

2027 Summary of Benefits

Mass General Brigham Senior Care Options (SCO)

January 1, 2027 – December 31, 2027

H0777_0359PDT_M
15826-0826-03 EN ES

Introduction

This document is a brief summary of the benefits and services covered by Mass General Brigham Senior Care Options (SCO). It includes answers to frequently asked questions, important contact information, an overview of benefits and services offered, and information about your rights as a member of Mass General Brigham SCO. Key terms and their definitions appear in alphabetical order in the last chapter of the *Member Handbook* (also known as the *Evidence of Coverage* or *EOC*).

Table of Contents

A. Disclaimers2

B. Frequently asked questions (FAQ)7

C. List of covered services..... 13

D. Benefits covered outside of Mass General Brigham SCO 25

E. Services that Mass General Brigham SCO, Medicare, and MassHealth (Medicaid) don’t cover 26

F. Your rights as a member of the plan 26

G. How to file a complaint or appeal a denied service 29

H. What to do if you suspect fraud 29

I. What to do if you want independent help with a complaint or concern 30

A. Disclaimers



This is a summary of health services covered by Mass General Brigham Senior Care Options (SCO) for 2027. This is only a summary. Please read the *Member Handbook* for the full list of benefits. To get the *Member Handbook*, call Member Services at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). A copy of the *Member Handbook* can also be found online at <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- ❖ Mass General Brigham SCO (Senior Care Options) is a Dual Special Needs Plan (D-SNP) with a Medicare contract and a contract with the Commonwealth of Massachusetts Medicaid program. Enrollment in the plan depends on the plan's contract renewal with Medicare.
- ❖ Mass General Brigham SCO is a voluntary MassHealth (Medicaid) program in association with the Executive Office of Health and Human Services (EOHHS) and the Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS).
- ❖ Estate Recovery Awareness: MassHealth (Medicaid) is required by federal law to recover money from the estates of certain MassHealth (Medicaid) members who are age 55 years or older, and who are any age and are receiving long-term care in a nursing home or other medical institution. For more information about MassHealth (Medicaid) estate recovery, please visit www.mass.gov/estaterecovery.
- ❖ For more information about Medicare, you can read the *Medicare & You* handbook. It has a summary of Medicare benefits, rights, and protections and answers to the most frequently asked questions about Medicare. You can get it at the Medicare website (www.medicare.gov) or by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 hours per day, 7 days a week. TTY users should call 1-877-486-2048.
- ❖ For more information about MassHealth (Medicaid), you can contact the Office of the Ombudsman by phone at 1-855-781-9898 (Toll Free), videophone (VP) users may call 1-339-224-6831, Monday-Friday, 9 a.m.- 4 p.m.
- ❖ You can get this document for free in other formats, such as large print, braille, or audio. Call 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free.
- ❖ This document is available for free in Spanish. Other languages are available upon request for free. Please reach out to Member Services at 1-888-816-6000 (TTY 711).
- ❖ ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Member Services at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- ❖ **ATENCIÓN:** Si hablas otro idioma, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame Servicios para Miembros al número que figura al pie de página de este documento. La llamada es gratis.
- ❖ When you join the plan, we will ask you during your welcome call if you would like to get information in a language other than English or in a different format, like large print. Once you tell us your choice, we will keep that information on file . If you ever want to change your choice later, you can do that too by calling Member Services at 1-888-816-6000.
- ❖ Mass General Brigham SCO (Senior Care Options) is a Dual Special Needs Plan (D-SNP) with a Medicare contract and a contract with the Commonwealth of Massachusetts Medicaid program. Enrollment in the plan depends on the plan's contract renewal with Medicare . This plan is a voluntary program that is available to anyone 65 and older who qualifies for MassHealth Standard and Original Medicare and does not have any other comprehensive health insurance, except Medicare.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Multi-language Interpreter Services

English: ATTENTION: Free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats, for example large print, braille, or audio, are also available free of charge. Call **1-888-816-6000 (TTY: 711)** or speak to your provider.

Español (Spanish): ATENCIÓN: Tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística sin cargo. También hay disponibles, sin cargo, ayudas y servicios auxiliares adecuados para proporcionar información en formatos accesibles, como letra grande, braille o audio. Llame al **1-888-816-6000 (TTY: 711)** o hable con su proveedor.

Português (Portuguese): ATENÇÃO: você tem à disposição serviços gratuitos de assistência em diferentes idiomas. Além disso, estão disponíveis gratuitamente assistência e serviços auxiliares adequados para apresentar informações em formatos acessíveis, por exemplo, em letras grandes, braille ou áudio. Ligue para **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ou fale com seu prestador.

简体中文 (Chinese Mandarin): 注意：您可享受免费语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，用于以无障碍格式（例如大字印刷文本、盲文或音频）提供信息。请拨打**1-888-816-6000 (TTY: 711)** 或咨询您的医疗服务提供者。

繁體中文 (Chinese Cantonese): 注意：您可以使用免費的語言協助服務。另外，也可免費獲得相應的輔助工具和服务，以諸如大字印刷版、盲文版或語音版等無障礙格式了解資訊。請致電 **1-888-816-6000 (TTY: 711)**（聽語障專線: 711）或聯絡您的服務提供者。

Français (French): ATTENTION: des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et des services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles, par exemple en gros caractères, en braille ou en audio, sont également disponibles gratuitement. Appelez le **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ou consultez votre fournisseur.

Kreyòl Ayisyen (Haitian/French Creole): ATANSYON: Gen sèvis èd aladispozisyon w gratis pou lang ou pale a. Èd ak sèvis siplemantè apwopriye pou bay enfòmasyon nan fòm aksèsib yo disponib gratis tou, pa egzanp an gwo karaktè, bray oswa odyo. Rele nan **1-888-816-6000 (TTY: 711)** oswa pale avèk founisè w la.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí được cung cấp cho quý vị. Các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ bổ sung thích hợp để cung cấp thông tin ở các định dạng dễ tiếp cận, ví dụ như chữ in lớn, chữ nổi hoặc âm thanh, cũng được cung cấp miễn phí. Hãy gọi **1-888-816-6000 (TTY: 711)** hoặc nói chuyện với nhà cung cấp của quý vị.

العربية (Arabic): 1- تنبيه: خدمات المساعدة اللغوية المجانية متاحة لك مجانًا. كما تتوفر مجانًا الوسائل والخدمات المساعدة المناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يسهل استخدامها. مثل الطباعة بحروف الكبيرة أو طريقة برايل أو الصوت. اتصل على الرقم أو تحدث إلى مقدم الرعاية الصحية المتابع لك **888-816-6000 (TTY: 711)**

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ! Вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах, например, крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в аудиоформате, также доступны бесплатно. Позвоните по телефону **1-888-816-6000 (TTY: 711)** или обратитесь к своему поставщику услуг.

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएँ उपलब्ध हैं। सुलभ फॉर्मेट्स में जानकारी उपलब्ध कराने के लिए उपयुक्त सहायक उपकरण और सेवाएँ, उदाहरण के लिए बड़े प्रिंट, ब्रेल या ऑडियो, भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। **1-888-816-6000 (TTY: 711)** पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।

한국어 (Korean): 수신: 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 큰 활자, 점자 또는 오디오와 같이 접근 가능한 형식으로 정보를 제공하기 위한 적절한 보조 도구 및 서비스도 무료로 이용할 수 있습니다. **1-888-816-6000 (TTY: 711)** 번으로 전화하거나 서비스 제공자와 상의하십시오.

