



MassHealth

Manual del miembro

Una lista de los beneficios y servicios de los miembros (*Lista de servicios cubiertos y excluidos*) se considera parte del *Manual del miembro de MassHealth*; sin embargo, se encuentra en su paquete como un documento separado. Asegúrese de conservar esta lista junto a su *Manual del miembro de MassHealth*.

**Standard/CommonHealth
Family Assistance
MassHealth CarePlus**

INTRODUCCIÓN

Bienvenido a Fallon Health para los miembros de MassHealth

Como miembro de MassHealth, usted ha elegido inscribirse en Fallon Health, uno de los planes de salud mejor clasificados del país según las clasificaciones de los planes de seguro de salud de Medicaid del Comité Nacional de Control de Calidad (NCQA) de 2014-2015. Fallon Health es una Organización de Atención Médica Administrada (MCO), por lo que hacemos mucho más que solo pagar sus cuentas médicas. También proporcionamos atención a través de nuestra propia red de centros médicos y proveedores de atención médica. Eso significa que, cuando usted o sus hijos se enferman, siempre puede estar seguro de que obtendrá una excelente atención médica. Todo lo que necesita hacer es escoger un proveedor de atención primaria (PCP).

Este *Manual del miembro* le ayudará a comprender los beneficios y los servicios cubiertos que recibe como miembro del plan. También se explicará cómo contactarnos si tiene alguna pregunta.

Este *Manual del Miembro* también está disponible en inglés, en letras grandes y en otros formatos alternativos, como braille; para obtenerlo en otro idioma o formato, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848. También puede llamar a este número para que le lean este *Manual del miembro* en inglés o en otros idiomas. Las versiones en inglés y en español de este *Manual del miembro* también están disponibles en nuestro sitio web en fallonhealth.org/masshealth.

This Member Handbook is also available in Spanish; large print and other alternate formats like Braille if you call Fallon's Customer Service Department at 1-800-341-4848. You can also call this number to have this *Member Handbook* read in Spanish or in other languages. English and Spanish versions of this Member Handbook are also available on our website at fallonhealth.org/masshealth.



1-800-341-4848

Si es sordo o tiene problemas auditivos, llame al

TRS 711

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Para obtener más información sobre Fallon y otras opciones de planes de salud, llame al Centro de Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TDD/TTY para personas con problemas auditivos: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Índice

Para obtener una lista de los beneficios y servicios cubiertos de los miembros, consulte la *Lista de servicios cubiertos y excluidos que se adjunta a este Manual del miembro.*

Definiciones	1
¿Qué es Fallon Health?	4
Información sobre su membresía	4
Inscripción.....	4
Cancelación voluntaria de la inscripción	4
Cancelación de la membresía por pérdida de elegibilidad	4
Cancelación de la membresía por alguna causa.....	4
No pierda su inscripción en Fallon	5
Cobertura si cambia o ya cambió de plan	6
Qué debe hacer si necesita un traductor o un intérprete.....	6
Cómo comunicarse con Fallon Health.....	7
Lo ayudaremos a elegir a su proveedor de atención primaria (PCP)	8
Cómo cambiar de PCP	8
Programe una cita para ver a su PCP.....	9
Siga las indicaciones de su PCP.....	9
Siempre llame a su PCP si se enferma, a menos que sea una emergencia.....	9
Remisiones a especialistas	10
Autorremisión.....	10
Atención de emergencia	12
Si tiene una emergencia médica o una emergencia de salud conductual, debe buscar atención inmediata cuando no haya tiempo de llamar a su proveedor de atención médica.	12
¿Qué es “una afección médica de emergencia”?.....	12
Qué hacer si necesita atención médica de emergencia	12
Qué hacer si necesita atención de salud conductual de emergencia (salud mental o abuso de sustancias)	12
Su PCP lo ayudará a controlar su atención de emergencia y le hará un seguimiento	13
Atención de urgencia	13
Nurse Connect.....	13
Cómo obtener atención cuando viaja	14
Cuando los miembros están lejos del hogar, Fallon Health solo cubrirá servicios de emergencia, servicios posteriores a una emergencia y servicios de atención de urgencia*.....	14
Servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias)	14
Toma de decisiones sobre autorizaciones	16
¿Cuánto debe esperar para consultar a un proveedor de atención médica?	19
Atención médica	19
Servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias)	19
Enfermeros administradores de casos le pueden ayudar a obtener los servicios que usted necesita	20
Fallon Health le ayudará a coordinar todos los servicios de MassHealth para los cuales usted es elegible, incluido el transporte.....	20
Si recibe una factura.....	21
Coordinación de beneficios	21
Subrogación.....	21
Explicación de los beneficios de farmacia	23
Excepciones a los copagos de farmacia	23
Tope anual de copago de farmacia.....	24
Otra información importante sobre los medicamentos con receta	24
Exclusiones.....	26

Atención médica para sus hijos	27
Atención preventiva y atención de niño sano para todos los menores	27
Servicios de evaluación de atención médica y de diagnóstico pediátricos preventivos (PPHSD) para menores inscritos en MassHealth Family Assistance	28
Servicios tempranos y periódicos de evaluación, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) para menores inscritos en MassHealth Standard o CommonHealth	28
Atención dental para menores.....	29
Servicios adicionales para menores	30
Servicios de intervención temprana para menores con problemas de desarrollo o crecimiento	30
Atención preventiva para adultos.....	32
Programas de administración de la atención	34
Evaluación de necesidades de salud	34
Programas de salud y bienestar.....	34
Programa para dejar de consumir tabaco	35
Programas de control de enfermedades	35
Información general sobre salud, bienestar, medicamentos y enfermedades	36
Programas de administración de casos: adultos y niños	36
Embarazo (atención prenatal): Programa de partos especiales de Fallon.....	37
Programa de administración de la atención social	38
Programas específicos para afecciones de salud conductual (salud mental o trastorno por abuso de sustancias).....	39
Confidencialidad de la información del miembro.....	40
Su derecho a usar instrucciones anticipadas	40
<i>Poder de representación para la atención médica</i>	<i>40</i>
<i>Testamento en vida</i>	<i>40</i>
<i>Poder duradero para la atención médica.....</i>	<i>41</i>
Sus derechos y responsabilidades como miembro	42
Derechos del miembro	42
Responsabilidades del miembro	43
Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones.....	45
Reclamos.....	45
Felicitaciones	45
Consultas.....	45
Quejas	45
Apelaciones	46
<i>Cuando presente una apelación interna, incluya lo siguiente:</i>	<i>47</i>
<i>Usted puede presentar la apelación de la siguiente manera:</i>	<i>48</i>
<i>Opción 1: presentación de una apelación interna estándar o acelerada (rápida).....</i>	<i>48</i>
Pasos que debe seguir para presentar una apelación interna estándar.....	48
Cómo funciona el proceso de apelación interna estándar	49
Obtención de una prórroga para una apelación interna estándar.....	49
Si no está satisfecho con el resultado de su apelación interna estándar, puede hacer lo siguiente:	49
Cómo solicitar una apelación interna acelerada (rápida).....	50
Cómo funciona el proceso de apelación interna acelerada (rápida).....	50
Obtención de una prórroga para una apelación interna acelerada (rápida)	50
Si su solicitud no califica para una apelación interna acelerada (rápida)	51
Si no está satisfecho con el resultado de su apelación interna acelerada (rápida), puede hacer lo siguiente:	51
<i>Opción 2: presentación para una audiencia de una apelación interna de segundo nivel</i>	<i>51</i>
Pasos a seguir si desea recibir servicios continuos de segundo nivel de Fallon:.....	51
Cómo funciona el proceso de apelación interna de segundo nivel.....	51
Obtención de una prórroga para una apelación interna de segundo nivel	51
Si no está satisfecho con el resultado de su apelación interna de segundo nivel, puede hacer lo siguiente:.....	52
<i>Opción 3: solicitud de audiencia para una apelación ante el Consejo de Audiencias</i>	<i>52</i>
Pasos que debe seguir	52
Consejo de Audiencias: apelación interna acelerada (rápida)	52
Cómo recibir servicios continuos.....	53
Revisión de su expediente de apelación.....	53

Cosas importantes para recordar sobre Fallon	54
Llame al 1-800-341-4848 ahora y escoja un PCP	54
Tenga a mano sus tarjetas de identificación de Fallon y MassHealth.....	54
Llame siempre primero a su PCP si se enferma, a menos que sea una emergencia	54
Si se trata de una emergencia, llame al 911	54
Si necesita cambiar de PCP	54
Infórmenos sobre cualquier cambio	54
Si recibe una factura	54
Cómo comunicarse con el Servicio al Cliente de MassHealth	55
Índice alfabético	56

Definiciones

Acción desfavorable: una acción, o la falta de acción, por parte de Fallon que usted puede apelar. Esto incluye las siguientes situaciones:

- Fallon denegó o aprobó un servicio limitado que solicitó su médico.
- Fallon redujo, suspendió o canceló la cobertura que ya había aprobado.
- Fallon no pagó un servicio cubierto por Fallon.
- Fallon no resolvió una solicitud de autorización por un servicio dentro de los plazos requeridos. Consulte la sección **Cómo tomar decisiones respecto de las autorizaciones** de este *Manual del miembro* para obtener más información sobre los plazos.
- No pudo obtener servicios de atención médica en los plazos descritos en la sección **¿Cuánto debe esperar para consultar a un proveedor de atención médica?** de este *Manual del miembro*.
- Fallon no procedió dentro de los plazos especificados para revisar una apelación interna y comunicarle una decisión.

Afección médica de emergencia: afección médica, ya sea física o mental, que se presenta con síntomas de gravedad suficiente (incluido dolor agudo) que una persona, con conocimientos generales de salud y medicina, podría considerar razonablemente que, de no obtener atención médica inmediata, se podría producir: (1) grave riesgo para la salud del miembro o de otra persona, en el caso de una mujer embarazada, para la salud de la mujer o de su hijo no nacido; (2) grave daño a las funciones corporales; o (3) grave problema relacionado con cualquier parte u órgano del cuerpo.

Apelación (o Apelación interna): solicitud que usted presenta cuando quiere que reconsideremos una acción desfavorable, como se menciona anteriormente.

Área de servicio: ciudades y poblaciones en los que Fallon presta servicios a los miembros de MassHealth.

Atención de posestabilización: atención que recibe una vez que se estabiliza una afección médica de emergencia.

Atención de urgencia: atención médica que se necesita de inmediato, pero no es una emergencia real.

Autorización previa: una promesa de Fallon de que pagaremos los servicios cubiertos médicamente necesarios. Un proveedor de Fallon debe brindar estos servicios a un miembro elegible del plan. Consulte la sección **Cómo tomar decisiones respecto de las autorizaciones** de este *Manual del miembro* para obtener más información sobre este proceso.

Beacon Health Options: una compañía que administra beneficios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) para Fallon.

Consejo de Audiencias: el Consejo de Audiencias de la Oficina de Medicaid en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos.

Consulta: toda pregunta que le haga a Fallon sobre cualquier parte de nuestras operaciones. Si no está satisfecho con nuestras operaciones, esto se denomina queja.

Copago: cantidad que usted debe pagar por los medicamentos que compre en la farmacia.

Especialista del plan: un médico especializado u otro profesional de atención médica especializado con la debida licencia, que pertenecen a la red de Fallon Health MassHealth, contratados por nosotros

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Definiciones

para brindar servicios de atención médica a los miembros. El especialista, generalmente, ejerce su profesión dentro de un campo específico de la medicina; y es posible que el médico de atención primaria no cuente con la formación especializada para ejercer dentro de ese campo específico.

Fallon Health: Fallon Community Health Plan, Inc. (también se lo denomina “el plan,” “nuestro,” “nuestra” y “nosotros”).

Formulario de evaluación de necesidades de salud: formulario que completa cuando se inscribe en el plan. Es un resumen de sus antecedentes médicos y sus inquietudes actuales.

Miembro: cualquier persona que tenga el derecho a servicios en virtud de este plan y que sea elegible para recibir los beneficios de MassHealth (también se lo denomina “usted”).

Programa de servicios de emergencia (ESP): proveedores que realizan evaluaciones de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) de emergencia, y brindan servicios de emergencia y otros servicios en caso de crisis y de estabilización. El ESP le ofrece una manera de obtener estos servicios durante las 24 horas, los siete días de la semana. Si cree que debe consultar a un proveedor del ESP, puede llamar a uno directamente. También puede llamar a los números gratuitos de Fallon y Beacon, que se detallan más adelante.

Proveedor de atención primaria (PCP): proveedor de la red que se especializa en medicina interna, medicina familiar, obstetricia y ginecología (solo para mujeres), o pediatría, a quien ha escogido para que trabaje con usted a fin de administrar su atención médica.

Proveedor de la red de MassHealth: médico, otro profesional de atención médica, hospital y otro centro de atención médica que tiene un contrato con MassHealth para brindar servicios a los miembros.

QUEJA: expresión de insatisfacción que usted o su representante de apelaciones autorizado manifiestan sobre Fallon o uno de los proveedores de nuestro plan. Por ejemplo, esto incluiría inquietudes sobre su calidad de vida.

Remisión: recomendación de un proveedor de la red para que consulte a otro proveedor de la red para recibir servicios más especializados. No obstante, una remisión en sí no garantiza que un tratamiento en particular estará cubierto o que el proveedor que lo acepta tenga contrato con el plan. En consecuencia, la remisión no garantiza que el plan pagará el servicio.

Representante de apelaciones: toda persona que usted designe por escrito para que lo represente durante una apelación. Entre los representantes de apelaciones se encuentran:

- a) Médicos
- b) Familiares
- c) Asesores legales
- d) Tutores
- e) Curadores
- f) Personas designadas por un poder legal
- g) Apoderados de atención médica
- h) Grupo de defensa comunitaria

Salud conductual: servicios de atención médica que previenen o tratan problemas de salud mental o de abuso de sustancias.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Servicio médicamente necesario: servicios o suministros que: son adecuados y necesarios para diagnosticar o tratar su afección; se utilizan para el diagnóstico, la atención directa y el tratamiento; cumplen con las normas de la buena práctica médica de la comunidad local; y no son principalmente para su comodidad o la comodidad de su médico.

Servicios cubiertos: servicios o suministros de atención médica que se describen en el documento adjunto, la *Lista de servicios cubiertos y excluidos* que recibió con este *Manual del miembro*.

Servicios de emergencia: servicios que usted recibe en un hospital, en una consulta del proveedor o a través de un Programa de servicios de emergencia ya sea dentro o fuera del área de servicio de Fallon, que: (1) proporciona un proveedor calificado y (2) son necesarios para evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia. Esto incluye el traslado en ambulancia al centro médico correspondiente más cercano. El *Directorio de proveedores de Fallon Health MassHealth* proporciona una lista de las salas de emergencias de hospitales y los Programas de servicios de emergencia en todo el estado.

Servicios de salud mental: evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental.

Servicios de trastornos por abuso de sustancias: evaluación y tratamiento de trastornos por abuso de sustancias.

Servicios tempranos y periódicos de evaluación, diagnóstico y tratamiento (EPSDT): la prestación de servicios de atención médica para miembros menores de 21 años de MassHealth Standard/CommonHealth. Consulte la sección **Atención médica para sus hijos** de este *Manual del miembro* para obtener información sobre los servicios EPSDT.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

¿Qué es Fallon Health?

Fallon Health es un plan de atención administrada (MCO). Formar parte de un plan de atención administrada significa que usted elegirá un proveedor de atención primaria (PCP) que administrará su atención médica y coordinará la atención con especialistas, en caso de ser necesario. Puede elegir un PCP de la red de proveedores de Fallon Health.

Información sobre su membresía

Inscripción

Cuando MassHealth informa a Fallon de su inscripción, le envía a usted por correo una tarjeta de identificación el siguiente día hábil. La tarjeta tiene vigencia a partir de la fecha de vigencia de la inscripción. Fallon es responsable de todos los servicios cubiertos que se incluyen en la *Lista de servicios cubiertos y excluidos* del *Manual del miembro* a partir de la fecha de vigencia de su inscripción en Fallon.

Al inscribirse en Fallon por medio de MassHealth, se le acepta sin considerar sus ingresos, estado de salud físico o mental, edad, género, orientación sexual, religión, incapacidad física o mental, origen étnico o raza, situación anterior como miembro, afecciones preexistentes o estado de salud esperado.

