

# Important!

Important! This information is about your Fallon Health MassHealth benefits. It needs to be translated right away. Fallon can translate it for you. If you need help with translation or other help, call Fallon at 1-855-203-4660.

¡Importante! Esta información es sobre sus beneficios de Fallon Health MassHealth. Necesita traducirse de inmediato. Fallon puede traducírsela. Si necesita ayuda con la traducción, o cualquier otro tipo de ayuda, llame a Fallon al 1-855-203-4660. (SPA)

ສໍາຄັນ! ຂໍ້ມູນນີ້ແມ່ນກ່ຽວກັບເງິນຊ່ວຍເຫຼືອ Fallon Health MassHealth ຂອງທ່ານ. ມັນຈໍາເປັນຕ້ອງມີການແປພາສາໃນທັນທີ. Fallon ສາມາດແປພັນໃຫ້ທ່ານໄດ້. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເລື່ອງການແປພາສາ ຫຼືຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອອື່ນ, ໃຫ້ໂທຫາ Fallon ທີ່ເບີ 1-855-203-4660. (LAO)

重要事項! 本資訊與您在Fallon Health MassHealth 的福利有關. 請即刻瞭解其中的內容. Fallon 可以為您提供翻譯. 如果您需要他人協助翻譯或需要其他協助, 請致電Fallon, 電話1-855-203-4660. (CHI)

Enpòtan! Enfòmasyon sa yo konsène avantaj Fallon Health MassHealth ou. Nou dwe tradui yo touswit. Fallon kapab tradui yo pou ou. Si ou bezwen èd pou tradiksyon an oswa lòt èd, rele Fallon nan nimewo 1-855-203-4660. (HC)

ຕໍ່មានສໍຂាន់! ຕໍ່ຂານເສ: ຄືສູ່ີມໍ່ຕີກລຸບເພາະຜູ້ Fallon Health MassHealth ນບສໍ່ຜູ້ກຳ  
ກໍ່ຳດາດໍ່ຖືກຂານກນບກໍ່ກໍ່ຳປະຊາປະຊາສຳຖານຳ Fallon ກໍ່ຳດບກໍ່ກໍ່ກຳປະຊາສຳຖານຳ ເບື້ອຜູ້ກໍ່ກຳກໍ່ຳປະຊາສຳຖານ  
ປຸ່ງສໍ່ຊຸ່ງເຊ່ງເຊ່ງ ສູຸ່ບເຫື່ອກໍ່ກຳກໍ່ກຳ ກໍ່ກຳ ກໍ່ກຳ ກໍ່ກຳ 1-855-203-4660 (CAM)

Importante! Esta informação se refere aos seus benefícios do programa MassHealth de Saúde da Fallon. Deve ser traduzida imediatamente. A Fallon pode providenciar a tradução para você. Caso necessite ajuda com tradução, ou qualquer outro tipo de ajuda, ligue para a Fallon pelo número 1-855-203-4660. (POR)

Внимание! Это информация о ваших льготах по плану Fallon Health MassHealth. Вам необходимо срочно ознакомиться с этой информацией. Если вам нужен перевод этой информации, Fallon может вам помочь. За помощью с переводом или любой другой помощью обращайтесь в Fallon по телефону 1-855-203-4660. (RUS)

Ważne! Niniejsze informacje dotyczą Państwa świadczeń Fallon Health MassHealth. Muszą one być natychmiast przetłumaczone. Fallon może je dla Państwa przetłumaczyć. Jeśli potrzebują Państwo pomocy w dokonaniu tłumaczenia lub pomocy w innym zakresie, proszę zatelefonować do Fallon na numer 1-855-203-4660. (POL)

Quan trọng! Thông tin này là về các quyền lợi Fallon Health MassHealth của quý vị. Cần được phiên dịch ngay, Fallon có thể phiên dịch cho quý vị. Nếu quý vị cần giúp đỡ về phiên dịch hay công việc nào khác, xin gọi cho Fallon theo số 1-855-203-4660. (VTN)

مهم! هذه المعلومات هي حول منافع Fallon Health MassHealth. يجب أن يتم ترجمتها فوراً. يمكن لـ Fallon ترجمتها لك. إذا احتجت إلى مساعدة في الترجمة أو في أي نوع آخر من المساعدة، فيرجى الاتصال بـ Fallon على الرقم 1-855-203-4660

(ARA).

Important ! Ces informations concernent vos prestations auprès de Fallon Health MassHealth. Elles doivent être traduites immédiatement. Fallon peut les traduire pour vous. Si vous avez besoin d'aide pour la traduction ou de toute autre aide, appeler Fallon au 1-855-203-4660. (FRN)

Importante! Queste informazioni riguardano i Suoi benefici Fallon Health MassHealth. Devono essere tradotte immediatamente. Fallon può tradurle per Lei. Se Le servisse aiuto per la traduzione o altro tipo di assistenza, contatti Fallon al numero 1-855-203-4660. (ITA)

중요 사항! 본 정보는 Fallon Health MassHealth의 혜택에 관한 내용입니다. 바로 번역이 필요합니다. Fallon에서 번역을 제공해드릴 수 있습니다. 번역에 도움이 필요하시거나 다른 도움이 필요하시면 Fallon에 1-855-203-4660번으로 전화해 주십시오. (KOR)

Σημαντικό! Αυτές οι πληροφορίες αφορούν τα πλεονεκτήματα της Fallon Health MassHealth. Πρέπει να μεταφραστούν άμεσα. Η Fallon μπορεί να τις μεταφράσει για εσάς. Αν χρειάζεστε βοήθεια με τη μετάφραση ή άλλη βοήθεια, καλέστε τη Fallon στο 1-855-203-4660. (GRK)

महत्वपूर्ण! यह जानकारी आपके Fallon Health MassHealth के लाभों के बारे में है। इस के अनुवाद की तुरंत आवश्यकता है। Fallon आप के लिए इस का अनुवाद कर सकता है। यदि आप को अनुवाद या अन्य सहायता की आवश्यकता है तो Fallon को 1-855-203-4660 पर काल करें। (HIN)

મહત્વપૂર્ણ! આ માહિતી તમારા Fallon Health MassHealth ના ફાયદાઓ વિશે છે. તેનો યોગ્ય રીતે અનુવાદ કરવાની જરૂર છે. Fallon તમારા માટે તે અનુવાદ કરી શકે છે. તમને અનુવાદ અથવા અન્ય કોઈ મદદની જરૂર હોય તો 1-855-203-4660 પર Fallon ને ફોન કરો. (GUJ)

# 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.



**Berkshire Fallon Health Collaborative**

# INTRODUCCIÓN

## **Bienvenido a Berkshire Fallon Health Collaborative para los miembros de MassHealth.**

Como miembro de MassHealth, usted ha elegido inscribirse en Berkshire Fallon Health Collaborative (BFHC). BFHC es un plan de asociación de la Organización Responsable de la Atención Médica (ACO) de MassHealth. Está compuesto por Berkshire Health Systems (BHS), varios consultorios médicos comunitarios del condado de Berkshire, Programas comunitarios de salud (CHP) y Fallon Health. Como miembro, toda su atención médica está administrada por su proveedor de atención primaria o PCP. Su PCP trabajará con un grupo de médicos, y centros de salud médicos y comunitarios de BFHC para brindarle una atención médica excelente.

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

Este Manual del miembro también está disponible en inglés, en letra grande y en otros formatos alternativos, como braille. Para obtenerlo en otro idioma o formato, llame a Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660. 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 [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires).

This Member Handbook is also available in English, large print and other alternate formats like Braille if you call Fallon Health's Customer Service Department at 1-855-203-4660. 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/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires).



1-855-203-4660

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 Health 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. o visite [MassHealthChoices.com](http://MassHealthChoices.com).

Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al

1-855-203-4660, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.  
 La llamada es gratuita.

## 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 Berkshire Fallon Health Collaborative? .....	6
Información sobre su membresía .....	6
Inscripción .....	6
Cancelación voluntaria de la inscripción .....	6
Cancelación de la membresía por pérdida de elegibilidad .....	6
Cancelación de la membresía por alguna causa .....	6
No pierda su inscripción en BFHC .....	7
Cobertura si cambia o ya cambió de plan .....	9
Qué debe hacer si necesita un traductor o un intérprete .....	9
Área de servicio de Berkshire Fallon Health Collaborative .....	10
Cómo comunicarse con BFHC .....	11
Cómo cambiar de PCP .....	13
Programa una cita para consultar a su PCP .....	13
Siga las indicaciones de su PCP .....	13
Remisiones a especialistas .....	14
Autorremisión .....	14
Atención de emergencia .....	15
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 .....	15
¿Qué es “una afección médica de emergencia”? .....	15
Qué hacer si necesita atención médica de emergencia .....	15
Qué hacer si necesita atención de salud conductual de emergencia (salud mental o abuso de sustancias) .....	15
Su PCP lo ayudará a controlar su atención de emergencia y le hará un seguimiento .....	16
Atención de urgencia .....	16
Care Connect .....	16
Cómo obtener atención cuando viaja .....	17
Cuando los miembros estén fuera de casa, BFHC cubrirá solo los servicios de atención de urgencia, posemergencia y de emergencia dentro de los EE. UU. y sus territorios .....	17
Servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) .....	17
Toma de decisiones sobre autorizaciones .....	19
¿Cuánto debe esperar para consultar a un proveedor de atención médica? .....	22
Atención médica .....	22
Servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) .....	22
Los enfermeros administradores de casos pueden ayudarlo a obtener los servicios que necesita .....	23
BFHC le ayudará a coordinar todos los servicios de MassHealth para los cuales es elegible, incluido el transporte .....	23
Si recibe una factura .....	24
Coordinación de beneficios .....	24
Subrogación .....	24
Explicación de los beneficios de farmacia .....	26
Otra información importante sobre los medicamentos con receta .....	26
Exclusiones .....	31
Atención médica para sus hijos .....	33
Atención preventiva y atención del niño sano para todos los menores .....	33
Servicios tempranos y periódicos de evaluación, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) para menores inscritos en MassHealth Standard o CommonHealth .....	34

Atención preventiva para adultos.....	38
Programas de administración de la atención.....	39
Evaluación de necesidades de atención médica.....	39
Programas de salud y bienestar.....	39
Programa para dejar de consumir tabaco.....	40
Programas de control de enfermedades.....	40
Información general sobre salud, bienestar, medicamentos y enfermedades.....	41
Programas de administración de casos: adultos y niños.....	41
Embarazo (atención prenatal): Programa de partos especiales de Fallon Health.....	42
Programa de administración de la atención social.....	43
Programas específicos para afecciones de salud conductual (salud mental o trastorno por abuso de sustancias).....	45
Confidencialidad de la información del miembro.....	47
Su derecho a usar instrucciones anticipadas.....	47
Poder de representación para la atención médica.....	47
Testamento en vida.....	47
Poder duradero para la atención médica.....	48
Sus derechos y responsabilidades como miembro.....	49
Derechos de los miembros.....	49
Responsabilidades de los miembros.....	50
Cómo presentar reclamaciones, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones.....	52
Reclamaciones.....	52
Felicitaciones.....	52
Consultas.....	52
Quejas.....	53
Apelaciones.....	54
Cuando presente una apelación interna, incluya lo siguiente:.....	55
Usted puede presentar la apelación de la siguiente manera:.....	55
Opción 1: Presentación de una apelación interna estándar o acelerada (rápida).....	56
Opción 2: Solicitud de audiencia para una apelación ante el Consejo de Audiencias.....	58
Aspectos importantes que debe recordar sobre Berkshire Fallon Health Collaborative.....	60
Llame al 1-855-203-4660 ahora y elija un PCP.....	60
Tenga a mano sus tarjetas de identificación de BFHC y MassHealth.....	60
Si se enferma, llame siempre primero a su PCP, a menos que sea una emergencia.....	60
Si se trata de una emergencia, llame al 911.....	60
Si necesita cambiar de PCP.....	60
Infórmenos sobre cualquier cambio.....	60
Si recibe una factura.....	60
Cómo comunicarse con el Servicio al Cliente de MassHealth.....	61
Índice.....	62

## Definiciones

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

- Fallon Health denegó o aprobó un servicio limitado que solicitó su médico.
- Fallon Health redujo, suspendió o canceló la cobertura que ya había aprobado.
- Fallon Health no pagó un servicio que cubre.
- Fallon Health no resolvió una solicitud de autorización de un servicio dentro de los plazos requeridos. Consulte la sección **Toma de decisiones sobre 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 Health no procedió dentro de los plazos especificados para revisar una apelación interna y comunicarle una decisión.

**Administración de la atención (y administración de la atención integrada):** con qué frecuencia evaluamos, coordinamos y lo ayudamos con sus necesidades médicas, de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) o atención médica social. A través de la administración de la atención, hacemos nuestro mayor esfuerzo para que reciba atención de alta calidad, rentable y adecuada; reciba información sobre la prevención de enfermedades y bienestar; y tenga buena salud y se mantenga saludable.

