayisyen vyetnamiyen
Fòmilè MassHealth pou bay pèmasyon pou pataje enfòmasyon	Anglè, espayòl, pòtigè brezilyen, chinwa senplifye, kreyòl ayisyen vyetnamiyen
Aplikasyon pou pwogram ekonomi Medicare	Anglè, espayòl, pòtigè brezilyen, chinwa senplifye, kreyòl ayisyen vyetnamiyen
Fòmilè paran ki pa gen lagad timoun lan	Anglè, espayòl, pòtigè brezilyen, chinwa senplifye, kreyòl ayisyen vyetnamiyen
Aplikasyon pou kouvèti medikal pou moun aje e moun ki bezwen sèvis swen alontèm (SACA-2, aplikasyon pou moun aje)	Anglè, espayòl, pòtigè brezilyen, chinwa senplifye
Aplikasyon MassHealth pou kouvèti medikal e dantè epi èd nan peman frè (ACA-3, aplikasyon pou manm)	Anglè, espayòl, chinwa senplifye, vyetnamiyen
Aksè nan kouvèti asirans medikal nan travay	Anglè, espayòl
Afidavi pou verifye rezidans nan Massachusetts	Anglè, espayòl
Afidavi pou verifye monta revni ki zewo	Anglè, espayòl
Aplikasyon pou egzonerasyon oubyen rediksyon prim MassHealth	Anglè, espayòl
Fòmilè atestasyon pou verifye revni	Anglè, espayòl
Otorizasyon pou pataj enfòmasyon medikal ki pwoteje	Anglè, espayòl
Fòmilè pou demann sou enfòmasyon finansyè	Anglè, espayòl
Sipleman pou swen alontèm	Anglè, espayòl
Sipleman pou adilt andikape nan MassHealth	Anglè, espayòl

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvyè 2024 – desanm 2025

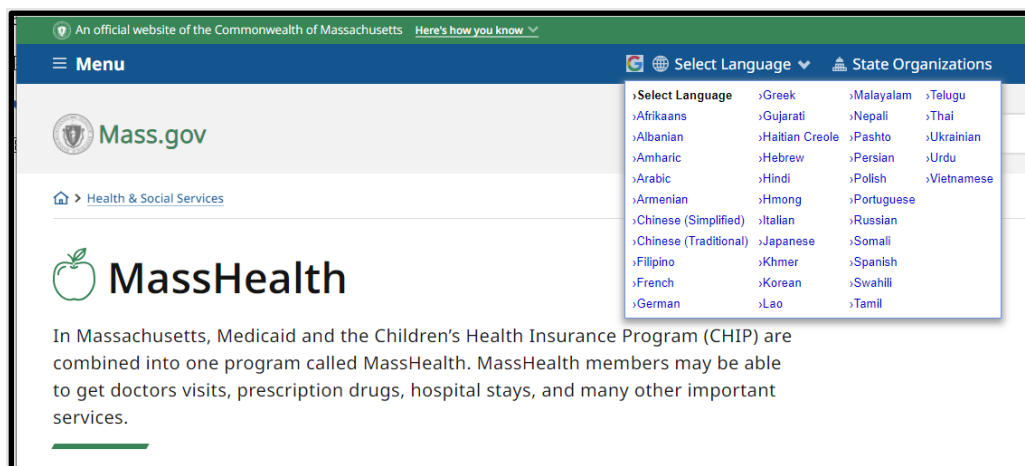
Dokiman vital	Lang aktyèl
Evalyasyon aktif nan MassHealth pou admisiblite ki posib nan MassHealth	Anglè, espayòl
Sipleman pou timoun ki gen andikap nan MassHealth	Anglè, espayòl
Fòmilè ajou sou anplwa MassHealth	Anglè, espayòl
Sipleman pou edan nan swen pèsone	Anglè, espayòl
Aplikasyon nan pwogram èd nan peman prim	Anglè, espayòl
Verifikasyon revni pou travay endepandan	Anglè, espayòl
Fòmilè sou konfòmite pou èd nan peman prim	Anglè
Fòmilè EFT pou èd nan peman prim	Anglè