Cancelación voluntaria de la inscripción

Puede poner fin a su cobertura con Fallon en cualquier momento. Para cancelar la inscripción en Fallon, llame al Centro de Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). El horario de atención es de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes. La cancelación voluntaria de la inscripción tiene vigencia a partir de un (1) día hábil después de que MassHealth envía la solicitud a Fallon.

Después de la cancelación de la inscripción, Fallon seguirá proporcionando cobertura para lo siguiente:

- servicios cubiertos hasta la fecha de cancelación de la inscripción;
- cualquier equipo hecho a medida y aprobado antes de la cancelación de la inscripción, incluso si no se entregó hasta después de dicha cancelación.

Cancelación de la membresía por pérdida de elegibilidad

En caso de que deje de cumplir los requisitos para la cobertura de MassHealth, MassHealth cancelará su inscripción en Fallon. Ya no será elegible para la cobertura de Fallon a partir de la cancelación de su inscripción en MassHealth. Puede volver a inscribirse en forma automática en Fallon si vuelve a ser elegible para MassHealth en un plazo de 366 días, según lo decida MassHealth.

Cancelación de la membresía por alguna causa

Puede haber instancias en que Fallon presente una solicitud por escrito a MassHealth para cancelar la inscripción de un miembro.

Fallon no solicitará la cancelación de la inscripción de un miembro producto de un cambio adverso en su estado de salud o por el uso de servicios médicos, capacidad mental disminuida o conducta poco cooperadora o perjudicial como resultado de sus necesidades especiales.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

SECCIÓN 1: Descripción general de la membresía de Fallon Health

MassHealth decidirá si concede la solicitud de cancelación de la inscripción a Fallon. Si se cancela su inscripción en Fallon, MassHealth le enviará un informe por escrito de dicha acción y se comunicará con usted para que escoja otro plan de salud.

Su cobertura de MassHealth

Para recibir la cobertura de Fallon Health, usted debe ser elegible para MassHealth. Se debe volver a determinar la elegibilidad para MassHealth de la mayoría de las personas todos los años. Por lo tanto, asegúrese de completar y enviar inmediatamente su Formulario de verificación de elegibilidad (ERV) a MassHealth cuando lo reciba por correo. Si necesita otro formulario o ayuda para completarlo, llame al Servicio al Cliente de Fallon Health o al Centro de Servicio al Cliente de MassHealth. Los números de teléfono se encuentran la parte inferior de cada página de este manual.

No pierda su inscripción en Fallon

Para asegurarse de que no se cancele su inscripción, renueve su cobertura de MassHealth todos los años. MassHealth le enviará por correo un formulario de verificación de elegibilidad 10 u 11 meses a partir de la última vez que hizo su solicitud. Complete el formulario y envíelo a MassHealth de inmediato. Si no recibe un formulario, comuníquese con el Centro de Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TDD/TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. O visite el sitio web www.mass.gov para acceder a la solicitud. También puede obtener más información acerca del proceso de renovación en www.fallonhealth.org. Si tiene preguntas sobre cómo completar el formulario, Fallon o MassHealth pueden ayudarle. También debe comunicarse con MassHealth y Fallon si hay cambios en su dirección, teléfono o estado como un nacimiento en la familia.

Cuando sea miembro

Recibirá una tarjeta de identificación (ID) de miembro de Fallon Health, la cual tiene información importante sobre usted y sus beneficios. Además prueba que usted es miembro de Fallon. Su tarjeta de identificación de Fallon es adicional a la de MassHealth. Para recibir todos sus beneficios, siempre debe tener a mano ambas tarjetas de identificación y mostrarlas a la persona que lo ayuda con su atención, a fin de que ellos decidan qué tarjeta se debe usar y usted no deba preocuparse.



MassHealth

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Tarjeta de identificación (ID) de miembro

Todos los miembros de Fallon reciben una tarjeta de identificación (ID) de miembro de Fallon. Verifique la información de su tarjeta de identificación para asegurarse de que sea correcta. Si hay algún error, o si no recibió esta tarjeta, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon. *(Recuerde: si cambia de dirección y número de teléfono, debe llamar al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon y al Centro de Servicio al Cliente de MassHealth para que podamos actualizar su información).*

En su tarjeta hay números de teléfono importantes. Además, dice lo que debe hacer cuando necesita atención de urgencia o de emergencia. Consulte las secciones **Atención de emergencia** y **Atención de urgencia** de este *Manual del Miembro* para obtener más información sobre la atención de urgencia y de emergencia.

¿Perdió su tarjeta de identificación de miembro?

Para reemplazar su tarjeta, llame al Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848 (TRS 711) en cualquier momento de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. También puede solicitar una nueva tarjeta de identificación a través de nuestro sitio web: **fallonhealth.org**. Para reponer su tarjeta de identificación de MassHealth, llame al Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TDD/TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Incluso si no tiene su tarjeta, un proveedor de atención médica nunca debe negarle atención. Si un proveedor se niega a tratarlo, pídale que llame al Servicio al Cliente de Fallon. Verificaremos su elegibilidad para el proveedor. O también puede llamar usted mismo al Servicio al Cliente de Fallon.

Orientación para miembros nuevos

Fallon Health se pondrá en contacto con usted para darle la bienvenida al plan y repasar todos los beneficios, de manera que entienda cómo usarlos. También es un buen momento para que haga preguntas acerca de su cobertura. Si no podemos comunicarnos con usted, llame al Servicio al Cliente de Fallon y un representante con gusto hablará con usted. Para asegurarse de que podamos comunicarnos con usted, llame al Servicio al Cliente de Fallon y al Servicio al Cliente de MassHealth si cambia de dirección o número de teléfono. Si no mantiene informado a MassHealth respecto de su información de contacto, podría perder la elegibilidad para MassHealth y Fallon Health. Puede encontrar la información de contacto en la parte inferior de cada página de este manual.

Cobertura si cambia o ya cambió de plan

Tenga en cuenta lo siguiente: si se cambia a Fallon de otro plan de MassHealth y ya ha comenzado un tratamiento, por ejemplo atención de maternidad continua, con un proveedor que no está contratado por Fallon, revisaremos ese tratamiento y es posible que autoricemos la continuación del tratamiento administrado por ese proveedor. Además, si Fallon no tiene un proveedor de la red que pueda tratar su afección, Fallon autorizará a un proveedor fuera de la red para que lo atienda.

Qué debe hacer si necesita un traductor o un intérprete

Fallon ofrece servicios de traducción gratuitos para nuestros miembros que no hablan inglés. Si necesita ayuda para traducir cualquier documento de Fallon, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848. Todos los documentos están disponibles en inglés, en letras

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

grandes y otros formatos alternativos, como braille. Fallon traducirá cualquier otro documento a otros idiomas por teléfono.

Si necesita que un intérprete esté presente durante una consulta de atención médica, infórmelo en el consultorio de su proveedor de atención médica cuando programe la cita.

Cómo comunicarse con Fallon Health

Si tiene alguna pregunta, escriba o llame al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon o diríjase a sus oficinas:

**Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
1-800-341-4848 (TRS 711)
fallonhealth.org**

Puede llamar o visitarnos de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Trataremos de responder todas sus preguntas.

Si necesita hablar con alguien sobre atención de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias), llame a Beacon Health Options para hablar con el proveedor de salud conductual de Fallon al 1-888-421-8861, durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Lo ayudaremos a elegir a su proveedor de atención primaria (PCP)

Todos los miembros de Fallon Health MassHealth necesitan un proveedor de atención primaria (PCP). Usted deberá elegir un PCP que esté afiliado a Fallon. Llámenos si necesita que lo ayudemos a elegir un PCP. Si usted no elige un PCP, Fallon le asignará uno en un plazo de 15 días a partir de la fecha de entrada en vigencia de su inscripción en el plan. Puede cambiar su PCP en cualquier momento. Si usted ya tiene un PCP cuando nos llame, verificaremos que la información que tenemos en nuestros registros sea la correcta. Para ayudarlo a elegir un PCP, consulte el *Directorio de proveedores* de Fallon Health MassHealth, el cual contiene información sobre todos los PCP de la red de MassHealth de Fallon. Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en www.fallonhealth.org

Un PCP es un médico o profesional en enfermería que se preocupa por su salud y que lo ayudará a obtener la atención que necesita. Su PCP trata sus problemas de atención médica básicos, lo remite a otros proveedores si tiene necesidades de atención de especialistas, lo ingresa en el hospital cuando sea necesario y mantiene su historia clínica. Puede llamar al consultorio de su PCP después del horario de atención si tiene algún problema de salud. Siempre hay un PCP de turno para usted, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Existen varios tipos de PCP:

- El PCP de medicina familiar trata a adultos y niños, y a veces, proporciona servicios de salud para la mujer si está embarazada.
- El PCP de medicina interna (o “internista”) que trata a adultos mayores de 17 años.
- El PCP pediátrico que trata a menores de 21 años.
- El obstetra/ginecólogo (solo para mujeres) que es un proveedor con especialización en obstetricia y ginecología.

Cada familiar cubierto por Fallon puede tener su propio PCP. En el caso de que toda la familia desee tener el mismo proveedor de atención médica, puede elegir uno que trabaje en medicina familiar o medicina interna. Sea cual sea el tipo de PCP que elija, recibirá una excelente atención.

Para elegir un PCP, solo llame a un representante del Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848 (TRS 711). Un representante del Servicio al Cliente puede brindarle más información sobre los PCP de la red de Fallon Health MassHealth (incluidos aquellos que hablen su idioma), así como también responder cualquier pregunta que tenga. Además, le dará información sobre otros servicios que Fallon ofrece para ayudarlo a estar saludable.

Si desea obtener una copia del *Directorio de proveedores de Fallon Health MassHealth*, puede llamar a un representante del Servicio al Cliente de Fallon al número de teléfono que se indica anteriormente. También puede visitar el sitio web fallonhealth.org para buscar proveedores en Internet. Simplemente haga clic en “Find a doctor” (Encontrar un médico) y, en la sección “Advanced Search” (Búsqueda avanzada), seleccione MassHealth en “Search a specific plan’s network” (Buscar la red de un plan específico).

Cómo cambiar de PCP

Puede cambiar su PCP en cualquier momento por cualquier razón llamando a un representante del Servicio al Cliente de Fallon. También puede visitar el sitio web fallonhealth.org para buscar proveedores en Internet. Simplemente haga clic en “Find a doctor” (Encontrar un médico) y, en la sección “Advanced Search” (Búsqueda avanzada), seleccione MassHealth en “Search a specific plan’s network” (Buscar la red de un plan específico).

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Su PCP es alguien en quien usted confía

Es importante que programe una cita para ver a su proveedor de atención primaria tan pronto como sea posible. Para programar una cita, llame a su PCP al número que se indica en el *Directorio de proveedores* de Fallon Health MassHealth. Cuando llame, asegúrese de indicar que es miembro de Fallon. Usted y su PCP pueden usar esta cita para conocerse. Después de la primera cita, llame a su PCP siempre que necesite atención médica. Su PCP se asegura de que usted obtenga los exámenes y tratamientos adecuados, y lo remite a especialistas si fuera necesario. Por lo tanto, si necesita programar una cita o tiene alguna pregunta sobre su salud, llame primero a su PCP de Fallon. Su PCP sabrá exactamente cómo ayudarlo.

Programe una cita para ver a su PCP

Si desea ver a su PCP, llámelo durante su horario de atención para programar una cita. Para conocer el horario de atención de su PCP, consulte el *Directorio de proveedores de Fallon Health MassHealth* o llame al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al número que aparece abajo.

Depende de usted programar las citas para los controles, exámenes de la vista y otros tipos de atención de rutina. Si desea cambiar o cancelar una cita, llame inmediatamente al consultorio del proveedor.

Si tiene algún problema con las citas de su proveedor, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848 (TRS 711). Consulte la sección **¿Cuánto debe esperar para consultar a un proveedor de atención médica?** de este *Manual del miembro* para obtener más información sobre nuestras normas de acceso.

Siga las indicaciones de su PCP

Los adultos deben hacerse controles todos los años, incluso si se sienten bien. Los menores de 21 años deben visitar regularmente a su PCP. Consulte la sección **Atención médica para sus hijos** de este *Manual del miembro* para obtener más información sobre la atención de sus hijos.

Su PCP le informará sobre las clases de salud a las que puede asistir a fin de mantenerlo a usted y a su familia saludables. También puede consultar los programas de Fallon a su disposición. Consulte la sección **Salud y bienestar** de este *Manual del miembro* para obtener más información.

Siempre llame a su PCP si se enferma, a menos que sea una emergencia

Cuando se enferme debe llamar a su PCP antes de obtener tratamiento, a menos que sea una emergencia. Consulte la sección **Atención de emergencia** de este *Manual del miembro* para ver ejemplos de emergencias.

Recuerde que en el consultorio de su PCP habrá alguien que responda el teléfono las 24 horas del día. Si su PCP no está disponible, otro le ayudará.

Si se enferma lejos de casa, llame al consultorio de su PCP, a menos que sea una emergencia.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Remisiones a especialistas

Siempre debe consultar a su PCP para recibir toda la atención médica de rutina. Sin embargo, si necesita atención de un especialista, su PCP ordenará una remisión. Algunos ejemplos de especialistas son cardiólogo (médico del corazón); audiólogo (médico de la audición); alergista (médico de alergias o asma) y neurólogo (médico del cerebro).

Consulte la *Lista de servicios cubiertos y excluidos* que se encuentra en este *Manual del miembro* para obtener más información sobre los servicios que requieren remisiones.

Recuerde, siempre que sea posible, su PCP lo remitirá a un especialista que sea proveedor de la red de Fallon Health MassHealth. En algunos casos, como cuando el tipo de especialidad para tratar su afección no está disponible mediante un proveedor de la red de Fallon Health MassHealth, su PCP tendrá que **solicitar una autorización** de Fallon para que usted vea a un proveedor que no pertenezca a la red de Fallon Health MassHealth. A continuación (en la sección **Autorremisión**) encontrará más información sobre los servicios que no requieren una remisión.

Consulte la sección “**Toma de decisiones sobre autorizaciones**” de este *Manual del miembro* para obtener más información sobre el proceso de autorización. Fallon no cubrirá ningún servicio especializado que reciba fuera de la red de proveedores de Fallon Health MassHealth que no haya sido autorizado por Fallon antes de la cita con el proveedor.

Autorremisión

En algunos casos, usted se puede “autorremitir” a un especialista de la red de Fallon Health MassHealth. Esto significa que puede llamar a un especialista y programar una cita usted mismo. Usted no necesita una remisión de su PCP, pero debe ver a un proveedor de la red de Fallon Health MassHealth, salvo para los servicios de planificación familiar. Puede recibir servicios de planificación familiar de cualquier proveedor de planificación familiar que tenga contrato con Fallon o MassHealth.

Los servicios para los cuales se puede autorremitir incluyen los siguientes:

- Consultas en el consultorio de un obstetra, ginecólogo, enfermera partera certificada o médico familiar de la red de Fallon Health MassHealth, incluido el examen anual de salud ginecológica preventiva y todos los servicios ginecológicos posteriores que sean necesarios como resultado de dichos exámenes, servicios para afecciones ginecológicas de emergencia o agudas y atención de maternidad.
- Servicios de planificación familiar de cualquier proveedor de servicios de planificación familiar que tenga contrato con Fallon o MassHealth. Esto incluye métodos anticonceptivos, exámenes, orientación, pruebas de embarazo y algunos análisis de laboratorio. También puede consultar a su PCP para los servicios de planificación familiar. Llame al Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848 si necesita ayuda para encontrar un proveedor de servicios de planificación familiar.
- Exámenes de la vista de rutina con un oftalmólogo u optometrista de la red de Fallon Health MassHealth. Consulte la *Lista de servicios cubiertos y excluidos* adjunta para obtener más información sobre la cantidad de exámenes de la vista que están cubiertos.
- Servicios de salud conductual para pacientes externos con proveedores de la red. Para obtener

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

SECCIÓN 2: Su médico de atención primaria (PCP)

ayuda para encontrar un proveedor de la red, llame al 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) o consulte su *Directorio de proveedores de Fallon Health MassHealth*.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Atención de emergencia

Si tiene una emergencia médica o una emergencia de salud conductual, debe buscar atención inmediata cuando no haya tiempo de llamar a su proveedor de atención médica.

¿Qué es “una afección médica de emergencia”?

