PLAN DEL CLÍNICO DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCC)

GUÍA DEL AFILIADO

AYUDA PARA INFORMARLE SOBRE LOS BENEFICIOS DE SU PLAN DE SEGURO DE SALUD



MassHealth



En una emergencia, usted puede ir a cualquier hospital. No tiene que preocuparse de qué plan de seguro de salud tiene.

Si tiene una emergencia médica, llame al 911.

Si tiene una emergencia de salud mental, llame o envíe un mensaje de texto a la Línea de asistencia de salud conductual, al (833) 773-2445.

Hablamos su idioma.
Si usted necesita la asistencia de un intérprete o de un traductor, por favor, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

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

Contenido

1. ¡Bienvenidos! 1
Información importante que debe conocer 1

2. Afiliados del Plan de PCC de MassHealth 5
¿Qué es MassHealth? 5
¿Qué es el Plan de PCC? 5
Red de proveedores del Plan de PCC . . 5
Red de proveedores de salud conductual del Plan de PCC 5
Servicios que están fuera de la red. . . . 6
Servicios de planificación familiar. . . . 7
Cuando usted viaja 7
Mantener actualizados a sus proveedores 7
Si usted recibe otros beneficios que no sean de MassHealth. 8
Cómo cambiar de plan de seguro de salud. 8

3. Su tarjeta de identificación de MassHealth 9
MassHealth le enviará una tarjeta de identificación de MassHealth 9
¿Perdió su tarjeta de identificación de MassHealth? 9

4. Sus beneficios 10
Cómo obtener los beneficios 10
Transporte 10
Copagos 10
Atención especializada y referidos. . . .11
¿Qué servicios no necesitan un referido? 11
Autorización previa 12
Si recibe una factura por servicios. . . .15

5. Su clínico de atención primaria. . . . 16
¿Qué es un clínico de atención primaria ? 16
Proveedores que son PCC 16
Su primera cita con un nuevo PCC . . .17
Cronograma de las visitas de adultos . .17
Cronograma de visitas durante el embarazo 17
Cronograma de visitas de bebés, niños y adolescentes (menores de 21 años) 18
Cuando se sienta mal, llame primero a su PCC, a menos que crea que es una emergencia 18
Atención especializada y referidos. . . .18
Cómo puede cambiar de PCC 19

6. La atención de su salud. 20
Atención de emergencias y de urgencias 20
Cómo obtener una cita cuando la necesita 21
Citas de atención médica 21
Citas para atención por salud conductual (salud mental y trastornos por consumo de sustancias) 22
Para mantenerse sano 22
Cobertura de farmacia 23

7. Salud bucal y servicios dentales. . . . 24
Servicios dentales para niños y adolescentes (afiliados menores de 21 años) 24
Servicios dentales para adultos (afiliados mayores de 21 años) 25
Cómo hallar un dentista 25

8. Atención de la salud conductual . . . 26
Cómo hallar proveedores de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias). 26
Su cobertura de servicios de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias) 26
Personas especializadas y certificadas para dar apoyo. 26
Centro de Participación de Afiliados de MBHP 26

9. Servicios de administración de la atención 28
Programa de Administración de Atención Integral. 28
Programa de Administración Comunitaria de Casos. 29

10. Servicios de atención del embarazo y de planificación familiar. 30
Atención del embarazo 30
Cómo programar una cita con su PCC, su obstetra o su ginecólogo (OB/GYN), o con su partero 30
Servicios de doula 30
Embarazo y salud bucal. 31
Su bebé recién nacido 31
Servicios de planificación familiar. . . .31

11. Servicios para niños 32
Atención preventiva y de rutina para todos los niños. 32
Servicios Pediátricos Preventivos de Detección y Diagnóstico (PPHSD) para niños inscritos en MassHealth Family Assistance 33
Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT) para afiliados inscritos en MassHealth Standard o CommonHealth 33
Servicios de intervención temprana para niños con problemas de crecimiento o desarrollo. 34

12. Instrucciones anticipadas 35
Poder para tomar decisiones de atención de salud. 35
Testamento vital 35

13. Derechos de los afiliados. 36
My Ombudsman. 37
Defensor de la Asociación de Salud Conductual de Massachusetts (MBHP) 37

14. Apelaciones y quejas 39
Cómo nombrar un representante para su queja o apelación 39
¿Qué tiene que hacer si no habla o no lee en inglés? 39
Proceso de quejas 39
Cómo presentar una queja sobre salud conductual. 40
Cómo presentar una queja sobre servicios de MassHealth 41
Proceso de apelaciones internas ante la MBHP 42
Proceso de apelación ante la Junta de Audiencias de MassHealth 46
Audiencia imparcial acelerada (rápida) ante la Junta de Audiencias. . .47
Después de presentar una apelación ante la Junta de Audiencias. 47

15. Aviso de prácticas de privacidad . . . 48

16. Cómo informar sobre presunto fraude 49

1. ¡Bienvenidos!

Bienvenido al Plan del Clínico de Atención Primaria (Plan de PCC) de MassHealth. Nos complace tenerlo como afiliado.

Esta guía, junto con la lista de servicios cubiertos, le ayudarán a conocer los beneficios y los servicios que tiene como afiliado del Plan de PCC. Puede hallar la lista de servicios cubiertos en www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members.

Dado que esta guía contiene información importante, por favor, guárdela en un lugar en que pueda encontrarla cuando la necesita.

Información importante que debe conocer

1. **Esta guía trata de los beneficios y los servicios que usted recibe porque es afiliado de MassHealth inscrito en el Plan del Clínico de Atención Primaria (PCC).**

   Estos servicios incluyen servicios de emergencia, servicios médicos, servicios de cuidado de la visión, servicios de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias), servicios de farmacia (medicamentos) y servicios dentales.

   Por favor, tenga en cuenta que usted recibirá servicios de salud conductual a través de la Asociación de Salud Conductual de Massachusetts (MBHP). La MBHP es el contratista de servicios de salud conductual de MassHealth. Existen algunas diferencias importantes entre los servicios que usted recibe directamente de MassHealth y los servicios de salud conductual que recibe de la MBHP, en especial respecto a apelaciones y quejas. Esta guía explica esas diferencias.

2. **Llámenos si tiene preguntas o necesita hacer cambios.**

   Llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth al (800) 841-2900 o TDD/TTY 711, de lunes a viernes, de, 8:00 a .m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.

   Llame en los siguientes casos:

   - Si tiene preguntas sobre MassHealth.
   - Si tiene preguntas sobre su cobertura o sus beneficios del Plan de PCC.
   - Si tiene preguntas sobre los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT) para menores de 21 años.
   - Si quiere cambiar de Clínico de Atención Primaria (PCC).
   - Si quiere cambiar su plan de seguro de salud.
   - Si necesita una tarjeta de identificación de MassHealth nueva.
   - Si se muda o cambia su número de teléfono.

- Si quiere pedirle a MassHealth que modifique una decisión que tomó (solicitar una apelación).
- Si quiere presentar un reclamo (queja).
- Si cambian su situación laboral o sus ingresos.
- Si tiene otro seguro de salud.
- Si está embarazada o ha dado a luz recientemente.
- Si quisiera que lo ayudaran a leer el material que recibe de MassHealth.
- Si quiere revisar en otro idioma la información que recibe del Plan de PCC.
- Si quiere hablar sobre MassHealth con alguien en otro idioma que no sea el inglés. Puede recibir **servicios de interpretación oral gratuitos**. Si usted necesita los servicios de un intérprete, por favor, infórmenos cuando llame.
- Si quiere revisar materiales para el afiliado en otro idioma que no sea el inglés. Podemos brindarle apoyo y documentos en muchos idiomas. También podemos darle documentos en formatos accesibles, como en letra de imprenta grande y en braille. Estos son gratuitos.

3. Llame a la MBHP si tiene preguntas sobre salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias).

- Llame a la MBHP al (800) 495-0086, TTY (877) 509-6981 o por MassRelay marcando 711. Usted puede comunicarse con la MBHP las 24 horas del día si tiene preguntas sobre la MBHP o los servicios de salud conductual. La llamada es gratuita.
- Llame a la MBHP en los siguientes casos:
  - si tiene preguntas sobre servicios o beneficios de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias);
  - si desea informarse más sobre cómo obtener estos servicios o hallar un proveedor;
  - para pedir ayuda para leer cualquier material que reciba de la MBHP;
  - para solicitar información en otro idioma; o
  - para hablar sobre los servicios de salud conductual con alguien en otro idioma.

4. **Usted puede inscribirse en el PCC si califica para recibir MassHealth y**
   - es menor de 65 años;
   - no tiene otro seguro (incluido Medicare);
   - vive en la comunidad (por ejemplo, no vive en un centro de enfermería), y
   - está inscrito en MassHealth Standard, CommonHealth, CarePlus o Family Assistance.

5. **Usted tiene un clínico de atención primaria (PCC).**

   Su PCC tratará la mayoría de sus necesidades de salud. Su PCC puede ser un médico o un profesional de enfermería de práctica avanzada. Puede cambiar de PCC en cualquier momento. Si quiere cambiar de PCC, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

6. **El Plan de PCC cuenta con proveedores y hospitales en todo el estado.**

   Puede hallar proveedores de MassHealth (proveedores de atención médica, médicos especialistas, proveedores de salud conductual y hospitales) en todo Massachusetts. Para obtener más información, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth o visite https://masshealth.ehs.state.ma.us/providerdirectory/.

   La MBHP también cuenta con proveedores de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias) en todo el estado. Para obtener más información, llame a la MBHP al (800) 495-0086.

7. **Presente su tarjeta de identificación de MassHealth cuando requiera servicios.**

   Puede usar su tarjeta de identificación de MassHealth para obtener servicios del Plan de PCC, como atención de salud o recetas. Esto incluye los servicios que recibe de MBHP. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de MassHealth. Si pierde su tarjeta de identificación, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth para que se la reemplacen.

8. **Usted tiene cobertura de farmacia (medicamentos).**

   Los afiliados del Plan de PCC pueden obtener medicamentos en farmacias de Massachusetts que trabajen con MassHealth. Para hallar una farmacia cercana a su domicilio, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth. Encontrará información sobre la cobertura de farmacia más adelante en esta guía.

9. **Usted puede recibir atención de emergencia en caso de emergencias médicas y de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias).**
    - Si tiene una emergencia médica, llame al 911.
    - Para emergencias de salud conductual, puede llamar a la **Línea de asistencia de salud conductual (BHHL) de MA al (833) 773-2445**. La BHHL conecta a las personas y a las familias con una completa gama de servicios de tratamiento para la salud mental y por el uso de sustancias en el momento y en el lugar en que los necesiten. La BHHL es gratuita y confidencial. Usted puede recibir servicio de interpretación en tiempo real en más de 200 idiomas. Llame o envíe un mensaje de texto al (833) 773-2445 o chatee en línea en www.masshelpline.com.

10. **Todos los servicios cubiertos que usted recibe son gratuitos.**

    Los proveedores de MassHealth, incluido su PCC, no tienen autorización para cobrarle ningún honorario ni copago.

11. **Algunos servicios requieren referidos o autorización previa, o ambos.**

    Algunos servicios cubiertos pueden requerir un referido o una autorización previa (PA), o ambos. Una PA es una aprobación que da MassHealth para un servicio. Encontrará más información sobre los referidos y las PA en el apartado "Autorización previa", de la Sección 4.





2. Afiliados del Plan de PCC de MassHealth

¿Qué es MassHealth?

MassHealth es el nombre del Programa de Medicaid y del Seguro Médico para Niños de Massachusetts (CHIP). La Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) administra este programa.

¿Qué es el Plan de PCC?