**Afección médica de emergencia:** afección médica, ya sea física o conductual, 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) un grave riesgo para la salud del miembro o de otra persona, o, en el caso de una persona embarazada, para su salud o la de su hijo no nacido; (2) un grave daño a las funciones corporales; o (3) un grave problema relacionado con cualquier parte u órgano del cuerpo.

**Año de beneficios:** ciclo anual en el que opera su plan de salud. Este es el año calendario para los miembros de BFHC.

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

**Apelaciones internas:** solicitudes orales o por escrito para que nuestro plan de salud revise una acción desfavorable.

**Área de servicio de Berkshire Fallon Health Collaborative:** el área de servicio de BFHC incluye todas las ciudades y los pueblos del condado de Berkshire. Para ser elegible para inscribirse en BFHC, usted debe vivir en el condado de Berkshire.

**Área de servicio:** el área geográfica donde nuestro plan de salud ha creado una red de proveedores para ofrecer a los miembros un acceso adecuado a los servicios cubiertos.

**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.

**Servicio al Cliente de Fallon Health:** 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health:** 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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:** incluye una variedad de servicios para adultos y niños, como exámenes físicos anuales, control de la presión arterial, vacunas, evaluaciones conductuales para niños y muchos otros servicios para ayudar a mantenerlo saludable.

**Audiencia imparcial:** otro término para la revisión externa del Consejo de Audiencias (BOH).

**Autorización previa:** en ocasiones, para que un servicio tenga cobertura, antes debe obtener la aprobación. Esto se denomina “autorización previa”. Esto se hace para garantizar que nuestros miembros reciban la atención adecuada para el diagnóstico correcto.

Cuando su servicio necesita autorización previa, su médico presenta la solicitud, y el plan la revisa y decide si el servicio estará cubierto o no. Si se deniega y usted recibe el servicio, el plan no pagará, y usted será responsable del costo.

Solo algunos servicios requieren autorización previa. Consulte la sección **Toma de decisiones sobre autorizaciones** de este Manual del miembro para obtener más información sobre este proceso.

**Cancelación de la inscripción:** proceso mediante el cual se pone fin a la cobertura de un miembro.

**Carelon Behavioral Health:** una compañía que administra beneficios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) para Fallon Health.

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

**Consulta:** toda pregunta oral o escrita que le haga a Fallon Health sobre alguna parte de nuestras operaciones. Si no está satisfecho con nuestras operaciones, esto se denomina queja.

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

**Defensor del pueblo:** una organización independiente que puede ayudar a resolver los problemas que tenga con la ACO, como problemas para inscribirse o recibir servicios. Esta organización es contratada por la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (EOHHS).

**Directorio de proveedores:** una publicación que enumera los centros y profesionales de atención médica contratados, incluidos PCP, especialistas indicados por especialidad, hospitales, salas de emergencias y proveedores del Programa de servicios de emergencia (ESP), farmacias, servicios auxiliares, servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) y centros de salud basados en escuelas. Puede llamarnos al **1-855-203-4660**.

**Elegibilidad:** si califica o no para los beneficios de MassHealth.

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

**Especialista:** proveedor que está capacitado para brindar servicios médicos especializados, como cardiólogos (médicos del corazón), obstetras (médicos que atienden a personas embarazadas) y dermatólogos (médicos de la piel).

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

**Formulario de evaluación de necesidades de atención médica:** formulario que llena cuando se inscribe en el plan. Es un resumen de sus antecedentes médicos y sus inquietudes actuales.

**Servicio al Cliente de Fallon Health:** 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health:** 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.



**Formulario de representante autorizado:** documento legal que indica que usted le ha otorgado permiso a una persona para actuar en su nombre tal como se describe anteriormente.

**Fraude:** cuando una persona recibe de forma deshonesta servicios o pagos por servicios, pero no tiene derecho a recibirlos conforme a las normas de MassHealth o el plan Fallon Health. Un ejemplo de fraude es cuando los miembros prestan sus tarjetas de identificación de miembro del plan de salud a otras personas para que puedan obtener atención médica o servicios de farmacia.

**Información de salud protegida (PHI):** información (oral, escrita o electrónica) sobre su salud o afección física o mental, pasada, presente o futura, o sobre su atención médica o el pago de su atención médica. La PHI incluye toda la información de salud que una persona podría usar para identificarlo.

**Manual del miembro:** este documento, que describe los servicios cubiertos que usted recibe con nuestro plan médico. Es nuestro acuerdo con usted e incluye cláusulas adicionales, enmiendas u otros documentos que complementan la información de los servicios cubiertos.

**MassHealth:** programas de ayuda médica o beneficios (también conocidos como Medicaid) que administra la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (EOHHS).

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

**Organización Responsable de la Atención Médica (ACO):** plan de salud que es responsable de proporcionar atención de calidad y de ayudarlo a cumplir sus metas. Las ACO tienen grupos de proveedores de atención primaria (PCP) y otros proveedores. Trabajan juntos para satisfacer sus necesidades generales de atención médica.

**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 servicios en caso de crisis y de estabilización. El ESP le ofrece una manera de obtener estos servicios durante las 24 horas, los 7 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 Health y Carelon Behavioral Health, que se detallan más adelante.

**Programa de socios dentro de la comunidad (CP):** organizaciones comunitarias certificadas por la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Brindan coordinación de la atención y apoyo para ayudar a los miembros asignados a navegar los complejos sistemas de servicios médicos, servicios de salud conductual, servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) y servicios sociales.

**Proveedor de atención primaria (PCP):** su proveedor de atención principal. Este proveedor se especializa en medicina interna, familiar o pediátrica, y ayuda a coordinar su atención con especialistas, sus medicamentos con receta y otros servicios que fueran necesarios.

**Proveedor dentro de la red:** proveedor que tiene un contrato con nuestro plan de salud para proporcionar servicios cubiertos a los miembros.

**Proveedor fuera de la red:** un proveedor con el que no tenemos un contrato para prestar servicios cubiertos a los miembros.

**Proveedor:** una persona, centro, agencia, institución, organización u otra entidad debidamente autorizada y acreditada que ha celebrado un acuerdo con Fallon Health, o su subcontratista, para brindar los servicios cubiertos conforme a este contrato.

**Servicio al Cliente de Fallon Health:** 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health:** 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.

**Queja:** expresión de insatisfacción que usted o su representante de apelaciones autorizado manifiestan sobre Fallon Health o uno de los proveedores de nuestro plan. Por ejemplo, esto incluiría inquietudes sobre la calidad de la atención.

**Reclamo:** una factura que su proveedor nos envía para que paguemos los servicios que usted recibe.

**Red de proveedores de MassHealth:** un grupo de proveedores de atención médica, como médicos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un contrato con Fallon Health para proporcionarle los servicios cubiertos.

**Red o red de proveedores:** grupo colectivo de proveedores que tienen un contrato con Fallon Health para proporcionar los servicios cubiertos.

**Región:** el área donde usted vive y donde debe elegir a su PCP.

**Remisión:** una recomendación de su proveedor de atención primaria para consultar a otro proveedor a fin de recibir servicios especializados. Para algunos servicios, no puede consultar a un proveedor especializado sin primero obtener una remisión de su proveedor de atención primaria.

**Representante autorizado:** alguien a quien usted autoriza para que actúe en su nombre con respecto a una queja, la revisión de la decisión de una queja o una apelación. Si no puede elegir a un representante autorizado, su proveedor, un tutor, un curador o una persona designada por un poder legal puede ser su representante autorizado. Puede otorgarle a su representante autorizado una autorización permanente para actuar en su nombre si realiza esta solicitud por escrito. La autorización permanente continuará hasta que usted la cancele. Si usted es menor de edad y está capacitado por ley para autorizar un procedimiento médico, puede apelar nuestra denegación de un procedimiento médico sin la autorización de un padre o tutor. En ese caso, también puede elegir a un representante autorizado sin la autorización de un padre o tutor.

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

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

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

**Servicio médicamente necesario o necesidad médica:** 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 de su médico.

**Servicios auxiliares:** exámenes, procedimientos, servicios de diagnóstico por imágenes y apoyo (como análisis de laboratorio y servicios de radiología) que recibe en un entorno de atención médica que ayudan a su proveedor a diagnosticar o tratar su afección.

**Servicio al Cliente de Fallon Health:** 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health:** 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 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 o consultorio de un proveedor, o a través de un Programa de servicios de emergencia, ya sea dentro o fuera del área de servicio de BFHC, que: (1) se proporcionan por 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 BFHC proporciona una lista de las salas de emergencias de hospitales y los programas de servicios de emergencia en todo el estado.

**Servicios de hospicio:** servicios designados para satisfacer las necesidades de los miembros que tienen una enfermedad terminal acreditada con un certificado y tienen una esperanza de vida de seis meses o menos, si la enfermedad sigue su curso normal. Los servicios de hospicio incluyen atención de hospicio de rutina, atención continua en el hogar, cuidados paliativos para pacientes internados y atención general para pacientes internados.

**Servicios de necesidades sociales relacionadas con la salud (HRSN):** servicios relacionados con cosas como apoyo para alimentos y vivienda a través del programa de HRSN de MassHealth.

**Servicios de planificación familiar:** servicios que puede recibir de un proveedor de servicios de planificación familiar y su proveedor de atención primaria (PCP) sin una remisión. Algunos ejemplos de servicios de planificación familiar incluyen métodos anticonceptivos, exámenes, asesoramiento, pruebas de embarazo y algunos análisis de laboratorio.

**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 más información sobre los servicios EPSDT.

**Tarjeta de identificación de miembro:** tarjeta que lo identifica como miembro de nuestro plan de salud. Su tarjeta de identificación de miembro incluye su nombre y número de identificación de miembro. Debe mostrarla junto con su tarjeta de identificación de MassHealth a los proveedores y farmacéuticos antes de obtener servicios. Si pierde su tarjeta de identificación de miembro, o si alguien se la roba, llámenos para obtener otra.

**Tope de copago:** límite en los copagos que le puede cobrar un farmacéutico cada año calendario (desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre).

**Servicio al Cliente de Fallon Health:** 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health:** 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 Berkshire Fallon Health Collaborative?

BFHC (Berkshire Fallon Health Collaborative) es un plan de asociación de la Organización Responsable de la Atención Médica (ACO) de MassHealth. Está compuesto por Berkshire Health Systems (BHS), varios consultorios médicos comunitarios del condado de Berkshire, Programas comunitarios de salud (CHP) y Fallon Health. Como miembro, toda su atención médica está administrada por su PCP. Su PCP trabajará con un grupo de médicos, y centros de salud médicos y comunitarios de BFHC para brindarle una atención médica excelente.

## Información sobre su membresía

### Inscripción

Cuando MassHealth informa a Fallon Health sobre su inscripción, se le envía a usted por correo una tarjeta de identificación de miembro el siguiente día hábil. La tarjeta es válida a partir de la fecha de vigencia de la inscripción. BFHC 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 BFHC.

Al inscribirse en BFHC por medio de MassHealth, se lo acepta independientemente de sus ingresos, estado físico o mental, edad, género, orientación sexual, religión, discapacidad física o mental, origen étnico o raza, situación anterior como miembro, afecciones preexistentes o estado de salud esperado.

### Cancelación voluntaria de la inscripción

Usted puede solicitar la finalización de su cobertura con BFHC. Para saber si puede cancelar la inscripción en BFHC, 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 un día hábil después de que Fallon Health recibe la solicitud de MassHealth.

Después de la cancelación de la inscripción, BFHC seguirá proporcionando cobertura para:

- Servicios cubiertos hasta la fecha de cancelación de la inscripción.
- Cualquier equipo solicitado 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 BFHC. Ya no será elegible para la cobertura de BFHC a partir de la cancelación de su inscripción en MassHealth. Puede volver a inscribirse de forma automática en BFHC 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 Health presente una solicitud por escrito a MassHealth para cancelar la inscripción de un miembro de BFHC.

Fallon Health no solicitará la cancelación de la inscripción de un miembro producto de un cambio adverso en su estado de salud o debido al uso de servicios médicos, capacidad mental disminuida o conducta poco colaboradora o perjudicial a causa de sus necesidades especiales.

Antes de solicitar la cancelación de la inscripción, Fallon Health notificará a los miembros que la persistencia de su conducta puede dar lugar a que el plan solicite una cancelación involuntaria de la

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

inscripción. Fallon Health también notificará a los miembros si se presenta formalmente ante MassHealth una solicitud de cancelación involuntaria de la inscripción.

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

### **Su cobertura de MassHealth**

Para recibir la cobertura de BFHC, usted debe ser elegible para MassHealth. Cada año, se debe volver a determinar la elegibilidad para MassHealth de la mayoría de las personas. Por lo tanto, asegúrese de completar y enviar inmediatamente a MassHealth su Formulario de renovación completado previamente de 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 en la parte inferior de cada página de este manual.