Una “afección médica de emergencia” es una afección, ya sea física o mental, que se presenta con síntomas de gravedad suficiente (incluido dolor agudo) que una persona, con conocimientos generales de salud y medicina, podría considerar razonablemente que, de no obtener atención médica inmediata, podría producir: (1) grave riesgo para la salud del miembro o de otra persona, en el caso de una mujer embarazada, para la salud de la mujer o de su hijo no nacido; (2) grave daño a las funciones corporales; o (3) grave problema relacionado con cualquier parte u órgano del cuerpo.

Algunos ejemplos de una emergencia médica incluyen:

- dolor en el pecho;
- dificultad para respirar;
- hemorragia grave o traumatismo craneal;
- pérdida del conocimiento.

Qué hacer si necesita atención médica de emergencia

Si está muy enfermo o tiene un dolor muy fuerte, debe obtener ayuda rápidamente. Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana. Puede obtener atención de emergencia y transporte de emergencia para recibir dicha atención durante el día o la noche, donde sea que se encuentre. No es necesario que la sala de emergencias forme parte de la red de proveedores de MassHealth de Fallon. Por lo general, en cualquier hospital hay una sala de emergencias. También tiene cobertura para servicios de atención de posestabilización (atención de seguimiento) relacionados con una emergencia. Consulte la sección a continuación **Su PCP lo ayudará a controlar su atención de emergencia y le hará un seguimiento.**

Qué hacer si necesita atención de salud conductual de emergencia (salud mental o abuso de sustancias)

En caso de emergencias de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias), llame al programa de servicios de emergencia (ESP) local. **El número de teléfono gratuito del programa de servicios de emergencia en todo el estado es 1-877-382-1609.** El ESP proporciona servicios de evaluación de la salud conductual de emergencia, intervención en caso de crisis y servicios de estabilización. También puede llamar al 911 o acudir a la sala de emergencias de su área.

Algunos ejemplos de emergencias de salud mental incluyen:

- Pensamientos relacionados con lastimarse a sí mismo
- Pensamientos relacionados con lastimar a los demás

Puede encontrar una lista de las salas de emergencias y programas de servicios de emergencia que se encuentran en todo el estado en el *Directorio de proveedores de Fallon Health MassHealth*.

También puede visitar el sitio web fallonhealth.org para buscar proveedores en Internet.

Recuerde que no necesita obtener una aprobación previa de su PCP ni de otro proveedor de MassHealth antes de buscar atención de emergencia. Sin embargo, debe asegurarse de que su PCP sepa de su emergencia, porque **deberá realizar el seguimiento de la atención.** Usted u otra persona debe informar a su PCP acerca de su atención de emergencia en un plazo de 48 horas y, si **Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.** **Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.**

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

tiene una emergencia de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias), además, alguien debe comunicarse con su proveedor de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) en un plazo de 48 horas.

Solo use una sala de emergencias o una ambulancia si piensa que tiene una emergencia real.

Su PCP lo ayudará a controlar su atención de emergencia y le hará un seguimiento

Su PCP hablará con los médicos que le están brindando atención de emergencia para ayudar a administrar y realizar el seguimiento a su atención. Cuando los médicos que le están brindando atención de emergencia determinen que su afección es estable y que la emergencia ha terminado, lo que sucede a continuación se conoce como “atención de posestabilización”. Fallon cubrirá la atención de seguimiento (atención de posestabilización). En general, intentaremos conseguir que los proveedores de Fallon Health MassHealth asuman el control de su atención tan pronto como su afección y las circunstancias lo permitan. Esto significa que si recibe su atención de emergencia en un hospital que no sea parte de nuestra red de MassHealth, podemos programar que sea trasladado a un hospital contratado de Fallon, una vez que su afección esté estable y sea médicamente adecuado. Consulte el *Directorio de proveedores de Fallon Health MassHealth* para obtener la lista de hospitales contratados de Fallon. También puede visitar el sitio web Fallon.org para buscar proveedores en Internet.

Atención de urgencia

Atención de urgencia es la atención que se necesita de manera inmediata, pero que usted no cree que se trate de una emergencia. Si tiene una afección médica para la que se necesita atención de urgencia, llame a su PCP. Su proveedor debe verlo en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas. Si tiene una afección de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) para la que se necesita atención de urgencia, llame a su PCP o proveedor de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias). Su PCP debe verlo en un plazo de 48 horas. Su proveedor de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) debe verlo en un plazo de tres días hábiles. Si su afección empeora antes de que su PCP o proveedor de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) lo vean, puede ir a una sala de emergencias.

Nurse Connect

Como miembro de Fallon Health MassHealth, usted cuenta con acceso telefónico y en línea a enfermeros certificados y otros profesionales de atención médica que actúan como orientadores de salud. Este servicio está disponible durante las 24 horas, los siete días de la semana.

Nurse Connect le brinda lo siguiente:

- Apoyo y educación personales
- Materiales educativos importantes para el diagnóstico o la afección (se le envían por correo directamente a su hogar)
- Ayuda para encontrar más información de salud en línea
- ¡Y mucho más!

Puede llamar a Nurse Connect al 1-800-609-6175 (TDD/TTY: 1-800-848-0160). Como siempre, recuerde comunicarse con su médico de atención primaria para expresar cualquier inquietud que pueda tener.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Cómo obtener atención cuando viaja

Cuando los miembros están lejos del hogar, Fallon Health solo cubrirá servicios de emergencia, servicios posteriores a una emergencia y servicios de atención de urgencia*.

Usted tiene cobertura para servicios de emergencia, servicios posteriores a una emergencia y servicios de atención de urgencia, tales como lesiones y enfermedades repentinas, a donde sea que viaje, incluso si está fuera del área de servicio de Fallon. Si se enferma o lesiona gravemente mientras está de viaje, diríjase al médico o a la sala de emergencias más cercanos, o llame al 911. Llame a su PCP en un plazo de 48 horas después de recibir atención médica mientras viaja.

Hágase cargo de sus **necesidades de atención médica de rutina antes de viajar, puesto que no están cubiertas fuera del área de servicio de Fallon**. Los siguientes son ejemplos de atención que NO está cubierta si se recibe mientras está de viaje:

- Exámenes o tratamientos que su PCP solicitó antes de que viajara
- Atención de rutina o atención que puede esperar hasta que regrese a casa (por ejemplo, exámenes médicos o vacunas)
- Atención de rutina que necesitaba antes de viajar (por ejemplo, atención prenatal de rutina)

Un proveedor puede pedirle que pague por la atención que reciba fuera del área de servicio de Fallon al momento de recibir servicios de atención de urgencia o de emergencia. Puede decirle al proveedor que se comunique directamente con Fallon para cobrar el pago. Si recibe una cuenta por un servicio de atención de urgencia, de posestabilización o de emergencia que recibió mientras estaba fuera del área de servicio de Fallon, puede presentar la cuenta a Fallon para su reembolso.

Para obtener información sobre qué hacer cuando recibe una factura, consulte la sección **Si recibe una factura** de este *Manual del miembro*.

Servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias)

Los miembros de Fallon tienen acceso a una amplia gama de servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias). Beacon Health Options es nuestro socio de servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias).

Algunos ejemplos de estos servicios son:

- Orientación individual, grupal o familiar
- Tratamiento con metadona

La *Lista de servicios cubiertos y excluidos* adjunta contiene una lista completa de los servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias).

Si usted o un familiar necesita servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias), puede elegir cualquier proveedor de la red de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) de Fallon. Puede programar la cita por su cuenta o puede llamar a Beacon Health Options al 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) durante las 24 horas, para que lo ayuden a encontrar un proveedor y a programar su primera cita. También puede pedir ayuda a su proveedor de atención primaria, a la agencia de servicios comunitarios, a otros proveedores, familiares o tutores.

Para obtener más información sobre los proveedores de la red de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) de Fallon, usted o su representante pueden consultar la sección Salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) del *Directorio de Proveedores de Fallon Health*
Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

SECCIÓN 2: Su médico de atención primaria (PCP)

MassHealth, pueden llamar a Beacon Health Options al 1-888-421-8861, o pueden llamar al Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848. Puede acceder al *Directorio de proveedores* en línea en fallonhealth.org, o llamar para solicitar una copia impresa.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Toma de decisiones sobre autorizaciones

Determinados tipos de servicios y solicitudes para consultar a proveedores fuera de la red de Fallon Health MassHealth deben estar autorizados por adelantado para estar cubiertos. La *Lista de servicios cubiertos y excluidos* que se incluye en este *Manual del miembro* indica los servicios que requieren autorización previa. También puede consultar la *Lista de servicios cubiertos y excluidos* en línea en fallonhealth.org.

Para obtener más información sobre cómo solicitar una autorización previa para servicios tempranos y periódicos de evaluación, diagnóstico y tratamiento (EPSDT), consulte la sección **Atención médica para sus hijos** de este *Manual del miembro*.

Cuando un servicio requiere autorización previa, su PCP, proveedor de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias), especialista u otro proveedor tendrá que presentar una solicitud de autorización a Fallon. Su proveedor puede solicitar una decisión de autorización acelerada (rápida) si considera que esperar por una decisión estándar podría poner en grave peligro su vida, salud o capacidad de obtener, mantener o recuperar su función máxima. Fallon revisa las solicitudes de autorización estándar y aceleradas (rápidas), y toma decisiones en los siguientes plazos:

- Decisiones de autorización estándar: tan pronto como su afección lo requiera, pero no después de catorce (14) días calendario luego de recibir la solicitud de servicio. Este plazo se puede prorrogar por catorce (14) días calendario adicionales. Dicha prórroga está autorizada si sucede lo siguiente:
 - 1) usted o su médico solicitan una prórroga, o
 - 2) Fallon proporciona una razón justificada de que:
 - la prórroga es lo mejor para usted, y
 - existe una necesidad de información adicional donde:
 - existe una probabilidad razonable de que la recepción de dicha información implicaría que se aprobara la solicitud, y
 - se espera que dicha información pendiente se reciba en un plazo de 14 días calendario.

Si decidimos prorrogar este plazo, le enviaremos una carta en la que se explican las razones de la prórroga y le informaremos sobre su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con dicha decisión. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** de este *Manual del Miembro* para obtener información sobre el proceso de quejas.

- Decisiones de autorización aceleradas (rápidas): tan pronto como su salud lo requiera pero no después de tres (3) días hábiles luego de recibir la solicitud acelerada (rápida) del servicio. Este plazo se puede prorrogar por catorce (14) días calendario adicionales. Dicha prórroga está autorizada si sucede lo siguiente:
 - 1) usted o su médico solicitan una prórroga, o
 - 2) Fallon proporciona una razón justificada de que:
 - la prórroga es lo mejor para usted, y
 - existe una necesidad de información adicional donde:

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 3: Toma de decisiones sobre autorizaciones

- existe una probabilidad razonable de que la recepción de dicha información implicaría que se aprobara la solicitud, y
- se espera que dicha información pendiente se reciba en un plazo de 14 días calendario.

Si decidimos prorrogar este plazo, le enviaremos una carta en la que se explican las razones de la prórroga y le informaremos sobre su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con dicha decisión. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** de este *Manual del miembro* para obtener más información sobre el proceso de quejas.

Si Fallon no procede dentro de estos plazos, usted puede presentar una apelación ante el Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros llamando al 1-800-333-2535. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** de este *Manual del miembro* para obtener más información sobre el proceso de apelaciones.

En cuanto el plan revise la solicitud del servicio o de los servicios le informaremos a su proveedor sobre nuestra decisión. Si autorizamos el servicio o los servicios, le enviaremos a usted y a su proveedor una carta de autorización. Una vez que reciba la carta puede llamar a su proveedor para programar una cita. La carta de autorización establecerá el servicio o los servicios para los cuales el plan aprobó su cobertura. Debe tener esta carta de autorización antes de recibir cualquier servicio que requiere autorización. Si su proveedor considera que necesita servicios aparte de los autorizados, pedirá la autorización directamente al plan. Si autorizamos la solicitud de servicios adicionales, le enviaremos a usted y a su proveedor una carta de autorización adicional.

Si no autorizamos ninguno de los servicios solicitados, autorizamos solo algunos de los servicios solicitados o no autorizamos la cantidad total, la duración o el alcance de los servicios solicitados, les enviaremos a usted y a su proveedor una carta de denegación o modificación (cambio). Fallon no pagará ningún servicio que no haya sido autorizado. Fallon también les enviará a usted y a su proveedor un aviso si decidimos reducir, suspender o terminar servicios previamente autorizados. Si usted no está de acuerdo con estas decisiones, puede presentar una Apelación ante el Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros llamando al 1-800-333-2535. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** de este *Manual del miembro* para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

Cuando se requiere autorización previa para otros servicios

Además de la autorización previa que se requiere para consultar a determinados especialistas de la red, hay otros servicios que deben ser autorizados por adelantado por Fallon Health, MassHealth o Beacon Health Options para que puedan estar cubiertos. (Beacon Health Options es responsable de autorizar los servicios de salud conductual (salud mental y abuso de sustancias) de los miembros). La *Lista de servicios cubiertos y excluidos* muestra los servicios que requieren autorización previa; su proveedor debe presentar una solicitud para estos servicios ante Fallon Health, Beacon Health Options (para los servicios de salud conductual) o MassHealth.

Administración de la utilización

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

La administración de la utilización es un proceso que utiliza el personal calificado de Fallon Health para garantizar que usted reciba la atención médica adecuada cuando la necesita. La revisión de la utilización de Fallon utiliza médicos y enfermeros para analizar la atención médica que reciben los miembros. Si determinan que los servicios son médicamente necesarios, Fallon Health se comunicará con su proveedor para informarle acerca de la decisión.

Asistencia de transporte

Como beneficio de MassHealth, algunos miembros de Fallon Health MassHealth pueden ser elegibles para el transporte que no sea de emergencia para ir a las consultas de atención médica cubiertas. MassHealth administra este beneficio. Sin embargo, Fallon Health ayuda a los miembros a obtener el servicio de transporte. Para ser elegible para este beneficio, debe cumplir con uno o más de los siguientes criterios.

1. No tiene a ningún familiar u otra persona que pueda llevarlo.
2. No tiene acceso al transporte público o bien, hay una razón médica que le impide usarlo.
3. Su cita debe ser para un servicio médicamente necesario.
4. Debe consultar a un proveedor de MassHealth.

Si desea obtener más información, comuníquese con el Servicio al cliente. Deberá comunicarse con el plan mucho antes de la cita para que podamos procesar su solicitud.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

¿Cuánto debe esperar para consultar a un proveedor de atención médica?

Cuando no se sienta bien, no debe esperar demasiado para ver a su proveedor de atención médica. Fallon comprende la importancia de obtener atención médica rápidamente y es por esto que hemos adoptado normas de acceso. La siguiente es una lista de las normas de acceso dentro de las cuales debe recibir atención médica:

Atención médica

- Servicios de emergencia: inmediatamente en una sala de emergencias o de parte de otro proveedor de atención médica de servicios de emergencia durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana. También tiene cobertura para transporte en ambulancia y servicios de atención de posestabilización relacionados con una emergencia.
- Atención de urgencia: en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas desde su solicitud de una cita.
- Atención primaria
 - Atención sintomática que no es de urgencia: en un plazo de diez (10) días calendario desde su solicitud de una cita, por ejemplo, cuando necesite una cita con su PCP debido a que tiene síntomas similares a los del resfrío.
 - Atención no sintomática: en un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario desde su solicitud de una cita, por ejemplo, cuando se comunica con su PCP para programar un examen físico.
- Atención especializada
 - En un plazo de 48 horas desde su solicitud de atención de urgencia.
 - Atención sintomática que no es de urgencia: en un plazo de treinta (30) días calendario desde su solicitud de una cita cuando necesita ver a un especialista por una hipertrofia de la glándula tiroides.
 - Atención no sintomática de rutina: en un plazo de sesenta (60) días calendario desde su solicitud de una cita, por ejemplo, cuando necesita ver a un especialista para un control anual.

Servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias)

- Servicios de emergencia: inmediatamente en una sala de emergencias o de parte de otro proveedor de atención médica de emergencia (por ejemplo, cuando se requiere hospitalización o desintoxicación) durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana. Tiene cobertura para transporte en ambulancia y servicios de atención de posestabilización relacionados con una emergencia.
- Atención de urgencia: en un plazo de tres (3) días hábiles desde su solicitud de una cita, (por ejemplo, cuando se le terminan los medicamentos).
- Todos los demás servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias), incluidos los servicios ambulatorios: en un plazo de diez (10) días hábiles desde su solicitud de una cita.