El Plan del Clínico de Atención Primaria (PCC) es un plan de cuidado médico administrado para los afiliados de MassHealth en todo Massachusetts.

Cada afiliado del Plan de PCC debe elegir un médico o un profesional de enfermería de práctica avanzada para que sea su clínico de atención primaria (PCC). Si usted no elige un PCC, nosotros lo haremos en su lugar, pero es mejor que lo elija usted.

Puede hacer una consulta con su PCC cuando necesite una visita de rutina o se sienta mal. Su PCC se informará de sus necesidades de salud y le ayudará a obtener servicios médicos si los requiere. Encontrará más información sobre los PCC en la Sección 5.

Red de proveedores del Plan de PCC

La red de proveedores del Plan de PCC incluye médicos, profesionales de enfermería de práctica avanzada, hospitales, farmacias y otros proveedores de atención de salud que son proveedores de MassHealth.

Antes de visitar a un proveedor para la atención de su salud, asegúrese de verificar que este acepte MassHealth. Si usted visita un proveedor que no acepta MassHealth, MassHealth no pagará los servicios a menos que sean por una emergencia.

Si necesita hallar un proveedor del Plan de PCC de MassHealth en su zona, por favor, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth al (800) 841-2900 o TDD/TTY 711.

Red de proveedores de salud conductual del Plan de PCC

Como afiliado del Plan de PCC, usted puede recibir servicios de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias) prestados por la Asociación de Salud Conductual de Massachusetts (MBHP). La MBHP es el contratista de servicios de salud conductual de MassHealth. La MBHP tiene una red extensa de hospitales y proveedores de salud mental y de servicios por trastornos por uso de sustancias en todo el estado.

Para recibir servicios de salud conductual de cualquier proveedor de la MBHP, use su tarjeta de identificación de MassHealth. Para ver un proveedor de la MBHP, no necesita un referido.

Solo debe elegir a un proveedor de salud conductual del Directorio de proveedores de la MBHP. Puede hallar el directorio en línea en www.masspartnership.com. Cuando ingrese en la página, haga clic en "Find a Behavioral Health Provider" (Hallar un proveedor de salud conductual). Si desea obtener una copia impresa del Directorio de proveedores, por favor, llame a la MBHP al (800) 495-0086.

Luego de elegir un proveedor del directorio, por favor, llame a la MBHP para asegurarse de que este siga trabajando con la MBHP. El directorio se actualiza semanalmente, pero los proveedores pueden cambiar de vez en cuando.

Aunque no necesita un referido para ver un proveedor de la MBHP, algunos servicios cubiertos pueden requerir autorización previa (PA). Para obtener más información sobre las PA, consulte la Sección 4, "Sus beneficios".

Servicios que están fuera de la red

Servicios médicos

El Plan de PCC no pagará servicios prestados por un proveedor que no es proveedor de MassHealth, a menos que se trate de una emergencia.

En una emergencia, usted puede recibir atención de cualquier proveedor. Para obtener más información sobre emergencias, consulte la Sección 6, "La atención de su salud". Si tiene una emergencia, busque atención inmediatamente.

Servicios de salud conductual

La MBHP no pagará servicios prestados por un proveedor de salud conductual que no pertenece a la red, a menos que

- se trate de una emergencia o
- la red de la MBHP no pueda prestar esos servicios.

En una emergencia de salud conductual, usted puede recibir atención de cualquier proveedor de salud conductual. Para obtener más información sobre emergencias de salud conductual, consulte la Sección 6, "La atención de su salud". Si tiene una emergencia de salud conductual, busque atención inmediatamente.

Si la red de la MBHP no puede prestar los servicios, la MBHP cubrirá los servicios prestados fuera de la red hasta que esta pueda prestarlos.

Si tiene preguntas sobre los servicios de salud conductual prestados fuera de la red, llame a la MBHP.

Servicios de planificación familiar

Usted puede recibir servicios de planificación familiar por parte de un proveedor de planificación familiar de MassHealth. Para recibir estos servicios, no se requiere autorización previa ni referido. Si necesita ayuda para hallar un proveedor de planificación familiar, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

Para obtener más información sobre servicios de planificación familiar, visite en línea la página www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members.

Cuando usted viaja

El Plan de PCC pagará su visita de atención de salud a un proveedor que está fuera del estado únicamente en los siguientes casos:

- si usted tiene una emergencia;
- si su salud estaría en riesgo si tuviera que volver a su hogar para recibir atención;
- si es habitual que quienes viven en su área geográfica obtengan atención de proveedores de otro estado (según lo determina MassHealth); o
- si MassHealth determina que los servicios que usted necesita o los recursos suplementarios necesarios están disponibles con mayor rapidez en otro estado.

Por favor, comparta su información de afiliado al Plan de PCC con los proveedores ubicados fuera del estado para que puedan enviar las facturas a MassHealth.

Si usted recibe una factura de un proveedor ubicado fuera del estado o si tiene preguntas sobre cómo aprovisionarse de un medicamento con receta en una farmacia que esté fuera del estado, comuníquese con el Centro de servicio al cliente de MassHealth.

Mantener actualizados a sus proveedores

Queremos garantizar que usted reciba los servicios adecuados en el momento oportuno. Asegúrese de comunicarles a sus proveedores lo siguiente:

- toda la atención de salud que usted esté recibiendo;
- todo medicamento que tome (tanto medicamentos de venta con receta como de venta sin receta); y
- cualquier problema de salud que tenga.

Si usted recibe otros beneficios que no sean de MassHealth

Si recibe estos beneficios, debe informar los cambios.

- Si recibe Asistencia Transicional para Familias con Hijos Dependientes (TAFDC) o Asistencia de Emergencia para Ancianos, Discapacitados y Niños (EAEDC), llame a la oficina local del Departamento de Asistencia Transicional (DTA) al (800) 445-6604 o al TTY (888) 448-7695.
- Si recibe Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) o Ingreso por Discapacidad de Seguro Social (SSDI), llame a la oficina más cercana de la Administración del Seguro Social (SSA) al (800) 772-1213 o al TTY (800) 325-0778.
- Si recibe asistencia de la Comisión para los No Videntes de Massachusetts (MCB), llame a la MCB al (800) 392-6450 o al TDD (800) 392-6556.

Cómo cambiar de plan de seguro de salud

Como afiliado del Plan de PCC, usted puede cambiar su plan de seguro salud en cualquier momento. Para saber cómo se cambia, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth y diga: "Quisiera cambiar de plan de seguro de salud".

El Centro de servicio al cliente de MassHealth puede:

- darle información sobre otros planes de seguro de salud en su zona,
- cambiar su plan de seguro de salud mientras está hablando por teléfono y
- decirle cuándo comienza a recibir atención de salud de su plan de seguro de salud nuevo.

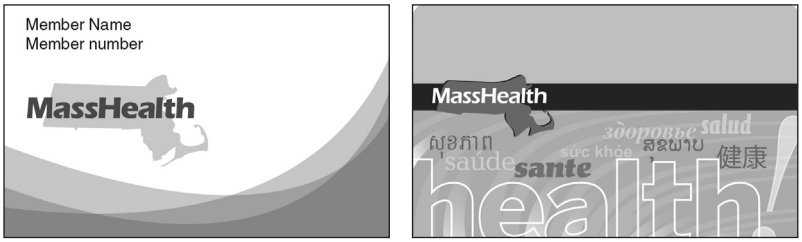
En general, usted debe inscribirse en un plan de seguro de salud que se ofrezca en el área de servicio donde usted vive. Puede llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth para informarse sobre qué planes de seguro de salud se ofrecen en su área de servicio. Hay ciertas circunstancias en las que usted puede elegir un plan de seguro de salud que no esté disponible en su región. Para obtener más información sobre estos casos, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

Para informarse más acerca de los planes de seguro de salud o para cambiar su inscripción, también puede visitar la página www.MassHealthChoices.com.

3. Su tarjeta de identificación de MassHealth

MassHealth le enviará una tarjeta de identificación de MassHealth

Le enviará una tarjeta de identificación (ID) de MassHealth como la que se muestra en las siguientes imágenes. Llévela con usted y úsela para recibir servicios de su Plan de PCC, incluidos servicios de la MBHP.



Esta es una muestra del frente de una tarjeta de identificación de MassHealth.

Recuerde llevar con usted su tarjeta de identificación de MassHealth y mostrarla para recibir servicios de atención de salud o medicamentos.

Por favor, controle su tarjeta de identificación de MassHealth para asegurarse de que la información que contiene es correcta. Si no es correcta o si no recibió una tarjeta, por favor, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

¿Perdió su tarjeta de identificación de MassHealth?

Para recibir una tarjeta de identificación de MassHealth nueva, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

Si usted no tiene su tarjeta, su PCC u otro proveedor puede buscar su nombre en el sistema de MassHealth o llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth para solicitar ayuda.

4. Sus beneficios

Cómo obtener los beneficios

Como afiliado del Plan de PCC, usted recibe servicios de su PCC, de los proveedores de la MBHP y de otros proveedores de MassHealth. Para obtener beneficios y servicios, solamente muestre su tarjeta de identificación de MassHealth. Además, si tiene una afección médica o un trastornos de salud conductual puede acceder a otros apoyos a través del Programa de Administración de Atención Integral. El Programa de Administración de Atención Integral (ICMP) es para afiliados del Plan de PCC. El ICMP puede ayudarle a conocer más maneras de tratar sus afecciones médicas, sus trastornos de salud conductual o por uso de sustancias. Para obtener más información, por favor, consulte la Sección 9, "Servicios de administración de la atención".

Algunos servicios cubiertos pueden requerir un referido o una autorización previa (PA), o ambos. Sin embargo, muchos servicios cubiertos, como los de atención de salud por emergencias, los de obstetricia (embarazos) y los de planificación familiar, no requieren referido ni PA. Los servicios de atención conductual no requieren referido, aunque algunos requieren PA.

Para obtener más información sobre los servicios cubiertos por MassHealth y sobre si estos requieren referido del PCC o PA, o ambos, consulte la lista de servicios cubiertos.

Esta lista y la guía pueden cambiar. Para obtener información más actualizada o si necesita ayuda para recibir beneficios o servicios, puede visitar www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members, o bien:

- hablar con su PCC,
- llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth o
- llamar a la MBHP.

Transporte

Usted puede obtener servicios de transporte para llevarlo a recibir atención cuando sean médicamente necesarios. Para saber si puede obtener estos servicios, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth o visite www.mass.gov/info-details/learn-about-non-emergency-medical-transportation-for-masshealth-members.

Copagos

Desde el 1 de abril de 2024, no se les cobra copago a los afiliados del Plan de PCC por ningún servicio cubierto de MassHealth. Si tiene preguntas, por favor, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

Atención especializada y referidos

Para ciertos problemas de salud, usted puede necesitar la atención de un especialista. Un especialista es un médico u otro proveedor de salud que tiene una capacitación especial, practica una clase de atención especial o proporciona tratamientos especiales. Por ejemplo, si usted tiene un problema de corazón, puede necesitar la atención de un cardiólogo.

Como afiliado del Plan de PCC, puede consultar con especialistas. Sin embargo, el Plan de PCC requiere que usted tenga un referido para ver cierto tipo de especialistas. Un referido es un permiso para consultar con un especialista. Si usted necesita la atención de un especialista, su PCC le enviará un referido a MassHealth. Además, su PCC colaborará con sus especialistas para que usted reciba la atención que necesita. Es muy conveniente para su salud que le pida a su PCC que le ayude a coordinar toda atención especial que necesite, aunque no se requiera un referido para ver a esos especialistas.