Italiano (Italian): ATTENZIONE: Sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Sono inoltre disponibili gratuitamente adeguati servizi e supporti ausiliari per fornire informazioni in formati accessibili, ad esempio caratteri grandi, braille o audio. Chiama il numero **1-888-816-6000 (TTY: 711)** o parla con il tuo fornitore.

Ελληνικά (Greek): ΠΡΟΣΟΧΗ: Διατίθενται για εσάς δωρεάν υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης. Διατίθενται επίσης δωρεάν κατάλληλα βοηθήματα και υπηρεσίες που παρέχουν πληροφορίες σε προσβάσιμες μορφές, για παράδειγμα μεγάλη γραμματοσειρά, μπράιλ ή ήχο. Καλέστε το **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ή μιλήστε με τον πάροχό σας.

ខ្មែរ (Khmer/Cambodian) សម្គាល់: មានផ្តល់ជូនដល់អ្នកនូវសេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ។ ជំនួយបន្ថែម និងសេវាបន្ថែមដែលមានលក្ខណៈសមស្រប ដើម្បីផ្តល់ព័ត៌មាននៅក្នុងទម្រង់ដែលអាចប្រើប្រាស់បាន ដូចជា ការព្រឹត្តិអក្សរធំ អក្សរស្នាប ឬសំឡេង ក៏មានផ្តល់ជូនដោយឥតគិតថ្លៃដែរ។ ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ឬ និយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក។



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Deutsch (German): ACHTUNG: Kostenlose Sprachunterstützung steht Ihnen zur Verfügung. Geeignete Hilfsmittel und Dienstleistungen zur Bereitstellung von Informationen in zugänglichen Formaten, z. B. Großdruck, Blindenschrift oder Audio, sind ebenfalls kostenlos erhältlich. Rufen Sie **1-888-816-6000 (TTY: 711)** an oder sprechen Sie mit Ihrem Anbieter.

Polski (Polish): UWAGA: Dostępne są bezpłatne usługi pomocy językowej. Odpowiednie pomoce i usługi w celu dostarczania informacji w dostępnych formatach, na przykład dużym drukiem, alfabetem Braille’a lub audio, są również dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer **1-888-816-6000 (TTY: 711)** lub porozmawiaj ze swoim świadczeniodawcą.

Soomaali (Somali): FIIRO GAAR AH: Waxaad heli kartaa adeeg bilaash ah oo la xiriiira taageerada luuqadda. Sidoo kale waxaa bilaash lagu heli karaa taageerada iyo adeegyo habboon oo bilaash ah kuwaasoo la xiriiira helitaanka qaababka xogta macluumaadka, tusaale ahaan sida daabacaadda waaweyn, nooca daabacaadda ee loogu talo-galey indhoolayaasha, ama maqalka. Fadlan soo wac lanbarkal **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ama la hadal bixiyaha qaabbilsan adeegga daryeelkaaga.

ગુજરાતી (Gujarati): ધ્યાન આપો: તમારા માટે નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલ અથવા ઓડિઓ જેવા સુલભ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટે યોગ્ય સહાયક સહાય અને સેવાઓ પણ નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ છે. **1-888-816-6000 (TTY: 711)** પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.

Tagalog (Tagalog): ATENSYON: Available ang mga libreng serbisyonang tulong sa wika para sa iyo. Available din ang mga libreng naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyo upang makapagbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format, halimbawa malalaking print, braille, o audio. Tumawag sa **1-888-816-6000 (TTY: 711)** o makipag-usap sa iyong tagapagbigay ng serbisyo.

ພາສາລາວ (Laotian): ກະລຸນາຮັບຊາບ: ມີບໍລິການພາສາແບບບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ເຄື່ອງຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການເສີມທີ່ເໝາະສົມ ໃນການໃຫ້ຂໍ້ມູນໃນຮູບແບບເຂົ້າເຖິງໄດ້ ເຊັ່ນ: ຕົວອັກສອນຂະໜາດໃຫຍ່, ຕົວໜັງສືພູມ ຫຼື ສຽງ ກໍ່ມີໃຫ້ແບບບໍ່ເສຍຄ່າເຊັ່ນກັນ. ໂທຫາເບີ **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ຫຼື ລົມກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ.

日本語 (Japanese): 注意：無料の言語サポートサービスをご利用いただけます。大きい活字、点字、音声など、アクセスしやすい形で情報を提供するための適切な補助器具やサービスも無料でご利用いただけます。**1-888-816-6000 (TTY: 711)** までお電話いただくか、ご利用のプロバイダーにお問い合わせください。



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

B. Frequently asked questions (FAQ)

The following table lists frequently asked questions.