### **No pierda su inscripción en BFHC**

Para asegurarse de que no se cancele su inscripción, renueve su cobertura de MassHealth todos los años. La inscripción de algunos miembros se renueva automáticamente todos los años. Sin embargo, si una solicitud no puede renovarse automáticamente, se le enviará al titular del grupo familiar un formulario completado previamente 10 u 11 meses después de la fecha de la última solicitud. Se deberá dar una respuesta en 45 días y puede hacerse de varias maneras (en línea, por correo electrónico, por teléfono, en persona). 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 [MAhealthconnector.org](http://MAhealthconnector.org) para iniciar sesión en su cuenta en línea, si tiene una, para acceder a su información. Si necesita ayuda para acceder a su cuenta por primera vez, llame a Servicio al Cliente de MassHealth. También puede obtener más información sobre el proceso de renovación en [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires). Si tiene preguntas sobre cómo completar el formulario, Fallon Health o MassHealth pueden ayudarlo. También debe comunicarse con MassHealth y Fallon Health si hay cambios en su dirección, teléfono o estado, como un nacimiento en la familia.

### **Cuando se convierte en miembro**

Recibirá una tarjeta de identificación (ID) de miembro de BFHC, que contiene información importante sobre usted y sus beneficios. Además, es una prueba de que usted es miembro de BFHC. Su tarjeta de identificación de miembro de BFHC es adicional a la de MassHealth. Para recibir todos sus beneficios, siempre debe tener a mano las tarjetas de identificación de BFHC y MassHealth, 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.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 Berkshire Fallon Health Collaborative

<p><b>John Sample</b> ID 0000000000000000 RX [Y/N] DB [Y/N]</p> <p><b>COPAYS</b></p> <table><tr><td>PCP visit</td><td>\$ 0</td></tr><tr><td>Specialist visit</td><td>\$ 0</td></tr><tr><td>Emergency room</td><td>\$ 0</td></tr><tr><td>Same-day surgery</td><td>\$ 0</td></tr><tr><td>Inpatient</td><td>\$ 0</td></tr><tr><td>Prescription</td><td>\$ 1 / 3.65</td></tr></table> <p>MassHealth ID#:</p>	PCP visit	\$ 0	Specialist visit	\$ 0	Emergency room	\$ 0	Same-day surgery	\$ 0	Inpatient	\$ 0	Prescription	\$ 1 / 3.65	 <p><b>Berkshire Fallon Health Collaborative</b></p>   	<p><b>MEMBERS</b></p> <p>Customer Service: 1-855-203-4660 (TRS 711) Care Connect: 1-800-609-6175 (TDD/TTY: 1-800-848-0160) Behavioral Health Services: 1-888-877-7184 (TRS 711)</p> <p><b>PROVIDERS</b></p> <p>Rx help desk: 1-844-368-8734 RXBIN: 610011 RXPCN: IRX RXGRP: FCHPMCD Eligibility verification: 1-866-275-3247 Claims forms to: Fallon Health P.O. Box 211308, Eagan, MN 55121-2908 <a href="http://fallonhealth.org/Berkshires">fallonhealth.org/Berkshires</a></p>
PCP visit	\$ 0													
Specialist visit	\$ 0													
Emergency room	\$ 0													
Same-day surgery	\$ 0													
Inpatient	\$ 0													
Prescription	\$ 1 / 3.65													

### Tarjeta de identificación de miembro

Todos los miembros de BFHC reciben una tarjeta de identificación de miembro de BFHC. Verifique la información de su tarjeta de identificación para asegurarse de que sea correcta. Si hay algún error, o si no recibió una tarjeta, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon Health. *(Recuerde: si cambia de dirección y número de teléfono, debe llamar al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon Health 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 Health al 1-855-203-4660 (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/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires). Para reemplazar su tarjeta de identificación de MassHealth, llame al Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 o al 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 la atención. Si un proveedor se niega a tratarlo, pídale que llame al Servicio al Cliente de Fallon Health. Verificaremos su elegibilidad para el proveedor. O también puede llamar usted mismo al Servicio al Cliente de Fallon Health.

### 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 Health, y un representante con gusto hablará con usted. Para asegurarse de que podamos comunicarnos con usted, llame al Servicio al Cliente de Fallon Health 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 BFHC. Puede encontrar la información de contacto en la parte inferior de cada página de este manual.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

### **Cobertura si cambia o ya cambió de plan**

**Tenga en cuenta lo siguiente: Si cambia a BFHC de otro plan de MassHealth** y ya ha comenzado un tratamiento, como atención de maternidad continua, con un proveedor que no está contratado por Fallon Health, revisaremos ese tratamiento. Fallon Health cuenta con una política de continuidad de la atención de 30 días para minimizar la interrupción de la atención y garantizar el acceso ininterrumpido a los servicios médicamente necesarios. Esto se aplica a todos los miembros inscritos nuevos de la ACO de MassHealth. Además, Fallon Health permitirá que una miembro embarazada de MassHealth que se inscriba en Fallon Health en su segundo o tercer trimestre de embarazo siga recibiendo la atención de su proveedor obstetra/ginecólogo actual (incluso si no está en la red) hasta el parto, la atención de posparto inmediata y el control de seguimiento dentro de las primeras seis semanas del parto. Además, si Fallon Health no tiene un proveedor de la red que pueda tratar su afección, autorizará a un proveedor fuera de la red para que lo atienda.

### **Servicios de aborto**

Fallon Health proveerá los servicios de aborto médicamente necesarios para las miembros de MassHealth. La necesidad médica para los servicios de aborto incluye casos en los que los servicios están indicados para preservar la salud física o conductual. Los servicios de aborto incluyen, además del procedimiento propiamente dicho, la evaluación y el examen preoperatorios; el asesoramiento preoperatorio; los servicios de análisis de laboratorio, incluidos la prueba de embarazo, el grupo sanguíneo y el factor RH; inmunoglobulina Rh(D) (humana); anestesia (general o local); ecografía, y atención (de seguimiento) posoperatoria.

### **Qué debe hacer si necesita un traductor o un intérprete**

Fallon Health ofrece servicios de traducción gratuitos para nuestros miembros que no hablan inglés. Si necesita ayuda para traducir cualquier documento de Fallon Health, llame al Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660. Todos los documentos están disponibles en español, letra grande y otros formatos alternativos, como braille. Fallon Health traducirá cualquier otro documento a otros idiomas por teléfono. Si necesita que un intérprete esté presente durante su visita de atención médica, infórmele al consultorio de su proveedor de atención médica al momento de programar su cita de atención médica.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

## **Área de servicio de Berkshire Fallon Health Collaborative**

*Tenga en cuenta lo siguiente:* cuando se encuentra fuera del área de servicio de BFHC, solo tiene cobertura para servicios de emergencia y atención de urgencia. BFHC no cubre servicios de emergencia ni servicios de atención de urgencia fuera de los EE. UU. y sus territorios.

El área de servicio de BFHC incluye todas las ciudades y los pueblos del condado de Berkshire.

Adams	Stockbridge
Alford	Tyringham
Ashley Falls	Washington
Becket	West Stockbridge
Berkshire	Williamstown
Bernardston	Windsor
Buckland	
Cheshire	
Clarksburg	
Dalton	
Drury	
East Otis	
Egremont	
Florida	
Glendale	
Great Barrington	
Hancock	
Hinsdale	
Housatonic	
Lanesboro	
Lee	
Lenox	
Lenox Date	
Monroe	
Monroe Bridge	
Monterey	
Mount Washington	
New Ashford	
New Marlborough	
North Adams	
North Egremont	
Otis	
Peru	
Pittsfield	
Richmond	
Sandisfield	
Savoy	
South Egremont	
South Lee	

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**



Southfield

**Cómo comunicarse con BFHC**

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

Fallon Health  
1 Mercantile St., Ste. 400  
Worcester, MA 01608  
1-855-203-4660 (TRS 711)  
[fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires)

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), debe llamar primero al consultorio de su PCP durante las horas laborales, de 8:00 a. m. A 4:30 p. m. También puede llamar a Carelon Behavioral Health, el proveedor de salud conductual de Fallon Health, al 1-888-877-7184, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 BFHC necesitan un proveedor de atención primaria (PCP). Usted deberá elegir un PCP que esté asociado con BFHC. El PCP debe ser parte de la red de BFHC o tener un contrato con BFHC, no solo con Fallon Health. Llámenos si necesita que lo ayudemos a elegir un PCP. Si usted no elige un PCP, Fallon Health 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 BFHC, que contiene información sobre todos los PCP de la red de BFHC. Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires).

Un PCP es un médico o profesional en enfermería que se ocupa de su salud y que lo ayudará a obtener la atención que necesita. Esto es lo que su PCP puede hacer por usted:

- Tratar sus problemas básicos de atención médica.
- Realizarle controles y evaluaciones de atención médica de rutina.
- Remitirlo a otros proveedores si tiene necesidades de atención especializada.
- Internarlo en el hospital cuando sea necesario.
- Conservar su historia clínica.
- Darle remisiones antes de recibir tratamiento.
- Remitirlo a servicios de salud conductual cuando sea necesario.

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 7 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 si está embarazada.
- El PCP de medicina interna (o “internista”) trata a adultos mayores de 17 años.
- El PCP pediátrico trata a menores de 21 años.
- El obstetra/ginecólogo es un proveedor con especialización en obstetricia y ginecología.

Cada familiar cubierto por Fallon Health 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. Independientemente del tipo de PCP que elija, recibirá una excelente atención.

Para elegir un PCP, solo llame a un representante del Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660 (TRS 711). Un representante del Servicio al Cliente puede brindarle información sobre los PCP en la red de BFHC (incluidos aquellos que hablen su idioma), así como también responder cualquier pregunta que tenga. Además, le dará información sobre otros servicios que Fallon Health ofrece para ayudarlo a estar saludable.

Si desea obtener una copia del Directorio de proveedores de BFHC, puede llamar a un representante del Servicio al Cliente de Fallon Health al número de teléfono que se indica anteriormente. También puede visitar el sitio web [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires) para buscar proveedores en línea. 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: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 cambiar de PCP**

Puede cambiar su PCP en cualquier momento y por cualquier razón llamando a un representante del Servicio al Cliente de Fallon Health. También puede visitar el sitio web [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires) para buscar proveedores en línea. 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). La inscripción con el nuevo PCP entrará en vigencia el siguiente día hábil.

### **Su PCP es alguien en quien usted puede confiar**

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 BFHC. Cuando llame, asegúrese de indicar que es miembro de Berkshire Fallon Health Collaborative (o BFHC). Usted y su PCP pueden usar esta cita para conocerse. Después de la primera cita, llame a su PCP siempre que necesite atención médica, a menos que sea una emergencia. 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 BFHC. Su PCP sabrá exactamente cómo ayudarlo.

### **Programe una cita para consultar a su PCP**

Cuando desee ver a su PCP, llámelo durante el horario de atención y programe una cita. Para conocer el horario de atención de su PCP, consulte el Directorio de proveedores de BFHC o llame al Servicio al Cliente de Fallon Health al número que aparece abajo.

Depende de usted programar las citas para realizar controles 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 Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660 (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 mantenerse y mantener a su familia saludables. También puede consultar los programas de Fallon Health 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 proveedor lo 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: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 un 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 que, siempre que sea posible, su PCP lo remitirá a un especialista que sea proveedor de la red de BFHC. En algunos casos, como cuando el tipo de especialidad para tratar su afección no esté disponible mediante un proveedor de la red de BFHC o no esté disponible dentro de ninguna de las redes de Fallon Health, su PCP deberá **solicitar una autorización** de Fallon Health para que usted consulte a un proveedor que no pertenezca a la red de BFHC. 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 Health no cubrirá ningún servicio especializado que reciba fuera de la red de proveedores de BFHC que no haya sido autorizado por Fallon Health antes de la cita con el proveedor.

### Autorremisión

En algunos casos, usted se puede “autorremitir” a un especialista de la red de BFHC. Esto significa que puede llamar a un especialista y programar una cita usted mismo. Usted no necesita una remisión de su PCP, pero debe consultar a un proveedor de la red de BFHC, salvo para los servicios de planificación familiar. Puede recibir servicios de planificación familiar de cualquier proveedor de planificación familiar que tenga contrato con Fallon Health 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 BFHC, incluidos el examen anual de salud ginecológica preventiva y todos los servicios ginecológicos posteriores que sean necesarios como resultado de dichos exámenes, y atención de maternidad.
- Servicios de planificación familiar de cualquier proveedor de servicios de planificación familiar que tenga contrato con BFHC 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 Health al 1-855-203-4660 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 BFHC. 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 ayuda para encontrar un proveedor de la red, llame al 1-888-877-7184 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) o consulte su Directorio de proveedores de BFHC.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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) de forma tal que una persona con conocimientos generales de salud y medicina podría considerar razonablemente que, de no obtener atención médica inmediata, se podría producir: (1) un grave riesgo para la salud del miembro o de otra persona, o, en el caso de una persona embarazada, para su salud o la de su hijo no nacido; (2) un grave daño a las funciones corporales; o (3) un grave problema relacionado con cualquier parte u órgano del cuerpo.