Si quiere saber si necesita un referido, puede:

- preguntarle a su PCC,
- consultar la lista de servicios cubiertos o
- llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth.
  - Si va a ver a un especialista que requiere un referido y usted no tiene el referido de antemano, el especialista puede negarse a verlo.
  - Usted puede necesitar un referido para ver a un especialista aunque ya haya visto a ese profesional con anterioridad.

Tenga en cuenta que los servicios y los beneficios cubiertos por MassHealth cambian de vez en cuando y que podría haber cierta flexibilidad con respecto a los referidos. Esta guía y la lista de servicios cubiertos solo le ofrecen información general y no deben ser las únicas fuentes de consulta para saber si usted tiene cobertura de MassHealth para el servicio que necesita o si se requiere un referido. La mejor de obtener esta información es llamando al Centro de servicio al cliente de MassHealth al (800) 841-2900, TDD/TTY 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Además, el reglamento de MassHealth rige los servicios y los beneficios cubiertos que usted tiene a su disposición. Para consultar el reglamento de MassHealth, visite www.mass.gov/masshealth-and-eohhs-regulations.

¿Qué servicios no necesitan un referido?

Algunos servicios no requieren un referido, por ejemplo, los siguientes:

- servicios de emergencia,
- servicios de salud conductual,
- servicios de obstetricia (embarazos),

- servicios de doula y
- servicios de planificación familiar.

Puede haber otras ocasiones en las que usted no necesite un referido. Para obtener más información, pregúntele a su PCC o llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

Autorización previa

MassHealth o la MBHP deben aprobar determinados servicios de atención de salud y de farmacia antes de que usted los reciba. A esto se le llama *autorización previa* (PA). Durante el proceso de PA, MassHealth o la MBHP decide si el servicio solicitado es médicamente necesario para usted. Si quiere saber si necesita una PA para un servicio o para un medicamento, puede:

- preguntarle a su PCC,
- consultar la lista de servicios cubiertos,
- llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth para consultar sobre servicios de atención de salud y de medicamentos,
- llamar a la MBHP para consultar sobre servicios de salud conductual o
- visitar www.mass.gov/druglist para ver la lista de medicamentos que requieren PA.

Si usted no está de acuerdo con una decisión sobre un pedido de PA, puede apelar la decisión.

Infórmese más acerca de las apelaciones más adelante, en la Sección 14, "Apelaciones y quejas".

Autorización previa de MassHealth para servicios médicos, equipos médicos, farmacia y transporte

Cuando su PCC u otro proveedor médico considere que usted necesita un servicio o un medicamento que requiere PA, su proveedor le solicitará a MassHealth una PA.

MassHealth debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro de los siguientes plazos:

Si requiere este servicio	**MassHealth tiene este plazo para tomar una decisión**
Farmacia (medicamentos)	24 horas
Transporte	7 días calendario (o la cantidad de días necesaria para evitar riesgos graves a la salud o la seguridad del afiliado)
Servicios de enfermería privada	14 días calendario
Equipo médico duradero (DME)	15 días calendario
Todos los demás servicios	21 días calendario

Si MassHealth aprueba la solicitud de PA, le enviaremos una carta a usted y a su proveedor para que usted reciba los servicios o el medicamento.

Si la solicitud de PA no se aprueba en su totalidad, MassHealth le enviará una carta a usted en la que le notifica que

- no autoriza ninguno de los servicios ni medicamentos solicitados,
- aprueba solo algunos de los servicios o medicamentos solicitados, o
- no aprueba la cantidad, el tiempo o el alcance totales de los servicios o los medicamentos solicitados.

Si MassHealth no toma una decisión sobre la solicitud de PA dentro de los plazos indicados, usted puede presentar una apelación ante la Junta de Audiencias. Infórmese más acerca de las apelaciones más adelante, en la Sección 14, "Apelaciones y quejas". MassHealth **no pagará** un servicio que requiere PA si la aprobación no fue otorgada.

Para obtener más información sobre la solicitud de PA para los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT), consulte la Sección 11.

Evaluación de MassHealth previa a la admisión de determinadas hospitalizaciones

Todas las admisiones médicas y quirúrgicas programadas en un hospital de enfermedades agudas deben ser aprobadas por MassHealth. Si usted va a estar hospitalizado para un procedimiento programado, su médico o su profesional de enfermería presentará la documentación necesaria para hacer la solicitud en su nombre.

Si MassHealth aprueba el pedido, se lo notificaremos a usted y a su proveedor, y usted podrá recibir los servicios solicitados.

Si MassHealth no aprueba la hospitalización, le enviaremos una carta a usted para informárselo. Usted tiene derecho de apelar la decisión ante la Junta de Audiencias.



Cuándo se requiere una PA para servicios de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias)

Cuando su proveedor de salud conductual considere que usted necesita un servicio que requiere PA, ese proveedor le solicitará la PA a la MBHP.

Para servicios para pacientes internados y para servicios de prevención de la hospitalización de 24 horas, la MBHP tomará una decisión dentro de las 24 horas de realizada la solicitud.

Para servicios ambulatorios, servicios ambulatorios de día y servicios de prevención de la hospitalización que no son de 24 horas, la MBHP tomará una decisión dentro de los 14 días calendario de realizada la solicitud.

Si su proveedor o la MBHP considera que demorar 14 días para tomar una decisión sobre la solicitud pondrá en riesgo su salud, la MBHP tomará una decisión dentro de los **tres días hábiles siguientes**. Este plazo puede extenderse **14 días calendario** adicionales si usted, su proveedor o la MBHP pide más tiempo. La MBHP puede solicitar más tiempo solamente si esto lo beneficia a usted o si se necesita más información.

Si la MBHP aprueba la solicitud, el proveedor y el afiliado recibirán una notificación escrita. La MBHP pagará el servicio.

En toda ocasión en que la MBHP apruebe o deniegue una solicitud, le enviará a usted una carta para informarle las razones. Si no está de acuerdo con las razones de la MBHP, usted tiene derecho de presentar una apelación. Encontrará más información sobre la presentación de una apelación en la Sección 14.

También recibirá una carta si la MBHP

- no autoriza ninguno de los servicios solicitados,
- aprueba solo algunos de los servicios solicitados o
- no aprueba la cantidad, el tiempo o el alcance totales de los servicios solicitados.

Usted tiene derecho de apelar la decisión de la MBHP. Además, si la MBHP no toma una decisión sobre la solicitud dentro de los plazos indicados, usted puede presentar una apelación ante la MBHP. Encontrará más información sobre la presentación de una apelación interna ante la MBHP en la Sección 14.

La MBHP no pagará un servicio que requiere PA si la autorización no fue otorgada.

Para obtener más información sobre la solicitud de PA para los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT), consulte la Sección 11.

Si recibe una factura por los servicios

Usted no debe recibir nunca ninguna factura por un servicio cubierto si es afiliado del Plan de PCC. Los proveedores no pueden cobrarle ni recibir dinero suyo por ningún servicio si pueden recibir un pago de MassHealth o de la MBHP.

Para obtener información sobre los servicios cubiertos, consulte la lista de servicios cubiertos. Puede hallarla en el sitio web de MassHealth en la página del Plan del Clínico de Atención Primaria (PCC) para afiliados de MassHealth (www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members). Si tiene preguntas, por favor, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

Si recibe una factura por un servicio cubierto por MassHealth, llame al consultorio del médico y diga: "Soy afiliado del Plan de PCC y recibí una factura. Este es el número de mi tarjeta de MassHealth".

Si continúa recibiendo facturas, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth. Nosotros lo ayudaremos.

Si recibe una factura por un servicio de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias) cubierto por MassHealth y prestado por un proveedor de la MBHP, llame a la MBHP.



5. Su clínico de atención primaria

¿Qué es un clínico de atención primaria ?

Usted y cada uno de los miembros de su familia inscritos en el Plan de PCC deben elegir un clínico de atención primaria (PCC). Un PCC es su médico o su profesional de enfermería de práctica avanzada personal. Si la familia se compone de adultos y de niños, y todos quieren tener el mismo PCC, puede elegir un proveedor de práctica médica para la familia para que sea PCC de todos los miembros.

Su PCC se ocupará de usted y de su familia de la siguiente manera:

- les hará revisiones de rutina y les ayudará a estar bien;
- los tratará por la mayoría de sus problemas médicos;
- los referirá a los especialistas y colaborará con ellos para ayudarles a obtener la atención que necesiten;
- los hospitalizará, si es necesario;
- escribirá recetas, y
- llevará la historia clínica de cada uno.

Proveedores que son PCC

Estos son algunos proveedores que pueden desempeñarse como PCC:

- médicos de práctica general que tratan a adultos y a niños, y pueden ver también a una persona que está embarazada;
- médicos de medicina interna (internistas) que tratan a adultos y adolescentes mayores;
- médicos pediátricos (pediatras) que pueden tratar a niños y a adultos jóvenes de hasta 21 años, y
- profesional de enfermería de práctica avanzada independientes.

Los PCC prestan servicios en distintos lugares, por ejemplo:

- consultorios particulares;
- consultorios grupales,
- centros de salud comunitarios,
- centros de salud autorizados por un hospital y
- departamentos para pacientes ambulatorios de un hospital.

Su primera cita con un nuevo PCC

Cuando usted se inscribe en el Plan de PCC, hace una cita con su PCC para una visita de rutina si no ha tenido una cita antes con este proveedor y si no ha tenido una recientemente. La siguiente guía le ayudará a saber para cuándo están previstos sus visitas de rutina.

Para programar una cita, llame al consultorio de su PCC y dígale al personal que es su primera visita al PCC y que quiere programar una cita para una visita de rutina completa. Cuando vea a su PCC por primera vez, le hará preguntas sobre su salud y sobre la de su familia. Cuanto más sepa el PCC sobre sus antecedentes de salud, mejor podrá ayudarlo con su cuidado. Antes de la visita, podría resultarle útil completar una Evaluación de las necesidades de salud, que puede obtener en línea en el sitio web de la MBHP, en la sección "Getting Started" (Comenzar), en www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started.

Si necesita asistencia para completarla, llame a la MBHP y alguien lo ayudará.

Si tiene dificultades para programar una cita con su PCC, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

Esta es una guía de la frecuencia recomendable para las visitas de adultos, personas embarazadas, bebés y niños. Estas son recomendaciones. Usted debe hablar sobre lo que es adecuado para usted con su PCC o con otros proveedores.

Cronograma de las visitas de adultos

Programe de una visita por año a una cada tres años, según su edad y los factores de riesgo.

Hable sobre esto con su PCC.

Cronograma de visitas durante el embarazo

Comuníquese con su proveedor para programar su primera cita no bien piense que puede estar embarazada.

Es posible que las personas que esperan un bebé y tienen problemas de salud o problemas con el embarazo necesiten más visitas.

Etapa del embarazo	**Frecuencia de las visitas**
Hasta las 28 semanas	Una vez al mes
De las 28 a las 36 semanas	Una vez cada dos semanas
De las 36 semanas hasta el parto (40 a 42 semanas)	Semanales
Posparto	Por lo general, de cuatro a seis semanas después del parto, puede ser antes o con mayor frecuencia si es necesario

Cronograma de visitas de bebés, niños y adolescentes (menores de 21 años)

MassHealth recomienda que le hagan a su hijo exámenes y evaluaciones físicos completos a estas edades:

- recién nacido (pueden hacerlos en el hospital antes de darle el alta)
- entre los 3 y los 5 días
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- una vez al año si tiene entre 3 y 20 años

Encontrará más información sobre la atención de niños en la Sección 11.