Si alguna vez experimenta dificultades para obtener un servicio que necesita conforme a las normas de acceso, puede presentar una apelación ante el Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros de Fallon. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** de este *Manual del miembro* para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Enfermeros administradores de casos le pueden ayudar a obtener los servicios que usted necesita

Puede ser remitido al Programa de servicios de atención de Fallon, donde nuestros enfermeros administradores de casos, que son enfermeros certificados, revisarán y evaluarán la atención médica que nuestros proveedores le proporcionen. Los enfermeros administradores de casos se asegurarán de que se realice lo siguiente:

- Su atención sea coordinada para recibir atención médica.
- Su atención sea coordinada para recibir servicios de salud mental y trastornos por abuso de sustancias con remisiones al Programa de Control Clínico Intensivo de Salud Conductual, según sea necesario.
- Reciba información sobre diversos recursos que están disponibles para usted.
- Reciba ayuda para “explorar” el sistema.
- Tenga los niveles adecuados de servicio disponibles para usted.

Su PCP puede remitirlo a servicios de atención con un enfermero administrador de casos o puede ser identificado por el Departamento de Coordinación de Atención de Fallon conforme a la información que usted incluye en el Formulario de evaluación de necesidades de salud (HRA), el cual se le pide completar al momento de su inscripción en Fallon. Este formulario incluye su información de salud y un resumen de sus necesidades e inquietudes actuales.

Además, si siente que, debido a su afección, le es difícil coordinar toda la atención médica que necesita, puede comunicarse con nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 para solicitar ayuda de uno de nuestros enfermeros administradores de casos.

Fallon Health le ayudará a coordinar todos los servicios de MassHealth para los cuales usted es elegible, incluido el transporte

Usted tiene derecho a ciertos beneficios conforme al programa Fallon Health MassHealth. No obstante, hay algunos otros servicios que están cubiertos por MassHealth, pero son coordinados para usted por Fallon. Consulte la *Lista de servicios cubiertos y excluidos* que se incluye en este *Manual del miembro* para obtener una lista completa de todos sus servicios cubiertos. También puede acceder a la *Lista de servicios cubiertos y excluidos* en fallonhealth.org.

Nuestros enfermeros administradores de casos pueden ayudarle a coordinar todos estos servicios cubiertos de MassHealth o Fallon Health. Para comunicarse con nuestros enfermeros administradores de casos, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848.

Por ejemplo, si no puede asistir a citas de atención médica debido a una afección o falta de transporte público, comuníquese con los enfermeros administradores de casos de Fallon al menos diez (10) días antes de su cita. Si usted es elegible, el enfermero administrador de casos coordinará el transporte a su cita de atención médica y le ayudará a llenar el formulario de indicación para transporte de MassHealth (PT-1). Una vez que MassHealth apruebe su solicitud PT-1, podrá programar un viaje cuando sea necesario.

También puede comunicarse con el Centro de Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 para solicitar ayuda a fin de determinar dónde puede tener acceso a los servicios cubiertos de MassHealth.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si recibe una factura

Siempre que acuda a un proveedor de la red de Fallon Health MassHealth o tenga una aprobación de Fallon para acudir a un proveedor fuera de la red, su proveedor no puede cobrarle por un servicio que esté cubierto bajo el programa Fallon Health MassHealth. Sin embargo, si recibe una factura por servicios que le proporcionó un proveedor, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de Fallon llamando al 1-800-341-4848. Un representante le ayudará con la factura o le indicará que presente una apelación ante el Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** de este *Manual del miembro* para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

Coordinación de beneficios

La Coordinación de beneficios (COB) se da cuando más de un plan de seguro de salud cubre un servicio. Esto incluye planes que brindan beneficios para gastos hospitalarios, médicos, dentales u otros gastos de atención médica.

De acuerdo con la COB, un plan paga la totalidad de los beneficios en calidad de compañía aseguradora principal. El otro plan (la compañía aseguradora secundaria) paga el saldo de los cargos cubiertos. Las compañías aseguradoras principales y secundarias se determinan en función de las normas estándar que aplican todas las compañías de seguro.

Tenemos derecho a intercambiar información sobre los beneficios con cualquier otro plan grupal, aseguradora, organización o persona, con el fin de determinar los beneficios pagaderos mediante la COB. También tenemos derecho a obtener reembolsos de usted o de cualquier otra parte por los servicios que se le hayan brindado a usted. Debe proporcionar información y ayuda, además de firmar los documentos necesarios, para ayudarnos a recibir los pagos. No debe hacer nada que pueda limitar estos reembolsos. Si se han efectuado pagos en virtud de cualquier otro plan que deberían haberse realizado conforme a este plan, tenemos derecho a darle un reembolso al plan en la medida que sea necesario para satisfacer la intención de la COB. Si pagamos beneficios al plan de buena fe, no tendremos que volver a pagar dichos beneficios. Asimismo, tenemos derecho a recuperar cualquier pago en exceso que se haya efectuado en virtud de la cobertura de otro plan.

No pagaremos ningún servicio por duplicado. No pagaremos una cantidad que supere el beneficio total disponible en virtud del presente contrato. Si brindamos o coordinamos los servicios cuando la compañía aseguradora principal es otra, tenemos derecho a recuperar de la compañía aseguradora o de otra parte pertinente todo pago en exceso que hayamos efectuado. Si no recibimos la documentación necesaria de parte de usted, podemos denegar su reclamo.

A fin de obtener todos los beneficios disponibles, debe presentar los reclamos conforme a cada plan.

Subrogación

La subrogación (proceso que implica la sustitución de un acreedor por otro) se aplica si usted tiene el derecho legal de recibir un pago de una persona u organización debido a que otra parte fue la responsable de su enfermedad o lesión.

Podemos utilizar su derecho de subrogación, con o sin su consentimiento, para recuperar de la parte responsable o de la aseguradora de esa parte el costo de los servicios prestados o los gastos en que incurrimos relacionados con su enfermedad o lesión. Le avisaremos sobre el derecho a obtener reembolsos antes de la conciliación o la sentencia judicial. Si la parte responsable le reembolsa la

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 5: Coordinación de beneficios

cantidad correspondiente, tenemos derecho a recuperar de usted el costo de los servicios prestados o los gastos en que se haya incurrido. Nuestro derecho a obtener el reembolso tiene prioridad, incluso si a usted no le pagan todos sus reclamos presentados contra la otra parte, o si el pago que recibe se describe como el pago de otros gastos de atención médica. Toda suma que se obtenga a través de su cobertura de protección contra lesiones personales en virtud de una póliza de seguro para automóvil de Massachusetts estará limitada de conformidad con la ley. Si no recibimos la documentación necesaria de parte de usted, podemos denegar su reclamo.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Explicación de los beneficios de farmacia

El beneficio de farmacia es otra de las maneras en que Fallon Health le ayuda a cuidar su salud. Fallon Health cubre la mayoría de los medicamento con receta y selecciona medicamentos de venta libre de marca y genéricos (sin marca), con una receta. Usted debe usar medicamentos genéricos cuando estén disponibles, salvo que su proveedor de atención médica escriba “sin sustitución” en la receta Y se haya aprobado una autorización previa.

Como miembro de Fallon Health MassHealth, la mayoría de los beneficios y servicios que recibe no implican ningún costo de desembolso para usted. Sin embargo, hay algunos copagos asociados a sus beneficios de farmacia de los que usted será responsable:

Los copagos por medicamentos son los siguientes:

- \$3.65 para medicamentos con receta de marca.
- \$3.65 para medicamentos con receta genéricos y de venta libre (genéricos y de marca) para los que tenga una receta de su médico.
- \$1 para medicamentos con receta genéricos y de venta libre (genéricos y de marca) que se utilicen para tratar la diabetes, hipertensión e hiperlipidemia. Estos medicamentos se denominan antihiperoglucemiantes (por ejemplo, metformina), antihipertensivos (como el propranolol) y antihiperlipidémicos (por ejemplo, simvastatina).
- Esto se aplica para la primera receta y para reposiciones.

Usted debe pagar el copago si puede costearlo, pero si no puede, no se quede sin su medicamento. Si no puede pagar el copago, su farmacéutico igualmente debe entregarle el medicamento que necesita. Sin embargo, si no ha pagado el copago, sigue debiéndole dinero al farmacéutico y deberá abonarle la suma correspondiente más adelante. Llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente si una farmacia se niega a entregarle su medicamento con receta.

Medicamentos de venta libre

Fallon Health cubre muchos medicamentos de venta libre, como remedios para la tos, el resfrío y las alergias, con cualquier copago aplicable, según se detalla en su *Lista de servicios cubiertos y excluidos*. Usted puede obtener un suministro para 30 días como máximo de estos medicamentos con una receta de su PCP. Para obtener más información, llame al Servicio al Cliente de Fallon Health.

Excepciones a los copagos de farmacia

Usted no tendrá que pagar un copago por ningún servicio farmacéutico cubierto por su plan de salud si cumple con lo siguiente:

- Es menor de 21 años.
- Está embarazada o recibe servicios farmacéuticos durante los 60 días siguientes al mes en que termina su embarazo. (Debe informarle al farmacéutico que está embarazada).
- Está internado en un hospital para enfermedades agudas, centro de enfermería, hospital para enfermedades crónicas, hospital de rehabilitación o centro de cuidados intermedios para personas con retraso mental.
- Se encuentra en un hospicio.
- Está recibiendo suministros de planificación familiar.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 7: Sus beneficios de farmacia

- Ha alcanzado el tope anual de copago descrito abajo.
- Es un indio nativo americano o un nativo de Alaska de una tribu reconocida a nivel federal.

Su farmacéutico no siempre sabrá si se aplican estas excepciones, por lo que es su responsabilidad informárselo.

- Medicamentos de venta libre que no se incluyen en la lista de medicamentos cubiertos de MassHealth.
- Medicamentos experimentales o que no han sido aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos para su venta y distribución general.
- Medicamentos recetados para propósitos que no son médicamente necesarios, por ejemplo, para propósitos estéticos, para aumentar el desempeño atlético, para la supresión del apetito o para servicios o afecciones no cubiertos.
- Medicamentos con receta que no sean de emergencia surtidos en una farmacia que no pertenece a la red de Fallon.
- Medicamentos que se utilizan para la disfunción eréctil.

Tope anual de copago de farmacia

Existe un “tope” (límite) máximo de \$250 con respecto a la cantidad de copagos de farmacia que se le exigirá pagar a cada miembro de MassHealth en un año calendario, a menos que usted no deba pagar el copago tal como se indicó anteriormente. (Un año calendario es de enero a diciembre). El tope es la cantidad total de dinero de copago que se le ha cobrado, sin importar si los ha pagado o no.

Todos los miembros de su familia que tengan 21 años o más, a menos que no deban pagar un copago tal como se indicó anteriormente, tendrán que pagar los copagos hasta que alcancen el tope. Cuando se alcanza el tope, no se le pueden cobrar copagos adicionales durante dicho año calendario.

Una vez que los copagos cobrados alcanzan el “tope” total de copago de farmacia, no tendrá que pagar ningún otro copago por el resto del año calendario. Por ejemplo, si en septiembre alcanzó el tope de farmacia, no tendrá que pagar otro copago de farmacia hasta el 1 de enero del próximo año.

Otra información importante sobre los medicamentos con receta

Programas farmacéuticos

Fallon utiliza varios programas farmacéuticos para promover el uso seguro y adecuado de los medicamentos con receta. En los programas farmacéuticos no se incluyen todos los medicamentos. Los medicamentos que pertenecen a un programa deben cumplir con pautas clínicas antes de estar cubiertos. Puede consultar cuáles son los medicamentos que pertenecen a los programas farmacéuticos en el sitio web de Fallon Health, fallonhealth.org. Si quiere una copia del Formulario, llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 y pida que le comuniquen con el Departamento farmacéutico.

Un formulario es una lista de medicamentos cuya cobertura está aprobada por Fallon Health. Fallon Health cubre tanto los medicamentos de marca como los genéricos. Normalmente, Fallon Health cubrirá los medicamentos incluidos en nuestro formulario siempre que el medicamento sea médicamente necesario, el medicamento con receta se obtenga en una farmacia de la red y se cumpla con otras normas del plan.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si el proveedor considera que es médicamente necesario que usted tome un medicamento que está incluido en uno de nuestros programas, dicho proveedor puede presentar una solicitud de autorización previa ante Fallon. Un médico clínico revisará la solicitud. Si el medicamento es médicamente necesario, Fallon lo cubrirá. Si se deniega la solicitud de autorización previa, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden apelar la decisión. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información. Si desea obtener más información sobre los programas farmacéuticos, visite nuestro sitio web en fallonhealth.org. O bien, puede llamar a nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

Programa de autorización previa: para algunos medicamentos siempre se requiere autorización previa. Si su proveedor considera que es médicamente necesario y que cumple con todos los criterios aplicables para su utilización, puede presentar una solicitud de autorización previa que será revisada por un médico clínico. Si el medicamento es médicamente necesario, Fallon lo cubrirá. Si se deniega la solicitud de autorización previa, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden apelar la decisión. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información.

Programa de tratamiento escalonado: para algunos tipos de medicamentos, hay muchas opciones. Según este programa, un miembro primero debe probar determinados medicamentos del primer nivel antes de que Fallon cubra otro medicamento de ese tipo. Si usted y el proveedor consideran que un medicamento del primer nivel no es adecuado para tratar una afección médica, el proveedor puede presentar una solicitud de autorización previa que será revisada por un médico clínico. Si el medicamento es médicamente necesario, Fallon lo cubrirá. Si se deniega la solicitud de autorización previa, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden apelar la decisión. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información.

Programa de medicamentos nuevos para el mercado: Fallon revisa los nuevos medicamentos en cuanto a su seguridad y eficacia antes de incorporarlos a nuestro formulario. Si el proveedor considera que un medicamento nuevo para el mercado es médicamente necesario, el proveedor puede presentar una solicitud de autorización previa que será revisada por un médico clínico. Si se aprueba, Fallon cubrirá el medicamento. Si se deniega la solicitud de autorización previa, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden apelar la decisión. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información.

Programa de limitación de la cantidad: asegura el uso seguro y adecuado de algunos medicamentos, ya que cubre el suministro de una cantidad específica por vez. Si el proveedor considera que una cantidad superior a la cantidad especificada es médicamente necesaria, puede presentar una solicitud de autorización previa que será revisada por un médico clínico. Si se aprueba, Fallon cubrirá el medicamento. Si se deniega la solicitud de autorización previa, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden apelar la decisión. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información.

Programa de farmacia especializada: requiere que algunos medicamentos sean provistos por una farmacia especializada. Estos medicamentos incluyen medicamentos inyectables e intravenosos que suelen emplearse para tratar afecciones crónicas, como la hepatitis C o la esclerosis múltiple. Estos tipos de enfermedades requieren de más experiencia y apoyo. Las farmacias especializadas tienen conocimientos sobre estos temas y pueden brindar más apoyo a los miembros y proveedores.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Programa de sustitución obligatoria por genéricos: las leyes de Massachusetts establecen que un miembro primero debe probar un medicamento genérico “clasificado como AB” antes de que se cubra su equivalente de marca. La Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) ha establecido que algunos medicamentos genéricos son terapéuticamente equivalentes (“clasificados como AB”) a los mismos medicamentos de marca. Esto significa que el medicamento genérico “clasificado como AB” tiene la misma eficacia que el medicamento de marca. Las leyes de Massachusetts también exigen que se suministre el medicamento genérico “clasificado como AB”, salvo que el proveedor indique que el medicamento de marca es médicamente necesario y lo especifique por escrito en la receta con la leyenda “no substitutions” (sin sustitución). Si el proveedor determina que el medicamento de marca es médicamente necesario, el proveedor puede solicitar la autorización previa que será revisada por un médico clínico. Si se aprueba, Fallon cubrirá el medicamento. Si se deniega la solicitud de autorización previa, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden apelar la decisión. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información.

Generalmente, no puede obtener una reposición hasta que se hayan usado la mayoría o todos los suministros anteriores. En la mayoría de los casos, Fallon solo autorizará que obtenga un suministro del medicamento para 30 días a la vez. En ocasiones, por razones de seguridad o según lo indicado por el profesional de atención médica que receta el medicamento, Fallon autorizará un suministro para menos de 30 días. Fallon toma estas decisiones acatando las pautas de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los Estados Unidos.