Pou dokiman kritik sa yo ki pa ko tradui bay manm yo, sant sèvis kliyantèl MassHealth la ka ede fè demann lan nan nimewo (800) 841-2900, TDD / TTY : 711. MassHealth gen yon fòmilè (UNIV-14) avèk slogan sou plizyè lang e yon deklarasyon sou non-diskriminasyon avèk chak kominike oubyen piblikasyon enpòtan ki voye bay manm li yo e moun k ap fè aplikasyon jan li dekri nan seksyon IV. B. pou **kominike alekri**. Tèks anglè slogan sa yo nan **figi 1** e kite moun ki pale lang ki la yo konnen sèvis èd linguistik ki gratis e disponib.

Sit wèb MassHealth la

[Sit wèb MassHealth la](#) se yon zouti enpòtan pou founi manm yo enfòmasyon nan tan reyèl. Tout sit wèb mass.gov gen yon opsyon « chwazi lang lan » nan meni nan anwo paj la. Lè wijdè sa a chwazi, vizitè sit la ka tradui paj la nan nenpòt nan 37 lang yo jan sa montre nan **figi 3** annapre a.

Figi 3 : Foto ekran sit wèb MassHealth e tradiksyon ki disponib



Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

Tèks sit wèb Non-diskriminasyon e èd linguistik nan **figi 4 la**.

Figi 4 : Tèks sit wèb Non-diskriminasyon e èd linguistik

Enfòmasyon MassHealth yo se enfòmasyon enpòtan. Se pou yo tradui tousuit.

Nou ka tradui gratis pou ou. Sonnen sant MassHealth pou sèvis kliyantèl la pou w mande pou sèvis sa a.

Enfòmasyon MassHealth yo disponib tou nan diferan fòm, tèlke bray e gwo lèt. Pou jwenn yon kopi nan yon lòt fòm, sonnen tanpri (800) 841-2900 (TDD / TTY : 711



Ou gendwa tradui fasil tou enfòmasyon ki nan paj wèb sa a oubyen tout paj wèb Mass.gov lè w klike sou bouton « **chwazi lang lan** » ki anwo a. Bouton « chwazi lang lan » ap tradui nan nenpòt nan lang ki site yo.

Manm yo ka klike sou sèten lang moun pale nan Massachusetts pou tradiksyon tèks anwo a, jan sa endike nan **tablo 5** annapre a jan yo parèt nan sit entènèt la.

Plan pou aksè lengistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

Tablo 5 : Lang ki parèt pou yon tradiksyon nan paj [Èd lengistik](#) MassHealth la

Español (espayòl)	Português (pòtigè brezilyen)	简体中文 (chinwa senplifye) 繁體中文 (chinwa tradisyonèl)	Kreyòl ayisyen (kreyòl ayisyen)
Tiếng Việt (vyetnamyen)	Русский (ris)	العربية (arab)	ខ្មែរ (kmè)
Français (fransè)	Italiano (italyen)	한국어 (koreyen)	λληνικά (grèk)
Polski (polonè)	हिंदी (indi)	ગુજરાતી (goujrati)	ພາສາລາວ (lawosyen)

Resous vityèl pou aplikasyon e enskripsyon nan MassHealth

Lèfini, marketplace eta a pou asirans medikal e dantè - Massachusetts Health Connector - itilize yon sèl aplikasyon ki pèmèt moun fè aplikasyon pou MassHealth, Health Safety Net, Children's Medical Security Plan, epi asirans medikal komèsyal ki sibvansyone e ki pa sibvansyone (sit entènèt [Massachusetts Health Connector](#) la). Li ofri itilizatè a posiblite pou wè ekran yo e fè aplikasyon anliy nan lang espayòl e pòtigè brezilyen. Yon fwa yon moun k ap fè aplikasyon jije admisib pou kouvèti, moun lan gendwa gen aksè nan sit entènèt MassHealth Choices la pou li konnen ki opsyon plan medikal la gen epi pou li enskri nan yon plan medikal anliy. Sit entènèt sa a disponib an espayòl.