Cuando se sienta mal, llame primero a su PCC, a menos que crea que es una emergencia

Si considera que tiene una emergencia que implica un riesgo de vida, llame al 911 o vaya inmediatamente al servicio de emergencias más cercano. Si se trata de una emergencia de salud conductual, llame o envíe un mensaje de texto a la Línea de asistencia de salud conductual (BHHL) de Massachusetts al (833) 773-2445 para que lo conecten con un tratamiento de salud conductual que funcione 24 horas por día los 7 días de la semana. La BHHL tiene acceso a interpretación en tiempo real en más de 200 idiomas. Está disponible sin importar el estado de seguro. También puede chatear con nosotros en www.masshelpline.com. A cualquier hora, llame a su PCC y pregúntele qué debe hacer. Puede llamar a su PCC en cualquier momento durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si su PCC no está, otro médico o proveedor de salud lo ayudará.

Atención especializada y referidos

Encontrará más información sobre visitas a especialistas y obtención de referidos en la Sección 4.

Cómo puede cambiar de PCC

Usted puede cambiar de PCC cuando quiera. Para cambiar de PCC, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth. Le ayudaremos a elegir un PCC para usted y para cada miembro de la familia cubierto por el Plan de PCC.

Si un PCC solicita que lo den a usted de baja de su consultorio

Un PCC puede solicitar que lo borren a usted de su lista de pacientes. El PCC puede solicitar esto si usted ha presentado un patrón de conducta perturbadora, incluidas, entre otras, violencia o amenazas violentas contra algún miembro del personal o contra otros pacientes en el consultorio. Si a usted lo dan de baja del consultorio de un PCC, tiene derecho a apelar. Encontrará más información sobre las apelaciones en la Sección 14. Un PCC no puede solicitar que a usted lo borren de su lista de pacientes por ninguna de las razones siguientes:

- su afección de salud,
- su uso de servicios médicos,
- su capacidad mental,
- su conducta que es resultado de trastornos de salud conductual o de necesidades especiales.



6. La atención de su salud

Atención de emergencias y de urgencias

Una **emergencia** es un problema de salud grave que debe recibir tratamiento inmediatamente. Si usted tiene una emergencia, debe obtener atención de inmediato. Si tiene una emergencia médica, puede

- llamar al 911 o
- ir al servicio de emergencias más cercano inmediatamente.

Si tiene una emergencia de salud conductual, además puede llamar o enviar un mensaje de texto a la Línea de asistencia de salud conductual (BHHL) al (833) 773-2445 o chatear en línea en www.masshelpline.com. Para atención que no sea de emergencia, llame a su PCC y pregúntele qué debe hacer. Puede llamar a su PCC en cualquier momento durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si su PCC no está, otro médico o proveedor de salud lo ayudará.

Ejemplos de emergencias

Estas son algunas de las emergencias médicas y de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias) comunes, pero también existen otras clases de emergencias.

Emergencias médicas

- fracturas de huesos
- dolor en el pecho
- convulsiones
- desmayos o mareos
- ataques cardíacos
- hemorragia intensa
- pérdida de la conciencia
- envenenamiento o intoxicación
- accidentes graves
- quemaduras graves
- dolores de cabeza intensos
- dolor intenso
- heridas graves
- falta de aliento
- accidente cerebrovascular (esto incluye adormecimiento o dificultad para hablar)
- cambio repentino en la visión
- dolor o presión repentino y severo en el pecho o debajo de él
- vómitos de sangre
- vómitos intensos
- imposibilidad de despertar

Emergencias de salud conductual

- deseo de hacerse daño a sí mismo
- deseo de hacerle daño a otras personas
- conducta descontrolada que manifiesta un cambio importante de la conducta habitual
- aislamiento social extremo

Otros datos que debe conocer sobre la atención de emergencia

Para la atención de emergencia, usted no necesita un referido ni autorización previa. En una emergencia, puede contar con una ambulancia para trasladarse. Después de una emergencia, llame a su PCC y programe una cita de seguimiento. Además, después de una emergencia de salud conductual, llame a su proveedor de salud conductual.

Atención de urgencia

Una afección urgente es un problema de salud serio, pero que no se considera una emergencia. Puede llamar a su PCC para recibir atención. Su PCC debe verlo dentro de las 48 horas de realizada la solicitud.

Si tiene un trastorno de salud conductual urgente, su proveedor de salud conductual debe verlo dentro de las 48 horas de realizada la solicitud.

Si usted está fuera de la ciudad o si tiene una afección urgente, llame a su PCC. Su PCC le dirá cómo obtener atención. Puede llamar a su PCC en cualquier momento durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si su PCC no está, otro médico o proveedor de salud le devolverá la llamada.

Cómo obtener una cita cuando la necesita

Cuando usted no se siente bien o cuando necesita que lo vea su proveedor de salud, no desea esperar demasiado para la cita. Su proveedor debe verlo dentro de los siguientes plazos.

Citas de atención médica

- **Atención médica de emergencia:** Un proveedor de servicios médicos de emergencia debe verlo inmediatamente después de que usted lo solicite. Encontrará información sobre la atención de emergencia en la Sección 1.
- **Atención médica de urgencia:** Si no se siente bien, pero no considera que sea una emergencia, su PCC debe verlo dentro de las 48 horas de realizada la solicitud de una cita para atención médica de urgencia.
- **Atención médica primaria (no urgente):** Si tiene malestar estomacal u otros síntomas que no son urgentes, su PCC debe verlo dentro de los 10 días calendario de realizada la solicitud de una cita.
- **Atención médica primaria (de rutina):** Si no tiene malestar estomacal ni ningún otro síntoma, su PCC debe verlo dentro de los 45 días calendario de realizada la solicitud de una cita.

- **Niños bajo el cuidado o la custodia del Departamento de Niños y Familias (DCF)**

  Si es responsable de un niño o una niña que está bajo el cuidado o la custodia del DCF, el PCC del menor debe

  - programar para el niño o la niña una cita de evaluación de salud dentro de los 7 días calendario de que usted o el trabajador del DCF la solicite
  - y programar una cita para exámenes médicos completos dentro de los 30 días calendario de que usted o el trabajador del DCF la solicite (a menos que se requiera un plazo menor por el cronograma de servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, EPSDT). Consulte la Sección 11, "Servicios para niños".

Usted debe asistir a las citas, llegar a horario y avisar con anticipación si llegará tarde o si debe cancelar la cita.

Citas para atención por salud conductual (salud mental y trastornos por consumo de sustancias)

- Atención de emergencia: Un centro comunitario de salud conductual (CBHC) u otro proveedor de servicios de salud conductual de emergencia debe verlo dentro de los 60 minutos de solicitada la atención. Encontrará información sobre la atención de emergencia en la Sección 1.
- Atención de urgencia: Si no se siente bien, pero no considera que sea una emergencia, su proveedor debe verlo dentro de las 48 horas de realizada la solicitud de una cita.
- Atención que no es de urgencia: El proveedor debe verlo dentro de los 14 días calendario de realizada la solicitud de una cita.

Si no logra que un proveedor lo vea o le programe una cita dentro de estos plazos, usted puede presentar una queja. Para obtener más información, consulte la Sección 14, "Apelaciones y quejas".

Usted debe asistir a las citas, llegar a horario y avisar con anticipación si llegará tarde o si debe cancelar la cita.

Para mantenerse sano

Recuerde que usted puede prevenir algunos problemas de salud si recibe atención de salud regularmente, antes de estar enfermo.

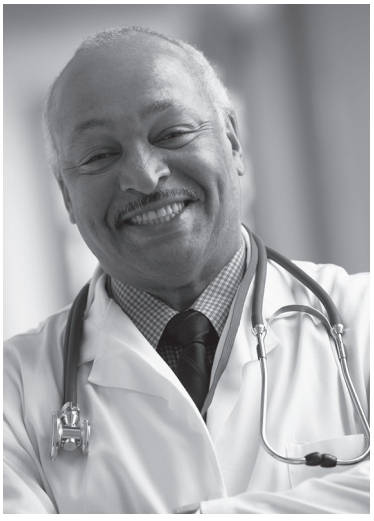
Si no ha recibido atención regularmente de un proveedor de atención primaria, debe programar una cita lo antes posible con su PCC.

Cobertura de farmacia

Su proveedor de salud debe escribir una receta para la farmacia o llamar para informarle de todos los medicamentos que usted necesita, incluso de los de venta sin receta.

Por favor, tenga en cuenta que, desde el 1 de abril de 2024, no se les cobra ningún copago a los afiliados del Plan de PCC por ningún servicio cubierto por MassHealth, ni siquiera por los medicamentos de venta con receta.

Para obtener más información sobre los servicios de farmacia, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth al (800) 841-2900, TDD/TTY 711; consulte la Lista de medicamentos de MassHealth en www.mass.gov/druglist, o consulte en línea las listas de servicios cubiertos en www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members.





7. Salud bucal y servicios dentales

Para obtener más información sobre los servicios dentales cubiertos por MassHealth, puede consultar la lista de servicios cubiertos en www.mass.gov/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members.

Los afiliados inscritos en MassHealth Standard y en CommonHealth son elegibles para todos los servicios dentales médicamente necesarios.

Los afiliados menores de 21 años inscritos en MassHealth Family Assistance tienen cubiertos los servicios dentales médicamente necesarios.

Algunos servicios pueden requerir la aprobación de MassHealth para que el dentista pueda prestarlos. El dentista sabe cuáles son estos servicios y solicitará la aprobación si considera que usted los necesita. No es necesario que usted solicite la aprobación.

Servicios dentales para niños y adolescentes (afiliados menores de 21 años)

MassHealth paga los servicios dentales, incluidas evaluaciones, empastes, selladores, limpiezas, aplicaciones de flúor y muchos otros tratamientos, para niños y adolescentes menores de 21 años. Los exámenes de rutina son consultas al dentista para que realice una visita de rutina dental. Las visitas de rutina dentales son una parte importante de la salud general de su hijo. El dentista revisará la boca de su hijo para ver si tiene sanos los dientes, las encías y los huesos que sostienen los dientes. En esta oportunidad, verá si el niño requiere otros servicios dentales. A veces, durante la visita de rutina, el dentista puede hacerle una limpieza dental o tomarle una radiografía.

Su hijo debe comenzar a ir al dentista cuando le salga el primer diente y no más tarde de los 12 meses. El PCC del niño le hará una evaluación dental en cada visita de rutina y también puede aplicarle barniz de flúor en los dientes para prevenir las caries. El PCC le recordará que lo lleve al dentista para que le haga un examen bucal y una limpieza completos. Todos los niños deben ver a un dentista cada seis meses para que les haga un examen completo. Para ver un dentista para estos servicios, no se requiere referido del PCC del niño.

Servicios dentales para adultos (afiliados mayores de 21 años)

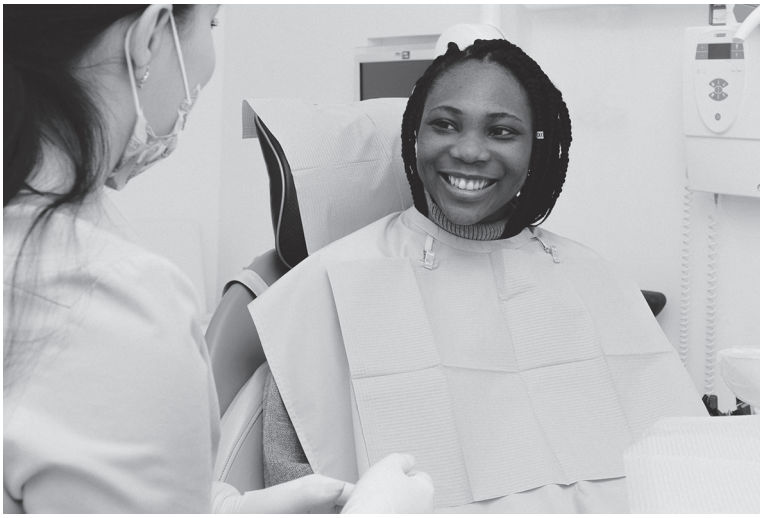
Los afiliados de MassHealth mayores de 21 años son elegibles para recibir servicios dentales prestados por un dentista de MassHealth. Los servicios dentales cubiertos para adultos incluyen evaluaciones, limpiezas, empastes, extracciones, dentaduras postizas, algunas cirugías bucales y determinados servicios de restauración. Para obtener más información sobre los servicios dentales cubiertos por MassHealth, por favor, consulte la lista de servicios cubiertos.