Exclusiones

El beneficio para medicamentos con receta de Fallon incluye una lista abierta de medicamentos preferidos, en la cual se excluye la siguiente lista de medicamentos o servicios. No obstante, si usted o su proveedor consideran que es médicamente necesario que tome un medicamento que aparece en la lista, el proveedor puede presentar una solicitud de autorización previa que será revisada por un médico clínico; y si se aprueba, Fallon cubrirá el medicamento. Si se deniega la solicitud de autorización previa, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden apelar la decisión. Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información.

- Medicamentos para el tratamiento de la infertilidad.
- Medicamentos de venta libre que no se incluyen en la lista de medicamentos cubiertos de MassHealth.
- Medicamentos experimentales o que no han sido aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos para su venta y distribución general.
- Medicamentos recetados para propósitos que no son médicamente necesarios, por ejemplo, para propósitos estéticos, para aumentar el desempeño atlético, para la supresión del apetito o para servicios o afecciones no cubiertos.
- Medicamentos con receta que no sean de emergencia surtidos en una farmacia que no pertenece a la red de Fallon.
- Medicamentos que se utilizan para la disfunción eréctil.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Atención médica para sus hijos

Atención preventiva y atención de niño sano para todos los menores

Los menores de 21 años deben visitar al PCP para hacerse controles incluso cuando se sienten bien. Como parte de los controles de niño sano, el PCP de su hijo realizará las evaluaciones necesarias para detectar si el menor tiene algún problema de salud. Estas evaluaciones incluyen exámenes de salud, de la vista, dentales, de audición, de salud conductual, del desarrollo y relativos a las inmunizaciones.

La evaluación de salud conductual puede ayudarles a usted y al médico o enfermero a identificar en forma temprana problemas relacionados con la salud conductual.

MassHealth exige que los médicos de atención primaria y los enfermeros empleen herramientas de evaluación estandarizadas, aprobadas por MassHealth, para controlar la salud conductual de los menores durante las consultas “de niño sano”. Las herramientas de evaluación son cuestionarios breves o listas de control que deben completar los padres o los menores (según la edad de los menores), sobre los que después deben conversar con el médico o enfermero. La herramienta de evaluación puede ser la Lista de Control de Síntomas Pediátricos (PSC) o la Evaluación de los Padres del Estado del Desarrollo (PEDS), u otra herramienta de evaluación que elija su proveedor de atención primaria. Puede preguntarle al proveedor de atención primaria qué herramienta ha elegido para utilizar cuando evalúe los problemas relacionados con la salud conductual de su hijo.

El proveedor conversará con usted sobre la evaluación una vez completa. La evaluación ayudará a que usted y el médico, o el enfermero, decidan si su hijo puede necesitar que un proveedor de salud conductual u otro profesional médico continúen evaluándolo. Si usted, el médico o el enfermero consideran que su hijo debe ver a un proveedor de salud conductual, contará con información y ayuda para ello. Para obtener más información sobre cómo tener acceso a los servicios de salud conductual, o para encontrar a un proveedor de salud conductual, puede hablar con su médico de atención primaria o enfermero, o bien llamar al Servicio al Cliente de Fallon.

Fallon le paga al PCP de su hijo por estos controles. Durante los controles de niño sano, el PCP de su hijo puede detectar y tratar pequeños problemas antes de que estos sean mayores.

A continuación, se detallan las edades a las cuales debe llevar a su hijo a realizarse exámenes físicos y evaluaciones completos:

- Entre la 1.º y la 2.º semana
- Al mes
- A los 2 meses
- A los 4 meses
- A los 6 meses
- A los 9 meses
- A los 12 meses
- A los 15 meses
- A los 18 meses
- Entre los 2 y los 20 años: los menores deben visitar al PCP una vez al año

Los menores también deben visitar al PCP en cualquier momento si existe alguna inquietud respecto de su salud clínica, emocional o de su salud conductual, incluso aunque no sea el momento de realizarse un control regular.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Servicios de evaluación de atención médica y de diagnóstico pediátricos preventivos (PPHSD) para menores inscritos en MassHealth Family Assistance

Si usted o su hijo es menor de 21 años y está inscrito en Family Assistance, Fallon pagará todos los servicios médicamente necesarios cubiertos por el tipo de cobertura de su hijo. Esto significa que, cuando el PCP (o cualquier otro médico clínico) detecte una afección, Fallon pagará los tratamientos médicamente necesarios que se incluyan en el tipo de cobertura de su hijo.

Servicios tempranos y periódicos de evaluación, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) para menores inscritos en MassHealth Standard o CommonHealth

Si usted o su hijo es menor de 21 años y está inscrito en MassHealth Standard o CommonHealth, Fallon pagará todos los servicios médicamente necesarios cubiertos por las leyes federales de Medicaid, incluso si los servicios no se mencionan específicamente en la lista de servicios cubiertos. Esta cobertura incluye servicios de atención médica de diagnóstico, incluso, a modo de ejemplo, evaluación CANS (necesidades y fortalezas de niños y adolescentes), servicios de atención de salud conductual para menores, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos, y afecciones y enfermedades físicas y mentales o trastornos emocionales. Cuando el PCP (o cualquier otro médico clínico) detecte una afección, Fallon pagará los servicios médicamente necesarios cubiertos por las leyes de Medicaid si son prestados por un proveedor calificado y dispuesto a brindar el servicio, y si un médico, un profesional en enfermería o una enfermera partera justifican, por escrito, la necesidad médica del servicio. Usted y el PCP pueden pedir ayuda a Fallon para determinar qué proveedores pueden estar disponibles dentro de la red de Fallon para brindar estos servicios, y también para saber cómo consultar a proveedores fuera de la red en caso de ser necesario.

La mayor parte del tiempo, estos servicios están cubiertos por el tipo de cobertura de MassHealth de su hijo y se incluyen en la *Lista de servicios cubiertos y excluidos*. Si el servicio no está cubierto o no aparece en la lista, el médico clínico o el proveedor que brindará el servicio pueden solicitar a Fallon una autorización previa (PA). Fallon utiliza este proceso para determinar si el servicio es médicamente necesario. Fallon pagará el servicio si se otorga la autorización previa. **Si se deniega la autorización previa, usted tiene derecho a presentar una apelación.** Consulte la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** de este *Manual del miembro* para obtener más información acerca de los procesos de apelaciones. Hable con el PCP de su hijo, el proveedor de salud conductual u otro especialista para obtener ayuda a fin de recibir dichos servicios.

Iniciativa de Salud Conductual para Menores (CBHI)

La Iniciativa de Salud Conductual para Menores (CBHI) es una iniciativa interinstitucional de la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) de la Mancomunidad. Su misión es fortalecer, ampliar e integrar los servicios del estado de Massachusetts en un sistema de atención comunitario e integral, con el fin de asegurar que las familias y sus hijos con importantes necesidades conductuales, emocionales y de salud mental obtengan los servicios necesarios para poder desempeñarse satisfactoriamente en el hogar, la escuela y la comunidad.

La Iniciativa de Salud Conductual para Menores (CBHI) se creó para implementar una solución en una demanda colectiva presentada en nombre de los menores de 21 inscritos en MassHealth con trastornos emocionales graves (SED). A través de la CBHI, MassHealth requiere que los proveedores de atención primaria ofrezcan evaluaciones de salud conductual estandarizadas en las consultas de niño sano y que los especialistas en salud mental usen una herramienta de evaluación de la salud conductual estandarizada; además, proporciona nuevos y mejorados servicios de salud conductual en **Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.**

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

el hogar y la comunidad. La CBHI también incluye una iniciativa interinstitucional mayor para desarrollar un sistema integrado de servicios de salud conductual financiados por el estado para niños, jóvenes y sus familias. Se crearon seis servicios para cumplir con la misión de la CBHI.

Análisis Conductual Aplicado (ABA)

El 1 de octubre de 2015, Fallon Health comenzó a cubrir un nuevo servicio para personas con trastorno del espectro autista (TEA), llamado Análisis Conductual Aplicado (ABA). Este servicio es para jóvenes menores de 21 años inscritos en MassHealth Standard y CommonHealth. También es para jóvenes menores de 19 años inscritos en MassHealth Family Assistance. Para obtener este servicio, el joven debe tener un diagnóstico de TEA.

El Análisis Conductual Aplicado es muy útil para personas que han sido diagnosticadas con TEA. Este servicio puede brindarse en muchos lugares, como el hogar o la comunidad. Un equipo se encarga de brindar el servicio. Uno de los integrantes del equipo es un especialista certificado en análisis conductual aplicado. Esta persona se encarga de observar cómo se comporta el joven y crea un plan para mitigar los comportamientos problemáticos. Otro integrante del equipo es un técnico conductual o paraprofesional. Esta persona ayuda al joven y al cuidador a implementar el plan. El equipo trabaja en estrecha colaboración con las personas cercanas al joven, como cuidadores, maestros y otros proveedores.

Atención dental para menores

MassHealth paga los servicios dentales, tales como evaluaciones y limpiezas, para los menores de 21 años.

El PCP de su hijo le hará un examen dental en cada control de niño sano. Si identifica algún problema y su hijo tiene tres años o menos, el PCP le sugerirá que lleve a su hijo al dentista al menos dos veces al año.

Cuando su hijo se realice los exámenes de rutina, el dentista le hará un examen dental completo, una limpieza de dientes y tratamiento con flúor. Es importante que se asegure de que su hijo reciba la atención dental que se detalla a continuación:

- Control dental cada seis meses, a más tardar, a partir de los tres años.
- Una limpieza dental cada seis meses, a más tardar, a partir de los tres años.
- Otros tratamientos dentales necesarios, incluso antes de los tres años, si el PCP o el dentista de su hijo encuentran problemas en los dientes o la salud bucal de su hijo.

Nota:

Los menores de 21 años que están inscritos en MassHealth Standard o CommonHealth pueden obtener todos los tratamientos médicamente necesarios cubiertos por las leyes de Medicaid, incluido el tratamiento dental, incluso si el servicio no está cubierto por MassHealth.

Los menores de 21 años que están inscritos en MassHealth Family Assistance pueden obtener todos los servicios médicamente necesarios cubiertos por el tipo de cobertura que tengan, incluido el tratamiento dental.

Converse con el PCP o el dentista de su hijo para que lo ayuden a obtener estos servicios.

- Los menores no necesitan una remisión para consultar a un dentista de MassHealth.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 8: Atención médica para sus hijos

- Los menores pueden consultar a un dentista antes de los tres años.

Servicios adicionales para menores

Los menores de 21 años tienen derecho a determinados servicios adicionales en virtud de las leyes federales.

✓ Exámenes bucales (dos veces en 12 meses)	✓ Mantenedores de espacio
✓ Radiografías	✓ Cirugía oral
✓ Limpiezas (dos veces en 12 meses)	✓ Extracciones (remoción de dientes)
✓ Tratamiento con flúor (dos veces en 12 meses)	✓ Anestesia
✓ Selladores	✓ Coronas
✓ Ortodoncia (si califica)	✓ Empastes
✓ Tratamientos de conducto	✓ Cualquier otro servicio dental médicamente necesario

Es posible que algunos servicios requieran la aprobación de MassHealth antes de que el dentista pueda proporcionarlos. El dentista sabrá cuáles son estos servicios, y solicitará la aprobación si considera que usted los necesita. No es necesario que haga nada para solicitar la aprobación.

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

Algunos menores necesitan ayuda adicional para tener un crecimiento y desarrollo saludables. Los proveedores que son especialistas en intervención temprana pueden ayudarlos. Entre ellos se incluyen:

- trabajadores sociales;
- enfermeros; y
- fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales y del habla.

Todos estos proveedores trabajan con niños menores de tres años y sus familias para asegurarse de que el menor reciba cualquier apoyo adicional necesario. Algunos de los servicios se brindan en el hogar, mientras que otros se proporcionan en centros de intervención temprana.

Hable lo antes posible con el PCP si cree que su hijo tiene problemas de crecimiento o desarrollo. O bien, comuníquese directamente con el Programa de Intervención Temprana de su área.

Para los niños bajo el cuidado o la custodia del Departamento de Niños y Familia (DCF), anteriormente conocido como Departamento de Servicios Sociales (DSS): si tiene niños bajo el cuidado o la custodia del DCF, el proveedor debe hacer lo siguiente:

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 8: Atención médica para sus hijos

- Realizarle a su hijo una evaluación de atención médica en un plazo de siete días calendario después de que usted o un trabajador del DCF la solicite.
- Realizarle a su hijo un examen médico completo en un plazo de 30 días calendario después de que usted o un trabajador del DCF lo solicite (a menos que la programación de servicios tempranos y periódicos de evaluación, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) requiera un plazo más corto). Consulte la sección **Atención médica para sus hijos** de este *Manual del miembro* para obtener información sobre los servicios EPSDT.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Atención preventiva para adultos

La atención preventiva de rutina es una parte importante de estar saludable. Fallon Health recomienda que todos los miembros consulten a los proveedores de atención primaria para recibir atención preventiva. Algunos ejemplos de beneficios de atención preventiva cubiertos incluyen:

Miembros de 21 años o más:

- Exámenes físicos: cada uno a tres años.
- Control de la presión arterial: al menos cada dos años.
- Evaluación del nivel de colesterol: cada cinco años.
- Exámenes pélvicos y de Papanicolaou (mujeres): cada uno a tres años.
- Evaluación de detección de cáncer de mama/mamografía: cada año después de los 40 años.
- Evaluación de detección de cáncer colorrectal: cada 10 años, a partir de los 50 años.
- Vacuna antigripal: todos los años.
- Exámenes de la vista bianuales: uno cada 24 meses.
- Atención dental: consulte a continuación.

Fallon Health cubre estos beneficios y muchos más beneficios de atención preventiva. Consulte a su proveedor de atención primaria respecto de sus necesidades de atención médica de rutina.

Atención dental para adultos

MassHealth cubre los servicios dentales para miembros elegibles conforme a lo especificado en el Título 130 del Código de Regulaciones de Massachusetts (CMR), Secciones 450.105 y 420.403. Los miembros recibirán una tarjeta de identificación de MassHealth para los servicios.

Los miembros de MassHealth de 21 años o más son elegibles para los servicios dentales realizados por un dentista de MassHealth. Los miembros adultos que el Departamento de Servicios del Desarrollo (DDS) determina que son clientes del DDS reciben un paquete de beneficios dentales distinto al de los adultos que no son clientes del DDS. Algunos ejemplos de servicios dentales cubiertos para adultos incluyen los siguientes:

(Miembros que no son clientes del DDS)

✓ Exámenes bucales (dos veces en 12 meses)	✓ Algunas cirugías orales (por ejemplo: extracción de dientes impactados, biopsias, cirugía de tejidos blandos)
✓ Radiografías	✓ Extracciones (remoción de dientes)
✓ Limpiezas (dos veces en 12 meses)	✓ Anestesia
✓ Empastes	✓ Dentaduras postizas*

Es posible que algunos servicios requieran la aprobación de MassHealth antes de que el dentista pueda proporcionarlos. El dentista sabrá cuáles son estos servicios, y solicitará la **Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.** **Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.**

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

aprobación si considera que usted los necesita. No es necesario que haga nada para solicitar la aprobación.

***En vigencia a partir del 15 de mayo de 2015**

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Programas de administración de la atención

Fallon Health sabe lo difícil que puede ser tener una afección médica, por lo que estamos aquí para ayudarlo. Queremos colaborar con usted para asegurarnos de que tenga la mejor salud posible.

Contamos con muchos programas diseñados para satisfacer sus necesidades de atención. Nuestros coordinadores de atención (navegadores), educadores de salud, enfermeros administradores de casos y trabajadores sociales tienen experiencia en ayudar a niños y adultos con distintas necesidades de atención médica. Todos nuestros programas de administración de la atención son gratuitos e incluyen su participación, la de sus proveedores de atención médica y la de Fallon para ayudarlo a estar saludable. **No se requiere la remisión de su médico para obtener estos servicios.**

Como siempre, si tiene algún problema de salud inmediato, llame primero a su proveedor de atención primaria (PCP). Si tiene una emergencia, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Evaluación de necesidades de salud

Cuando se inscribe en Fallon Health, es importante que comprendamos cómo podemos ayudarlo. Su paquete de bienvenida contiene un formulario denominado Evaluación de la salud (Evaluación de necesidades de salud). La Evaluación de la salud nos ayudará a conocer mejor sus necesidades de atención médica y a saber cómo podemos ayudarlo. La información que proporcione será confidencial y se compartirá solo según lo requiera MassHealth.