### Algunos ejemplos de una emergencia médica incluyen:

- Dolor en el pecho
- Dificultad para respirar
- Fracturas
- Hemorragia grave o traumatismo craneal
- Intoxicación o sobredosis
- 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 BFHC. 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)

Para emergencias de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias), llame al consultorio de su PCP durante las horas laborales. Pueden ayudarlo a contactarse con la atención de un proveedor de salud conductual o ayudarlo a contactarse con un Centro de salud conductual comunitario (CBHC) cuando lo necesite. El CBHC puede ofrecer evaluación de salud conductual de emergencia, intervención de crisis y servicios de estabilización. **Se puede acceder a este servicio llamando al 811.** 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
- Pensamientos relacionados con lastimar a los demás
- Alucinaciones

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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)

---

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 BFHC. También puede visitar el sitio web [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires) para buscar proveedores en línea.

**Recuerde que no necesita obtener una aprobación previa de su proveedor de atención primaria ni de otro proveedor de MassHealth antes de buscar atención de emergencia.** Sin embargo, debe asegurarse de que su proveedor de atención primaria sepa de su emergencia, **porque deberá realizar el seguimiento de la atención.** Usted u otra persona deben informar a su PCP acerca de su atención de emergencia en un plazo de 48 horas, si 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 estén brindando atención de emergencia para ayudar a controlar y realizar el seguimiento a su atención. Cuando los médicos que le están brindando atención de emergencia determinen que su afección se estabilizó y que la emergencia ha terminado, lo que sucede a continuación se conoce como “atención de posestabilización”. Fallon Health cubrirá la atención de seguimiento (atención de posestabilización). En general, intentaremos conseguir que los proveedores de BFHC 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 BFHC, una vez que su afección esté estable, y sea médicamente adecuado. Consulte el Directorio de proveedores de BFHC para obtener la lista de hospitales contratados de Fallon Health. También puede visitar el sitio web [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires) para buscar proveedores en línea.

### **Atención de urgencia**

La 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 PCP debe verlo en un plazo de 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 atenderlo dentro de los 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.

### **Care Connect**

Como miembro de BFHC, usted cuenta con acceso telefónico y en línea a enfermeros certificados y a otros profesionales de atención médica que actúan como orientadores de salud. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Care Connect le brinda lo siguiente:

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

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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)

---

Puede comunicarse con un orientador de salud de Care Connect llamando al 1-800-609-6175 (TTD/TTY: 1-800-848-0160). Como siempre, recuerde comunicarse con su proveedor de atención primaria para expresar cualquier inquietud que pueda tener sobre su salud.

### Teladoc

Como miembro de BFHC, puede hablar con un médico por teléfono, video o dispositivo móvil durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Su médico de Teladoc® puede tratar problemas de salud que no sean de emergencia, como los síntomas gripales o de un resfrío, infecciones respiratorias y de los senos, y problemas dermatológicos. También recetarán medicamentos a corto plazo cuando sean médicamente apropiados. Si desea obtener más información sobre Teladoc, comuníquese con el Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660.

### Cómo obtener atención cuando viaja

Cuando los miembros estén fuera de casa, BFHC cubrirá solo los servicios de atención de urgencia, posemergencia y de emergencia dentro de los EE. UU. y sus territorios.

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 BFHC. 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. Asegúrese de llamar a su PCP en un plazo de 48 horas después de recibir atención médica mientras viaja.

Asegúrese de ocuparse de sus **necesidades de atención médica de rutina antes de viajar, ya que no están cubiertas fuera del área de servicio de BFHC**. Los siguientes son ejemplos de atención que NO está cubierta mientras está de viaje:

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

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

Tenga en cuenta que no hay cobertura para servicios fuera de los EE. UU. y sus territorios (esto incluye servicios de emergencia y atención de urgencia).

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

Los miembros de BFHC tienen acceso a una amplia gama de servicios de salud conductual (salud mental o abuso de sustancias). Carelon Behavioral Health 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

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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)

---

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

### Centros de salud conductual comunitarios

Una red estatal de Centros de salud conductual comunitarios (CBHC) proporcionará servicios de intervención móvil y comunitaria en caso de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana, así como atención de seguimiento, en entornos de la comunidad para las personas que sufran una crisis de salud conductual. Se puede acceder a los servicios llamando a la Línea de ayuda de salud conductual: 811.

Los CBHC prestarán los siguientes servicios, en persona y por telesalud:

- Evaluación y acceso al tratamiento el mismo día, con citas de seguimiento oportunas
- Horario nocturno y de fines de semana
- Atención de urgencia para la salud conductual
- Tratamiento de afecciones de salud mental y trastornos por abuso de sustancias basado en pruebas, incluidos servicios clínicos y servicios de apoyo de pares
- Centros comunitarios de intervención en caso de crisis las 24 horas del día, los siete días de la semana, y equipos móviles de crisis
- Camas para estabilización de crisis

Estos centros prestarán servicio a personas de todas las edades y a todas las comunidades de la Mancomunidad.

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 BFHC. Puede programar la cita por su cuenta o puede llamar a Carelon Behavioral Health al 1-888-877-7184 (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 al 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 BFHC, usted o su representante pueden consultar la sección Salud conductual (salud mental o abuso de sustancias) del Directorio de proveedores de BFHC, llamar a Carelon Behavioral Health al 1-888-877-7184 o al Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660. Puede acceder al Directorio de proveedores de BFHC en línea en [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires) o puede llamar para solicitar una copia impresa.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 BFHC deben ser autorizados por adelantado para tener cobertura. La Lista de servicios cubiertos y excluidos que se incluye con este Manual del miembro indica los servicios que requieren autorización previa o una remisión de su PCP. También puede consultar la Lista de servicios cubiertos y excluidos en línea en [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires).

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 Health. Su proveedor puede solicitar una decisión de autorización acelerada (rápida) si considera que esperar una decisión estándar podría poner en grave peligro su vida, salud o capacidad para lograr, mantener o recuperar su función máxima. Fallon Health revisa las solicitudes de autorización estándares 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 14 días calendario luego de recibir la solicitud de servicio. Este plazo podrá prorrogarse 14 días calendario más. Dicha prórroga está autorizada si sucede lo siguiente:
  - 1) usted o su médico solicitan una prórroga, o
  - 2) Fallon Health 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 reclamaciones, 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 días hábiles luego de recibir la solicitud acelerada (rápida) del servicio. Este plazo podrá prorrogarse 14 días calendario más. Dicha prórroga está autorizada si sucede lo siguiente:
  - 1) usted o su médico solicitan una prórroga, o
  - 2) Fallon Health 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.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 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 reclamaciones, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** de este Manual del miembro para obtener más información sobre el proceso de quejas.

Si Fallon Health 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, ext. 69950. Consulte la sección **Cómo presentar reclamaciones, 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 de los servicios, le informaremos a su proveedor sobre nuestra decisión. Si autorizamos los servicios, les 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 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, les 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 Health no pagará ningún servicio que no haya sido autorizado. Fallon Health también les enviará a usted y a su proveedor un aviso si decidimos reducir, suspender o terminar los 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, ext. 69950. Consulte la sección **Cómo presentar reclamaciones, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** de este Manual del miembro para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

#### **Cuándo 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 BFHC, MassHealth o Carelon Behavioral Health para que puedan tener cobertura. (Carelon Behavioral Health 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 o una remisión de su PCP. El proveedor debe presentar una solicitud de estos servicios ante BFHC, Carelon Behavioral Health (para servicios de salud conductual) o MassHealth.

#### **Administración de la utilización**

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 Health 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 BFHC MassHealth pueden ser elegibles para el transporte que no sea de emergencia a fin de ir a las consultas de atención médica cubiertas. MassHealth administra directamente 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.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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**

---

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. Para que podamos procesar su solicitud, deberá comunicarse con el plan con la suficiente anticipación antes de la cita.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 Health 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 de una sala de emergencias u otro proveedor de atención médica las 24 horas del día, los 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 48 horas desde su solicitud de una cita.
- Atención primaria
  - Atención sintomática que no es de urgencia: en un plazo de 10 días calendario desde su solicitud de una cita, por ejemplo, cuando necesite una cita con su PCP porque tiene síntomas similares a los del resfrío.
  - Atención no sintomática: en un plazo de 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 30 días calendario desde su solicitud de una cita, por ejemplo, cuando necesita ver a un especialista por una hipertrofia de la glándula tiroides.
  - Atención no sintomática de rutina: en un plazo de 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 de una sala de emergencias u otro proveedor de atención médica (por ejemplo, cuando sea necesaria la hospitalización o la desintoxicación) las 24 horas del día, los 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 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 para pacientes externos, en un plazo de 14 días calendario desde su solicitud de una cita.

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

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

## Los enfermeros administradores de casos pueden ayudarlo a obtener los servicios que necesita

Pueden remitirlo al Programa de servicios de atención de Fallon Health, 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 de Fallon Health también trabajarán y coordinarán los servicios con los administradores de casos de Berkshire. 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 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 usted puede ser identificado por el Departamento de Coordinación de Atención de Fallon Health de conformidad con la información que usted incluya en el Formulario de evaluación de necesidades de atención médica (CNS), el cual se le pide completar en el momento de su inscripción en BFHC. Este formulario incluye su información de salud y un resumen de sus necesidades e inquietudes actuales.

Además, si siente que, debido a su afección de salud, le resulta difícil coordinar toda la atención médica que necesita, puede comunicarse con Servicio al Cliente al 1-855-203-4660 para solicitar ayuda de uno de nuestros enfermeros administradores de casos o navegadores.

## BFHC le ayudará a coordinar todos los servicios de MassHealth para los cuales es elegible, incluido el transporte

Usted tiene derecho a ciertos beneficios de conformidad con el programa de BFHC. Sin embargo, hay otros servicios que MassHealth cubre directamente y que son coordinados por Fallon Health. Consulte la Lista de servicios cubiertos y excluidos que se incluye con 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 línea en [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires).

Nuestros navegadores pueden ayudarlo a coordinar todos estos servicios cubiertos de MassHealth o BFHC. Para comunicarse con nuestros navegadores, llame al Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660.

Por ejemplo, si no puede asistir a citas de atención médica debido a una afección o a la falta de transporte público, comuníquese con el navegador de Fallon Health al menos diez (10) días antes de su cita de atención médica. Si usted es elegible, el navegador coordinará el transporte a su cita de atención médica y lo ayudará a llenar el Formulario de solicitud de transporte para consultar al proveedor de MassHealth (PT-1). Una vez que MassHealth apruebe su solicitud PT-1, usted 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: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 BFHC o tenga una aprobación de Fallon Health para acudir a un proveedor fuera de la red, su proveedor no puede facturarle por un servicio que esté cubierto bajo el programa de BFHC. Sin embargo, si recibe una factura por servicios que le proporcionó un proveedor, comuníquese con Servicio al Cliente de Fallon Health llamando al 1-855-203-4660. Un representante lo 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 reclamaciones, 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 un 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 estándares 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. 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 reembolsar al plan en la medida necesaria para satisfacer el objetivo de la COB. Si pagamos beneficios de buena fe a un plan, 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 otra compañía aseguradora es la principal, 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 cantidad correspondiente, tenemos derecho a recuperar de usted el costo de los servicios prestados o los gastos incurridos. Nuestro derecho a obtener el reembolso tiene prioridad, incluso si a usted no le pagan todas sus reclamaciones presentadas contra la otra parte o si el pago que recibe se describe

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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

---

como pago de otros gastos que no sean 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 automóviles 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: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 BFHC lo ayuda a cuidar su salud. BFHC cubre la mayoría de los medicamentos con receta y determinados medicamentos de venta libre de marca y genéricos (sin marca), con una receta. En general, 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. Puede haber excepciones en las que se requiera el uso de un medicamento de marca antes de que se apruebe el genérico. Para obtener más información, consulte la Lista de medicamentos preferidos de marca por sobre los genéricos de MassHealth en <https://mhdl.pharmacy.services.conduent.com/MHDL/>.

Para obtener información sobre los copagos, consulte la Lista de servicios cubiertos y excluidos que se incluye como un encarte en el Manual del miembro impreso y que está disponible en [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires). Si tiene alguna pregunta, llámenos al 1-855-203-4660 (TRS 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

## Otra información importante sobre los medicamentos con receta

### Programas farmacéuticos

Fallon Health usa varios programas de administración de la utilización farmacéutica para promover el uso seguro y adecuado de los medicamentos con receta. Estos incluyen, entre otros: autorización previa, tratamiento escalonado, límite de cantidad, restricciones de edad. 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 qué medicamentos pertenecen a un programa farmacéutico en el sitio web de MassHealth en <https://mhdl.pharmacy.services.conduent.com/MHDL/pubdruglist.do>. Si desea obtener una copia del Formulario, llame al Servicio al Cliente al número que se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación.