Cómo hallar un dentista

MassHealth pagará los servicios dentales cubiertos solamente si son prestados por proveedores dentales inscritos en MassHealth. Los representantes del servicio de atención dental al cliente pueden ayudarle a hallar un proveedor de servicios dentales que esté aceptando pacientes nuevos e, incluso, pueden ayudarle a programar una cita. Para hablar con un representante del servicio de atención dental al cliente, llame al Servicio de atención dental al cliente al (844) 643-3685 [(844) MH-DENTL].

Los representantes del servicio de atención dental al cliente pueden darle una lista de los dentistas que están inscritos en MassHealth. Esta lista se denomina *Directorio de proveedores de salud dental de MassHealth*. Puede consultar el directorio en Internet, en https://provider.masshealth-dental.net/MH_Find_a_Provider.





8. Atención de la salud conductual

Cómo hallar proveedores de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias)

Si necesita servicios de salud conductual (salud mental o trastornos por el uso de sustancias), la MBHP trabajará con usted y con su PCC para ayudarle a recibir la atención que necesita. Para hallar un proveedor de salud conductual de la red de la MBHP, haga clic en "Find a Behavioral Health Provider" (Hallar un proveedor de salud conductual) en el sitio web de la Asociación, en www.masspartnership.com o llame a la MBHP al (800) 495-0086 o por MassRelay marcando 711.

Para ver un proveedor de salud conductual no se requiere referido de su PCC.

Su cobertura de servicios de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias)

Encontrará una lista de los servicios de salud conductual cubiertos por la MBHP en el sitio web de la Asociación en www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/covered-services. También encontrará información sobre servicios adicionales para afiliados menores de 21 años la Sección 11, "Servicios para niños".

Esta lista y la guía pueden cambiar. Para obtener información más actualizada o si necesita ayuda para recibir servicios de salud conductual, puede llamar a la MBHP.

Personas especializadas y certificadas para dar apoyo

La MBHP ofrece personas especializadas y certificadas (CPS) para apoyo de los afiliados del Plan de PCC de MassHealth. Los CPS tienen "experiencia de vida". Ellos o algún miembro de su familia tienen un historial de trastornos de salud mental o por consumo de sustancias, o ambos. Por esto, los CPS pueden enseñarles, ofrecerles apoyo y ayudarles a usted y a su familia a trabajar con el sistema de salud. Los CPS ofrecen apoyo sin juzgar. Brindan esperanza de que la recuperación es posible.

Para obtener más información sobre las personas especializadas y certificadas para dar apoyo, llame al (800) 495-0086, int. 706870.

Centro de Participación de Afiliados de MBHP

El Centro de Participación de Afiliados es el lugar para empezar a informarse sobre los servicios de la MBHP que están disponibles para usted. Cuando llame al Centro de Participación de Afiliados al (800) 495-0086, el equipo puede:

- ayudarle a conocer los servicios que están disponibles para usted como afiliado de la MBHP;
- colaborar con usted para completar la Evaluación de las necesidades de salud;
- conectarlo con otros servicios teniendo en cuenta sus necesidades médicas, y
- ayudarle a participar en grupos de apoyo, si está interesado.

Recursos de salud conductual

- Para emergencias de salud conductual, también puede llamar a la **Línea de asistencia a la salud conductual (BHHL) de MA**. La BHHL conecta a las personas y a las familias con una completa gama de servicios de tratamiento para la salud mental y el uso de sustancias en el momento y en el lugar en que los necesiten. La BHHL es gratuita y confidencial. Usted puede recibir servicio de interpretación en tiempo real en más de 200 idiomas. **Llame o envíe un mensaje de texto al (833) 773-2445, o chatee en línea en** www.masshelpline.com.
- Para recibir tratamiento en una crisis de salud mental y por trastornos por uso de sustancias (SUD), consulte al **Centro Comunitario de Salud Conductual (CBHC)**. Usted puede ir al CBHC, o ellos pueden ir adonde está usted. Esto se denomina *intervención móvil en casos de crisis* **(MCI)** para adultos y jóvenes. Para ir al CBHC, no se requiere referido. Puede ir a un CBHC para satisfacer sus necesidades de salud conductual en lugar de ir al Departamento de emergencias de un hospital. Para hallar un CBHC cercano, visite www.mass.gov/cbhc-crisis-care.
- Programar citas parar **atención de urgencia por salud conductual (BH)**. Los proveedores de atención de urgencia para salud conductual ofrecen citas de lunes a viernes fuera del horario de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. También tienen horarios los fines de semana. Puede visitar el sitio web **Massachusetts Behavioral Health Access (MABHA, Acceso a la salud mental en Massachusetts)** en www.mabhaccess.com/. Para hallar proveedores disponibles, consulte la página de Servicios de Salud Mental.
- **El Directorio de recursos de la Línea de asistencia de salud conductual (BHHL) de MA** es una herramienta de búsqueda de tratamientos y servicios de apoyo para la salud mental y los trastornos por consumo de sustancias en todo el estado. Usted puede buscar por ubicación y por tipo de servicio, y luego aplicar filtros para ver resultados según sus necesidades. Para que le ayuden a usar esta herramienta de búsqueda, llame o envíe un mensaje de texto a la BHHL al (833) 773 2445 o chatee con nosotros en www.masshelpline.com.





9. Servicios de administración de la atención

Programa de Administración de Atención Integral

La Asociación de Salud Conductual de Massachusetts (MBHP) ofrece un Programa de Administración de Atención Integral (ICMP) para afiliados del Plan de PCC de MassHealth que tienen problemas médicos o de salud conductual complejos. El equipo del ICMP está compuesto por clínicos licenciados y otros miembros del personal que colaboran con usted para:

- ayudarle a comprender los planes de tratamiento prescritos por su PCC;
- ayudarle a comprender y a manejar sus necesidades de salud;
- hacer llamadas programadas y proporcionarle materiales escritos fáciles de entender, y
- coordinar citas de seguimiento y servicios adicionales.

Este programa es gratuito. El equipo del Programa de Administración de Atención Integral colaborará con usted, con su cuidador o con ambos para brindarles asistencia individualizada y ayudarles a elegir la atención que sea mejor para usted.

Para informarse más sobre el ICMP o para participar en él, llame a la MBHP al (800) 495-0086, int. 706870. También puede hallar información sobre el ICMP en el sitio web de la MBHP en www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/care-management.

Si usted tiene preguntas sobre la atención de salud administrada y especializada, o sobre otros servicios de salud conductual (salud mental o trastornos por uso de sustancias) y sobre cómo obtenerlos, llame a la Línea de acceso de la MBHP del noreste al (800) 495-0086 o por MassRelay marcando 711. La Línea de acceso del noreste atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Programa de Administración Comunitaria de Casos

Los afiliados menores de 22 años que reciben servicios de enfermería continuos (CNS) pueden participar en el programa de Administración Comunitaria de Casos (CCM).

Los profesionales de enfermería matriculados y otros clínicos de CCM colaboran con usted, con sus proveedores de salud y con otros proveedores de MassHealth para ayudarle a planificar el cuidado domiciliario de su hijo. Un profesional de enfermería de administración de casos visita a su hijo para saber qué servicios necesita, por ejemplo:

- servicios de enfermería de tiempo completo,
- equipo médico duradero,
- asistente de salud en el hogar,
- visitas de enfermería de tiempo parcial,
- insumos médicos,
- terapia ocupacional,
- asistente de cuidados personales,
- terapia física, y
- terapia del lenguaje.

El personal de CCM ayuda a administrar estos servicios cuando su hijo sale del hospital o cuando está en su hogar o en otro lugar de la comunidad. Para obtener más información sobre el programa de CCM, llame al (800) 863-6068 o visite www.mass.gov/the-masshealth-community-case-management-ccm-program.

10. Servicios de atención del embarazo y de planificación familiar

Atención del embarazo

Es muy importante la atención de salud que recibe una persona antes de quedar embarazada, durante el embarazo (antes del nacimiento del bebé) y después del nacimiento. Esta atención es la mejor manera

- de saber qué hacer, incluso antes del embarazo, para tener un bebé sano;
- de informarse sobre cómo evoluciona el embarazo y si presenta algún problema, y
- de permanecer sana luego del nacimiento.

Esta atención es esencial, incluso, si ya se ha dado a luz con anterioridad.

¡MassHealth está presente para dar apoyo durante el embarazo y después! Para obtener más información, visite www.mass.gov/info-details/information-for-pregnant-masshealth-members.

Cómo programar una cita con su PCC, su obstetra o su ginecólogo (OB/GYN), o con su partero

Cuando una persona planea quedar embarazada, debe consultar con su PCC, con un médico obstetra o ginecólogo (OB/GYN), o con un partero para hablar sobre su salud y sobre cómo dar a luz sin problemas. Los obstetras, los ginecólogos y los parteros están capacitados para tratar a personas embarazadas y para asistir el parto de los bebés.

No bien sepa que está embarazada, programe una cita con un médico obstetra o ginecólogo, o con un partero. La atención prenatal temprana y regular es muy importante para tener un bebé sano y un parto seguro. Además, durante el embarazo y después del nacimiento del bebé, se debe ver al médico obstetra o ginecólogo, o al partero con la frecuencia que ellos consideren apropiada. El Plan de PCC cubre todas estas visitas.

Si necesita ayuda para hallar un médico obstetra o ginecólogo, o un partero, puede hablar con su PCC o llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth para que le recomienden uno.

Si está embarazada, para ver un médico obstetra o ginecólogo, o un partero no necesita referido de su PCC. Puede necesitar un referido si no está embarazada.

Debe llamar a su PCC para comunicarle que está embarazada. Es importante incluir a su PCC porque puede proporcionarle información esencial sobre su salud a su médico obstetra o ginecólogo, o a su partero.

Servicios de doula

MassHealth cubre servicios de doula durante el embarazo, el parto y los 12 meses siguientes al parto. Las doulas brindan apoyo emocional, informativo y físico no médico a las personas y las familias durante los períodos de embarazo, parto y posparto.

Para obtener más información, visite www.mass.gov/info-details/masshealth-doula-services-program-information-for-doulas.

Embarazo y salud bucal

Durante el embarazo, es importante visitar al dentista con regularidad. Durante el embarazo, las encías pueden inflamarse, volverse sensibles e, incluso, sangrar al cepillarse los dientes. Las personas que tienen caries o mala salud bucal son más propensas a tener bebés pequeños y nacimientos prematuros. Existen maneras simples de mejorar su salud bucal, como cepillarse los dientes dos veces por día, usar hilo dental todos los días y consultar con el dentista, en especial si está embarazada. Mantener limpios los dientes ayudará a evitar esos problemas. Hable con su dentista sobre su salud bucal.

Su bebé recién nacido

Recuerde informarle inmediatamente a MassHealth el nacimiento de su bebé para poderlo inscribir en un plan de seguro de salud. Usted debe elegir un médico para su bebé. Puede llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth para solicitar ayuda para seleccionar un proveedor inscrito en MassHealth que pueda atender a su bebé. También puede elegir un plan de seguro de salud para su bebé completando un formulario de *Notificación de nacimiento* en el hospital.