Frequently Asked Questions (FAQ)	Answers
What's a Senior Care Options (SCO) Plan?	Senior Care Options (SCO) is a managed care program that combines MassHealth (Medicaid) and Medicare benefits into a single plan with one card and one care team for people ages 65 or older. With SCO, you'll have a care coordinator to help you manage your care, stay healthy, and access the services you need. People eligible for SCO generally have no or low monthly premiums, no copays, and little to no out-of-pocket costs for most covered services. SCO covers medical, behavioral health, and prescription medications, plus specialized geriatric support services. Mass General Brigham SCO is a SCO Plan that provides benefits of MassHealth (Medicaid) and Medicare to enrollees in the SCO program. Mass General Brigham SCO covers Medicare Parts A and B (Hospital and Medical services) and MassHealth (Medicaid) Services, Medicare Part D which covers prescription drugs, and Long Term Services and Supports (LTSS) to help you live independently and in the community. To be eligible for the Mass General Brigham SCO plan you must be age 65 or older, eligible for both Medicare and MassHealth Standard and live in our service area. You will have \$0 copays for services. You will also have a dedicated Care Coordinator to help you with your needs and coordinate your services.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Frequently Asked Questions (FAQ)	Answers
Will I get the same Medicare and MassHealth (Medicaid) benefits in Mass General Brigham SCO that I get now?	You'll get most of your covered Medicare and MassHealth (Medicaid) benefits directly from Mass General Brigham SCO. You'll work with a team of providers who will help determine what services will best meet your needs. This means some of the services you get now may change based on your needs, your doctor, your care team and your Care Coordinator's assessment. You may also get other benefits outside of your health plan the same way you do now, directly from a state agency like the Department of Mental Health or the Department of Developmental Services. When you enroll in Mass General Brigham SCO, you and your care team will work together to develop a care plan to address your health and support needs, reflecting your personal preferences and goals. If you're taking any Medicare Part D drugs that Mass General Brigham SCO doesn't normally cover, you can get a temporary supply, and we'll help you to transition to another drug or get an exception for Mass General Brigham SCO to cover your drug if medically necessary. For all other current services, you can keep using your doctors and getting your current services for 90 days, or until your assessment and care plan is complete. For more information, call Member Services at the numbers in the footer of this document.
Can I use the same doctors I use now? (continued on the next page)	This is often the case. If your providers (including doctors, hospitals, therapists, pharmacies, and other health care providers) work with Mass General Brigham SCO and have a contract with us, you can keep going to them. Providers with an agreement with us are "in-network." Network providers participate in our plan. That means they accept members of our plan and provide services that our plan covers. You must use the providers in Mass General Brigham SCO's network. If you use providers or pharmacies that aren't in our network, the plan may not pay for these services or drugs.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Frequently Asked Questions (FAQ)	Answers
Can I use the same doctors I use now? (continued from previous page)	• If you need urgent or emergency care or out-of-area dialysis services, you can use providers outside of Mass General Brigham SCO's plan. • If you're currently under treatment with a provider that's out of Mass General Brigham SCO's network, or have an established relationship with a provider that's out of Mass General Brigham SCO's network, call Member Services to check about staying connected. To find out if your providers are in the plan's network, call Member Services at 1-888-816-6000 (TTY 711) or read Mass General Brigham SCO's Provider and Pharmacy Directory on the plan's website at https://mgbadvantage.org/sco. Out-of-network/non-contracted providers are under no obligation to treat Mass General Brigham SCO Plan members, except in emergency situations. Please call our Member Services number or see your Member Handbook for more information. If Mass General Brigham SCO is new to you, we'll work with you to develop a care plan to address your needs.
What's a Mass General Brigham SCO Care Coordinator?	A Mass General Brigham SCO Care Coordinator is the one main person for you to contact. This person helps to manage all your providers and services and makes sure you get what you need.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Frequently Asked Questions (FAQ)	Answers
What are Long-term Services and Supports (LTSS)?	Long-term Services and Supports are services for people who need assistance to do everyday tasks like bathing, toileting, getting dressed, making food, and taking medicine. Most of these services are provided at your home or in your community but could be provided in a nursing home or hospital. In some cases, another agency may administer these services, and your Mass General Brigham SCO Care Coordinator will work with that agency.
What happens if I need a service but no one in Mass General Brigham SCO's network can provide it?	Most services will be provided by our network providers. If you need a service that cannot be provided within our network, Mass General Brigham SCO will pay the cost of an out-of-network provider. Prior authorization may be required for any out-of-network providers.
Where's Mass General Brigham SCO available?	The service area for this plan includes Bristol, Dukes, Middlesex, Essex, Suffolk, Nantucket, Norfolk, and Plymouth Counties, Massachusetts. You must live in one of these areas to join the plan.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Frequently Asked Questions (FAQ)	Answers
What's prior authorization?	Prior authorization means an approval from Mass General Brigham SCO to seek services outside of our network or to get services not routinely covered by our network before you get the services. Mass General Brigham SCO may not cover the service, procedure, item, or drug if you don't get prior authorization. If you need urgent or emergency care or out-of-area dialysis services, you don't need to get prior authorization first. Mass General Brigham SCO can provide you or your provider with a list of services or procedures that require you to get prior authorization from Mass General Brigham SCO before the service is provided. Refer to Chapter 3 of the <i>Member Handbook</i> to learn more about prior authorization. Refer to the Benefits Chart in Chapter 4 of the <i>Member Handbook</i> to learn which services require prior authorization. If you have questions about whether prior authorization is required for specific services, procedures, items, or drugs, call Member Services at the numbers in the footer of this document for help.
Do I pay a monthly amount (also called a premium) under Mass General Brigham SCO?	SCO members won't have to pay monthly premiums, including the Medicare Part B premium, for their health coverage. Some MassHealth (Medicaid) members with higher incomes may need to pay Medicare Part B Premiums. Additionally, if you pay a premium to MassHealth (Medicaid), you must continue to pay the premium to MassHealth (Medicaid) to keep your coverage. For more information, call the MassHealth (Medicaid) Customer Service Center at 1-800-841-2900 or 711 for people who have difficulty with hearing or speaking. You must have special telephone equipment to call it.
Do I pay a deductible as a member of Mass General Brigham SCO?	No. You do not pay deductibles in Mass General Brigham SCO.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Frequently Asked Questions (FAQ)	Answers
What's the maximum out-of-pocket amount that I'll pay for medical services as a member of Mass General Brigham SCO?	There is no cost-sharing for medical services in Mass General Brigham SCO, so your annual out-of-pocket costs will be \$0.
What's a Geriatric Support Services Coordinator (GSSC)?	A Mass General Brigham SCO GSSC is a person on your care team who is an expert in long-term services and supports and/or recovery services. This person helps you get services that help you live independently in your home and community. Please tell your care coordinator if you're interested in a referral to a GSSC.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

C. List of covered services

The following table is a quick overview of what services you may need, your costs, and rules about the benefits.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
You need hospital care	Inpatient hospital stay	\$0	Prior authorization is required except for inpatient substance use and emergency admissions (including behavioral health). You must get approval from our plan to get inpatient care at an out-of-network hospital after your emergency is stabilized.
	Outpatient hospital services, including observation	\$0	Prior authorization is required for some outpatient surgical procedures. Prior authorization is not required for observation services.
	Ambulatory surgical center (ASC) services	\$0	Prior authorization may be required.
	Doctor or surgeon care	\$0	Prior authorization may be required.
You want a doctor (continued on the next page)	Visits to treat an injury or illness	\$0	Prior authorization may be required.
	Care to keep you from getting sick, such as flu shots and screenings to check for cancer	\$0	Prior authorization is not required for an in-network provider.
	Wellness visits, such as a physical	\$0	Prior authorization is not required for an in-network provider.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
You want a doctor (continued)	“Welcome to Medicare” (preventive visit one time only)	\$0	Prior authorization is not required for an in-network provider. Preventive visit is a one time visit only.
	Specialist care	\$0	Prior authorization may be required.
	Transportation to a doctor’s office	\$0	The plan covers transportation for non-emergent medical appointments through Non-Emergent Ambulance, Taxi Livery, Transportation Network Company (Uber / Lyft), Wheelchair Accessible Vehicle, Stretcher Van, and Ferry. Services must be provided by the plan-approved transportation provider. Limitations may apply
You need emergency care	Emergency room services	\$0	Prior authorization is not required for emergency room services provided by an in-network or out-of-network provider. You must get approval from our plan to get inpatient care at an out-of-network hospital after your emergency is stabilized
	Urgent care	\$0	If you require urgent care you should try and seek care from an in-network provider or call our 24/7 Nurseline. However, you may receive urgent care from an out-of-network provider; prior authorization is not required.
You need medical tests (continued on the next page)	Diagnostic radiology services (for example, X-rays or other imaging services, such as CAT scans or MRIs)	\$0	Prior authorization may be required.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
You need medical tests (continued)	Lab tests and diagnostic procedures, such as blood work	\$0	Prior authorization may be required.
	Screening tests, such as tests to check for cancer	\$0	Prior authorization may be required.
You need hearing/auditory services	Hearing screenings	\$0	Prior authorization is not required for diagnostic hearing exams or the annual routine hearing exam when using an in-network provider.
	Hearing aids	\$0	Prior authorization is required. Limitations may apply.
You need dental care (continued on the next page)	Dental check-ups and preventive care	\$0	Prior authorization is not required for most routine dental services provided by a network provider in the DentaQuest network. Prior authorization is required for non-routine dental services provided by a network provider. The following routine services are covered without prior authorization: Preventive cleanings, and periodic oral evaluation. Dental x-rays and fluoride treatment may require prior authorization. Limitations apply; not all service codes within a benefit category are covered. Please see your Member Handbook for details.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
You need dental care (continued)	Restorative and emergency dental care	\$0	Prior authorization may be required for dental x-rays, restorative fillings, deep cleanings, crowns, complete and partial dentures, and adjunctive general services. Limitations apply; not all service codes within a benefit category are covered. Please see your Member Handbook for details
You need eye care	Eye exams	\$0	You must use an in-network provider (EyeMed) to receive covered benefits. Routine eye exams are covered once a year. Prior authorization is not required for routine eye exams.
	Glasses or contact lenses	\$0	You have a \$200 allowance for eyeglasses (lenses and/or frames) and/or contact lenses per calendar year. You must purchase your lenses and/or frames from an in-network provider (EyeMed) to receive the \$200 allowance. You would be responsible for any cost over the \$200 allowance. Members receive a 20% discount on frames/lenses costs over the \$200 allowance. No prior authorization is required. Other limitations apply.
	Other vision care	\$0	Prior authorization is not required for an in-network provider for services such as screening services and therapeutic eyeglasses.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
You need behavioral health services	Behavioral health services	\$0	Prior authorization is not required for services provided by an in-network provider, except for transcranial magnetic stimulation, psychiatric day treatment, Program of Assertive Community Treatment (PACT) and psychological testing (>5 hours).
	Inpatient and community-based services for people who need behavioral health services	\$0	Inpatient care and/or community-based services may require prior authorization or notification to the plan.
You need substance use disorder services	Substance use disorder services	\$0	Prior authorization is not required for an in-network provider. Admission notification may be required.
You need a place to live with people available to help you	Skilled nursing care	\$0	Prior authorization is required.
	Nursing home care	\$0	Prior authorization is required. You are responsible for any monthly Patient Paid Amounts (PPA) for your care determined by MassHealth (Medicaid).
	Adult Foster Care and Group Adult Foster Care	\$0	Prior authorization is required.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
You need therapy after a stroke or accident	Occupational, physical, or speech therapy	\$0	Prior authorization is not required for the first 20 physical therapy visits or the first 20 occupational therapy visits or the first 20 speech therapy visits. Prior authorization is required for visits over the 20 benefit limit for each type of therapy.
You need help getting to health services (continued on the next page)	Ambulance services	\$0	Prior authorization is not required for in-network and out-of-network emergency ambulance services. Prior authorization may be required for Medicare non-emergent ambulance services.
	Emergency transportation	\$0	Prior authorization is not required for in-network and out-of-network emergency ambulance services.
	Transportation to medical appointments and non-medical destinations	\$0	The plan covers non-emergent medical appointment transportation through Non-Emergent Ambulance, Taxi Livery, Transportation Network Company (Uber / Lyft), Wheelchair Accessible Vehicle, Stretcher Van, and Ferry. Services must be provided by the plan-approved transportation provider (Coordinated Transportation Solutions, Inc. (CTS)).