D. Aksè

MassHealth eseye pwodui materyèl nan langaj senp. Se yon mezi ki vize pou kominike yon jan pou tout moun konprann materyèl la premye fwa li tande li oubyen li li. Li òganize pou enfòmasyon pi enpòtan yo pase an premye. MassHealth vize tou pou lektè ekran gendwa li yo pou moun ki gen yon mank vizyèl nan pibliye toude yon vèsyon PDF e Word pou chak dokiman ki nan sit entènèt li ya. Vèsyon PDF la gendwa enprime a souvan gen ladan fonksyon tèlke chan pou ranpli nan fòmilè yo, avèk logo e foto tou. Vèsyon Word la asòti avèk lektè ekran e lòt teknoloji dasistans, e li gendwa pa gen tout eleman ki gen nan PDF la.

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

E. Konsiltasyon kay aksyonè

Ajans lan konsilte regilyèman avèk diferan gwoup aksyonè, sa gen ladan òganism ki baze nan kominote a e defansè dwa pou amelyore aksè linguistik manm li yo, e ajans lan enkòpore anpil rekòmandasyon nan plan sa a. MassHealth ap kontinye mande pou bay kòmantè sou plan sa a epi fè mizajou nan pwosesis, sèvis tradiksyon e entèpretasyon, e pratik nan sèvis kliyantèl la dapre kòmantè aksyonè founi. MassHealth konvoke alèkile yon konsèy konsiltatif ki gen manm aktyèl e l ap mande jwenn kòmantè gwoup aksyonè sa a sou plan sa a. Ajans lan ta renmen remèsye patnè ki founi kòmantè reflechi ki kontrivye nan elaborasyon miyè politik e pwosedi pou manm LEP a e moun k ap fè aplikasyon ajans lan sèvi.

F. Fòmasyon anplwaye

Yon fòmasyon nan sansibilizasyon obligatwa pou tout anplwaye ki founi sèvis bay kliyan yo. MassHealth kominike enfòmasyon sa yo tou bay anplwaye aktyif yo nan itilizasyon bilten ebdomadè MEC. Plan pou aksè linguistik la afiche nan sit entènèt [MassHealth](#) la.

G. Avi piblik

Anplis tout slogan sou plizyè lang ki nan avi MassHealth yo, slogan sou plizyè lang yo afiche nan tout espas fizik ki louvri bay piblik la nan MEC MassHealth epi nan chak etaj apwopriye nan batiman One Ashburton nan Boston. [Plan pou aksè linguistik](#) aktyèl la afiche tou nan sit entènèt MassHealth la.

H. Siveyans ajans lan

Ajans lan regilyèman verifye si bezwen popilasyon LEP li an satisfèt. Ajans lan sitou siveye aksesiblite li a pou popilasyon LEP a nan rekeyi done sou konpozisyon chaj travay li a pou :

- 1) oryante desizyon anbochaj an fonksyon bezwen nan pèsonèl bileng, epi
- 2) detèmine nan ki lang dokiman li yo dwe tradui.

Alavni, Agency Language Access Coordinator (kòòdinatè aksè linguistik ajans lan) pral itilize enfòmasyon anwo a ansanm ak tout sous, tèlke plent ki rekeyi nan men pwosedi pou plent nan aksè linguistik ki dekri annapre a, pou detèmine si popilasyon LEP li a ap kontinye benefisye yon bon aksè nan pwogram e sèvis ajans lan.

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

I. Plent

Pwosedi pou depoze plent sou kesyon aksè linguistik

Moun k ap fè aplikasyon pou ni manm MassHealth gendwa depoze plent avèk Agency Language Access Coordinator (kowòdinatè nan aksè linguistik ajans lan) oubyen avèk Office of Access and Opportunity (biwo pou aksè e opòtinite) si moun lan kwè yo refize ba li benefis plan sa a. Se pou plent lan depoze anvan sis mwa fin pase apre refi ki prezime a.