Complete la Evaluación de la salud y envíela a Fallon Health en el sobre con franqueo pagado que encontrará en el paquete de bienvenida.

O bien, si lo prefiere, puede llamar a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 (TRS 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígales que desea **completar su Evaluación de la salud** por teléfono.

Completar el Formulario de la evaluación de la salud es el primer paso para ayudarnos a coordinar su atención. Si tiene una afección crónica (continua), asegúrese de indicarlo en el Formulario de la evaluación de la salud o díganoslo para que podamos ayudarlo a administrar sus necesidades de salud.

Programas de salud y bienestar

Es importante estar saludable. Los educadores de salud de Fallon saben cuándo padece una enfermedad y cómo se siente. Estamos aquí para ayudarlo con las actividades relacionadas con la salud y el bienestar. Trabajaremos juntos para que pueda comprender su afección y tenga la mejor salud posible.

Si responde que Sí a cualquiera de las preguntas mencionadas a continuación, es posible que uno o más de los **Programas de salud y bienestar** sean adecuados para usted.

¿Tiene alguna de las siguientes enfermedades o afecciones crónicas? (Puede ser solo una o más).

- Cáncer de mama
- Cáncer de cuello uterino
- Cáncer colorrectal
- VIH/SIDA

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Hipertensión (presión arterial alta)
- Enfermedad renal
- Cáncer de próstata

¿Alguna vez le han dicho que tiene sobrepeso?

- ¿Pesa 'demasiado'?
- ¿Alguna vez le han dicho que es obeso y quiere bajar de peso?

Si respondió que **SÍ** a cualquiera de las opciones anteriores, Fallon está aquí para ayudarlo. El **Programa de salud y bienestar** trabaja con las personas inscritas que padecen afecciones como la suya.

Llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 (TRS 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígales que está interesado en un **Programa de salud y bienestar**.

Programa para dejar de consumir tabaco

¡Fallon está aquí para ayudarlo a dejar de fumar! ¡Líbrese del humo!

Usted tomó la decisión de dejar de fumar; aproveche las herramientas disponibles.

Nuestro programa de tratamiento para el tabaquismo, que se denomina **Quit to Win**, ofrece conferencias grupales por teléfono, asesoramiento individual por teléfono y reuniones en el lugar de ocho semanas donde lo ayudaremos a desarrollar un plan para dejar de fumar personalizado. También se encuentra disponible el programa de apoyo a través de mensajes de texto.

Si responde que **SÍ** a cualquiera de las preguntas mencionadas a continuación, es posible que el programa **Quit to Win** sea adecuado para usted.

- ¿Consume productos derivados del tabaco (cigarrillos, puros, tabaco para mascar)?
- ¿Le interesa dejar de consumir productos derivados del tabaco o reducir la cantidad que consume?

Llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 (TRS 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígales que está interesado en el programa **Quit to Win**.

Programas de control de enfermedades

Es importante estar saludable. Tener una afección que puede durar toda la vida puede ser algo difícil de sobrellevar. Fallon está aquí para ayudarlo.

Nuestros educadores de salud y enfermeros administradores de casos trabajarán junto con usted y sus médicos. Nos aseguraremos de que sepa acerca de su afección y sobre cómo puede tener la mejor salud posible. Reforzaremos la relación que establezca con su médico. El objetivo de nuestro programa es ayudar a evitar que su afección empeore. Trabajaremos juntos para que controle su afección de la mejor manera posible. Nuestro objetivo es ayudarlo a mejorar su salud.

Tratamos distintas afecciones crónicas, tales como asma, diabetes y enfermedades cardíacas, a través de nuestro **Programa de control de enfermedades**. Si responde que **SÍ** a cualquiera de las siguientes afecciones, es posible que el **Programa de control de enfermedades** sea adecuado para usted.

¿Padece alguna de las siguientes afecciones o enfermedades crónicas? (Puede ser una sola o más).

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Asma
- Insuficiencia cardíaca congestiva
- Diabetes
- Enfermedad cardíaca
- Colesterol elevado
- Hipertensión (presión arterial alta)

Si respondió que **SÍ** a cualquiera de las opciones anteriores, Fallon está aquí para ayudarlo. El **Programa de control de enfermedades** trabaja con las personas inscritas que padecen afecciones como la suya.

Llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 (TRS 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígame que está interesado en el **Programa de control de enfermedades**.

Información general sobre salud, bienestar, medicamentos y enfermedades

¿Desea obtener más información sobre salud, bienestar, medicamentos y enfermedades? ¿Tiene una computadora o puede acceder a una?

Visite nuestra base de datos Healthwise en: fallonhealth.org. Haga clic en “Healthwise® Knowledgebase Health Encyclopedia” (Enciclopedia de salud Healthwise® Knowledgebase), y busque cualquier tema que pueda interesarle.

Programas de administración de casos: adultos y niños

Fallon posee enfermeros administradores de casos que están aquí para trabajar junto con usted, su familia y sus proveedores de atención médica. Mediante la evaluación de sus necesidades y la creación y obtención de un plan especial para usted, podemos ayudarlo a mejorar su salud y capacidad funcional.

Si responde que **SÍ** a cualquiera de las siguientes preguntas, usted o su hijo pueden recibir ayuda de uno de nuestros **Programas de administración de casos**.

- ¿Usted o su hijo tiene necesidades de atención médica que considere “especiales”?
- ¿Usted o su hijo va al médico frecuentemente?
- ¿Usted o su hijo necesita consultar con otros médicos además de su médico de atención primaria (PCP)?
- ¿Es usted o su hijo ciego o sordo?
- ¿Usted o su hijo tiene equipos especiales, como sillas de ruedas, piernas o brazos ortopédicos, camas de hospital o necesita alimentarse a través de una sonda?
- ¿Usted o su hijo necesita fórmulas nutricionales especiales?
- ¿Necesita ayuda para obtener las fórmulas nutricionales especiales?
- ¿Sufre usted o su hijo alguna discapacidad?
- ¿Tiene usted o su hijo problemas relacionados con la atención médica o la salud conductual que recibe?
- ¿Toma usted o su hijo muchos medicamentos distintos?

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- ¿Tiene usted o su hijo algunas de las siguientes afecciones?
 - Lesiones espinales
 - Lesiones cerebrales traumáticas
 - Fibrosis quística
 - VIH/SIDA avanzado
- ¿Recibió usted o su hijo un trasplante de órganos?
- ¿Está usted o su hijo en una lista de espera para trasplantes de órganos?
- ¿Le han dicho a usted o su hijo que necesita un trasplante de órganos?
- ¿Consulta usted o su hijo a un psiquiatra u otro proveedor de salud conductual?
- ¿Le han dicho que su hijo menor de 3 años tiene retrasos del desarrollo y su hijo todavía no recibe servicios de intervención temprana?
- ¿Su hijo (o el menor que usted cuida) recibe asistencia de alguna de las siguientes agencias estatales de Massachusetts?
 - Departamento de Niños y Familia (DCF)
 - Departamento de Servicios para la Juventud (DYS)
 - Departamento de Salud Mental (DMH)
 - Departamento de Salud Pública (DPH)
 - Oficina de Servicios Relacionados con el Abuso de Sustancias (BSAS) del DPH
 - Departamento de Retraso Mental (DMR)
 - Comisión de Massachusetts para la Rehabilitación
 - Comisión de Massachusetts para Ciegos (MCB)
 - Comisión de Massachusetts para Sordos y Personas con Problemas Auditivos

Si respondió que Sí a cualquiera de las opciones anteriores, Fallon está aquí para ayudarlo. Nuestro **Programa de administración de casos** podrá ayudarlo con sus necesidades de atención médica.

Llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 (TRS 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y díganos que quiere que lo remitan al **Programa de administración de casos**.

Embarazo (atención prenatal): Programa de partos especiales de Fallon

¿Está embarazada o planea quedar embarazada? Queremos que usted y su bebé tengan la mejor salud posible. Los enfermeros administradores de casos del Programa de partos especiales están aquí para ayudarlo. Incluso, aunque ya haya dado a luz anteriormente, es muy importante que reciba atención prenatal durante el embarazo.

Llámenos **apenas se entere de que está embarazada**. Usted recibirá lo siguiente:

- Información sobre nuestro Programa Oh Baby!*
- Información sobre lo que debe esperar que suceda durante el embarazo.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 10: Programas de administración de la atención

- Evaluación personalizada orientada a los recursos y beneficios para los cuales puede ser elegible.
- Ayuda para coordinar su atención con médicos y otros proveedores de atención médica.
- Ayuda para obtener leche maternizada especial si el pediatra lo recomienda.

Inscríbase en nuestro **programa de partos especiales**. Estamos aquí para ayudarla.

Llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 (TRS 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígame que quiere que lo remitan al **Programa de partos especiales**.

* **Oh Baby!** es un programa para las mujeres miembro que están embarazadas o planean adoptar un bebé. El programa *Oh Baby!* cuenta con todo tipo de información, así como artículos útiles e importantes (¡más algunos otros detalles divertidos!), para darle la bienvenida a la nueva incorporación a la familia.

El programa **Oh Baby!** incluye lo siguiente:

- Vitaminas prenatales gratuitas e información sobre atención prenatal.
- Un asiento convertible para el automóvil para niños pequeños gratuito Y un sacaleches portátil eléctrico gratuito.
- Un paquete para la seguridad en el hogar gratuito para acondicionar su hogar de manera que sea seguro para los niños.
- Un termómetro de la arteria temporal.
- *Caring For Your Baby and Young Child: Birth to Age 5*, un libro de la Academia Estadounidense de Pediatría o *Siblings Without Rivalry, How to Help Your Children Live Together So You Can Live Too*, de Adele Faber y Elaine Mazlish, usted elige.

También obtendrá recursos, apoyo e información educativa, además de otros artículos especiales; ¡todo sin costo alguno!

Programa de administración de la atención social

Fallon cuenta con trabajadores sociales que pueden ayudarlo en muchos más aspectos que tan solo la atención médica. Le brindamos apoyo en aquellos aspectos de la vida que podrían afectar su salud, lo que incluye recibir atención.

También colaboramos para lo siguiente:

- Garantizar que el servicio que reciba de las agencias comunitarias sea adecuado.
- Ayudarlo a tener acceso a los servicios de orientación.
- Educar y ayudar a las familias que reciben servicios y programas escolares para menores.

¿Necesita ayuda con alguna de las siguientes opciones?

- Proceso de solicitud de cupones para alimentos.
- Ingreso complementario administrado por el Seguro Social (SSI) y Seguro por Discapacidad del Seguro Social (SSDI).
- Vivienda y refugio en caso de emergencia.
- Programas que ayudan con los servicios públicos (electricidad o calefacción).
- Grupos de apoyo.
- Transporte para las citas médicas.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si respondió que **SÍ** a cualquiera de las opciones anteriores, Fallon está aquí para ayudarlo. El **Programa de administración de la atención social** podrá ayudarlo con sus necesidades de atención médica.

Llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 (TRS 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígales que está interesado en el **Programa de administración de la atención social**.

Programas específicos para afecciones de salud conductual (salud mental o trastorno por abuso de sustancias)

Fallon brinda atención a los miembros que puedan tener problemas relacionados con la salud mental o el abuso de sustancias. Beacon Health Options administra el Programa de administración de la atención de la salud conductual de Fallon. Ellos podrán ayudarlo a encontrar un orientador cerca de su área, le darán recomendaciones y le explicarán sus opciones de tratamiento. Los coordinadores de servicios de extensión, los educadores de salud, los enfermeros administradores de casos y los trabajadores sociales de Fallon trabajan junto con el personal de Beacon Health Options. **No se necesita la remisión de su médico para obtener estos servicios.**

¿Padece alguna de las siguientes afecciones? (Una o más).

- Depresión
- Angustia emocional que afecte considerablemente sus relaciones, el trabajo escolar o el desempeño laboral, o que cause problemas para dormir o en los patrones alimentarios
- Enfermedades mentales, incluidas, entre otras, trastorno bipolar, trastornos del estado de ánimo, trastornos psicóticos, esquizofrenia
- Consumo o uso indebido de sustancias, incluidas, entre otras, alcohol, analgésicos y drogas ilegales

Si respondió que **SÍ** a cualquiera de las afecciones anteriores, Fallon y Beacon Health Options están aquí para ayudarlo. El Programa de administración de la atención de la salud conductual podrá ayudarlo con sus necesidades de atención médica.

Para obtener más información sobre los beneficios de salud conductual, haga lo siguiente:

- Llame a Beacon Health Options al 1-888-421-8861.
- Visite el sitio web de Beacon Health Options en: www.beaconhealthoptions.com.
- Llame al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al: 1-800-341-4848 (TRS 711).
- O visite el sitio web de Fallon en: fallonhealth.org.

Si tiene necesidades de atención de salud conductual complejas o necesita servicios de tratamiento intensivo, los coordinadores de atención y los enfermeros administradores de casos trabajarán con usted para conseguirle los servicios de salud conductual que necesita.

Llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 (TRS 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígales que está interesado en el **Programa de administración de la atención de la salud conductual**.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Confidencialidad de la información del miembro

Con el fin de respaldar nuestro compromiso de proteger la privacidad de nuestros miembros, Fallon ha implementado un programa integral de privacidad y seguridad en toda la compañía. El objetivo primordial de los programas de privacidad y seguridad de Fallon es proteger la información de salud protegida (PHI) de los miembros contra el acceso, el uso y la divulgación indebidos, y a la vez permitir el acceso adecuado con el fin de brindar una cobertura de atención médica de la más alta calidad a nuestros miembros.

Las diversas políticas y procedimientos en materia de privacidad y seguridad que poseemos abordan la protección de la PHI en todas sus formas (verbal, escrita y electrónica) en toda la organización. Nosotros definimos el uso y la divulgación adecuados de la información, como por ejemplo, que los miembros tienen derecho a autorizar la divulgación de la PHI para determinados usos y divulgaciones que no sean de rutina, y los empleadores pueden consultar la PHI a los fines de la inscripción y el término de la inscripción, así como en otras circunstancias limitadas. Nuestras políticas y procedimientos también abordan los derechos de los miembros respecto de su PHI. Por ejemplo, los miembros tienen derecho a tener acceso a la mayor parte de la PHI que Fallon tiene sobre ellos.

Puede estar seguro de que todos nosotros en Fallon Health hemos asumido el compromiso de proteger la privacidad y seguridad de la PHI de nuestros miembros. Para obtener información más detallada sobre nuestras prácticas de privacidad, revise nuestro Aviso de prácticas de privacidad que recibirá por correo. También puede obtener una copia en línea en nuestro sitio web para los miembros en fallonhealth.org (palabra clave: "políticas" (políticas)) o, si desea una copia impresa, llame al Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Su derecho a usar instrucciones anticipadas

Usted tiene derecho a tener información sobre instrucciones anticipadas y a redactarlas si así lo desea. Una instrucción anticipada es un documento legal que le permite dejar instrucciones para su atención médica en caso de que no pueda expresar sus deseos más adelante debido a una enfermedad o lesión grave. Existen distintos tipos de instrucciones anticipadas. Algunos ejemplos son un "poder de representación para la atención médica", un "testamento en vida" y un "poder duradero para la atención médica".

Poder de representación para la atención médica

Si tiene como mínimo dieciocho (18) años y está en pleno uso de sus facultades (puede tomar decisiones por sí mismo), puede usar un poder de representación para la atención médica para escoger a alguien de su confianza para que tome las decisiones de atención médica por usted (su "apoderado"). Entonces, dicha persona tomará las decisiones de atención médica según sus instrucciones si, por cualquier razón, no pudiera tomar o comunicar dichas decisiones usted mismo. Un poder de representación para la atención médica tiene obligatoriedad jurídica en Massachusetts.

Testamento en vida

Se trata de un documento en el cual una persona especifica el tipo de atención y tratamiento para prolongar o salvar la vida que desea o no desea recibir en el caso de que tenga tanto una discapacidad como con una enfermedad terminal. Muchos estados tienen sus propios títulos para documentos de testamento en vida, como "Instrucciones para médicos", "Declaración de atención médica", entre otros. Las leyes del estado de Massachusetts consideran el documento como una buena prueba de los deseos del paciente; sin embargo, no es obligatorio en dicho estado.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Poder duradero para la atención médica

Es un documento legal a través del cual una persona designa a otra como “apoderado de atención médica” para actuar en su representación al momento de tomar decisiones de tratamiento médico en el caso de que se produzca una incapacidad en el futuro.