Servicios de planificación familiar

Puede recibir servicios de planificación familiar de su PCC o de un proveedor de planificación familiar de MassHealth. No necesita referido.

Los siguientes son algunos de los servicios de planificación familiar que puede recibir.

- Terapia de apoyo para el control de la natalidad, para entender sus opciones.
- Recetas para conseguir píldoras, parches, anillos o inyecciones anticonceptivos. Puede solicitarle a su médico un suministro de píldoras anticonceptivas para 12 meses. Infórmese sobre la ley ACCESS de Massachusetts en www.mass.gov/info-details/access-to-birth-control-and-emergency-contraception#learn-about-the-access-law-.
- Anticoncepción reversible de acción prolongada (LARC), que es un método de control de la natalidad que actúa por mucho tiempo y que usted puede cambiar o detener cuando lo desee.
- Anticoncepción de emergencia, como Plan B o la píldora del día después. Se obtiene en las farmacias sin receta.
- Aborto (interrupción de un embarazo) con medicación o cirugía.
- Procedimientos de esterilización definitiva para personas mayores de 18 años.
- Pruebas de embarazo.

Si usted necesita ayuda para hallar un proveedor de planificación familiar, pídale a su PCC que le recomiende uno. Para ver un proveedor de planificación familiar, no es necesario un referido de su PCC. Para obtener más información, visite www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members.

11. Servicios para niños

Atención preventiva y de rutina para todos los niños

Es importante que los niños, los adolescentes y los adultos jóvenes vean con regularidad a su PCC o a su profesional de enfermería para visitas de rutina. Las visitas de rutina son una buena manera de ayudar a los niños a mantenerse sanos.

MassHealth le paga estas visitas de rutina al PCC de su hijo. Los problemas pequeños, si se detectan temprano, pueden tratarse antes de que se conviertan en problemas grandes. En estas visitas se evalúa la salud y el desarrollo, la visión, la salud dental, la audición y la salud conductual, y se verifica que las inmunizaciones (vacunas) estén actualizadas.

Si usted está preocupado por cómo actúa o se siente su hijo, o si su médico o profesional de enfermería considera que el niño necesita ver a un proveedor de salud conductual, puede recibir ayuda

- de su PCC,
- del Centro de servicio al cliente de MassHealth o
- de la Asociación de Salud Conductual de Massachusetts (MBHP).

Las evaluaciones de salud conductual pueden ser útiles para que usted, su médico o su profesional de enfermería identifique problemas de salud conductual de manera temprana. Si su hijo ve a un proveedor de servicios de salud conductual, este usará una herramienta de evaluación llamada Necesidades y fortalezas del niño y el adolescente (CANS, *Child and Adolescent Needs and Strengths*). Esta herramienta ayuda a recolectar y registrar las fortalezas y las necesidades del niño. La CANS también colabora con el proveedor de su hijo para planificar el tratamiento y controlar su progreso. Pídale al proveedor de servicios de salud conductual de su hijo que le explique más sobre la herramienta CANS.

Los servicios de salud conductual comprenden lo siguiente:

- psicoterapia de análisis conductual aplicado (ABA),
- terapia ambulatoria,
- coordinación de cuidados intensivos,
- apoyo y capacitación familiar ("asociados familiares"),
- terapia en el hogar,
- asesores terapéuticos,
- servicios de salud conductual en el hogar y
- servicios de Centros Comunitarios de Salud Conductual, incluida la intervención móvil en casos de crisis. Para informarse más, por favor, visite www.mass.gov/cbhc-crisis-care.

MassHealth exige a los PCC que, en cada visita de rutina de los menores de 21 años, controlen si tienen problemas de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias). Los PCC usarán una lista de unas pocas preguntas o una lista de comprobación que usted o su hijo (si no es muy pequeño) completará y comentará luego con el PCC. Puede informarle a su PCC si usted no desea que evalúe la salud conductual de su hijo.

Si a usted le preocupa cómo actúa o se siente su hijo, o si su médico o profesional de enfermería considera que el niño necesita ver a un proveedor de salud conductual, su PCC, el Centro de servicio al cliente de MassHealth o la Asociación de Salud Conductual de Massachusetts (MBHP) puede explicarle cómo obtener estos servicios.

Para informarse sobre las edades recomendadas para que le hagan a su hijo exámenes y evaluaciones completas, consulte el apartado "Cronograma de visitas de bebés, niños y adolescentes", de la Sección 5.

Los niños también deberían visitar a su PCC siempre que haya una inquietud sobre sus necesidades de salud médica, emocional o conductual, aunque todavía no sea tiempo para hacer una visita de rutina.

Servicios Pediátricos Preventivos de Detección y Diagnóstico (PPHSD) para niños inscritos en MassHealth Family Assistance

El programa de Servicios Pediátricos Preventivos de Detección y Diagnóstico (PPHSD) da cobertura a niños, adolescentes y adultos jóvenes menores de 21 años que están inscritos en MassHealth Family Assistance. Esto significa que, cuando un PCC, un proveedor de servicios dentales o cualquier otro clínico descubre una afección médica, MassHealth pagará por todo tratamiento médicamente necesario que esté incluido en el tipo de cobertura suya o de su hijo si está prescrito por un proveedor calificado y dispuesto a brindar el servicio.

Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT) para afiliados inscritos en MassHealth Standard o CommonHealth

El programa de Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT) da cobertura a niños, adolescentes y adultos menores de 21 años que están inscritos en MassHealth Standard o CommonHealth. El EPSDT garantiza que el Plan de PCC pagará el costo de todos los servicios médicamente necesarios que estén cubiertos por la ley federal Medicaid, aunque ni el Plan de PCC ni la MBHP provean esos servicios. Esta cobertura incluye atención de salud, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos, y enfermedades y afecciones físicas, dentales y trastornos mentales. Si el PCC de su hijo (o cualquier otro médico clínico) descubre un problema de salud, MassHealth pagará todo tratamiento médicamente necesario que esté cubierto según la ley Medicaid si lo realiza un proveedor calificado y dispuesto a ofrecer el servicio, y, si algún médico, profesional de enfermería especializado o partero inscrito en MassHealth indica por escrito la necesidad médica del servicio. Usted y su PCC pueden pedir ayuda de MassHealth o de la MBHP para determinar qué proveedores pueden estar disponibles en la red para prestar estos servicios y cómo usar proveedores de fuera de la red, si fuera necesario.

La mayoría de las veces, estos servicios están cubiertos por el tipo de cobertura de MassHealth suya o de su hijo, y se incluyen en la lista de servicios cubiertos. Si el servicio aún no está cubierto o no está en la lista, el clínico o el proveedor que ofrecerá el servicio puede pedirle a MassHealth autorización previa (PA). MassHealth utiliza este proceso para determinar si el servicio es médicamente necesario. Si se le da PA al servicio, el Plan de PCC lo pagará. Si se le deniega la PA, usted tiene derecho a apelar. Para informarse más sobre los procesos de apelación, consulte la Sección 14, "Apelaciones y quejas". Si necesita ayuda para obtener estos servicios, hable con el PCC, el proveedor de salud conductual u otro especialista suyo o de su hijo.

Servicios de intervención temprana para niños con problemas de crecimiento o desarrollo

Algunos niños necesitan ayuda adicional para tener un crecimiento y desarrollo saludable. Los proveedores que son especialistas en intervención temprana pueden ayudarlos. Los siguientes son algunos ejemplos de especialistas de intervención temprana:

- trabajadores sociales;
- profesionales de enfermería; y
- terapeutas físicos, ocupacionales y del lenguaje.

Todos estos proveedores trabajan con niños menores de tres años (y con sus familias) para darles el apoyo adicional necesario. Algunos de estos servicios se brindan en el hogar y otros, en centros de intervención temprana.

Hable con el PCC de su hijo o comuníquese con el programa de intervención temprana local directamente lo más pronto posible si cree que el niño tiene problemas de crecimiento o de desarrollo. Encontrará más información en www.mass.gov/ei-information-for-families.





12. Instrucciones anticipadas

Una **instrucción anticipada** es una declaración escrita y firmada por usted que indica a quién elige para que tome decisiones de atención de salud en su nombre y qué tratamiento acepta y cuál no en caso de que esté enfermo o herido, y no pueda hablar ni escribir.

Existen dos clases de instrucciones anticipadas: un poder para tomar decisiones de atención de salud y un testamento vital.

Poder para tomar decisiones de atención de salud

Un **poder para tomar decisiones de atención de salud** es una autorización escrita a un miembro de su familia o a un amigo para que tome decisiones de salud en su nombre en caso de que usted no pueda hacerlo. Esta persona es su "apoderado" o su "representante".

Testamento vital

En un **testamento vital**, usted expresa qué clase de atención quiere recibir y cuál no en caso de que no pueda tomar decisiones sobre su salud. Por ejemplo, es posible que usted no desee prolongar su vida mediante el uso de soporte vital. Su testamento vital puede ayudar a su apoderado a tomar decisiones de atención de salud en su nombre. Si no tiene un apoderado para tomar decisiones de atención de salud o si esa persona no está disponible, el testamento vital puede ayudar a sus proveedores para brindarle atención.

Si elige firmar un poder para tomar decisiones de atención de salud o un testamento vital, puede cambiar de opinión en cualquier momento y escribir y firmar otros documentos.

Para informarse más acerca de las instrucciones anticipadas, debería consultar con un abogado. Para obtener más información, también puede llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth o a la MBHP.

13. Derechos de los afiliados

Como afiliado del Plan de PCC, usted tiene determinados derechos. Entre sus derechos, están los siguientes:

- Su PCC no puede rehusarse a brindarle los tratamientos médicamente necesarios, pero puede referirlo a un especialista para que lo trate.
- Los empleados del Plan de PCC y sus proveedores deben tratarlo con dignidad y deferencia, y respetar su derecho a la privacidad.
- El Plan de PCC y sus proveedores deben mantener la privacidad de los datos y los informes sobre su salud. No deben divulgar a otras personas ninguna información suya a menos que usted así lo autorice.
- Sus proveedores deben explicarle con anticipación (y de manera en que usted los comprenda) los tratamientos y las alternativas que consideran que usted debe seguir, más allá del costo o la cobertura.
- Sus proveedores deben hacerlo participar en las decisiones sobre su atención de salud. Si lo desea, usted puede rehusarse a seguir un tratamiento. También tiene derecho a saber qué pasaría si se rehusara.
- Usted puede hablar con sus proveedores sobre su historial de salud y obtener copia de todos sus informes. Además, puede solicitar cambios en los informes si fuera necesario.
- Si usted habla un idioma distinto del inglés, cuando llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth puede solicitar un intérprete.
- Si tiene problemas para ver o para leer, o si lee un idioma distinto del inglés, puede llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth para que le lean en voz alta y en su idioma los materiales impresos sobre el Plan de PCC.
- Si tiene problemas para ver o para leer, o si lee un idioma distinto del inglés, puede llamar al Centro de Participación de Afiliados de MBHP para que le lean en voz alta materiales de la MBHP.
- Usted puede elegir su propio clínico de atención primaria (PCC) y cambiar de PCC en cualquier momento. Los afiliados del Plan de PCC también pueden abandonar el Plan de PCC y cambiarse a otro plan de MassHealth. Para cambiar de PCC o de plan de seguro de salud, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth.
- Usted puede presentar una queja ante Servicio al cliente de MassHealth. Además, puede apelar ante la Junta de Audiencias y solicitar una audiencia imparcial si no está de acuerdo con determinadas acciones o falta de acciones de MassHealth o de la MBHP. Consulte la Sección 14.
- El Plan de PCC debe explicarle todos los beneficios, servicios, derechos y responsabilidades que tiene por pertenecer a MassHealth.
- Usted puede solicitar una segunda opinión a otro proveedor.
- Puede recibir atención de salud de urgencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Nadie puede someterlo físicamente, ni mantenerlo aislado de otras personas, ni forzarlo a aceptar un tratamiento.