Pou depoze yon plent bay kowòdinatè aksè linguistik nan MassHealth, soumèt plent lan alekri bay :

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

(617) 573-1739

Camille.pearson@mass.gov

Pou depoze yon plent nan Office of Access and Opportunity (biwo pou aksè e opòtinite), soumèt tanpri plent lan alekri bay :

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

Yarlennys.k.villaman@mass.gov

Plan pou aksè lengistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

V. Apwobasyon



22 fevriye 2024

Mike Levine
Sekretè adjwen pou MassHealth

Dat



1^e mas 2024

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

Dat

Anèks :

Kowòdone siplemantè e sèvis linguistik ki ofri

Kowòdone

Depatman ki site nan anèks sa a gen tout sèvis entèprèt ki disponib nan telefòn. Epitou, University of Massachusetts Chan Medical School's (UMass Chan) Premium Assistance Unit (PAU), Enhanced Coordination of Benefits Unit (ECOB), e Medicare Eligibility Enhancement Programs (MEEP) gen reprezantan ki pale espayòl pou ede avèk apèl nan lang espayòl.

Lè reprezantan espayòl la pa disponib nan okenn nan departman yo, oubyen si manm lan mande pou yon lang apa espayòl, departman yo itilize sèvis entèprèt nan telefòn ki site annapre la. Reprezantan pwogram lan sonnen sèvis entèprèt la avèk manm lan sou liy lan e enfòmè sèvis entèprèt la pou ki lang yo bezwen entèprèt la. Chak nimewo telefòn founi sèvis entèprèt nan apeprè 150 a 350 lang.

Estate Recovery Unit (ERU)

Depatman sa a responsab pou idantifikasyon aktif e rekouvremant sèvis medikal MassHealth peye pou benefisyè Medicaid.

- Imèl : ERU@umassmed.edu
- Nimewo telefòn departman an : (800) 754-1864
- Sèvis entèprèt nan telefòn : Propio Language Services : (800) 514-9237
- Adrès pou resevwa kourye pa lapòs :

Estate Recovery Unit

P.O. Box 15205

Worcester, MA 01615-0205

Lien Verification and Recovery Unit (LVRU)

Depatman sa a responsab pou rekouvremant rant e privilèj epi verifikasyon aktif pou moun k ap fè aplikasyon pou benefis swen alontèm.

- Imèl : LVRU@umassmed.edu
- Nimewo telefòn departman an : (800) 754-1864
- Sèvis entèprèt nan telefòn : Propio Language Services : (800) 514-9237
- Adrès pou resevwa kourye pa lapòs :

Lien Verification and Recovery Unit

P.O. Box 15205

Worcester, MA 01615-0205

Casualty Recovery Unit (CRU)

Depatman sa a responsab pou idantifikasyon tyè ki gen responsablite ofisyèl pou peman alasuit pèt yon moun k ap fè reklamasyon oubyen yon benefisyè. Kalite pèt sa yo gendwa se aksidan machin, fot pwofesyonèl medikal, endamnizasyon pou aksidan nan travay (workers compensation) e responsablite sivil jeneral.

- Imèl : CasualtyRecoveryUnit@umassmed.edu
- Nimewo telefòn depatman an : (800) 754-1864
- Sèvis entèprèt nan telefòn : Propio Language Services : (800) 514-9237
- Adrès pou resevwa kourye pa lapòs :

Casualty Recovery Unit
P.O. Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

Premium Assistance Unit (PAU)

Depatman sa yo responsab pou etidye aksè posib nan yon asirans medikal kalfiye nan travay oubyen asirans medikal nan gwoup pou manm MassHealth ki admisib epi yo sipèvize èd nan peman prim bay manm yo.

UMass Chan PAU

- Imèl : PremiumAssistance@umassmed.edu
- Nimewo telefòn depatman an : (800) 462-1120
- Sèvis entèprèt nan telefòn : Lionbridge : (855) 367-5339
- Adrès pou resevwa kourye pa lapòs :

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

Accenture PAU

- Imèl : MassPremiumAssistance@accenture.com
- Nimewo telefòn depatman an : (800) 862-4840
- TDD / TTY : 711
- Sèvis entèprèt nan telefòn : Language Line : (844) 641-0180
- Adrès pou resevwa kourye pa lapòs :

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

Enhanced Coordination of Benefits Unit (ECOB)

Depatman sa a ede manm MassHealth e fanmi yo nan kowòdinasyon swen epi idantifye benefis ki disponib nan asirans prive epi nan kowòdinasyon swen avèk MassHealth. Depatman sa a gendwa ede w tou nan pwosesis aplikasyon pou MassHealth, èd nan peman prim, epi COBRA.