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
You need help getting to health services (continued)			Members approved for Special Supplemental Benefits for the Chronically Ill (SSBCI) may take 2 round trips per month for non-medical purposes, with a 50 mile limit each way. Services must be provided by the plan-approved transportation provider (Coordinated Transportation Solutions, Inc. (CTS)). Members with coronary artery disease, chronic heart failure, diabetes, CKD/ ESRD, asthma, chronic bronchitis, emphysema, COPD, ALS, paralysis, extensive paralysis, Huntington's disease, multiple sclerosis, or Parkinson's disease may be eligible for these additional benefits. Not all members with those conditions will qualify. Certain restrictions may apply. Please visit our website https://mgbadvantage.org/SCO, for a complete overview of eligibility criteria and SSBCI-qualifying diagnosis codes. NOTE: Non-emergent non-medical transportation is not covered for members who do not qualify for SSBCI. If you do not qualify for SSBCI, you may still have additional eligibility through your individualized care plan. Talk to your care coordinator for more details. Limitations may apply.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
You need drugs to treat your illness or condition	Medicare Part B drugs	\$0	Part B drugs include drugs given by your doctor in their office, some oral cancer drugs, and some drugs used with certain medical equipment. Read the <i>Member Handbook</i> for more information on these drugs. Prior authorization may be required.
	Medicare Part D drugs Your plan has 1 Tier: All Preferred Generic, Generic, Preferred and non-Preferred Brand, and Specialty drugs are in this tier.	\$0 for a 30-day supply.	There may be limitations on the types of drugs covered. Please refer to Mass General Brigham SCO's <i>List of Covered Drugs (Drug List)</i> for more information. Prior authorization may be required. You can get up to a 100-day supply of most of your prescription drugs through our mail order program and through some retail pharmacies. There is a \$0 copay for both the 30-day and the 100-day supply.
	Over-the-counter (OTC) drugs	\$0	There may be limitations on the types of drugs covered. Please refer to Mass General Brigham SCO's <i>List of Covered Drugs (Drug List)</i> for more information.
You need help getting better or have special health needs (continued on the next page)	Rehabilitation services	\$0	Prior authorization may be required. Prior authorization is not required for cardiac and pulmonary rehabilitation services when provided by an in-network provider.
	Medical equipment for home care	\$0	Prior authorization may be required.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
You need help getting better or have special health needs (continued)	Dialysis services	\$0	Prior authorization is not required for an in-network provider.
You need foot care	Podiatry services	\$0	Prior authorization is not required for an in-network provider.
	Orthotic services	\$0	Prior authorization may be required.
You need durable medical equipment (DME) Note: This isn't a complete list of covered DME. For a complete list, contact Member Services or refer to Chapter 4 of the <i>Member Handbook</i>	Wheelchairs, crutches, and walkers	\$0	Prior authorization is required.
	Nebulizers	\$0	Prior authorization is required.
	Oxygen equipment and supplies	\$0	Prior authorization may be required.
You need help living at home (continued on the next page)	Home health services	\$0	Prior authorization is required.
	Home services, such as cleaning or housekeeping, or home modifications such as grab bars	\$0	Prior authorization is required, including for home modifications.
	Adult day health or other support services	\$0	Prior authorization is required.
	Day habilitation services	\$0	Prior authorization is required.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
You need help living at home (continued)	Services to help you live on your own (home health care services or personal care attendant services)	\$0	Prior authorization and care assessment completion is required. Please discuss these services with your Care Coordinator.
Additional services (continued on the next page)	Chiropractic services	\$0	Prior authorization is not required for visits 1-20 when the service is provided by an in-network provider. Prior authorization is required for visits beyond the 20-visit benefit limit.
	Diabetes supplies and services	\$0	Prior authorization is required. For more information, please read the Mass General Brigham SCO Member Handbook.
	Prosthetic services	\$0	Prior authorization is required.
	Radiation therapy	\$0	Prior authorization is required.
	Services to help manage your disease	\$0	Prior authorization may be required.
	Acupuncture	\$0	Prior authorization is not required for visits 1-20 when using an in-network provider. Prior authorization is required after visit 20. Limitations may apply.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
Additional services (continued)	WellWise card for Over-the-Counter (OTC) items, personal care, home aids, and more	\$0	All members receive \$275 per calendar quarter. Any unused amounts do not carry over to the next quarter. Amounts can cover the cost of eligible over-the-counter drugs and other health-related pharmacy products. You can also use your allowance to purchase vitamins, cold remedies, and other health products easily online, by phone, mail order, or at participating retail locations. Members approved for Special Supplemental Benefits for the Chronically Ill (SSBCI) may use up to \$125 per quarter (of their \$275 WellWise card allowance) to purchase covered food/groceries at in-network locations and personal care items through our online catalog. Members with coronary artery disease, chronic heart failure, diabetes, CKD/ESRD, asthma, chronic bronchitis, emphysema, COPD, ALS, paralysis, extensive paralysis, Huntington's disease, multiple sclerosis, or Parkinson's disease may be eligible for these additional benefits. Not all members with those conditions will qualify. Certain restrictions may apply. Only at participating locations. Please visit our website https://mgbadvantage.org/SCO, for a complete overview of eligibility criteria and SSBCI-qualifying diagnosis codes.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Health need or concern	Services you may need	Your costs for in-network providers	Limitations, exceptions, & benefit information (rules about benefits)
Additional services (continued)	Fitness Benefit	\$0	Members have a \$250 annual allowance to help you stay healthy and maintain your physical wellbeing. You may use your allowance through your WellWise card at eligible health clubs, such as YMCA or community fitness centers, who offer cardiovascular or strength training classes or programs; for fitness equipment, or a fitness/physical activity tracker. All purchases must be made in accordance with your benefits (details available within your Mass General Brigham SCO Member Handbook) and at participating retailers.