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

Si su proveedor siente que es médicamente necesario que usted tome un medicamento que tiene administración de la utilización, puede presentar un pedido de autorización previa a Fallon Health. Un médico clínico revisará la solicitud. Si el medicamento es médicamente necesario, Fallon Health 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 reclamaciones, 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/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires). O bien, puede llamar al Servicio al Cliente.

**Medidores de glucosa en sangre preferidos:** se requiere autorización previa para los medidores de glucosa en sangre y los suministros que sean de marcas no preferidas, continuos o que requieran características adaptables.

Los medidores de glucosa en sangre preferidos cubiertos se limitan a los medidores de glucosa FreeStyle o Precision Xtra y las tiras reactivas fabricadas por Abbott. Puede obtener un medidor de glucosa FreeStyle o Precision Xtra en farmacias de la red brindándole a la farmacia la siguiente

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 6: Servicios cubiertos

---

información: RxBIN: 610020 N.º de grupo: 99992432 N.º de identificación: ERXMASSHEAL o llamando a Abbott Diabetes Care al 1-866-224-8892 con el código de oferta A35ABII0. El medidor de glucosa FreeStyle también se puede pedir registrándose en ChooseFreeStyle.com con el código de oferta A35ABII0.

Para obtener una cantidad mayor a 100 tiras reactivas por mes, y medidores y tiras reactivas de otras marcas, se requiere autorización previa.

Puede obtener un glucómetro continuo en los proveedores de equipo médico duradero o en las farmacias de la red. Se requiere autorización previa.

Los miembros que tienen una necesidad demostrada, como problemas visuales graves o problemas de destreza manual, pueden necesitar un medidor de glucosa en sangre con características adaptables, como un sintetizador de voz integrado o un dispositivo de punción integrado.

**Ciertos equipos médicos duraderos:** ciertas jeringas desechables, medidores de flujo máximo, vaporizadores, y monitores y manguitos para esfigmomanómetros se pueden obtener en una farmacia de la red con una receta de su proveedor.

**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 revisará un médico clínico. Si el medicamento es médicamente necesario, Fallon Health 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 reclamaciones, 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 Health 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 revisará un médico clínico. Si el medicamento es médicamente necesario, Fallon Health 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, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información.

De acuerdo con la ley estatal de Massachusetts, Fallon Health permite un proceso de excepción al tratamiento escalonado así como un proceso de coordinación de atención de tratamiento escalonado para los miembros que ya toman un medicamento para el cual Fallon Health requiere tratamiento escalonado. Consulte las secciones “Reposiciones de transición” y “Solicitud de excepción al tratamiento escalonado” a continuación para obtener más detalles.

**Programa de medicamentos nuevos para el mercado:** Fallon Health utiliza una política de evaluación de medicamentos nuevos para el mercado para los medicamentos recientemente aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos (FDA), así como también nuevas formas de dosificación, de hasta 180 días calendario después de la aprobación de la FDA. Esto garantiza la seguridad del paciente y permite el tiempo adecuado para el desarrollo de criterios clínicos (que incluye, entre otras cosas, determinar los parámetros posológicos verdaderos, los perfiles de los efectos secundarios, las interacciones medicamentosas, las interacciones entre los medicamentos y la enfermedad, y los problemas relacionados con la edad), como así también la revisión y aprobación de los criterios por parte del Comité de Farmacia y Terapéutica. Estos

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 6: Servicios cubiertos

medicamentos no están cubiertos por Fallon Health hasta que hayan sido revisados y se hayan establecido pautas para su uso. Los proveedores pueden enviar un formulario de autorización previa para la revisión de un medicamento nuevo para el mercado.

**Programa de limitación de la cantidad:** asegura el uso seguro y adecuado de algunos medicamentos al cubrir 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 revisará un médico clínico. Si se aprueba, Fallon Health cubrirá el medicamento. Si se deniega la solicitud de autorización previa, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden apelar contra la decisión. Consulte la sección **Cómo presentar reclamaciones, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información.

### **Programa de administración de opioides**

#### **Programa de administración de opioides para los planes Medicaid o MassHealth ACO**

Edición	Resumen
<b>Interacción medicamentosa</b>	Edición menor: interacción medicamentosa entre opioides y benzodiazepinas.
<b>Interacción medicamentosa</b>	Edición menor: uso simultáneo de opioides y tratamiento asistido con medicamentos para la adicción (MAT).
<b>Interacción medicamentosa</b>	Edición menor: el uso simultáneo de opioides y vitaminas prenatales desencadenará un rechazo de edición menor.
<b>Interacción medicamentosa</b>	Edición menor: el uso simultáneo de opioides y antipsicóticos desencadenará un rechazo de edición menor.
<b>Límite de 180 MME para regímenes con opioides</b>	Se requerirá autorización previa si el régimen con opioides de un miembro excede los 180 MME por día. Los miembros con enfermedad drepanocítica, cáncer o antecedentes de un diagnóstico que indique tratamiento de atención paliativa están exentos.
<b>Reposición inicial del suministro para 7 días</b>	Un miembro sin experiencia en tratamiento (sin reclamos de opiáceos en los últimos 120 días) recibirá un rechazo menor si intenta obtener un suministro para más de 7 días. Los miembros con enfermedad drepanocítica, cáncer o antecedentes de un diagnóstico que indique tratamiento de atención paliativa están exentos.
<b>Duplicado de opioides de acción prolongada</b>	Para cualquier combinación de 2 o más opioides de acción prolongada, si hay más de 2 meses de reclamos duplicados en el historial de reclamos de un miembro, se requerirá autorización previa para el opioide.
<b>Duplicado de opioides de acción corta</b>	Para cualquier combinación de 2 o más opioides de acción corta, polvos y productos de combinación, si hay más de 2 meses de reclamos duplicados en el historial de reclamos de un miembro.
<b>Terapia simultánea con agentes de dependencia opioide</b>	Se requiere autorización previa si un miembro está estable con cualquier producto de buprenorfina usado para el trastorno por uso de sustancias y está intentando obtener un opioide de acción prolongada (para cualquier duración), un opioide de acción corta para un suministro para más de 7 días u opioides de acción corta para más de 7 días de terapia en los últimos 30 días. “Estabilidad” se define como: 1. <b>Película o tableta de buprenorfina o naloxona, Zubsolv o Bunavail</b> , 60 días de terapia en los últimos 90 días. 2. <b>Probuphine (implante de buprenorfina)</b> : antecedentes en

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 6: Servicios cubiertos

Edición	Resumen
	los últimos 210 días. 3. <b>Sublocade:</b> ≥ 56 días de terapia en los últimos 84 días.
<b>Límite de cantidad y límite de cantidad para opioides de acción corta sin opioides de acción prolongada</b>	Los reclamos por opioides de acción corta específicos por encima de un límite de dosis (120 MME) y que se usan como monoterapia (ningún reclamo por un opioide de acción prolongada dentro de los últimos 30 días) se rechazarán en la farmacia porque se requiere autorización previa.
<b>Opioides y benzodiacepinas simultáneos</b>	Edición estricta: medicamento con superposición de 60 días de opioide y benzodiacepina en los últimos 90 días; edición unidireccional donde solo se rechazará la benzodiacepina.
<b>Dosis terapéutica</b>	Rechazo estricto: la verificación de la dosis acumulativa de acetaminofén (APAP); > 4 gramos de productos que contengan acetaminofén desencadenará una edición de rechazo estricto.
<b>Dosis terapéutica</b>	Rechazo estricto: verificación de la dosis acumulativa de aspirina (>4 g) e ibuprofeno (>3.2 g).
<b>Terapia simultánea</b>	El uso simultáneo de opioides y tratamiento asistido con medicamentos para la adicción (MAT); los opioides después de MAT (p. ej., Suboxone) desencadenarán una edición de rechazo menor.

### Reposición parcial de opioides

Cuando los miembros reponen la receta de un opioide (un medicamento cubierto que es una sustancia estupefaciente incluida en la Lista II de la Administración para el Control de Drogas de EE. UU.), pueden elegir que se les reponga una cantidad menor que la cantidad total recetada. Si lo hace, puede optar por obtener posteriormente el resto de la cantidad recetada. Usted no será responsable de ningún monto de copago más allá del monto que se aplicaría normalmente si recibiera todo de una sola vez.

**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. Las farmacias especializadas pueden ofrecer apoyo adicional a los miembros y proveedores.

Es posible que permitamos una reposición única de un medicamento especializado en una farmacia local. Después de esta reposición, recibirá una carta y una llamada para coordinar la entrega de su medicamento a través de la red de farmacias especializadas. Se espera que las reposiciones se realicen dentro de la red de farmacias especializadas.

### Programa de sustitución obligatoria por genéricos:

La ley de Massachusetts establece que un miembro primero debe probar un medicamento genérico antes de que se cubra su equivalente de marca. La Administración de Alimentos y Medicamentos ha establecido que algunos medicamentos genéricos son terapéuticamente equivalentes a los mismos medicamentos de marca. Esto significa que el medicamento genérico terapéuticamente equivalente tiene la misma eficacia que el medicamento de marca. La ley de Massachusetts también exige que se suministre el medicamento genérico terapéuticamente equivalente, 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 Health cubrirá el medicamento. Si se deniega la solicitud de autorización previa, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden apelar la decisión.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

Tenga en cuenta que hay algunos medicamentos que exigimos que se suministren como producto de marca; en estas circunstancias, no recibirá la versión genérica. Consulte la sección **Cómo presentar reclamaciones, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información.

### Suministro por día

Generalmente, no puede obtener una reposición hasta que se hayan usado la mayoría o todos los suministros anteriores. Se permite que algunos medicamentos tengan un suministro para hasta 90 días, mientras que se exige que otros tengan un suministro para 90 días. Estos medicamentos están enumerados en el formulario como A90 o M90, respectivamente. En ocasiones, por razones de seguridad o según lo indicado por el profesional de atención médica que receta el medicamento, Fallon Health autorizará un suministro para menos de 30 días. Fallon Health toma estas decisiones acatando las pautas de la FDA.

Además, Fallon Health solo autoriza un suministro para 30 días para los medicamentos especializados. Estos son medicamentos para afecciones que requieren un manejo y un asesoramiento especiales. Inicialmente, estos medicamentos pueden obtenerse en cualquier tienda minorista y luego deben obtenerse a través de nuestra farmacia especializada. Recibirá información de su farmacia especializada antes de su próxima fecha de surtido. Ciertos medicamentos especializados no pueden limitarse a un suministro para 30 días debido al embalaje del fabricante, por ejemplo, una jeringa precargada. En estos casos, puede recibir una cantidad que dure más de 30 días.

Tenga en cuenta que la ley estatal puede impedir que se dispense un suministro para 90 días de ciertos medicamentos.

Puede obtener un suministro para hasta 90 días de la mayoría de los medicamentos de mantenimiento para afecciones crónicas en una farmacia minorista de la red que participe en nuestro programa de 90 días. Para obtener más información, llame al Servicio al Cliente al número de teléfono que se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación. El suministro para 90 días no está disponible en los pedidos por correo, ya que no hay un beneficio de pedido por correo.

### Copago

Su copago para un suministro para 90 días del medicamento será el mismo que para un suministro para 30 días del medicamento.

### Reposiciones de transición

Para miembros nuevos, Fallon Health cuenta con una política de continuidad de la atención de 30 días para minimizar la interrupción de la atención y garantizar el acceso ininterrumpido a los servicios médicamente necesarios. Esto se aplica a todos los miembros inscritos nuevos de la ACO de MassHealth.

Durante los primeros 30 días después de la inscripción, permitiremos una reposición temporal de transición para medicamentos si ya los ha estado tomando anteriormente y si tienen requisitos de autorización previa, límite de cantidad o tratamiento escalonado. Esto le permite trabajar con su proveedor para cambiar a un medicamento de nuestro formulario o solicitar una autorización previa. Recibirá una carta en la que se le explicará sobre la reposición temporal y las medidas que debe tomar. También permitimos una reposición temporal si utiliza una farmacia fuera de la red. Puede ponerse en contacto con el Servicio al Cliente para encontrar una farmacia cercana que pertenezca a nuestra red y para que le transfieran la receta. Recibirá una carta en la que se le explicará sobre la reposición temporal y las medidas que debe tomar.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 6: Servicios cubiertos

---

Además de lo anterior, también permitimos un suministro de emergencia de 72 horas en farmacias de la red cuando esté pendiente de resolución una solicitud de autorización previa, (incluida una solicitud de excepción al tratamiento escalonado).