Si decide que desea redactar una instrucción anticipada, existen diversas maneras de obtener este tipo de formulario legal. Puede pedirle un formulario a su proveedor de atención médica, a un abogado o un trabajador social. Puede imprimir uno en el sitio web de The Central Massachusetts Partnership to Improve Care at the End of Life, Inc.: <http://www.betterending.org/>, o en el sitio web de Hospice & Palliative Care Federation of Massachusetts en:

http://www.hospicefed.org/hospice_pages/proxyform.htm. También puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848 y solicitar un formulario de poder de representación para la atención médica.

Independientemente de dónde obtenga este formulario, no olvide que es un documento muy importante. Usted puede considerar solicitarle ayuda a un abogado para redactarlo; sin embargo, no es necesario en el estado de Massachusetts. Es importante firmar este formulario y conservar una copia en casa. Además, debe entregarles una copia del formulario a su proveedor de atención médica y a la persona que designa en el formulario como aquella que tomará las decisiones en su nombre en caso de que usted no pueda hacerlo. También les puede entregar copias a amigos y familiares cercanos.

Si sabe con anticipación que estará hospitalizado y firmó instrucciones anticipadas, lleve una copia al hospital. Si no ha firmado un formulario, pero decide hacerlo cuando se encuentre en el hospital, este tiene formularios disponibles para que los firme. Recuerde, es su elección si desea llenar un formulario de instrucciones anticipadas (incluido si desea firmar uno cuando esté hospitalizado).

De conformidad con las leyes estatales y federales, nadie puede negarle atención ni discriminarlo por el hecho de haber firmado o no un formulario de instrucciones anticipadas.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sus derechos y responsabilidades como miembro

Derechos del miembro

Como miembro de Fallon Health, usted tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir información sobre Fallon Health, sus servicios cubiertos, sus proveedores de atención médica, además de los derechos y deberes del miembro.
- Ser tratado con respeto y dignidad, y que se reconozca su privacidad.
- Participar activamente en las decisiones sobre su propia salud y opciones de tratamiento, incluido su derecho a rechazar un tratamiento.
- Conversar sobre las opciones de tratamiento médicamente necesario o adecuado para su afección, independientemente del costo o de la cobertura de beneficio. Dichas opciones las presentará su proveedor de manera que las pueda comprender y sean adecuadas para su afección.
- Las personas inscritas tienen derecho a recibir una segunda opinión sobre un procedimiento médico de un proveedor del plan y que Fallon pague la consulta de la segunda opinión. Pídale a su médico de atención primaria que lo remita a un proveedor contratado de la red para obtener una segunda opinión. Se requiere la autorización previa de Fallon cuando se solicita una segunda opinión a un proveedor que no forma parte de la red de proveedores de Fallon.
- Los miembros tienen derecho a recibir materiales para los miembros en los idiomas prevalentes y en distintos formatos, cuando lo soliciten.
- Presentar quejas y apelaciones sin discriminación sobre la organización de atención médica administrada o atención proporcionada, y esperar que se revisen y aborden los problemas de manera justa y apropiada.
- Hacer recomendaciones sobre las políticas de derechos y deberes del miembro de Fallon Health.
- Recibir información sobre cómo Fallon Health o los proveedores que aceptan dicho plan toman las decisiones de tratamiento médico, incluida la estructura de pago.
- Elegir un proveedor de atención primaria calificado y un hospital que acepte miembros de Fallon Health.
- Conocer los nombres y las calificaciones de los médicos y profesionales de atención médica que participan en su tratamiento médico.
- Recibir información sobre una enfermedad, el curso de tratamiento y las expectativas de recuperación en términos que usted pueda comprender.
- Recibir servicios de emergencia cuando usted, como una persona que no es un profesional de atención médica, crea que existió una afección de emergencia.
- Permanecer libre de cualquier forma de aislamiento o encierro usados por el personal como medio de coerción, castigo, conveniencia o represalia.
- Mantener la privacidad de su información de salud personal según lo establecido por las leyes federales, que incluye información oral, escrita y electrónica de Fallon Health. Las personas no autorizadas no pueden ver ni cambiar sus registros.
- Revisar y obtener una copia de cierta información de salud personal. (Puede existir una tarifa por las fotocopias.) Solicitar que se corrija o cambie su historia clínica.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 12: Sus derechos y responsabilidades como miembro

- Ejercer estos derechos sin considerar su raza, capacidad física o mental, origen étnico, sexo, orientación sexual, credo, edad, religión, nacionalidad, antecedentes culturales o educativos, posición económica o estado de salud, fluidez del inglés, habilidades de lectura o fuente de pago de su atención. Esperar que Fallon Health y los proveedores que aceptan miembros de Fallon Health cumplan estos derechos.
- Recibir servicios cubiertos de acuerdo con las descripciones de la *Lista de servicios cubiertos y excluidos* de este *Manual del miembro*.

Paridad de salud mental:

Las leyes federales y estatales exigen que todas las organizaciones de atención médica administrada, incluida Fallon Health (Fallon), brinden servicios de salud conductual a los miembros de MassHealth de la misma manera que brindan los servicios de salud física. Esto es lo que se denomina “paridad”. En términos generales, esto significa lo siguiente:

1. Fallon debe proporcionar el mismo nivel de beneficios para cualquier problema de salud mental o de abuso de sustancias que pueda tener que para los problemas físicos.
2. Fallon debe tener requisitos de autorización previa y límites de tratamiento para los servicios de salud mental o abuso de sustancias similares a los de los servicios de salud física.
3. Fallon debe proporcionarle a usted o a su proveedor los criterios de necesidad médica utilizados por (insert Plan name) con respecto a la autorización previa cuando usted o su proveedor lo solicite.
4. Fallon también debe proporcionarle, dentro de un plazo razonable, la razón de cualquier denegación de autorización de servicios de salud mental o abuso de sustancias.

Si piensa que Fallon no está proporcionando paridad como se explica anteriormente, usted tiene derecho a presentar una queja ante Fallon. Para obtener más información sobre las quejas y sobre cómo presentar una, consulte la página 35 de su *Manual del miembro*.

También puede presentar una queja ante MassHealth. Puede hacerlo llamando al Centro de Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Para obtener más información, consulte el Título 130 del CMR 450.117(J). El Manual de la División de Asistencia Médica se encuentra en www.mass.gov.

Responsabilidades del miembro

Como miembro de Fallon Health, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar, en la medida que sea posible, información que Fallon Health, su PCP u otros proveedores de atención médica necesiten para prestarle atención.
- Hacer su parte para mejorar su propia afección siguiendo los planes de tratamiento, las

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 12: Sus derechos y responsabilidades como miembro

instrucciones y los cuidados que ha acordado con sus proveedores.

- Comprender sus problemas de salud y participar, en la medida en que sea posible, en el desarrollo de metas de tratamientos nuevos y existentes que usted y sus proveedores hayan acordado.

Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos o responsabilidades como miembro de Fallon Health, comuníquese con:

Fallon Health
Customer Service Department
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
1-800-341-4848 (TRS 711)

Si tiene alguna pregunta sobre la atención prestada por un proveedor de atención médica o médico de Fallon, comuníquese con:

Commonwealth of Massachusetts
Board of Registration in Medicine
200 Harvard Mill Square, Suite 330
Wakefield, MA 01881
Teléfono: 1-781-876-8200
Fax: 1-781-876-8383
mass.gov/medboard

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones

Reclamos

Puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente de MassHealth en cualquier momento para presentar un reclamo ante Fallon Health o MassHealth. Los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. llamando al 1-800-841-2900 (TRS 711).

Felicitaciones

En Fallon Health, nos esforzamos para brindarle el nivel más alto de beneficios que proporcionan los mejores proveedores de atención médica. Como miembro del plan, usted es nuestra mejor fuente de información sobre la excelencia de nuestro servicio. Infórmenos siempre que sienta que se debe reconocer a un proveedor afiliado al plan por sus esfuerzos o si el nivel de atención o los servicios son excepcionales. Para felicitar a alguien por su trabajo, comuníquese con un representante de Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848 (TRS 711). Los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Las declaraciones por escrito deben enviarse a: Fallon Health, Member Appeals and Grievances Department, 10 Chestnut St., Worcester, MA 01608.

Consultas

Como miembro de Fallon, usted tiene derecho a hacer una consulta en cualquier momento. Una consulta es toda pregunta o solicitud que pueda tener acerca de las operaciones de Fallon que no expresan insatisfacción con respecto a Fallon. Nosotros contestaremos sus consultas inmediatamente o, a más tardar, en un (1) día hábil desde el día en que las recibamos. Le informaremos acerca de la resolución el día en que se resuelva su consulta.

Quejas

Tiene derecho a presentar una queja en caso de que no esté satisfecho con una acción que tome, o no tome, Fallon Health, y que sea distinta a las acciones desfavorables (en la sección "Apelaciones" a continuación encontrará ejemplos de acciones desfavorables) que le dan derecho a presentar una apelación. Algunos ejemplos de quejas adecuadas para presentar incluyen los siguientes:

- insatisfacción con respecto a la calidad de la atención o un servicio que recibió;
- insatisfacción con respecto a las operaciones de Fallon Health;
- falta de cortesía por parte de los proveedores de atención médica;
- incumplimiento de sus derechos por parte de los proveedores de atención médica;
- su desacuerdo con respecto a la decisión de Fallon de prorrogar los plazos para tomar una decisión de autorización o de apelación interna estándar o acelerada (rápida);
- su desacuerdo con respecto a la desaprobación de Fallon de su solicitud de una apelación interna acelerada (rápida).

Cuando tiene una queja, nuestros representantes están disponibles para ayudarlo. Puede analizar su queja en persona con un representante en nuestra oficina o puede llamar al:

- Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 13: Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones

- Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros de Fallon al 1-800-333-2535 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si prefiere enviar una queja por escrito al Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros, incluya todos los detalles sobre la queja, cualquier fecha pertinente y, si corresponde, los nombres de los proveedores que le brindaron la atención.

Si lo desea, puede designar por escrito a una persona (familiar, amigo, médico/proveedor, etc.) para que lo represente. Puede enviar su queja a:

Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
Attn: Member Appeals and Grievances Department

Si es necesario, Fallon puede ayudarle con servicios de interpretación. Además, si necesita ayuda para presentar una queja, complete todos los formularios necesarios o si desea una explicación adicional con respecto al proceso de quejas de Fallon, comuníquese con el Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros.

Puede presentar la queja usted mismo o puede designar a una persona (familiar, amigo, médico/profesional, etc.) por escrito para que lo represente. Si decide designar a una persona para que lo represente durante el proceso de quejas, Fallon le solicita que firme y devuelva el Formulario de autorización de representante personal. Para solicitar una copia de este formulario, comuníquese con el Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros de Fallon. Fallon no resolverá una queja que presente otra persona que no sea usted hasta que reciba dicho formulario.

Acusaremos recibo de su queja en un (1) día hábil a partir de la fecha en que recibamos su queja. El Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros investigará su solicitud y le enviará un aviso por escrito de su resolución tan pronto como su afección lo requiera y siempre será en un plazo de treinta (30) días calendario desde que se reciba su queja. Las decisiones respecto a las quejas serán tomadas por profesionales de atención médica que no hayan estado involucrados en ninguna revisión o decisión previa.

Si alguien más presenta su queja por usted, investigaremos su solicitud y le enviaremos un aviso por escrito de su resolución tan pronto como su afección lo requiera y siempre en un plazo de treinta (30) días calendario desde que se reciba la autorización por escrito de la persona que presenta la queja en su nombre.

Apelaciones

Fallon les proporciona a los miembros de MassHealth dos niveles de revisión de apelación interna estándar o un nivel de revisión de apelación interna acelerada (rápida). Usted o su representante de apelaciones autorizado tiene derecho a presentar una apelación interna en caso de que no esté de acuerdo con una de las siguientes medidas, o falta de medidas, de Fallon:

- Fallon deniega o decide proporcionar autorización limitada para un servicio solicitado por su proveedor atención médica.
- Fallon redujo, suspendió o canceló un servicio cubierto por Fallon que antes había sido autorizado por Fallon.
- Fallon rechazó, total o parcialmente, el pago de un servicio cubierto por Fallon, debido a

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 13: Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones

problemas con la cobertura del servicio.

- Fallon no decidió una solicitud de autorización de servicio estándar o acelerado (rápido) en los plazos establecidos. Consulte la sección **Toma de decisiones sobre autorizaciones** en este *Manual del miembro* para obtener más información sobre los plazos de las autorizaciones.
- No pudo obtener servicios de atención médica en los plazos descritos en la sección **¿Cuánto debe esperar para consultar a un médico?** de este *Manual del miembro*.

Puede presentar una apelación interna por teléfono, por escrito, en persona o por correo electrónico. Puede hacer lo siguiente:

1. Llamar al Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros de Fallon al:
1-800-333-2535 (TRS 711),
de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
2. Enviar una carta en la que describe su solicitud a:
Fallon Health
Attn: Member Appeals and Grievances Department
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
3. Presentar su solicitud en persona de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en:
Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
4. Enviar un correo electrónico a: grievance@fallonhealth.org.

Una vez recibida la solicitud de una apelación interna, les enviaremos a usted o a su representante de apelaciones autorizado una carta de acuse de recibo en el plazo de un día hábil.

Cuando presente una apelación interna, incluya lo siguiente:

1. Su nombre.
2. Su número de identificación del plan de Fallon (se encuentra en su tarjeta de identificación de Fallon).
3. Los datos de su solicitud. Fallon debe recibir esta información antes de la revisión de la apelación. También puede presentar pruebas y acusaciones de hecho o legales en persona o por escrito durante el proceso de apelaciones.
4. Información acerca del resultado que desea.
5. El nombre de cualquier representante de Fallon con el que haya hablado.
6. Si cree que su afección requiere una apelación acelerada (rápida), como se describe en la sección **Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** de este *Manual del miembro*, escriba o mencione que desea solicitar una apelación “rápida”.

Para solicitar ayuda con cualquiera de las opciones del proceso de apelaciones, llame al Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros de Fallon al 1-800-333-2535, de lunes a

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 13: Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones

viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., o al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848 (los usuarios de TTY deben llamar al número 711 de retransmisión de telecomunicaciones), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Le conviene revisar completamente la *Lista de servicios cubiertos y excluidos* que se incluye en este *Manual del miembro* antes de presentar una apelación interna, de manera que sepa lo que es y no es un servicio cubierto. Si necesita ayuda para comprender sus beneficios, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al teléfono indicado anteriormente.

Recuerde que, si es necesario, Fallon puede ayudarle con servicios de interpretación durante el proceso de apelaciones internas.

Usted puede presentar la apelación de la siguiente manera:

- por su cuenta, o
- dándole a alguien en quien confíe (familiar, amigo, etc.) permiso por escrito para que lo represente.

Si decide designar a una persona para que lo represente durante la apelación interna, Fallon le solicitará que firme y devuelva el Formulario de autorización de representante personal. A esta persona se la llama representante de apelaciones autorizado. Si elige que su médico o el proveedor que le brinda tratamiento presenten una apelación acelerada en su nombre, no se necesita la autorización por escrito.

Para obtener el Formulario de autorización de representante personal, llame al Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros al 1-800-333-2535, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., o al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Si Fallon no recibe este formulario antes de que finalice el plazo para resolver su apelación interna, Fallon le informará por escrito que su apelación se ha descartado. Si cree que, efectivamente, usted o su representante de apelaciones autorizado presentaron el Formulario de autorización de representante personal dentro de los plazos de la apelación interna, pueden solicitar que se revoque la decisión a través del envío de una carta a Fallon dentro de diez (10) días calendario a partir de la fecha de la decisión. Fallon considerará su solicitud y decidirá si revoca la decisión y continúa con su Apelación, o la mantiene. Fallon le informará sobre esta decisión por escrito. Si Fallon mantiene su decisión, esta será final. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede apelar ante el Consejo de Audiencias de la Oficina de Medicaid (BOH) en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (consulte la opción 3).