The above summary of benefits is provided for informational purposes only and isn't a complete list of benefits. For a complete list and more information about your benefits, you can read the Mass General Brigham SCO *Member Handbook*. If you don't have a *Member Handbook*, call Mass General Brigham SCO Member Services at the numbers in the footer of this document to get one. If you have questions, you can also call Member Services or visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

D. Benefits covered outside of Mass General Brigham SCO

There are some services that you can get that aren't covered by Mass General Brigham SCO but are covered by Medicare, MassHealth (Medicaid), or a State or county agency. This isn't a complete list. Call Member Services at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30) to find out about these services.

Other services covered by Medicare, MassHealth (Medicaid), or a State Agency	Your costs
Certain hospice care services covered outside of Senior Care Options	\$0
Psychosocial Rehabilitation	\$0
Targeted case management	\$0
Rest home room and board	\$0
Transitional Support Services (TSS) for substance use disorders	\$0



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

E. Services that Mass General Brigham SCO, Medicare, and MassHealth (Medicaid) don't cover

This isn't a complete list. Call Member Services at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30), to find out about other excluded services.

Services that Mass General Brigham SCO, Medicare, and MassHealth (Medicaid) don't cover
Services considered not “reasonable and medically necessary”, according to Medicare and MassHealth (Medicaid), unless we list these as covered services
Naturopath services (the use of natural or alternative treatments)
Personal items in your room at a hospital or a nursing facility, such as a telephone or television

F. Your rights as a member of the plan

As a member of Mass General Brigham SCO, you have certain rights. You can exercise these rights without being punished. You can also use these rights without losing your health care services. We'll tell you about your rights at least once a year. For more information on your rights, please read the *Member Handbook*. Your rights include, but aren't limited to, the following:

- **You have a right to respect, fairness, and dignity.** This includes the right to:
 - Get covered services without concern about medical condition, health status, receipt of health services, claims experience, medical history, disability (including behavioral impairment), marital status, age, sex, sexual orientation, national origin, race, color, religion, creed, or public assistance
 - Get information in other languages and formats (for example, large print, braille, or audio) free of charge
 - Be free from any form of physical restraint or seclusion.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- **You have the right to get information about your health care.** This includes information on treatment and your treatment options. This information should be in a language and format you can understand. This includes the right to get information on:
 - Description of the services we cover
 - How to get services
 - How much services will cost you. Mass General Brigham SCO members have \$0 costs.
 - Names of health care providers and Care Coordinator
- **You have the right to make decisions about your care, including refusing treatment.** This includes the right to:
 - Choose a primary care provider (PCP) and change your PCP at any time during the year
 - Choose a Geriatric Support Services Coordinator (GSSC)
 - Use a women's health care provider without a referral
 - Get your covered services and drugs quickly
 - Know about all treatment options, no matter what they cost or whether they're covered. SCO members have \$0 costs.
 - Refuse treatment, even if your health care provider advises against it
 - Stop taking medicine, even if your health care provider advises against it
 - Ask for a second opinion. Mass General Brigham SCO will pay for the cost of your second opinion visit
 - Make your health care wishes known in an advance directive
- **You have the right to timely access to care that doesn't have any communication or physical access barriers.** This includes the right to:
 - Get timely medical care for covered services within the time frames described in the *Member Handbook* and to file an appeal if you don't receive your care within those timeframes.
 - Get in and out of a health care provider's office. This means barrier-free access for people with disabilities, in accordance with the Americans with Disabilities Act.
 - Have interpreters to help with communication with your doctors, other providers, and your health plan. Call 1-888-816-6000 if you need help with this service.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- Have your *Member Handbook* and any printed materials from Mass General Brigham SCO translated into your prevalent language, and/or to have these materials read out loud to you if you have trouble seeing or reading. Oral interpretation services will be made available upon request and free of charge.
- Be free of any form of physical restraint or seclusion that would be used as a means of coercion, force, discipline, convenience, or retaliation.
- **You have the right to seek emergency and urgent care when you need it.** This means you have the right to:
 - Get emergency services without prior authorization in an emergency
 - Use an out-of-network urgent or emergency care provider, when necessary
- **You have a right to confidentiality and privacy.** This includes the right to:
 - Ask for and get a copy of your medical records in a way that you can understand and to ask for your records to be changed or corrected.
 - Have your personal health information kept private.
 - Have privacy during treatment.
- **You have the right to make complaints about your covered services or care.** This includes the right to:
 - File a complaint or grievance against us or our providers
 - File a complaint with MassHealth (Medicaid) at 1-800-841-2900 and 711. The Mass General Brigham SCO website <http://www.mgbadvantage.org/sco> has complaint forms, Independent Medical Review (IMR) application forms, and instructions available online. You can also call Mass General Brigham SCO Member Services at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30).
 - Appeal certain decisions made by Mass General Brigham SCO
 - Ask for a State Hearing
 - Get a detailed reason for why services were denied

For more information about your rights, you can read the *Member Handbook*. If you have questions, you can call Mass General Brigham SCO Member Services at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30).



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

My Ombudsman can help MassHealth (Medicaid) members when they have questions or need help getting benefits and services from MassHealth (Medicaid) or their MassHealth (Medicaid) health plan. They can provide information about MassHealth (Medicaid) benefits and rights, listen to concerns, help address problems, and explain how to file a grievance or appeal. Their services are free. Call 1-855-781-9898 (TTY: 711) or videophone (VP) at 1-339-224-6831. Hours: Monday–Friday, 9 a.m.– 4 p.m.

G. How to file a complaint or appeal a denied service

If you have a complaint or think Mass General Brigham SCO should cover something we denied, call Member Services at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). You may be able to appeal our decision.

For questions about complaints and appeals, you can read **Chapter 9** of the *Member Handbook*. You can also call Mass General Brigham SCO Member Services at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30).

H. What to do if you suspect fraud

Most health care professionals and organizations that provide services are honest. Unfortunately, there may be some who are dishonest.

If you think a doctor, hospital or other pharmacy is doing something wrong, please contact us.

- Call us at Mass General Brigham SCO Member Services. Phone numbers are at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30).
- Or, call MassHealth (Medicaid) Customer Service Center at toll-free number 1-800-841-2900 TTY users may call toll-free number 711.
- Or, call Medicare at 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). TTY users may call 1-877-486-2048. You can call these numbers for free.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

I. What to do if you want independent help with a complaint or concern

My Ombudsman is an independent program that can help you if you have questions, concerns, or problems related to SCO. You can contact My Ombudsman to get information or assistance. My Ombudsman services are free. My Ombudsman staff:

- can answer your questions or refer you to the right place to find what you need.
- can help you address a problem or concern with SCO or your SCO plan, Mass General Brigham SCO. My Ombudsman staff will listen, investigate the issue, and discuss options with you to help solve the problem.
- help with appeals. An appeal is a formal way of asking your SCO plan, MassHealth (Medicaid), or Medicare to review a decision about your services. My Ombudsman staff can talk with you about how to make an appeal and what to expect during the appeal process.