### **Solicitud de excepción al tratamiento escalonado**

Para los medicamentos que están restringidos mediante el uso de un protocolo de tratamiento escalonado, un miembro y su proveedor de atención médica que extiende recetas deberán tener acceso a un proceso para solicitar una excepción a dicho protocolo de tratamiento escalonado. Un miembro o su proveedor de atención médica que extiende recetas podría solicitar una excepción a dicho protocolo y dicha solicitud de excepción se otorgará si se cumplen cualquiera de las siguientes condiciones: (i) el medicamento con receta requerido según el protocolo de tratamiento escalonado está contraindicado o probablemente causará una reacción adversa o un daño físico o mental al miembro; (ii) el medicamento con receta requerido según el protocolo de tratamiento escalonado se espera que sea ineficaz según las características clínicas conocidas del miembro y las características conocidas del régimen del medicamento con receta; (iii) el miembro o el proveedor de atención médica que extiende recetas: (A) le ha proporcionado a Fallon Health la documentación que establece que el miembro previamente ha probado el medicamento con receta requerido según el protocolo de tratamiento escalonado u otro medicamento con receta de la misma clase farmacológica o con el mismo mecanismo de acción, mientras que Fallon Health, una compañía de seguros de salud anterior o un plan de beneficio de salud lo cubría; y (B) tal medicamento con receta se canceló por falta de eficacia o efectividad, efecto reducido o un evento adverso; (iv) el miembro o proveedor de atención médica que extiende recetas le ha proporcionado a Fallon Health la documentación que establece que el miembro: (A) está estable con el medicamento recetado por el proveedor de atención médica; y (B) cambiar de medicamentos probablemente le causará una reacción adversa o un daño físico o mental al miembro.

Las solicitudes de excepción al tratamiento escalonado se revisarán y otorgarán o denegarán en un plazo máximo de 3 días hábiles después de recibir toda la información necesaria para establecer la necesidad médica del tratamiento recetado. Si un retraso adicional resultaría en un riesgo significativo para la salud o el bienestar del miembro, Fallon Health responderá en un plazo máximo de 24 horas después de recibir toda la información necesaria. Las solicitudes de excepción al tratamiento escalonado se envían a la misma línea telefónica, número de fax o dirección que una solicitud de PA. Para obtener más información, ingrese en <https://mhdل.pharmacy.services.conduent.com/MHDL/pubdruglist.do>.

La denegación de una excepción será elegible para apelación por parte del miembro.

### **Exclusiones**

El beneficio para medicamentos con receta de Fallon Health incluye una lista abierta de medicamentos preferidos; sin embargo, se excluye la siguiente lista de medicamentos o servicios. Si usted o su proveedor consideran que es medicamento 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 Health 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 reclamaciones, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones** para obtener más información.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 6: Servicios cubiertos

---

- 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 de Estados Unidos 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 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 BFHC
- Medicamentos que se utilizan para la disfunción eréctil.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 del niño sano para todos los menores

Los menores de 21 años deben hacerse controles médicos con el PCP incluso aunque se sientan bien. Como parte de los controles de niño sano, el PCP de su hijo realizará las evaluaciones necesarias para detectar si existen problemas de salud. Estas evaluaciones incluyen exámenes de salud, de la vista, dentales, auditivos, de salud conductual, del desarrollo y relativos a las inmunizaciones.

Una evaluación de salud conductual puede ayudarlos a usted y al médico o enfermero a identificar de 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 el niño (según su edad), que luego analizarán 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 sobre el 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 a su hijo para detectar problemas relacionados con la salud conductual.

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 proveedor de atención primaria o enfermero, o bien llamar al Servicio al Cliente de Fallon Health.

Fallon Health 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 sean mayores.

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

- Entre la semana 1 y 2
- 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 conductual, incluso aunque no sea el momento de realizarse un control regular.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 atención médica pediátricos preventivos de evaluación y diagnóstico (PPHSD) para menores inscritos en MassHealth Family Assistance**

Si usted o su hijo son menores de 21 años y están inscritos en Family Assistance, Fallon Health 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 Health pagará los tratamientos médicamente necesarios para su hijo que se incluyan en el tipo de cobertura de Family Assistance.

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

Si usted o su hijo son menores de 21 años y están inscritos en MassHealth Standard o CommonHealth, Fallon Health 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, por ejemplo, servicios de atención de salud conductual para menores, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o reducir defectos, afecciones y enfermedades físicas y mentales/trastornos emocionales. También se incluye la evaluación CANS. CANS es la sigla en inglés para necesidades y fortalezas de niños y adolescentes (Child and Adolescent Needs and Strengths). La evaluación CANS es una forma que los proveedores utilizan para reunir información recopilada durante el proceso de evaluación. Los proveedores usan el proceso de evaluación para conocer a los niños y a las familias con quienes trabajan, y para comprender sus fortalezas y necesidades. La evaluación CANS puede ayudarlo a decidir cuáles de las necesidades de su hijo son las más importantes para abordar en un plan de tratamiento.

La evaluación CANS debe completarse como parte de un proceso de planificación de alta en los siguientes servicios de nivel de atención de 24 horas: hospitales psiquiátricos para pacientes internados, hospitales crónicos y de rehabilitación, tratamiento agudo basado en la comunidad (CBAT), tratamiento agudo comunitario intensivo (ICBAT) y unidades de cuidado transitorio (TCU).

Cuando el PCP (o cualquier otro médico clínico) detecte una afección de salud, Fallon Health 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, profesional en enfermería o una enfermera partera justifican, por escrito, la necesidad médica del servicio. Usted y el PCP pueden pedir ayuda a Fallon Health para determinar qué proveedores pueden estar disponibles dentro de la red de BFHC para brindar los servicios en cuestión, 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 Health una autorización previa (PA). Fallon Health utiliza este proceso para determinar si el servicio es médicamente necesario. Fallon Health 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 reclamaciones, 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 comunitaria e integral,

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**



con el fin de asegurar que las familias y sus hijos con grandes necesidades en términos de salud conductual, emocional y mental obtengan los servicios necesarios que les permitan desempeñarse satisfactoriamente en el hogar, la escuela y la comunidad.

La Iniciativa de Salud Conductual para Menores (CBHI) se creó para implementar la solución a una demanda colectiva presentada en nombre de los menores de 21 años inscritos en MassHealth con trastornos emocionales graves (SED). A través de la CBHI, MassHealth exige 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 servicios de salud conductual en el hogar y la comunidad nuevos u optimizados. La CBHI también incluye una iniciativa interinstitucional más amplia para desarrollar un sistema integrado de servicios de salud conductual financiados por el estado para niños, jóvenes y sus familias.

### **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 ABA 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.

### **Servicios preventivos de salud conductual para miembros menores de 21 años**

En vigencia para las fechas de servicio a partir del 1 de septiembre de 2021, los miembros menores de 21 años son elegibles para recibir servicios preventivos de salud conductual si obtienen un resultado positivo en un examen de detección de salud conductual, incluso si no cumplen con los criterios para el diagnóstico de salud conductual y, por lo tanto, no cumplen con los criterios de necesidad médica para el tratamiento de salud conductual. Fallon Health cubrirá seis sesiones de consultas preventivas de salud conductual. Después de las seis visitas, su médico puede solicitar visitas adicionales según la necesidad.

### **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 dental y un tratamiento con flúor. Es importante que se asegure de que su hijo reciba la atención dental que se detalla a continuación:

- Un chequeo dental cada seis meses a partir de los tres años a más tardar; y
- Una limpieza dental cada seis meses a partir de los tres años de edad; y
- 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.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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: Atención médica para sus hijos

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

Hable 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.
- Los niños pueden visitar al 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 el 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.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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: Atención médica para sus hijos

---

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:

- 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 soliciten.
- 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 soliciten (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: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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. BFHC 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
- Monitoreo de la presión arterial: al menos cada dos años
- Prueba de colesterol: cada cinco años
- Exámenes pélvicos y pruebas de Papanicolaou: 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

BFHC cubre estos beneficios y muchos más beneficios de atención preventiva. Consulte a su proveedor de atención primaria respecto de sus necesidades de atención de salud de rutina.

### Atención dental para adultos

Los servicios dentales están cubiertos para los miembros elegibles de MassHealth. Los miembros recibirán una tarjeta de identificación de MassHealth para estos servicios.

Los afiliados de MassHealth mayores de 21 años son elegibles para recibir servicios dentales prestados por un dentista de MassHealth. Los miembros adultos que según el Departamento de Servicios del Desarrollo (DDS) 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 aprobación si considera que usted los necesita. No es necesario que haga nada para solicitar la aprobación.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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

BFHC sabe lo difícil que puede ser tener una afección médica, por lo que estamos aquí para ayudarlo. Queremos colaborar con usted para garantizar que esté lo más saludable 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 Health 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 atención médica

Cuando se inscribe en BFHC, es importante que comprendamos cómo podemos ayudarlo. El Paquete de bienvenida contiene un formulario denominado Evaluación de necesidades de atención médica. La Evaluación de necesidades de atención médica 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 necesidades de atención médica 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 Servicio al Cliente al 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., para informar que desea **completar su Evaluación de necesidades de atención médica** por teléfono.

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

### Programas de salud y bienestar

En Fallon Health, cuenta con una gran variedad de herramientas gratuitas de bienestar a su alcance. Puede realizar una evaluación de salud y bienestar y obtener un informe sobre su salud con recomendaciones especiales para usted.

¿Quiere saber más sobre su salud? Vaya a nuestra base de conocimientos Healthwise Knowledgebase y encuentre información sobre casi todos los exámenes médicos, medicamentos, afecciones de salud y enfermedades.

Creemos que estar saludable es importante. Nuestros educadores de salud saben cuándo usted padece una afección 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 esté lo más saludable 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)

- Asma o EPOC
- Diabetes

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

- Insuficiencia cardíaca
- Niveles altos de presión arterial o colesterol
- Cáncer: de mama, cuello de útero, colorrectal, de pulmón, ovario o páncreas
- VIH/SIDA
- Enfermedad renal

¿Está embarazada?

¿Alguna vez le han dicho que tiene sobrepeso?

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

¿Fuma y quiere dejar de fumar?

¿Quiere saber más sobre su salud general?

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

Llame a Servicio al Cliente al 1-855-203-4660 (TRS 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígalos que está interesado en un **Programa de salud y bienestar**.

### **Programa para dejar de consumir tabaco**

***¡Fallon Health está aquí para ayudarlo a dejar de fumar! ¡Librese 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 Servicio al Cliente al 1-855-203-4660 (TRS 711) de lunes a viernes de 8:00 p. m. 6:00 p. m., y dígalos que quiere que lo remitan al programa **Quit to Win**.

### **Programas de control de enfermedades**

Es importante estar saludable. Es posible que sea difícil sobrellevar una afección que puede durar toda la vida. Fallon Health 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 cómo puede estar lo más saludable 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.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 9: Programas de administración de la atención

---

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.

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

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

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

Llame al Servicio al Cliente al 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígalos que quiere que lo remitan al **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/Berkshire](http://fallonhealth.org/Berkshire). 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 Health 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 el desarrollo y la 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 tienen necesidades de atención médica que considere “especiales”?
- ¿Usted o su hijo van al médico frecuentemente?
- ¿Usted o su hijo necesitan consultar con otros médicos además de su médico de atención primaria (PCP)?
- ¿Es usted o su hijo ciego o sordo?
- ¿Usted o su hijo tienen equipos especiales, como sillas de ruedas, piernas o brazos ortopédicos, camas de hospital o necesitan alimentarse a través de una sonda?
- ¿Usted o su hijo necesitan fórmulas nutricionales especiales?

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 9: Programas de administración de la atención

---

- ¿Necesita ayuda para obtener las fórmulas nutricionales especiales?
- ¿Usted o su hijo padecen alguna discapacidad?
- ¿Usted o su hijo tienen problemas relacionados con la atención médica o de salud conductual que reciben?
- ¿Usted o su hijo toman muchos medicamentos distintos?
- ¿Usted o su hijo padecen algunas de las siguientes afecciones?
  - Lesiones espinales
  - Lesiones cerebrales traumáticas
  - Fibrosis quística
  - VIH/SIDA avanzado
- ¿Usted o su hijo recibieron un trasplante de órganos?
- ¿Usted o su hijo están en una lista de espera para trasplantes de órganos?
- ¿Le han dicho a usted o su hijo que necesitan un trasplante de órganos?
- ¿Usted o su hijo consultan 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 a su cuidado) recibe asistencia de alguna de las siguientes agencias estatales de Massachusetts?
  - Departamento de Niños y Familias (DCF)
  - Departamento de Servicios para Jóvenes (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 Personas Ciegas (MCB)
  - Comisión de Massachusetts para Personas Sordas y con Problemas Auditivos

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

Llame al Servicio al Cliente al 1-855-203-4660 (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 administración de casos**.