- Imèl : ECOB@umassmed.edu
- Nimewo telefòn depatman an : (800) 462-1120, Opsyon 5
- Sèvis entèprèt nan telefòn : Lionbridge : (855) 367-5339
- Adrès pou resevwa kourye pa lapòs :

Kowòdinasyon avanse pou benefis
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schraffts Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

Depatman responsablite sivil (third-party liability, TPL) (ID e rekouvremant TPL)

Depatman sa a idantifye e verifye resous nan sa ki konsène responsablite sivil manm MassHealth. Responsab pou antretyen baz done MassHealth avèk enfòmasyon sou kouvèti aktyèl e ajou sou asirans komèsyal pou tout manm MassHealth.

- Imèl : MassHealthTPL@accenture.com
- Nimewo telefòn depatman an : (888) 628-7526
- TDD / TTY : 711
- Sèvis entèprèt nan telefòn : Language Line : (844) 641-0180
- Adrès pou resevwa kourye pa lapòs :

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

Medicare Eligibility Enhancement Program (MEEP)

Depatman sa a idantifye enfòmasyon sou kouvèti nan Medicare pou manm MassHealth e li jere Medicare Savings Program lan. Epitou li ede manm kalifye yo ak enskripsyon nan Medicare.

- Nimewo telefòn depatman an : (800) 462-1120
- TDD / TTY : 711
- Sèvis entèprèt nan telefòn : Propio Language Services : (800) 514-9237
- Adrès pou resevwa kourye pa lapòs :

**Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid**
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

Medicare Eligibility Enhancement Programs
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schrafft Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

Sèvis evalyasyon andikap nan UMass Chan

Depatman sa a founi sèvis linguistik pou moun k ap fè aplikasyon pou MassHealth k ap mande pou yon desizyon sou andikap nan MassHealth.

- Nimewo jeneral gratis : (800) 888-3420
- TTY : (866) 693-1390
- Sèvis entèprèt nan telefòn : Language Line : (800) 874-9426
- Kontak prensipal pou sèvis moun k ap fè aplikasyon :

Kathleen Nichols, direktris sèvis kliyantèl
333 South Street
Shrewsbury, MA 01545
(774) 455-8293
Kathleen.Nichols@umassmed.edu

MassHealth-Contracted Managed Care Organizations (MCO)

Tufts Health Together

tuftshealthplan.com/member/tufts-health-together-plans/home

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 257-1985 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 257-1985 (TTY : 711)

WellSense Essential MCO

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 566-0010 (TTY : (800) 421-1220)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 217-3501 (TTY : 711)

Plan patnè swen responsab sou kontra avèk MassHealth

Be Healthy Partnership

www.behealthypartnership.org

Depatman pou sèvis kliyantèl : (800) 786-9999 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (800) 495-0086 (TTY : 711)

Berkshire Fallon Health Collaborative

www.fallonhealth.org/Berkshires

Depatman pou sèvis kliyantèl : (855) 203-4660 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 877-7184 (TTY : 711)

East Boston Neighborhood Health WellSense Alliance

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 566-0010 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 217-3501 (TTY : 711)

Fallon 365 Care

www.fallonhealth.org/365care

Depatman pou sèvis kliyantèl : (855) 508-3390 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 877-7182 (TTY : 711)

Fallon Health – Atrius Health Care Collaborative

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (866) 473-0471 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 777-1207 (TTY : 711)

Mass General Brigham Health Plan avèk Mass General Brigham ACO

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (800) 462-5449 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (844) 451-3519

Tufts Health Together avèk Cambridge Health Alliance (CHA)

www.tuftshealthtogether.com/CHA

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 257-1985 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 257-1985

Tufts Health Together avèk UMass Memorial Health

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 257-1985

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 257-1085

Rezo pèfòmans WellSense Beth Israel Lahey Health (BILH)

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 566-0010 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 217-3501 (TTY : 711)