- Usted puede hacer recomendaciones respecto de estas normas sobre los derechos de los afiliados.
- Tiene los derechos enumerados en esta lista sin preocuparse de que los proveedores del Plan de PCC lo traten de manera diferente.

Sus proveedores deben prestarle atención médica dentro de los plazos indicados la Sección 6, "La atención de su salud". Si no recibe atención para la salud conductual cuando debe recibirla, puede presentar una apelación ante la MBHP. Si no recibe atención médica cuando debe recibirla, puede presentar una queja ante MassHealth. Para obtener más información sobre apelaciones y quejas, consulte la Sección 14.

My Ombudsman

My Ombudsman (Mi defensor del pueblo) es un programa independiente para todos los afiliados de MassHealth. My Ombudsman puede ayudarle si tiene preguntas o para obtener beneficios o servicios de MassHealth o de su plan de seguro de salud de MassHealth. Brinda información sobre los beneficios y los derechos de MassHealth, escucha sus inquietudes y ayuda a resolver problemas. My Ombudsman puede también explicarle cómo presentar una queja o una apelación, pero no puede representarlo a usted.

Comunicación con My Ombudsman

Llame al (855) 781-9898, si es usuario de TTY, use MassRelay y marque 711, o comuníquese por videollamada al (339) 224-6831.

Horario: de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 4:00 p. m.

Correo electrónico: info@myombudsman.org

En línea: www.myombudsman.org

En persona: 25 Kingston Street, 4th Floor, Boston, MA 02111

Horario sin cita previa: martes y jueves de 10:00 a. m. a 3:00 p. m.

Defensor de la Asociación de Salud Conductual de Massachusetts (MBHP)

El defensor de la MBHP recibe e investiga las quejas sobre los servicios de salud conductual.

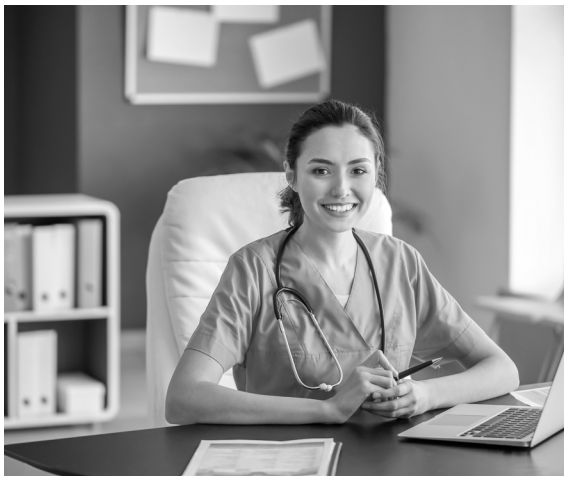
Existen algunas razones por las que un afiliado puede comunicarse con el defensor de la MBHP:

- Si no está satisfecho con el servicio, el proveedor o el personal administrativo de salud conductual.
- Si recibió una factura de un proveedor de salud conductual (los afiliados nunca deben recibir una factura por un servicio cubierto).
- Si no puede hallar un proveedor de salud conductual.

- Si tiene una queja sobre la limpieza o la seguridad del consultorio de un proveedor de salud conductual u otro lugar (por ejemplo, incumplimiento de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades, ADA).

Para informarse más y comunicarse con el defensor de la MBHP, puede llamar a la MBHP al (800) 495-0086, TTY (877) 509-6981 o por MassRelay marcando 711. También puede hallar información sobre el defensor de la MBHP en "Your Rights and Privacy" (Sus derechos y su privacidad) del sitio web de la MBHP en www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started. La MBHP también lo ayudará si necesita un intérprete.





14. Apelaciones y quejas

MassHealth espera que lo traten bien cuando vaya a ver a su médico o a otros proveedores. Sin embargo, es posible que a veces usted no esté satisfecho con la atención que recibe de un proveedor de MassHealth o de la MBHP. Si no lo está, usted o su representante pueden presentar una apelación o una queja.

En esta sección se explican los procesos de apelaciones y de quejas para los servicios de salud conductual y para el Plan de PCC.

Cómo nombrar un representante para su queja o apelación

Usted puede nombrar a alguien para que lo represente en una queja o una apelación. Su representante debe ser alguien que lo conoce (como un miembro de su familia o un amigo) y que conoce su problema.

Su representante también puede ser alguien que tenga autoridad legal para tomar decisiones por usted relacionadas con la atención de salud y el pago de la atención de su salud. Por ejemplo, un representante puede ser

- un tutor,
- un conservador,
- un albacea,
- un administrador,
- un titular de un poder notarial o
- alguien que tiene un poder para tomar decisiones de atención de salud.

¿Qué tiene que hacer si no habla o no lee en inglés?

Si usted habla un idioma distinto del inglés, incluso lengua de señas, cuando llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth puede solicitar un intérprete.

Proceso de quejas

Cómo presentar una queja sobre salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias)

Usted tiene derecho a presentar una queja formal en los siguientes casos:

- Si el personal o los proveedores de la MBHP no lo trataron con respeto.
- Si el personal o los proveedores de la MBHP no respetaron sus derechos.
- Si no está satisfecho con el servicio que usted o un miembro de su familia recibió de parte de un proveedor de la MBHP.
- Si no está satisfecho con cualquier otra acción o falta de acción de la MBHP, excepto si se relacionaba con la autorización de un tratamiento o la programación de una cita (en estos casos, puede presentar una apelación interna ante la MBHP).

- Si no está de acuerdo con la decisión de la MBHP de ampliar los plazos para tomar una decisión sobre una solicitud de PA o sobre una apelación interna.
- Si no está de acuerdo con una decisión de la MBHP de no revisar su apelación como una apelación interna acelerada (rápida).

Es posible que sea mejor que hable primero con su proveedor acerca de sus inquietudes. Si usted no quiere hablar con su proveedor o no está satisfecho con la respuesta de su proveedor, tiene derecho a presentar una queja ante la MBHP.

Cómo presentar una queja sobre salud conductual

Para informarse más acerca de la presentación de una queja sobre salud conductual, llame a la MBHP al (800) 495-0086 o por MassRelay marcando 711. Además, puede hallar información en el sitio web de la MBHP en www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started. La MBHP también lo ayudará si necesita un intérprete.

Puede escribir una carta a la MBHP para expresarle su queja. Envíela a esta dirección:

MBHP Ombudsperson
200 State Street, Suite 310
Boston, MA 02109

Cuando presenta una queja ante la MBHP, puede elegir un representante. Para elegir un representante, debe enviarle a la MBHP una carta firmada y fechada donde indique el nombre de su representante y que esa persona actuará en su nombre.

La MBHP le responderá con una carta donde le avise que recibió su queja. La MBHP revisará su queja y es posible que lo llame a usted o a su proveedor para obtener más información.

La MBHP investigará y resolverá su queja dentro de los 30 días. Luego le enviará una carta para comunicarle el seguimiento de la revisión.

Cuando la MBHP termine la revisión, usted o su representante pueden solicitar más tiempo, una prórroga de hasta **14 días**. La MBHP puede permitir una prórroga de 14 días si es para su beneficio y si necesita más información sobre la queja. La MBHP le enviará una carta para (1) informarle que permite una prórroga de 14 días conforme a su propia determinación o (2) informarle el resultado de la solicitud de prórroga.

Cómo presentar una queja sobre servicios de MassHealth

Usted tiene derecho a presentar una queja ante MassHealth. Estas son algunas razones por las que querría presentar una queja:

- No está satisfecho con el servicio que usted o un miembro de su familia recibió de parte de MassHealth o de un proveedor.
- No está satisfecho con alguna otra acción o falta de acción de MassHealth o de un proveedor.
- Un proveedor no lo trató con respeto.
- Un proveedor no respetó sus derechos.
- A usted lo discriminaron.
- Tuvo problemas con el servicio de atención al cliente.
- Tiene una disputa respecto de una factura médica relacionada con su beneficio de MassHealth.
- Ha tenido problemas para acceder a la atención.

Cuando presenta una queja ante MassHealth, puede elegir un representante. Para elegir un representante, debe enviarle a MassHealth una carta firmada y fechada donde indique el nombre de su representante y que esa persona actuará en su nombre.

Si es posible, debe hablar primero con su proveedor acerca del problema. Si, de todos modos, usted y su proveedor no se ponen de acuerdo, puede:

- Llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth. Un representante del servicio de atención al cliente registrará su queja.
- Escribir una carta que contenga su queja y enviarla a
  Director of Member Services
  MassHealth
  100 Hancock Street, 6th floor
  Quincy, MA 02171

MassHealth le responderá con una carta para avisarle que recibió su queja. MassHealth revisará su queja y es posible que lo llame a usted o a su proveedor para obtener más información.

MassHealth se comunicará con usted dentro de los 90 días para informarle el resultado de la revisión de su queja.

Proceso de apelaciones internas ante la MBHP

Cómo presentar una apelación interna ante la MBHP por servicios de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias)

Usted puede presentar una apelación interna ante la MBHP si no está de acuerdo con una de las siguientes acciones o falta de acciones de la MBHP:

- La MBHP denegó su solicitud por un servicio, aprobó menos servicios de los que usted solicitó o dijo que no cubre el servicio que usted solicitó.
- La MBHP redujo, suspendió o canceló un servicio que le había cubierto o aprobado en el pasado.
- La MBHP no respondió a su solicitud de PA (aprobación previa) dentro del límite de tiempo previsto.
- Usted no puede obtener una cita para servicios de salud conductual dentro de uno de los límites de tiempo descritos en la Sección 6.

En la mayoría de los casos, usted recibirá una carta de la MBHP donde le explique la decisión que toma respecto de una de estas acciones. Sin embargo, usted puede apelar aunque no reciba una carta de la MBHP.

Cómo presentar una apelación interna ante la MBHP

Para informarse más sobre cómo presentar una apelación interna ante la MBHP, llame a la MBHP al (800) 495-0086 o por MassRelay marcando 711. Además, puede hallar información en el sitio web de la MBHP en www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started. La MBHP también lo ayudará si necesita un intérprete.

Si recibe una carta de la MBHP donde le comunica una de las acciones o falta de acciones mencionadas, usted o su representante deben presentar una apelación para que le aprueben el tratamiento antes de comenzarlo. Si ya ha terminado el tratamiento, debe presentar su apelación dentro de los 60 días calendario de recibida la carta.

Puede presentar una apelación por teléfono o por carta. Llame a la MBHP o escríbale una carta a la siguiente dirección:

Massachusetts Behavioral Health Partnership
A/A: Appeals Department
PO Box 1856
Hicksville, NY 11802-1856

La MBHP también lo ayudará si necesita un intérprete. Si usted tiene sordera o dificultades auditivas, puede llamar al 711 (TTY), de lunes a viernes (excepto días feriados), de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

Si tiene una necesidad de salud conductual urgente, usted o su representante puede solicitar un proceso de apelación más rápido. Esto se denomina **apelación acelerada.**

Información necesaria para presentar una apelación interna ante la MBHP

Por favor, incluya lo siguiente:

- su nombre completo;
- el nombre del servicio por el que está apelando si su apelación se refiere a la decisión de la MBHP de
  - denegar su solicitud de un servicio,
  - aprobar menos servicios de los que usted solicitó,
  - no cubrir un servicio o
  - reducir, suspender o cancelar un servicio que le había cubierto o aprobado en el pasado.
- porqué considera que la MBHP debería cambiar su decisión; y
- si le gustaría mantener el servicio durante la apelación (lea el apartado que sigue: "Continuidad de los beneficios...").

