

Qué hacer si tiene un problema o una inquietud (lo que también se conoce “queja formal” o “reclamo”)

Puede presentar una queja formal en persona, por correo, por fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, Servicio para Miembros está disponible para ayudarle.

MASS GENERAL BRIGHAM HEALTH PLAN
APPEALS AND GRIEVANCES
399 REVOLUTION DRIVE, SUITE 875 SOMERVILLE, MA 02145
Teléfono: **888-816-6000** (TTY: 711)
Fax: **617-526-1923**
Correo electrónico: HealthPlanDSNPMAAppealsGrievances@mgb.org

Estamos disponibles para ayudarle de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del este, de lunes a domingo, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del este, de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.

Incluso si tiene un reclamo sobre el trato que le damos, estamos obligados a respetar su derecho a presentar un reclamo. Por lo tanto, siempre debe comunicarse con Servicios para Miembros para obtener ayuda. En algunas situaciones, es posible que también quiera la ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. A continuación, se presentan dos entidades que pueden ayudarle.

Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico (SHIP)

Cada estado tiene un programa gubernamental que cuenta con asesores capacitados. En Massachusetts, el SHIP se denomina SHINE. El programa no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarle a comprender el proceso que debe utilizar para tratar un problema. Ellos también pueden responder sus preguntas, darle más información y brindarle orientación. Los servicios de los asesores del SHIP son gratuitos.

- Puede llamar a SHINE al **800-243-4636** o al **800-439-2370** para usuarios de TTY
- También puede visitarlos en línea en www.mass.gov y buscar SHINE

Medicare

También puede comunicarse con Medicare para obtener ayuda:

- Puede llamar al **800-MEDICARE (800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. **Los usuarios de TTY deben llamar al 877-486-2048.**
- También puede visitar el sitio web de Medicare en www.medicare.gov.

Para obtener información más detallada, consulte el Capítulo 9 de su Manual del miembro.

Cómo obtener ayuda cuando está solicitando una decisión de cobertura o presentado una apelación

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura o sobre el monto que pagaremos por sus servicios médicos o medicamentos recetados de la Parte D. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hemos tomado.

Estos son los recursos si decide solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- **Puede llamarnos, enviarnos un correo electrónico o escribirnos al Departamento de Apelaciones y Quejas Formales.**

Mass General Brigham One Care es un plan de necesidades especiales con doble elegibilidad (Dual Special Needs Plan, D-SNP) que tiene contratos con Medicare y MassHealth (Medicaid) para proporcionar los beneficios de ambos programas a los afiliados. La inscripción en el plan depende de la renovación del contrato del plan con Medicare. Mass General Brigham SCO (Senior Care Options) es un plan de necesidades especiales con doble elegibilidad (D-SNP) que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el programa Medicaid de la Mancomunidad de Massachusetts. La inscripción en el plan depende de la renovación del contrato del plan con Medicare.

MASS GENERAL BRIGHAM HEALTH PLAN
APPEALS AND GRIEVANCES
399 REVOLUTION DRIVE, SUITE 875 SOMERVILLE, MA 02145
Teléfono: **888-816-6000** (TTY 711)
Fax: **617-526-1923**
Correo electrónico: HealthPlanDSNPMAAppealsGrievances@mgb.org

- **Puede obtener ayuda gratuita** del Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico. En Massachusetts, el SHIP se denomina “SHINE”.
- **También puede preguntarle a su médico si hará la solicitud por usted.** Para obtener más información sobre cómo funciona este proceso, comuníquese con Servicios para Miembros.
- **Puede pedirle a alguien que actúe en su nombre.** Si desea que un amigo, familiar u otra persona sea su representante, llame a Servicios para Miembros, solicite un formulario de “Nombramiento de representante” y pregunte cómo funciona.
- **También tiene derecho a contratar un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado, u obtener el nombre de un abogado del colegio de abogados local u otro servicio de derivación. También hay grupos que le brindarán servicios jurídicos gratuitos si reúne los requisitos. Sin embargo, no está obligado a contratar un abogado para solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión.

Para obtener más información sobre cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación sobre su atención médica o medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9 de su Manual del miembro.

Mass General Brigham One Care es un plan de necesidades especiales con doble elegibilidad (Dual Special Needs Plan, D-SNP) que tiene contratos con Medicare y MassHealth (Medicaid) para proporcionar los beneficios de ambos programas a los afiliados. La inscripción en el plan depende de la renovación del contrato del plan con Medicare. Mass General Brigham SCO (Senior Care Options) es un plan de necesidades especiales con doble elegibilidad (D-SNP) que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el programa Medicaid de la Mancomunidad de Massachusetts. La inscripción en el plan depende de la renovación del contrato del plan con Medicare.