WellSense Boston Children's ACO

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 566-0010 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 217-3501 (TTY : 711)

WellSense Care Alliance

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 566-0010 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 217-3501 (TTY : 711)

WellSense Community Alliance

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 566-0010 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 217-3501 (TTY : 711)

WellSense Mercy Alliance

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 566-0010 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 217-3501 (TTY : 711)

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

WellSense Signature Alliance

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 566-0010 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 217-3501 (TTY : 711)

WellSense Southcoast Alliance

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

Depatman pou sèvis kliyantèl : (888) 566-0010 (TTY : 711)

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (888) 217-3501 (TTY : 711)

MassHealth-Contracted Primary Care Accountable Care Organizations

Community Care Cooperative

www.c3aco.org

Depatman pou sèvis kliyantèl : (866) 676-9926

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (800) 495-0086
(TTY : (877) 509-6981)

Steward Health Choice

www.stewardhealthchoice.org/massachusetts

Depatman pou sèvis kliyantèl : (855) 860-4949

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (800) 495-0086
(TTY : (877) 509-6981)

MassHealth-Contracted One Care Plan

Commonwealth Care Alliance

www.commonwealthonecare.org/

Sèvis kliyantèl : (866) 610-2273

MassRelay (TRS) : 711, pou moun ki soud, malantandan, oubyen ki gen andikap pou pale

Tufts Health Unify

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

Sèvis kliyantèl : (855) 393-3154 (TTY : 711)

MassHealth Primary Care Clinician (PCC) Plan

Sèvis bay manm : (800) 841-2900, TDD / TTY : 711

Sèvis sante konpòtmantal e pwoblèm nan itilizasyon sibstans : (800) 495-0086
(TTY : (617) 790-4130)

Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP)

Nimewo telefòn Member Engagement Center (sant angajman manm yo) : (800) 495-0086

Program of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE)

Elder Service Plan of Cambridge Health Alliance

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

Sèvis kliyantèl : (617) 575-5850 (TTY : 711)

Neighborhood PACE

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

Sèvis kliyantèl : (617) 568-6377 (TTY : (800) 439-0183)

Elder Service Plan of Harbor Health Services, Inc.

www.elderserviceplan.org/

Sèvis kliyantèl : (617) 533-2400 (TTY : (617) 533-2404)

Element Care

www.elementcare.org/

Sèvis kliyantèl : (877) 803-5564 (TTY : 711)

Fallon Health-Summit ElderCare

www.summiteldercare.org/

Sèvis kliyantèl : (877) 837-9009 (TTY : 711)

Mercy LIFE

<http://mymercy LIFE.com/>

Sèvis kliyantèl : (413) 748-7223 (TTY : (800) 439-2370)

Serenity Care

www.serenitypace.org/

Sèvis kliyantèl : (413) 241-6321 (TTY : (413) 734-5440)

Upham’s Corner Health Center Elder Service Plan

<http://uphamselderserviceplan.org/>

Sèvis kliyantèl : (617) 288-0970 (TTY : 711)

Pwogram Senior Care Options (SCO)

Commonwealth Care Alliance SCO

<http://commonwealthcaresco.org/>

Sèvis kliyantèl : (866) 610-2273 (TTY : 711)

Fallon Health NaviCare

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

Sèvis kliyantèl : (877) 790-4971 (TTY itilize relè TRS 711)

Senior Whole Health

www.seniorwholehealth.com/

Sèvis kliyantèl : (888) 566-3526 (TTY : 711)

Tufts Health Plan Senior Care Options

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

Sèvis kliyantèl : (800) 279-9022 (TTY : 711)

UnitedHealthcare Senior Care Options

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

Sèvis kliyantèl : (844) 812-5967 (TTY : 711)

BMC HealthNet Plan Senior Care Options

www.seniorsgetmore.org/

Sèvis kliyantèl : (855) 833-8124 (TTY : 711)

Plan pou aksè linguistik
Biwo Medicaid
Mwa janvye 2024 – desanm 2025

MassHealth and Health Safety Net Dental Program

Sèvis kliyantèl : (800) 207-5019

TTY : (800) 466-7566

Adrès :

MassHealth
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

LAP la fini