### **Embarazo (atención prenatal): Programa de partos especiales de Fallon Health**

¿Está embarazada o planea quedar embarazada? Queremos que usted y su bebé estén lo más saludable posible. Los enfermeros administradores de casos del Programa de partos especiales están aquí para ayudarla. Aunque ya haya dado a luz anteriormente, es muy importante que reciba atención prenatal durante el embarazo.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 9: Programas de administración de la atención

---

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

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

Llame al Servicio al Cliente al 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígales 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. *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:

- Información sobre la atención prenatal.
- Un asiento convertible para el automóvil para niños pequeños 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* (Cómo cuidar de su bebé y niño pequeño: desde el nacimiento hasta los 5 años), un libro de la Academia Estadounidense de Pediatría.

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

### Recién nacido

Para elegir un plan de salud y un proveedor de atención primaria, puede hacer lo siguiente:

- Visitar [Masshealthchoices.com](http://Masshealthchoices.com).
- Llamar a un representante del Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Las personas que tienen pérdida parcial o total de la audición deben llamar a TTY al 1-800-497-4648.

### Programa de administración de la atención social

Fallon Health 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.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 9: Programas de administración de la atención

---

- 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.
- Seguridad de Ingreso Suplementario (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.

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

Llame a nuestro Servicio al Cliente al 1-855-203-4660 (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 administración de la atención social**.

### **Programa de socios dentro de la comunidad (CP)**

Un programa desarrollado por MassHealth que ofrece un nuevo enfoque con respecto a la prestación de la atención, que requiere de una estrecha coordinación entre las organizaciones comunitarias, las aseguradoras de salud y los PCP. El objetivo principal es promover la independencia de los miembros asignados al programa. Algunos de los servicios brindados incluyen asistencia de atención personal, auxiliares de la salud a domicilio y artículos para realizar las tareas diarias, como artículos para la audición y visión, y equipo médico duradero.

Los socios dentro de la comunidad también pueden ayudar con las necesidades sociales, como Meals on Wheels, asistencia para el combustible y cupones para alimentos. Además, puede ayudar con el acceso a programas diurnos, como servicios de salud diurna para adultos y cuidado temporal para adultos.

El Programa de socios dentro de la comunidad brinda servicios a miembros que tienen tanto necesidades de salud conductual (BH) como necesidades médicas (Servicios y apoyo a largo plazo [LTSS]). Un socio dentro de la comunidad que brinda apoyos y servicios a largo plazo (LTSS) proporciona coordinación y navegación de la atención a ciertos miembros, de entre 3 y 64 años con necesidades de LTSS complejas, por ejemplo, niños y adultos con discapacidades físicas, discapacidades del desarrollo y lesión cerebral. Si los miembros tienen apoyo de otras agencias o proveedores estatales, los CP se coordinarán con este apoyo y complementarán, pero no duplicarán, las funciones que estos proporcionan (es decir, el Departamento de Servicios del Desarrollo [DDS] y el Departamento de Niños y Familias [DCF]).

### **Servicios de necesidades sociales relacionadas con la salud (HRSN)**

Como miembro de BFHC Care, es posible que pueda obtener ayuda con alimentos y vivienda a través del programa de HRSN de MassHealth. Por ejemplo, podría recibir ayuda para encontrar un lugar donde vivir o recibir alimentos saludables.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 9: Programas de administración de la atención

BFHC ofrece el siguiente servicio HRSN:

Proveedor de HRSN	Nombre del servicio suplementario de HRSN	Descripción
<b>Servicios de nutrición complementarios de HRSN</b>		
Just Roots	Cajas de alimentos adecuados desde el punto de vista nutricional	Se trata de alimentos saludables. A menudo, son una caja con frutas y verduras.
<b>Servicios de vivienda complementarios de HRSN</b>		
Autoridad Regional de Vivienda del Condado de Berkshire	Ayuda con la vivienda	Este servicio puede ayudar a una persona que tiene problemas de vivienda a hablar con el propietario, obtener ayuda legal o encontrar un nuevo lugar para vivir.

Si está interesado en ser evaluado para los servicios suplementarios de HRSN, puede comunicarse con su proveedor de atención primaria o con el Servicio al Cliente de Fallon Health al: 1-855-203-4660 (TRS 711).

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

Fallon Health brinda atención a los miembros que puedan tener problemas relacionados con la salud mental o el abuso de sustancias. El Programa de administración de la atención de la salud conductual de Fallon Health está administrado por Fallon Health y los socios de la ACO. También puede obtener ayuda para encontrar proveedores a través de Carelon Behavioral Health. 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, educadores de salud, enfermeros administradores de casos y trabajadores sociales de Fallon Health trabajan junto con el personal de Carelon Behavioral Health. **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, como trastorno bipolar, trastornos del estado de ánimo, trastornos psicóticos, esquizofrenia.
- Consumo o uso indebido de sustancias, como alcohol, analgésicos y drogas ilegales

Si respondió que **SÍ** a cualquiera de las afecciones anteriores, Fallon Health y Carelon Behavioral Health están aquí para ayudarlo. El Programa específico para afecciones de 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 Carelon Behavioral Health al 1-888-877-7184.
- Visite el sitio web de Carelon Behavioral Health: [carelonbehavioralhealth.com](http://carelonbehavioralhealth.com)
- Llame al Servicio al Cliente de Fallon Health al: 1-855-203-4660 (TRS 711)
- O visite el sitio web de BFHC: [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires).

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 9: Programas de administración de la atención

---

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 Servicio al Cliente al 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y dígales que quiere que lo remitan al ***Programa de administración de la atención de la salud conductual.***

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 Health 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 Health 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 la cancelación 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 Health tiene sobre ellos.

Puede estar seguro de que todos nosotros en BFHC 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/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires) (palabra clave: "policias" [políticas]) o, si desea una copia impresa, llame al Servicio al Cliente al 1-855-203-4660 (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 graves. 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 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 elegir 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 alguna 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

Es un documento en el que una persona especifica el tratamiento y la atención para salvar la vida y de soporte vital que desea o no desea recibir en caso de que quede incapacitada o tenga 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 prueba aceptable de los deseos del paciente; sin embargo, no tiene obligatoriedad jurídica en Massachusetts.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 en el 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, 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: [http://www.hospicefed.org/hospice\\_pages/proxyform.htm](http://www.hospicefed.org/hospice_pages/proxyform.htm). También puede llamar al Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660 para 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 designe en el formulario como aquella que tomará las decisiones en su nombre en caso de que usted no pueda hacerlo. Es recomendable que también les entregue copias a algunos amigos cercanos o familiares.

Si sabe con anticipación que estará internado en un hospital y ha firmado instrucciones anticipadas, lleve una copia cuando vaya 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 (incluso si desea firmar uno cuando esté hospitalizado).

### **Divulgación de la información de salud protegida (PHI)**

Fallon Health tiene el compromiso de preservar la confidencialidad y seguridad de la información de salud protegida (PHI) que el plan cree, reciba, obtenga, mantenga, use o transmita. Además, Fallon Health se compromete a proteger la PHI del acceso o la divulgación no autorizados. Este procedimiento describe las pautas administrativas adecuadas para garantizar la confidencialidad de la PHI. Toda la PHI que Fallon Health conserve es propiedad del plan, y se mantiene y divulga para fines de operaciones de tratamiento, pago y atención médica, investigación y educación, de conformidad con los requisitos de las agencias legales, de acreditación y reguladoras o con el consentimiento por escrito del miembro.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 de los miembros

*Como miembro de BFHC, usted tiene derecho a lo siguiente:*

- Recibir información sobre BFHC, sus servicios cubiertos, proveedores de atención médica, además de los derechos y responsabilidades de los miembros.
- 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.
- Analizar abiertamente las opciones de tratamiento médicamente necesarias o adecuadas para su afección, independientemente del costo o de la cobertura de los beneficios. Dichas opciones las presentará su proveedor de manera que las pueda comprender y sean adecuadas para su afección.
- Los miembros tienen derecho a recibir una segunda opinión sobre un procedimiento médico de un proveedor del plan, y que Fallon Health pague la consulta de la segunda opinión, sin costo alguno. Pídale a su proveedor 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 Health cuando se solicita una segunda opinión a un proveedor que no forma parte de la red de proveedores de BFHC.
- Los miembros tienen derecho a recibir materiales para los miembros en los idiomas predominantes y en distintos formatos, cuando lo soliciten.
- Presentar quejas y apelaciones sin discriminación sobre la Organización de atención médica administrada o sobre la 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 miembros de BFHC 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 BFHC.
- 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 como medio de coerción, castigo, conveniencia o represalia.
- Mantener la privacidad de su información de salud personal según lo establecido por las leyes federales y estatales, que incluye información oral, escrita y electrónica de BFHC. 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: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

- Ejercer estos derechos, independientemente de 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 BFHC y los proveedores que aceptan miembros de BFHC 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, brinden servicios de salud conductual (salud mental o trastorno por abuso de sustancias) 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 Health debe proporcionar el mismo nivel de beneficios para cualquier problema de salud mental o abuso de sustancias que pueda tener que para los problemas físicos.
2. Fallon Health 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 Health debe proporcionarle a usted o a su proveedor los criterios de necesidad médica utilizados por BFHC con respecto a la autorización previa cuando usted o su proveedor lo soliciten.
4. Fallon Health 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 Health no está proporcionando paridad como se explica anteriormente, usted tiene derecho a presentar una queja ante Fallon Health. Para obtener más información sobre las quejas y sobre cómo presentar una, consulte la página 50 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 [mass.gov](http://mass.gov).

### **Responsabilidades de los miembros**

*Como miembro de BFHC, usted tiene las siguientes responsabilidades:*

- Proporcionar, en la medida que sea posible, información que BFHC, su PCP u otros proveedores de atención médica necesiten para prestarle atención.
- Hacer su parte para mejorar su propio estado de salud siguiendo los planes de tratamiento, las instrucciones y la atención 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.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 11: Sus derechos y responsabilidades como miembro

---

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

Fallon Health  
Servicio al Cliente  
1 Mercantile St., Ste. 400  
Worcester, MA 01608  
1-855-203-4660 (TRS 711)

Si tiene alguna pregunta sobre la atención prestada por un proveedor de atención médica o sobre la información del perfil de un médico de BFHC, 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](http://mass.gov/medboard)

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 reclamaciones, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones

### Reclamaciones

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

### Felicitaciones

En BFHC, 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 el Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660 (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  
1 Mercantile St., Ste. 400  
Worcester, MA 01608

### Consultas

Como miembro de BFHC, 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 Health que no expresan insatisfacción con respecto a BFHC. Nosotros contestaremos sus consultas inmediatamente o, a más tardar, en un día hábil desde el día en que las recibamos. Le informaremos acerca de la resolución el día en que se resuelva su consulta.

### My Ombudsman

My Ombudsman es un programa para los miembros del plan de salud de MassHealth que tienen preguntas o que necesitan ayuda para obtener servicios de su plan de salud. El programa permite realizar lo siguiente:

- Informar a los miembros sobre los beneficios y derechos de su plan de salud;
- Responder preguntas, escuchar las inquietudes de los miembros y ayudar a resolver problemas; y
- Explicar cómo presentar una queja o apelación y qué esperar durante el proceso.

Para obtener más información sobre My Ombudsman:

- Visite el sitio web en [www.myombudsman.org](http://www.myombudsman.org).
- Envíe un correo electrónico a [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org).
- Llame al 1-855-781-9898, o por videófono al 1-339-224-6831, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 4:00 p. m.
- Visítalos en persona en 25 Kingston Street, 4th Floor, Boston, MA
  - Martes y jueves de 10:00 a. m. a 3:00 p. m.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

## **Quejas**

Tiene derecho a presentar una queja en caso de que no esté satisfecho con una acción o inacción de BFHC, y que no sea una acción desfavorable (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 las operaciones de BFHC.
- 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 Health de prorrogar los plazos para tomar una decisión de autorización o una decisión de apelación interna estándar o acelerada (rápida).
- Su desacuerdo con respecto a la desaprobación de Fallon Health 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:

- Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
- Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros de Fallon Health al 1-800-333-2535, ext. 69950 (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  
1 Mercantile St., Ste. 400  
Worcester, MA 01608  
Attn: Member Appeals and Grievances Department

Si es necesario, Fallon Health puede ayudarlo con servicios de interpretación. Además, si necesita ayuda para presentar una queja, completar todos los formularios necesarios o si desea una explicación adicional con respecto al proceso de quejas de Fallon Health, 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 Health 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 Health. Fallon Health no resolverá una queja que presente otra persona que no sea usted hasta que reciba dicho formulario.

Acusaremos recibo de su queja en un 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

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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: Cómo presentar reclamaciones, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones

---

30 días calendario desde la recepción de su queja, excepto cuando se permita una extensión aplicable. Las decisiones sobre las quejas serán tomadas por profesionales de atención médica que no hayan estado involucrados en ninguna revisión o decisión previas.