You can call, write, or visit My Ombudsman at its office.

- Call 1-855-781-9898, Monday through Friday from 9 a.m. to 4 p.m.
 - Use 7-1-1 to call 1-855-781-9898. This number is for people who are deaf, hard of hearing, or speech disabled.
 - Use Videophone (VP) 1-339-224-6831. This number is for people who are deaf or hard of hearing.
- Email info@myombudsman.org
- Write to or visit the My Ombudsman office at 25 Kingston Street, 4th floor, Boston, MA 02111
 - Please refer to the My Ombudsman website or contact them directly for updated information about location and walk-in hours.
- Visit My Ombudsman online at www.myombudsman.org



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

If you have general questions or questions about our plan, services, service area, billing, or Member ID Cards, please call Mass General Brigham SCO Member Services:

1-888-816-6000 Calls to this number are free. 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Member Services also has free language interpreter services available.

TTY 711 Calls to this number are free. 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

If you have questions about your health:

Call your primary care provider (PCP). Follow your PCP's instructions for getting care when the office is closed.

If your PCP's office is closed, you can also call Mass General Brigham SCO's Nurse Line. A nurse will listen to your problem and tell you how to get care. (Example: urgent care, emergency room). The numbers for the Mass General Brigham SCO's Nurse Line are:

1-833-511-3252

Calls to this number are free. Available 24/7.

Mass General Brigham SCO also has free language interpreter services available.

TTY 711

Calls to this number are free. Available 24/7.

If you need immediate behavioral health care, please call the Behavioral Health Crisis Line at our Member Services:

1-888-816-6000

Calls to this number are free. Available 24/7.

Mass General Brigham SCO also has free language interpreter services available.

TTY 711

Calls to this number are free. Available 24/7.



If you have questions, please call Mass General Brigham SCO at 1-888-816-6000 (TTY 711), 8AM to 8PM EST Mon-Sun (Oct 1 – Mar 31) and 8AM to 8PM EST Mon-Fri (Apr 1 – Sep 30). The call is free. **For more information**, visit <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Resumen de beneficios de 2027

Mass General Brigham Senior Care Options (SCO)

Del 1.º de enero de 2027 al 31 de diciembre de 2027

H0777_0359PDT_M

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por Mass General Brigham Senior Care Options (SCO). Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto clave, un resumen de los beneficios y servicios disponibles, y detalles sobre sus derechos como miembro de Mass General Brigham SCO. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del *Manual para miembros* (también conocido como *Evidencia de cobertura* o *EOC*).

Índice

A. Descargos de responsabilidad..... 2

B. Preguntas frecuentes (FAQ) 8

C. Lista de servicios cubiertos 15

D. Beneficios cubiertos fuera de Mass General Brigham SCO 30

E. Servicios que Mass General Brigham SCO, Medicare y MassHealth (Medicaid) no cubren 32

F. Sus derechos como miembro del plan..... 32

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado 35

H. Qué hacer si sospecha de fraude 35

I. Qué hacer si desea ayuda independiente con una queja o inquietud..... 36



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

A. Descargos de responsabilidad



En este documento, se resumen los servicios de salud cubiertos por Mass General Brigham Senior Care Options (SCO) para el 2027. Este es solo un resumen. Lea el *Manual para miembros* para obtener la lista completa de beneficios. Para obtener el *Manual para miembros*, llame a Servicios para Miembros al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). También puede encontrar una copia del *Manual para miembros* en línea en <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- ❖ Mass General Brigham SCO (Senior Care Options) es un plan de necesidades especiales con doble elegibilidad (Dual Special Needs Plan, D-SNP) que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el programa Medicaid de Commonwealth of Massachusetts. La inscripción en el plan depende de la renovación del contrato del plan con Medicare.
- ❖ Mass General Brigham SCO es un programa voluntario de MassHealth (Medicaid) asociado con la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (Executive Office of Health and Human Services, EOHHS) y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS).
- ❖ Concientización sobre la recuperación de patrimonio: la ley federal exige que MassHealth (Medicaid) recupere fondos del patrimonio de ciertos miembros mayores de 55 años o de cualquier edad si reciben atención prolongada en un hogar de ancianos o institución médica. Para obtener más información sobre la recuperación de patrimonio de MassHealth (Medicaid), visite www.mass.gov/estaterecovery.
- ❖ Para obtener más información sobre Medicare, puede leer el manual *Medicare y usted*. Tiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare, y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede obtenerlo en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- ❖ Para obtener más información sobre MassHealth (Medicaid), puede comunicarse con la Oficina del Defensor del pueblo por teléfono al 1-855-781-9898 (número gratuito); los usuarios de videollamada (Videophone, VP) pueden llamar al 1-339-224-6831, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
- ❖ Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al 1-888-816-6000 (TTY 711), de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita.
- ❖ Este documento está disponible de manera gratuita en español. Otros idiomas están disponibles de forma gratuita previa solicitud. Comuníquese con Servicios para Miembros al 1-888-816-6000 (TTY 711).
- ❖ ATENCIÓN: Si habla otro idioma, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame a Servicios para Miembros al 1-888-816-6000 (TTY 711), de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita.
- ❖ ATENCIÓN: Si habla otro idioma, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame a Servicios para Miembros al número que figura al pie de página de este documento. La llamada es gratuita.
- ❖ Cuando se inscriba en el plan, le consultaremos durante la llamada de bienvenida si desea recibir la información en otro idioma distinto del inglés o en un formato alternativo, como letra grande. Una vez que nos informe su elección, conservaremos esa información en nuestros archivos. Si desea cambiar su elección más adelante, también puede hacerlo llamando a Servicios para Miembros al 1-888-816-6000.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- ❖ Mass General Brigham SCO (Senior Care Options) es un plan de necesidades especiales con doble elegibilidad (Dual Special Needs Plan, D-SNP) que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el programa Medicaid de Commonwealth of Massachusetts. La inscripción en el plan depende de la renovación del contrato del plan con Medicare. Este plan es un programa voluntario que está disponible para cualquier persona mayor de 65 años que califique para MassHealth Standard y Original Medicare, y que no tenga ningún otro seguro de salud integral, excepto Medicare.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Servicios de intérpretes en varios idiomas

English: ATTENTION: Free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats, for example large print, braille, or audio, are also available free of charge. Call **1-888-816-6000 (TTY: 711)** or speak to your provider.

Español (Spanish): ATENCIÓN: Tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística sin cargo. También hay disponibles, sin cargo, ayudas y servicios auxiliares adecuados para proporcionar información en formatos accesibles, como letra grande, braille o audio. Llame al **1-888-816-6000 (TTY: 711)** o hable con su proveedor.

Português (Portuguese): ATENÇÃO: você tem à disposição serviços gratuitos de assistência em diferentes idiomas. Além disso, estão disponíveis gratuitamente assistência e serviços auxiliares adequados para apresentar informações em formatos acessíveis, por exemplo, em letras grandes, braille ou áudio. Ligue para **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ou fale com seu prestador.