Si usted está apelando porque la MBHP no tomó una decisión sobre su solicitud de PA para un servicio dentro del plazo en que debería haberlo hecho, recibirá una carta de la MBHP donde le explique cómo apelar esta decisión.

Si usted está apelando porque no pudo obtener una cita para servicios de salud conductual dentro del plazo previsto, por favor, envíe una carta a la MBHP donde incluya la siguiente información:

- tipo de servicio que usted trataba de recibir,
- fecha en que solicitó la cita y
- fecha de la cita que le dieron.

La MBHP le enviará una carta para confirmarle que recibió su apelación.

Continuidad de los beneficios durante su apelación interna ante la MBHP

Si su apelación interna se refiere a una decisión de la MBHP de dar por terminado, reducir o cancelar un servicio que usted tiene, puede mantener el servicio mientras está apelando. Si mantiene el servicio, pero pierde la apelación, es posible que no le paguen el servicio.

Si quiere mantener los servicios durante la apelación, usted o su representante debe enviar la solicitud de apelación dentro de los **10 días calendario** de la fecha de la carta donde le comunicaron que el servicio se modificaría. También debe solicitar mantener el servicio mientras está apelando.

Después de presentar una apelación interna ante la MBHP

Usted tiene derecho a comunicar los hechos y a proporcionar evidencias (pruebas) acerca de su apelación. Usted o su representante pueden hacerlo por teléfono o por mensaje escrito. Estos hechos y pruebas se usarán para revisar su apelación.

Usted o su representante puede consultar el expediente de su caso, su historial de salud y otros documentos e informes relacionados con la apelación. Para consultar estos documentos, llame a su proveedor o a la MBHP al (800) 495-0086, o TTY (877) 509-6981 o por MassRelay marcando 711 si tiene sordera, dificultad auditiva o discapacidad del habla.

Cómo recibirá una decisión respecto de su apelación interna ante la MBHP

Si no presentó una apelación interna acelerada (rápida), la MBHP le enviará una decisión escrita dentro de los **30 días calendario**. Esto podría prolongarse hasta **cinco días** más si usted, su representante o la MBHP solicitan más tiempo.

Si tiene preguntas sobre servicios de salud conductual (salud mental y trastornos por uso de sustancias), llame a la MBHP al (800) 495-0086. La llamada es gratuita.

Apelación interna acelerada (rápida) ante la MBHP

Si tiene una necesidad de salud conductual urgente y considera que esperar 30 días calendario la revisión es demasiado, usted, su representante o su proveedor de servicios de salud pueden solicitarle a la MBHP una apelación acelerada (revisión rápida).

En muchas ocasiones, si su proveedor solicita una revisión rápida, la MBHP aprobará la solicitud. La MBHP rechazará la solicitud de su proveedor de una revisión rápida solo en caso de que no se relacione con su salud. Si su proveedor no participa de la solicitud, la MBHP puede decidir si debe hacer una revisión rápida.

Si la MBHP deniega la solicitud de una revisión rápida, se lo comunicará por escrito. Luego, la MBHP procesará su apelación dentro del plazo de los 30 días calendario. Si usted no está de acuerdo con esta decisión, tiene derecho a presentar una queja. Para obtener más información, consulte la Sección 14, "Apelaciones y quejas".

Si la MBHP aprueba su solicitud de una revisión rápida, revisará su apelación dentro de los **tres días calendario.** La MBHP le enviará una carta con la decisión sobre su apelación. Si usted no está de acuerdo con la decisión de la MBHP sobre su apelación, puede presentar una solicitud de audiencia imparcial ante la Junta de Audiencias de MassHealth. Para obtener más información, consulte las páginas siguientes.

Prórroga de los plazos de las apelaciones internas ante la MBHP

Si se necesita más tiempo para resolver una apelación, usted, su representante o la MBHP pueden solicitar cinco días calendario adicionales. Si se trata de una apelación acelerada (rápida), usted, su representante o la MBHP pueden solicitar 14 días calendario adicionales.

La MBHP puede solicitar más tiempo solo en los siguientes casos:

- si la extensión es para su beneficio,
- si la MBHP necesita más información que puede conducir a la aprobación de su solicitud y
- si la MBHP espera recibir esta información durante el tiempo adicional.

Si la MBHP solicita más tiempo, le enviará una carta. Si no está de acuerdo con la decisión de la MBHP, usted o su representante puede presentar una queja.

Aprobación de su apelación interna ante la MBHP

Usted recibirá un "Aviso de resolución de apelación" para comunicarle que su apelación está aprobada.

Denegación de su apelación interna ante la MBHP

Si la MBHP deniega su apelación interna, le enviará un aviso para comunicárselo.

Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación directamente ante la Junta de Audiencias.

Desestimación de su apelación interna ante la MBHP

La MBHP puede desestimar su apelación interna

- si alguien presenta una apelación por usted y si, antes de que se cumpla el plazo para resolver la apelación, la MBHP no tiene autorización escrita para que esa persona actúe como su representante; o
- si usted o su representante presentó la apelación pasados los **60 días calendario** de la carta de la MBHP donde le comunicaron que tenía derecho a apelar (o pasados los **60 días calendario** de que usted tomó conocimiento de las acciones o falta de acciones de la MBHP en caso de que no haya recibido una carta).

Si la MBHP desestima su apelación interna, le enviará un aviso para comunicárselo.

Si cree que presentó la apelación dentro de los **60 días calendario** y tiene prueba de ello, usted o su representante puede estar en desacuerdo con la decisión de la MBHP de desestimar su apelación interna.

Usted o su representante debe enviar una carta a la MBHP solicitando que revisen la desestimación dentro de los **10 días calendario** del aviso de que su apelación fue desestimada. La MBHP revisará esta decisión y le notificará si continuará con su apelación.

Si la MBHP no resuelve su apelación interna dentro de los plazos requeridos

Usted puede presentar su apelación ante la Junta de Audiencias

- si la MBHP no resuelve su apelación dentro de los **30 días calendario** (o dentro de los **cinco días calendario adicionales** si se prorroga el plazo), o bien
- si la MBHP no resuelve su apelación acelerada (rápida) dentro de los **tres días laborables** (o dentro de los **14 días calendario adicionales** si se prorroga el plazo).

Proceso de apelación ante la Junta de Audiencias de MassHealth

Como afiliado del Plan de PCC, si usted no está de acuerdo con una decisión de MassHealth o si modificamos o denegamos una autorización previa (PA), tiene derecho de apelar la decisión ante la Junta de Audiencias de MassHealth.

También puede apelar ante la Junta de Audiencias de MassHealth si no está de acuerdo con una decisión que tomó la MBHP sobre su proceso de apelación interna ante la MBHP. Cuando la MBHP deniega su apelación, le proporcionará instrucciones acerca de cómo solicitar una audiencia imparcial ante la Junta de Audiencias de MassHealth.

Para presentar una apelación, usted debe completar un *Formulario de solicitud de audiencia imparcial*.

Puede completar el *Formulario de solicitud de audiencia imparcial* en línea en www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision o por teléfono llamando al Centro de servicio al cliente de MassHealth al (800) 841-2900, TDD/TTY 711.

Los formularios de solicitud de audiencia imparcial pueden enviarse por correo postal a

Office of Medicaid, Board of Hearings
100 Hancock St., 6th Floor
Quincy, MA 02171
o por fax al (617) 887-8797.

Si usted tiene una discapacidad y necesita una acomodación para asistir a su audiencia o participar en ella, puede informarnos lo que necesita en la sección "Type of Hearing and Accommodations" (Tipo de audiencias y acomodaciones) del *Formulario de solicitud de audiencia imparcial*.

La Junta de Audiencias debe recibir su solicitud completada y firmada antes de los 60 días calendario de la fecha en que usted recibió el aviso de la decisión sobre su apelación.

Si su apelación se refiere a una decisión de finalizar, reducir o cancelar un servicio que tiene, puede mantener el servicio durante el proceso de audiencia imparcial. Si quiere mantener el servicio durante la apelación, usted o su representante debe enviar la solicitud de audiencia imparcial dentro de los **10 días calendario** de la fecha de la carta de MassHealth donde le comunicaron que el servicio se modificaría. Si está apelando una decisión de la MBHP, debe presentar la apelación dentro de los **10 días calendario** de la fecha de la carta donde le comunicaron la decisión de la MBHP sobre su apelación interna. Si quiere mantener el servicio durante el proceso de apelación, debe manifestarlo en la sección "Other information" (Otra información) del *Formulario de solicitud de audiencia imparcial*.

Si mantiene el servicio y pierde la audiencia imparcial, es posible que MassHealth no pague el costo del servicio.

Audiencia imparcial acelerada (rápida) ante la Junta de Audiencias

Usted puede solicitar una audiencia imparcial acelerada (rápida)

- si está apelando una decisión de denegar una admisión en un hospital de enfermedades agudas;
- si está apelando una decisión de la MBHP sobre una apelación interna acelerada (rápida); o
- si está apelando el alta o la transferencia de un centro de enfermería.

Si quiere que la Junta de Audiencias maneje su solicitud como una audiencia imparcial rápida, debe solicitar la audiencia imparcial dentro de los **20 días calendario** de la fecha en que recibió la decisión que está apelando. Si la presenta entre los 21 y los 30 días calendario de recibida la decisión, la Junta de Audiencias no hará la audiencia más rápido.

Después de presentar una apelación ante la Junta de Audiencias

Usted o su representante puede leer el expediente de su caso para prepararse para el proceso de apelación ante la Junta de Audiencias. La Junta de Audiencias no tiene los expedientes de la MBHP, por lo tanto, si está apelando una decisión de la MBHP debe comunicarse con la MBHP para obtenerlos.

En la audiencia, puede representarse usted mismo o puede hacerlo un abogado u otro representante por usted a costa suya.

Para obtener más información sobre las apelaciones ante MassHealth, visite el sitio web www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision.

15. Aviso de prácticas de privacidad

MassHealth tiene información que explica cómo puede usar los datos sobre la salud de los afiliados y transmitirlos a otros. Esto se llama "Aviso de prácticas de privacidad".

Usted puede obtener una copia de nuestro *Aviso de prácticas de privacidad* en línea en www.mass.gov/lists/hipaa-forms-for-masshealth-members o llamando al Centro de servicio al cliente de MassHealth.

Para saber de qué manera la MBHP usa y comparte con otros la información sobre salud conductual, puede llamar a la MBHP al (800) 495-0068 u obtener una copia del *Aviso de prácticas de privacidad* de la MBHP en el sitio web www.masspartnership.com/mbhp/en/home.

16. Cómo informar sobre presunto fraude

Si usted recibe una factura por una visita en un consultorio, pero no la realizó; un aviso de un servicio que no recibió o por servicios de más de los que recibió; o si algo parece incorrecto, es posible que se trate de un fraude o un abuso. Si usted sospecha que hubo un caso de fraude o de abuso respecto del Plan de PCC, por favor, llame al (877) 437-2830, 877-4-FRAUD-0.

Notas

Notas



UN PROGRAMA DE LA OFICINA EJECUTIVA DE SALUD
Y SERVICIOS HUMANOS (EOHHS) DE MASSACHUSETTS

WWW.MASS.GOV/MASSHEALTH

PCC-EG-ES-1224