Si alguien más presenta la queja por usted, investigaremos su solicitud y le enviaremos un aviso por escrito de su resolución tan pronto como su afección lo requiera y en un plazo de 30 días calendario desde que se reciba la autorización por escrito de la persona que presenta la queja en su nombre, excepto cuando se permita una extensión aplicable.

### Apelaciones

Fallon Health les proporciona a los miembros de MassHealth un nivel de revisión de apelación interna estándar o acelerada (rápida). Usted o su representante de apelaciones autorizado tienen derecho a presentar una apelación interna en caso de no estar de acuerdo con una de las siguientes acciones o inacciones de Fallon Health:

- Fallon Health denegó o decidió proporcionar una autorización limitada para un servicio solicitado por su proveedor de atención médica.
- Fallon Health redujo, suspendió o canceló un servicio cubierto por este que ya había autorizado previamente.
- Fallon Health rechazó, total o parcialmente, el pago de un servicio cubierto por Fallon Health, debido a problemas con la cobertura del servicio.
- Fallon Health no decidió sobre una solicitud de autorización de servicio estándar o acelerada (rápida) 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 Health al:  
1-800-333-2535, ext. 69950 (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  
1 Mercantile St., Ste. 400  
Worcester, MA 01608
3. Presentar la solicitud personalmente, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., en:  
Fallon Health  
1 Mercantile St., Ste. 400  
Worcester, MA 01608
4. Enviar un correo electrónico a: [grievance@fallonhealth.org](mailto: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.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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: Cómo presentar reclamaciones, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones

---

Cuando presente una apelación interna, incluya lo siguiente:

1. Su nombre.
2. Su número de identificación del plan de BFHC (se encuentra en su tarjeta de identificación de BFHC).
3. Los datos de su solicitud. Fallon Health 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 Health con el que haya hablado.
6. Si cree que su afección requiere una apelación acelerada (rápida), como se describe en la sección Cómo presentar reclamaciones, 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 Health al 1-800-333-2535, ext. 69950, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., o al Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660 (TRS 711), 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 Servicio al Cliente de Fallon Health al teléfono indicado anteriormente.

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

Usted puede presentar la apelación de la siguiente manera:

- Por su cuenta.
- Otorgándole 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 Health 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 para Miembros de Fallon Health al 1-800-333-2535, ext. 69950, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.; o al Servicio al Cliente de Fallon Health al 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Si Fallon Health no recibe este formulario al cabo del plazo para resolver su apelación interna, Fallon Health 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 Health dentro de 10 días calendario a partir de la fecha de la decisión. Fallon Health considerará su solicitud y decidirá si revoca la decisión y continúa con su apelación, o la mantiene. Fallon Health le informará sobre esta decisión por escrito. Si Fallon Health mantiene su decisión, esta será definitiva. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede apelar ante el Consejo de Audiencias (BOH) de la Oficina de Medicaid en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

## 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 pueden presentar una apelación interna estándar o acelerada (rápida) en un plazo de 60 días calendario a partir del aviso de Fallon Health, en que se le informa sobre cualquier acción o inacción que le otorgue derecho a apelar. Sin embargo, si no recibió dicho aviso, su solicitud de apelación interna se debe presentar en un plazo de 60 días calendario a partir del momento en que se enteró por su cuenta sobre la acción o inacción de Fallon Health indicadas anteriormente. Si corresponde, puede elegir seguir recibiendo los servicios solicitados de Fallon Health 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 deben presentar su solicitud de apelación interna en un plazo de 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, 10 días calendario a partir de la fecha en que se tomó o no la acción) e indicar que desea seguir recibiendo estos servicios.

Si su solicitud de apelación interna se recibe en un plazo superior a 60 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, 60 días calendario a partir de la fecha en que se enteró de que se había tomado o no la medida), Fallon Health descartará su apelación interna y le informará por escrito que su apelación se ha revocado. 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 Health dentro de 10 días calendario a partir de la desestimación. Fallon Health considerará su solicitud y decidirá si revoca la decisión y continúa con su apelación, o la mantiene. Fallon Health le informará sobre esta decisión por escrito. Si Fallon Health mantiene su decisión, esta será definitiva. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede apelar ante el Consejo de Audiencias (BOH) de la Oficina de Medicaid en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (consulte la opción 2).

### ***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 30 días calendario a partir de la fecha en que se recibió su solicitud de apelación interna estándar.

### ***Cómo obtener una prórroga para una apelación interna estándar***

1. Si desea enviarnos más información acerca de su apelación, usted o su representante de apelaciones autorizado pueden solicitar una prórroga de hasta 14 días calendario, de manera que tengan más tiempo para obtener su información.
2. Fallon Health también puede tomar una prórroga de hasta 14 días calendario para obtener la información necesaria. Tenga presente que Fallon Health solo puede solicitar una prórroga si se cumple lo siguiente:
  - La prórroga es lo mejor para usted.
  - Fallon Health necesita información adicional que creemos que, de obtenerse, implicaría que se aprobara su solicitud.
  - Se espera que dicha información pendiente se reciba en un plazo de 14 días calendario.

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

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 satisfecho con el resultado de su apelación interna estándar, puede hacer lo siguiente:***

1. Dirigirse al Consejo de Audiencias (BOH) de la Oficina de Medicaid en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos para apelar nuevamente (consulte la opción 2).

***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 30 días calendario para una resolución estándar podría poner en grave peligro su vida, salud o capacidad de lograr, 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 respalda 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 Health 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 respalda la apelación de un miembro.

Si corresponde, puede elegir seguir recibiendo los servicios solicitados de Fallon Health 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 deben presentar su solicitud de apelación interna en un plazo de 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, 10 días calendario a partir de la fecha en que se tomó o no la acción) 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 declarando “Deseo una apelación rápida” o “Creo que mi salud se podría perjudicar gravemente si espero 30 días 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 Health 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.

***Cómo obtener 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 pueden solicitar una prórroga de hasta 14 días calendario.
2. Fallon Health también puede conceder una prórroga de hasta 14 días calendario solo si se cumple lo siguiente:
  - La prórroga es lo mejor para usted.
  - Fallon Health necesita información adicional que creemos que, de obtenerse, implicaría que se aprobara su solicitud.
  - Se espera que dicha información pendiente se reciba en un plazo de 14 días calendario.

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

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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 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 30 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 BOH de la Oficina de Medicaid en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (consulte la opción 2), debe solicitar su apelación dentro de los 20 días calendario. Las solicitudes que se reciban entre los días 21 y 30 serán tratadas como apelaciones estándar por el BOH.

**Opción 2: 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 (BOH) de la Oficina de Medicaid en la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos, si sucede lo siguiente:

1. No está satisfecho con la decisión de la apelación interna acelerada (rápida) de Fallon Health.
2. No está satisfecho con la apelación interna estándar de primer nivel de Fallon Health.
3. Si Fallon Health no resolvió su apelación interna estándar de primer nivel o la apelación interna acelerada (rápida) en un plazo de tres días calendario (o 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., 6th 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 ciento veinte (120) días calendario después de la decisión de Fallon Health que resuelve su apelación interna, a menos que solicite 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 Health al 1-800-333-2535, ext. 69950 (TRS 711).

***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 apelación ante el BOH en un plazo de 20 días calendario después de la decisión de Fallon Health que

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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: Cómo presentar reclamaciones, felicitaciones, consultas, quejas y apelaciones**

---

resuelve su apelación interna acelerada (rápida). Si el BOH recibe su solicitud entre los días 21 y 30, su apelación se procesará como una apelación estándar. Comuníquese al 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 10 días calendario después de la decisión de Fallon Health 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 Health, 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 Health haya considerado durante dicho proceso.

### ***Revisión de nuevas tecnologías***

Fallon Health revisa las nuevas tecnologías médicas y de la salud conductual, así como también los nuevos usos de tecnologías existentes. Esto se realiza para determinar si son eficaces y seguras.

Un equipo designado se reúne de manera regular y está compuesto por médicos administradores, médicos en ejercicio del área de servicio del plan y personal del plan. Realizan una revisión que incluye lo siguiente: revisar investigaciones médicas, revisar informes de agencias públicas y revisar estándares de atención de grupos médicos nacionales. Cuando es necesario, el equipo hace recomendaciones que pueden ofrecer mejores resultados para nuestros miembros.

Fallon Health tiene un proceso separado, pero similar, para revisar los nuevos fármacos y medicamentos.

Los miembros pueden explorar servicios alternativos a los solicitados o denegados.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

## **Aspectos importantes que debe recordar sobre Berkshire Fallon Health Collaborative**

### **Llame al 1-855-203-4660 ahora y elija un PCP**

Escoja un PCP y programe una cita ahora, aunque no se sienta enfermo. Lo 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 BFHC y MassHealth**

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

### **Si se enferma, llame siempre primero a su PCP, a menos que sea una emergencia**

Si se enferma, llame primero al consultorio de su PCP. En el consultorio de su PCP atenderán el teléfono las 24 horas. En el consultorio de su PCP 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 Health, usted puede cambiar de PCP en cualquier momento y por cualquier motivo. Para cambiar su PCP, llame al Servicio al Cliente al 1-855-203-4660. Un representante lo ayudará a escoger un PCP nuevo. También puede visitar el sitio web [fallonhealth.org/Berkshires](http://fallonhealth.org/Berkshires) para buscar proveedores en línea.

### **Infórmenos sobre cualquier cambio**

Asegúrese de llamar al Servicio al Cliente de Fallon Health 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 Servicio al Cliente de Fallon Health llamando al 1-855-203-4660. Un representante lo ayudará con la factura o le indicará que presente una apelación ante el Departamento de Apelaciones y Quejas de los Miembros.

### **Cómo comunicar los casos de fraude**

*Qué debe hacer si sospecha de la existencia de fraude*

La mayoría de los profesionales y las organizaciones de atención médica que brindan servicios son honestos. Lamentablemente, es posible que existan algunos deshonestos.

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**

## **Aspectos importantes que debe recordar sobre Berkshire Fallon Health Collaborative**

---

Si cree que un médico, un hospital o una farmacia está actuando de manera inapropiada, comuníquese con nosotros.

- Llámenos al Servicio al Cliente de Fallon Health. Los números de teléfono figuran al pie de esta página.
- O bien, llame al Centro de Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-497-4648.

## **Cómo comunicarse con el Servicio al Cliente de MassHealth**

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

- Analizar cualquier reclamación que tenga con BFHC o MassHealth.
- Informarse de otras opciones de atención médica.
- Solicitar cambiar de plan de salud, si MassHealth lo aprueba.

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

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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

Afección médica de emergencia.....	1	Nurse Connect.....	16
Apelación .....	1, 54	Oh Baby!.....	43
Apelaciones .....	54	Partos especiales .....	42
Consejo de Audiencias .....	2, 58	<i>Programa de administración de casos</i> .....	42
internas estándar o acelerada .....	56	Programa de administración de la atención social.....	43, 44
Atención de emergencia .....	15	<i>Programa de control de enfermedades</i> .....	41
Atención de posestabilización.....	16	<i>Programa de salud y bienestar</i> .....	40
atención de urgencia .....	1	Programa de servicios de emergencia .....	3
Atención de urgencia .....	16, 17, 22	Programas de administración de casos .....	41
Autorización .....	19	Programas de administración de la atención ..	39
Autorización previa .....	2	Programas de control de enfermedades .....	40
Autorremisión.....	14	Programas de salud y bienestar .....	39
Cancelación de la inscripción .....	6	Programas específicos para afecciones de salud conductual.....	45
Citas, tiempos de espera .....	22	Proveedor de atención primaria .....	13
Consultas.....	52	Quejas .....	53
Copago .....	2	Reclamaciones .....	52
Derechos de los miembros .....	49	Red de proveedores de MassHealth .....	4
Especialistas en atención de enfermería .....	23	Remisiones a especialistas .....	14
Evaluación de riesgo de la salud .....	39	<i>Responsabilidades de los miembros</i> .....	50
Facturas .....	24	Salud conductual .....	4, 15, 17
Felicitaciones .....	52	Servicio al Cliente de MassHealth .....	61
Formulario de evaluación de riesgo de salud ..	2	Servicios cubiertos .....	5, 23
Inscripción.....	6	Servicios por abuso de sustancias .....	5
Instrucciones anticipadas.....	47	Tarjeta de miembro .....	60
Intérprete .....	9	Traductor .....	9
MassHealth, coordinación de servicios.....	23	Transporte .....	15, 23, 44
Menores			
consultas de niño sano .....	33		

**Servicio al Cliente de Fallon Health: 1-855-203-4660 (TRS 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

**Servicio al Cliente de Carelon Behavioral Health: 1-888-877-7184, (TDD/TTY: 1-781-994-7660) las 24 horas, los 7 días de 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.**