简体中文 (Chinese Mandarin): 注意：您可享受免费语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，用于以无障碍格式（例如大字印刷文本、盲文或音频）提供信息。请拨打**1-888-816-6000 (TTY: 711)** 或咨询您的医疗服务提供者。

繁體中文 (Chinese Cantonese): 注意：您可以使用免費的語言協助服務。另外，也可免費獲得相應的輔助工具和服务，以諸如大字印刷版、盲文版或語音版等無障礙格式了解資訊。請致電 **1-888-816-6000 (TTY: 711)**（聽語障專線: 711）或聯絡您的服務提供者。

Français (French): ATTENTION: des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et des services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles, par exemple en gros caractères, en braille ou en audio, sont également disponibles gratuitement. Appelez le **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ou consultez votre fournisseur.

Kreyòl Ayisyen (Haitian/French Creole): ATANSYON: Gen sèvis èd aladispozisyon w gratis pou lang ou pale a. Èd ak sèvis siplemantè apwopriye pou bay enfòmasyon nan fòm aksèsib yo disponib gratis tou, pa egzanp an gwo karaktè, bray oswa odyo. Rele nan **1-888-816-6000 (TTY: 711)** oswa pale avèk founisè w la.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí được cung cấp cho quý vị. Các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ bổ sung thích hợp để cung cấp thông tin ở các định dạng dễ tiếp cận, ví dụ như chữ in lớn, chữ nổi hoặc âm thanh, cũng được cung cấp miễn phí. Hãy gọi **1-888-816-6000 (TTY: 711)** hoặc nói chuyện với nhà cung cấp của quý vị.

العربية (Arabic): 1- تنبيه: خدمات المساعدة اللغوية المجانية متاحة لك مجانًا. كما تتوفر مجانًا الوسائل والخدمات المساعدة المناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يسهل استخدامها. مثل الطباعة بحروف الكبيرة أو طريقة برايل أو الصوت. اتصل على الرقم أو تحدث إلى مقدم الرعاية الصحية المتابع لك **888-816-6000 (TTY: 711)**

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ! Вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах, например, крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в аудиоформате, также доступны бесплатно. Позвоните по телефону **1-888-816-6000 (TTY: 711)** или обратитесь к своему поставщику услуг.

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएँ उपलब्ध हैं। सुलभ फॉर्मेट्स में जानकारी उपलब्ध कराने के लिए उपयुक्त सहायक उपकरण और सेवाएँ, उदाहरण के लिए बड़े प्रिंट, ब्रेल या ऑडियो, भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। **1-888-816-6000 (TTY: 711)** पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।

한국어 (Korean): 수신: 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 큰 활자, 점자 또는 오디오와 같이 접근 가능한 형식으로 정보를 제공하기 위한 적절한 보조 도구 및 서비스도 무료로 이용할 수 있습니다. **1-888-816-6000 (TTY: 711)** 번으로 전화하거나 서비스 제공자와 상의하십시오.

Italiano (Italian): ATTENZIONE: Sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Sono inoltre disponibili gratuitamente adeguati servizi e supporti ausiliari per fornire informazioni in formati accessibili, ad esempio caratteri grandi, braille o audio. Chiama il numero **1-888-816-6000 (TTY: 711)** o parla con il tuo fornitore.

Ελληνικά (Greek): ΠΡΟΣΟΧΗ: Διατίθενται για εσάς δωρεάν υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης. Διατίθενται επίσης δωρεάν κατάλληλα βοηθήματα και υπηρεσίες που παρέχουν πληροφορίες σε προσβάσιμες μορφές, για παράδειγμα μεγάλη γραμματοσειρά, μπράιλ ή ήχο. Καλέστε το **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ή μιλήστε με τον πάροχό σας.

ខ្មែរ (Khmer/Cambodian) សម្គាល់: មានផ្តល់ជូនដល់អ្នកនូវសេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ។ ជំនួយបន្ថែម និងសេវាបន្ថែមដែលមានលក្ខណៈសមស្រប ដើម្បីផ្តល់ព័ត៌មាននៅក្នុងទម្រង់ដែលអាចប្រើប្រាស់បាន ដូចជា ការព្រឹត្តិអក្សរធំ អក្សរស្នាប ឬសំឡេង ក៏មានផ្តល់ជូនដោយឥតគិតថ្លៃដែរ។ ទូរសព្ទទៅលេខ **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ឬ និយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក។



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Deutsch (German): ACHTUNG: Kostenlose Sprachunterstützung steht Ihnen zur Verfügung. Geeignete Hilfsmittel und Dienstleistungen zur Bereitstellung von Informationen in zugänglichen Formaten, z. B. Großdruck, Blindenschrift oder Audio, sind ebenfalls kostenlos erhältlich. Rufen Sie **1-888-816-6000 (TTY: 711)** an oder sprechen Sie mit Ihrem Anbieter.

Polski (Polish): UWAGA: Dostępne są bezpłatne usługi pomocy językowej. Odpowiednie pomoce i usługi w celu dostarczania informacji w dostępnych formatach, na przykład dużym drukiem, alfabetem Braille’a lub audio, są również dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer **1-888-816-6000 (TTY: 711)** lub porozmawiaj ze swoim świadczeniodawcą.

Soomaali (Somali): FIIRO GAAR AH: Waxaad heli kartaa adeeg bilaash ah oo la xiriira taageerada luuqadda. Sidoo kale waxaa bilaash lagu heli karaa taageerada iyo adeegyo habboon oo bilaash ah kuwaasoo la xiriira helitaanka qaababka xogta macluumaadka, tusaale ahaan sida daabacaadda waaweyn, nooca daabacaadda ee loogu talo-galey indhoolayaasha, ama maqalka. Fadlan soo wac lanbarkal **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ama la hadal bixiyaha qaabbilsan adeegga daryeelkaaga.

ગુજરાતી (Gujarati): ધ્યાન આપો: તમારા માટે નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. મોટી પ્રિન્ટ, બ્રેઇલ અથવા ઓડિઓ જેવા સુલભ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટે યોગ્ય સહાયક સહાય અને સેવાઓ પણ નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ છે. **1-888-816-6000 (TTY: 711)** પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.

Tagalog (Tagalog): ATENSYON: Available ang mga libreng serbisyonang tulong sa wika para sa iyo. Available din ang mga libreng naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyo upang makapagbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format, halimbawa malalaking print, braille, o audio. Tumawag sa **1-888-816-6000 (TTY: 711)** o makipag-usap sa iyong tagapagbigay ng serbisyo.

ພາສາລາວ (Laotian): ກະລຸນາຮັບຊາບ: ມີບໍລິການພາສາແບບບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ເຄື່ອງຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການເສີມທີ່ເໝາະສົມ ໃນການໃຫ້ຂໍ້ມູນໃນຮູບແບບເຂົ້າເຖິງໄດ້ ເຊັ່ນ: ຕົວອັກສອນຂະໜາດໃຫຍ່, ຕົວໜັງສືພູມ ຫຼື ສຽງ ກໍ່ມີໃຫ້ແບບບໍ່ເສຍຄ່າເຊັ່ນກັນ. ໂທຫາເບີ **1-888-816-6000 (TTY: 711)** ຫຼື ລົມກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ.