Opción 1: presentación de una apelación interna estándar o acelerada (rápida)

Pasos que debe seguir para presentar una apelación interna estándar

Usted o su representante de apelaciones autorizado puede presentar una apelación interna estándar o acelerada (rápida) en un plazo de treinta (30) días calendario a partir del aviso de Fallon, en que se le informa sobre cualquier medida que se haya tomado o no que le dé derecho a apelar. Sin embargo, si no recibió dicho aviso, su solicitud de apelación interna se debe presentar en un plazo de treinta (30) días calendario a partir del momento en que se enteró por su cuenta de que Fallon había tomado o no las medidas indicadas anteriormente. Si corresponde, puede elegir seguir recibiendo los servicios solicitados de Fallon durante el proceso de apelación interna, pero si lo pierde, es probable que tenga que pagarle a MassHealth el costo de estos servicios. Si desea recibir dichos servicios continuos, usted o su representante de apelaciones autorizado debe presentar su solicitud de apelación interna

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 13: Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones

en un plazo de diez (10) días calendario a partir de la fecha de la carta donde se le informa de la denegación (o, si no recibió un aviso de la denegación, diez (10) días calendario a partir de la fecha en que se tomó o no la medida) e indicar que desea seguir recibiendo estos servicios.

Si su solicitud de apelación interna se recibe en un plazo superior a treinta (30) días calendario después de la fecha de la carta de denegación en que se le informa de la acción que está apelando (o, si no recibió un aviso de denegación, treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que se enteró de que se había tomado o no la medida), Fallon descartará su apelación interna y le informará por escrito que su apelación se ha descartado. Si cree que efectivamente presentó su apelación interna dentro de los plazos establecidos, puede solicitar que se revoque la decisión a través del envío de una carta a Fallon dentro de diez (10) días calendario a partir de la decisión. Fallon considerará su solicitud y decidirá si revoca la decisión y continúa con su Apelación, o la mantiene. Fallon le informará sobre esta decisión por escrito. Si Fallon mantiene su decisión, esta será final. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede apelar ante el Consejo de Audiencias de la Oficina de Medicaid (BOH) en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (consulte la opción 3).

Cómo funciona el proceso de apelación interna estándar

Procesaremos su apelación tan rápido como su salud lo requiera y le informaremos de nuestra decisión en un plazo de veinte (20) días calendario a partir de la fecha en que recibió su solicitud de apelación interna estándar.

Obtención de una prórroga para una apelación interna estándar

1. Si desea enviarnos más información acerca de su apelación, usted o su representante de apelaciones autorizado puede solicitar una prórroga de hasta cinco (5) días calendario, de manera que tenga más tiempo para obtener su información.
2. Fallon también puede tomar una prórroga de hasta cinco (5) días calendario para obtener la información necesaria. Tenga presente que Fallon solo puede solicitar una prórroga si se cumple lo siguiente:
 - La prórroga es lo mejor para usted.
 - Fallon necesita información adicional que creemos, que de obtenerse, implicaría que se aprobara su solicitud.
 - Se espera razonablemente que dicha información pendiente se reciba en un plazo de cinco (5) días calendario.

Si no está de acuerdo con la prórroga de Fallon, puede presentar una queja. Para obtener más información sobre las quejas, consulte la sección Quejas descrita anteriormente.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación interna estándar, puede hacer lo siguiente:

1. solicitar, en un plazo de treinta (30) días calendario, una audiencia de apelación interna de segundo nivel a través de Fallon (consulte la opción 2); o bien
2. puede saltarse este proceso y dirigirse al Consejo de Audiencias de la Oficina de Medicaid (BOH) en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos para apelar nuevamente (consulte la opción 3).

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Cómo solicitar una apelación interna acelerada (rápida)

Usted o su representante de apelaciones autorizado pueden solicitar una apelación interna acelerada (rápida) si usted o él creen que el plazo de veinte (20) días calendario para una resolución estándar podría poner en grave peligro su vida, salud o capacidad de obtener, mantener o recuperar su función máxima. Si su proveedor presenta la solicitud de una apelación interna acelerada (rápida) actuando como su representante de apelaciones autorizado, o si su proveedor apoya su solicitud de apelación interna acelerada (rápida), entonces la solicitud de que su apelación sea acelerada se aprobará a menos que no esté relacionada con su estado de salud. De lo contrario, Fallon tiene el derecho de determinar si procesa o no la apelación como apelación interna acelerada (rápida). No se toma ninguna medida punitiva contra un proveedor que solicita una apelación acelerada o apoya una apelación de un miembro.

Si corresponde, puede elegir seguir recibiendo los servicios solicitados de Fallon durante el proceso de apelación interna, pero si lo pierde, es probable que tenga que pagarle a MassHealth el costo de estos servicios. Si desea recibir dichos servicios continuos, usted o su representante de apelaciones autorizado debe presentar su solicitud de apelación interna en un plazo de diez (10) días calendario a partir de la fecha de la carta donde se le informa de la denegación (o, si no recibió un aviso de la denegación, diez (10) días calendario a partir de la fecha en que se tomó o no la medida) e indicar que desea seguir recibiendo estos servicios.

Si desea solicitar una apelación interna acelerada (rápida) y si a esta no le corresponden denegaciones de pago:

1. Presente su apelación por teléfono, por escrito, en persona o por correo electrónico.
2. Asegúrese de ser claro en su solicitud; declare “deseo una apelación rápida” o “creo que mi salud se podría perjudicar gravemente si espero 20 día calendario para una apelación normal”.

Cómo funciona el proceso de apelación interna acelerada (rápida)

Si cumple los requisitos para una apelación interna acelerada (rápida), Fallon procesará su solicitud de apelación y le informará de su decisión de manera oral y por escrito, tan rápido como lo requiera su salud y no más allá de 72 horas desde el momento en que recibamos su solicitud.

Obtención de una prórroga para una apelación interna acelerada (rápida)

1. Si desea enviarnos información adicional que sea importante para su apelación, usted o su representante de apelaciones autorizado puede solicitar una prórroga de hasta catorce (14) días calendario.
2. Fallon también puede dar una prórroga de hasta catorce (14) días calendario si se cumple lo siguiente:
 - La prórroga es lo mejor para usted.
 - Fallon necesita información adicional que creemos, que de obtenerse, implicaría que se aprobara su solicitud.
 - Se espera razonablemente que dicha información pendiente se reciba en un plazo de catorce (14) días calendario.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si no está de acuerdo con la prórroga de Fallon, usted o su representante de apelaciones autorizado puede presentar una queja. Para obtener más información sobre las quejas, consulte la sección Quejas descrita anteriormente.

Si su solicitud no califica para una apelación interna acelerada (rápida)

1. Se procesará la solicitud de apelación dentro del plazo de una apelación interna estándar de veinte (20) días calendario.
2. Se le informará por escrito que su solicitud de apelación se manejará como una apelación interna estándar.
3. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una queja. Para obtener más información sobre las quejas, consulte la sección Quejas descrita anteriormente.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación interna acelerada (rápida), puede hacer lo siguiente:

Si desea que su apelación se trate como una apelación acelerada (rápida) ante el Consejo de Audiencias de la Oficina de Medicaid (BOH) en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (consulte la opción 3), debe solicitar su apelación dentro de los veinte (20) días calendario. Las solicitudes que se reciban entre los días 21 y 30 serán tratadas como apelaciones estándar por el BOH.

Opción 2: presentación para una audiencia de una apelación interna de segundo nivel

Pasos a seguir si desea recibir servicios continuos de segundo nivel de Fallon:

1. Su solicitud de apelación debe recibirse en un plazo de diez (10) días calendario después de recibir la decisión de Fallon en cuanto a su apelación interna estándar de primer nivel, y si escoge recibir servicios continuos durante su apelación y si Fallon mantiene su denegación original, usted puede ser responsable de devolver el pago a MassHealth por el costo de los servicios continuos.
2. Usted tiene la opción de retirar su solicitud de servicios.

Cómo funciona el proceso de apelación interna de segundo nivel

1. Fallon programará la audiencia tan rápido como lo requiera su salud, y siempre antes de veinte (20) días calendario desde la recepción de su solicitud.
2. Si no puede asistir a la audiencia personalmente, Fallon hará arreglos para que participe por medio de una llamada en conferencia.
3. Si no puede participar el día programado, será elegible para obtener una prórroga.

Obtención de una prórroga para una apelación interna de segundo nivel

1. Si desea presentar información adicional relevante para su apelación, puede solicitar una prórroga de hasta cinco (5) días calendario.
2. Si Fallon no tomó una prórroga durante la apelación interna estándar de primer nivel, puede tomar una de hasta cinco (5) días calendario para obtener la información necesaria, solo si se cumple lo siguiente:
 - La prórroga es lo mejor para usted.
 - Fallon necesita información adicional que creemos, que de obtenerse, implicaría que se

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

aprobara su solicitud.

- Se espera razonablemente que dicha información pendiente se reciba en un plazo de cinco (5) días calendario.
3. Si no está de acuerdo con la prórroga de Fallon, puede presentar una queja. Para obtener más información sobre las quejas, consulte la sección Quejas descrita anteriormente.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación interna de segundo nivel, puede hacer lo siguiente:

Dirigirse al Consejo de Audiencias de la Oficina de Medicaid (BOH) en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos para apelar nuevamente (consulte la opción 3).

Opción 3: solicitud de audiencia para una apelación ante el Consejo de Audiencias

Pasos que debe seguir

Usted o su representante de apelaciones autorizado pueden solicitar una audiencia al Consejo de Audiencias de la Oficina de Medicaid (BOH) en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos, si sucede lo siguiente:

1. no está satisfecho con la decisión de la apelación interna de segundo nivel de Fallon o la de la apelación interna acelerada (rápida);
2. no está satisfecho con la apelación interna estándar de primer nivel de Fallon y desea saltarse la audiencia de apelación interna de segundo nivel; o
3. si Fallon no resolvió su apelación interna estándar de primer nivel o la apelación interna de segundo nivel en un plazo de veinte (20) días calendario (o en un plazo de cinco (5) días calendario adicionales si hay una prórroga), o si no resolvió su apelación interna acelerada (rápida) en un plazo de tres (3) días calendario (o catorce (14) días calendario adicionales si hay una prórroga).

Para dichos efectos, necesita llenar el Formulario de solicitud de audiencia imparcial, que recibirá junto con la carta de decisión sobre la apelación y enviarlo por correo o fax a la siguiente dirección:

**Executive Office of Health and Human Services
Office of Medicaid
Board of Hearings**

100 Hancock St., Sixth floor
Quincy, MA 02171

O bien por fax al 1-617-847-1204

Debe presentar el Formulario de solicitud de audiencia imparcial en un plazo de treinta (30) días calendario después de la decisión de Fallon que resuelve su apelación interna, a menos que soliciten una apelación acelerada (rápida) al BOH, como se describe a continuación.

Para solicitar ayuda con cualquiera de las opciones del proceso de apelaciones, llame al Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros de Fallon al 1-800-333-2535 (los usuarios de TTY deben llamar al número 711 de retransmisión de telecomunicaciones).

Consejo de Audiencias: apelación interna acelerada (rápida)

Si su apelación fue una apelación interna acelerada (rápida) y desea que el BOH también tome una decisión acelerada (rápida), usted o su representante de apelaciones autorizado deben solicitar una **Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.**

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 13: Cómo presentar reclamos, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones

apelación ante el BOH en un plazo de veinte (20) días calendario después de la decisión de Fallon que resuelve su apelación interna acelerada (rápida). Si el BOH recibe su solicitud entre los días veintiuno (21) y treinta (30), su apelación se procesará como una apelación estándar. Comuníquese con el BOH que desea una apelación rápida indicándolo en el espacio correspondiente del formulario del BOH.

Cómo recibir servicios continuos

Si desea recibir cobertura continua por los servicios autorizados anteriormente hasta el resultado de la apelación ante el BOH, este debe recibir su solicitud en un plazo de diez (10) días calendario después de la decisión de Fallon que resuelve su apelación interna. Usted también tiene la opción de retirar su solicitud de servicios. Si escoge recibir servicios continuos durante su apelación y si el BOH mantiene la denegación original de Fallon, usted puede ser responsable de devolver el pago a MassHealth por el costo de los servicios continuos.

Revisión de su expediente de apelación

Antes del proceso de apelaciones, o durante este, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden solicitar la revisión del expediente del caso, así como las historias clínicas y cualquier otra documentación o registros que Fallon haya considerado durante dicho proceso.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Cosas importantes para recordar sobre Fallon

Llame al 1-800-341-4848 ahora y escoja un PCP

Escoja un PCP y programe una cita ahora, aunque no se sienta enfermo. Le ayudaremos a escoger un PCP y a programar la cita. Debe conocer a su PCP cuanto antes.

Tenga a mano sus tarjetas de identificación de Fallon y MassHealth

Tenga a mano su tarjeta de identificación de Fallon y de MassHealth en todo momento. Muestre ambas tarjetas a la persona que lo atiende en la consulta del proveedor de atención médica o en el hospital.

Llame siempre primero a su PCP si se enferma, a menos que sea una emergencia

Cuando se enferme, llame primero a su PCP. En el consultorio de su PCP atenderán el teléfono las 24 horas, y le dirán cómo obtener ayuda si se enferma.

Si se trata de una emergencia, llame al 911

Si está muy enfermo o si tiene una emergencia, llame al 911, vaya a la sala de emergencias más cercana o, si es una emergencia de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) puede comunicarse también con el proveedor de servicios de emergencia (ESP) de su área. El ESP proporciona servicios de evaluación de la salud conductual de emergencia, intervención en caso de crisis y servicios de estabilización. También puede llamar al 911 o acudir a la sala de emergencias de su área. Para ver un listado de salas de emergencias y programas de servicios de emergencias consulte nuestro *Directorio de proveedores* de MassHealth.

Si necesita cambiar de PCP

Como miembro de Fallon, usted puede cambiar de PCP en cualquier momento y por cualquier motivo. Para cambiar su PCP, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-341-4848. Un representante le ayudará a escoger uno nuevo. También puede visitar el sitio web fallonhealth.org para buscar proveedores en Internet.

Infórmenos sobre cualquier cambio

Asegúrese de llamar al Servicio al Cliente de Fallon y al Servicio al Cliente de MassHealth para contarnos sobre cualquier cambio de nombre, dirección, número de teléfono, cantidad de dependientes cubiertos por su seguro o cualquier otra información importante.

Si recibe una factura

Si recibe una factura por servicios que le proporcionó un proveedor, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de Fallon llamando al 1-800-341-4848. Un representante le ayudará con la factura o le indicará que presente una apelación ante el Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros.

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Cómo comunicarse con el Servicio al Cliente de MassHealth

Puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente de MassHealth en cualquier momento para lo siguiente:

- Analizar cualquier reclamo que tenga con Fallon Health o MassHealth.
- Informarse de otras opciones de atención médica.
- Solicitar el cambio de planes de salud.

Los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p.m. en el número 1-800-841-2900 (TDD/TTY: 1-800-497-4648).

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Índice alfabético

Afección médica de emergencia	1	Consultas de niño sano.....	29
Apelación	1, 49	Nurse Connect.....	13
Apelaciones	49	Oh Baby!	40
Consejo de Audiencias.....	1, 55	Partos especiales.....	39
internas de segundo nivel.....	54	Programa de administración de casos	38, 39
internas estándares o aceleradas	51	Programa de administración de la atención social	40, 41
Atención de emergencia	12	Programa de servicios de emergencia	2
Atención de posestabilización	13	Programas de administración de la atención.....	36
Atención de urgencia	1, 13, 14, 19	Programas de control de enfermedades	37, 38
Autorización	16	Programas de salud y bienestar	36, 37
Autorización previa	1	Programas específicos para afecciones de salud conductual	41
Autorremisión.....	10	Proveedor de atención primaria.....	9
Beneficios de farmacia	24	Proveedor de la red de MassHealth	2
Cancelación de la inscripción	4	Quejas	48
Consultas	48	Reclamos	48
Copago	1	Remisiones a especialistas	10
Derechos del miembro.....	45	<i>Responsabilidades del miembro</i>	46
Especialistas en atención de enfermería.....	21	Salud conductual	3, 12, 14
Evaluación de riesgo de la salud	36	Servicio al Cliente de MassHealth	58
Facturas.....	22	Servicios cubiertos.....	3, 21
Felicitaciones	48	Servicios de abuso de sustancias	3
Formulario de evaluación de riesgo de salud.....	2	Tarjeta de identificación	57
Inscripción	4	Tiempo de espera para programar citas.....	19
Instrucciones anticipadas	43	Traductor	6
Intérprete	6	Transporte.....	12, 21, 41
MassHealth, coordinación de servicios	21		
Niños			

Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-800-341-4848 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Servicio al Cliente de Beacon Health Options: 1-888-421-8861 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), durante las 24 horas del día, los siete días a la semana.
Servicio al Cliente de MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.