日本語 (Japanese): 注意：無料の言語サポートサービスをご利用いただけます。大きい活字、点字、音声など、アクセスしやすい形で情報を提供するための適切な補助器具やサービスも無料でご利用いただけます。**1-888-816-6000 (TTY: 711)** までお電話いただくか、ご利用のプロバイダーにお問い合わせください。



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

B. Preguntas frecuentes (FAQ)

La siguiente tabla enumera las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es un plan Senior Care Options (SCO)?	Senior Care Options (SCO) es un programa de atención administrada que combina los beneficios de MassHealth (Medicaid) y Medicare en un solo plan, con una tarjeta y un equipo de atención para personas de 65 años o más. Con un plan SCO, tendrá un coordinador de atención que le ayudará a administrar su atención, mantenerse saludable y acceder a los servicios que necesita. Las personas elegibles para el SCO generalmente no tienen primas o tienen primas mensuales bajas, no tienen copagos y tienen pocos o ningún gasto de bolsillo para la mayoría de los servicios cubiertos. El SCO cubre servicios médicos, de salud conductual y medicamentos recetados, además de servicios especializados de apoyo geriátrico. Mass General Brigham SCO es un plan SCO que proporciona beneficios de MassHealth (Medicaid) y Medicare a los afiliados en el programa de SCO. Mass General Brigham SCO cubre los servicios de las Partes A y B de Medicare (servicios hospitalarios y médicos) y de MassHealth (Medicaid), la Parte D de Medicare, que cubre medicamentos recetados, y los servicios y apoyo a largo plazo (Long Term Services and Supports, LTSS) para ayudarle a vivir de manera independiente y en la comunidad. Para ser elegible para el plan Mass General Brigham SCO, usted debe tener 65 años o más, cumplir con los requisitos de Medicare y MassHealth Standard, y residir dentro de nuestra área de cobertura. Tendrá copagos de \$0 por los servicios. También tendrá un coordinador de atención dedicado para ayudarle con sus necesidades y coordinar sus servicios.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid) en Mass General Brigham SCO que recibo actualmente?	Recibirá la mayoría de sus beneficios cubiertos de Medicare y MassHealth (Medicaid) directamente de Mass General Brigham SCO. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios se adaptarán mejor a sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe actualmente pueden modificarse según sus necesidades, su médico, su equipo de atención y la evaluación de su coordinador de atención. También puede recibir otros beneficios fuera de su plan de salud, del mismo modo que lo hace actualmente, directamente a través de agencias estatales como el Departamento de Salud Mental o el Departamento de Servicios para Personas con Discapacidad del Desarrollo. Al inscribirse en Mass General Brigham SCO, usted y su equipo de atención trabajarán en conjunto para desarrollar un plan de atención que aborde sus necesidades de salud y apoyo, y refleje sus preferencias personales y objetivos. Si toma algún medicamento de la Parte D de Medicare que Mass General Brigham SCO normalmente no cubre, puede recibir un suministro temporal. Además, le ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento o a solicitar una excepción para que Mass General Brigham SCO cubra su medicamento si es médicamente necesario. Para todos los demás servicios actuales, puede seguir consultando a sus médicos y recibiendo los servicios vigentes durante 90 días o hasta que finalice su evaluación y su plan de atención. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros a los números que figuran en el pie de página de este documento.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Puedo seguir consultando a los mismos médicos que veo actualmente? (continúa en la siguiente página)	Este suele ser el caso. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con Mass General Brigham SCO y tienen un contrato con nosotros, usted podrá seguir atendiéndose con ellos. • Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan miembros de nuestro plan y brindan servicios que nuestro plan cubre. Debe consultar a los proveedores de la red de Mass General Brigham SCO. Si consulta a proveedores o farmacias que no estén en nuestra red, es posible que el plan no pague por estos servicios o medicamentos.
¿Puedo seguir consultando a los mismos médicos que veo actualmente? (continuación de la página anterior)	• Si necesita atención de urgencia o emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede consultar a proveedores fuera del plan de Mass General Brigham SCO. • Si actualmente está en tratamiento con un proveedor que está fuera de la red de Mass General Brigham SCO, o mantiene una relación establecida con dicho proveedor, llame a Servicios para Miembros para consultar sobre la posibilidad de continuar con esa atención. Para averiguar si sus proveedores forman parte de la red del plan, llame a Servicios para Miembros al 1-888-816-6000 (TTY 711) o lea el Directorio de Proveedores y Farmacias de Mass General Brigham SCO en el sitio web del plan en https://mgbadvantage.org/sco. Ni los proveedores fuera de la red ni aquellos no contratados tienen la obligación de tratar a los miembros del plan Mass General Brigham SCO, excepto en situaciones de emergencia. Llame a nuestro número de Servicios para Miembros o consulte su Manual para miembros para obtener más información. Si Mass General Brigham SCO es nuevo para usted, trabajaremos en conjunto para desarrollar un plan de atención que responda a sus necesidades.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es un coordinador de atención de Mass General Brigham SCO?	Un coordinador de atención de Mass General Brigham SCO es su principal punto de contacto. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que reciba lo que necesita.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué son los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)?	Los servicios y apoyos a largo plazo son servicios destinados a personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas, como bañarse, usar el baño, vestirse, preparar alimentos y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se proporcionan en su hogar o en su comunidad, aunque también pueden prestarse en un hogar de cuidados o en un hospital. En algunos casos, otra agencia puede encargarse de administrar estos servicios, y su Coordinador de Atención de Mass General Brigham SCO colaborará con dicha agencia.
¿Qué sucede si necesito un servicio que ningún proveedor de la red de Mass General Brigham SCO puede ofrecer?	Los proveedores de nuestra red proporcionarán la mayoría de los servicios. Si necesita un servicio que no se puede proporcionar dentro de nuestra red, Mass General Brigham SCO cubrirá el costo de un proveedor fuera de la red. Es posible que se requiera autorización previa para los servicios fuera de la red.
¿Dónde está disponible Mass General Brigham SCO?	El área de servicio para este plan incluye los condados de Bristol, Dukes, Middlesex, Essex, Suffolk, Nantucket, Norfolk y Plymouth, en Massachusetts. Debe residir en una de estas áreas para poder inscribirse en el plan.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es la autorización previa?	La autorización previa es la aprobación que otorga Mass General Brigham SCO para acceder a servicios fuera de nuestra red o para recibir servicios que no estén cubiertos de forma habitual por nuestra red, antes de que usted los reciba. Es posible que Mass General Brigham SCO no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si usted no obtiene autorización previa. Si necesita atención de urgencia o emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener autorización previa antes de recibirlos. Mass General Brigham SCO puede proporcionarle a usted o a su proveedor una lista de servicios o procedimientos que requieren autorización previa antes de la prestación del servicio. Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual para miembros</i> para obtener más información sobre la autorización previa. Consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 del <i>Manual para miembros</i> para saber qué servicios requieren autorización previa. Si tiene preguntas sobre si se requiere autorización previa para determinados servicios, procedimientos, artículos o medicamentos, comuníquese con Servicios para Miembros a los números que figuran en el pie de este documento.
¿Debo pagar un monto mensual (también llamado prima) bajo Mass General Brigham SCO?	Los miembros de SCO no deben pagar primas mensuales, incluida la prima de la Parte B de Medicare, para acceder a la cobertura de salud. Es posible que algunos miembros de MassHealth (Medicaid) con ingresos más altos deban pagar las primas de la Parte B de Medicare. Además, si paga una prima a MassHealth (Medicaid), debe continuar pagando la prima a MassHealth (Medicaid) para mantener su cobertura. Para obtener más información, comuníquese con el Centro de Atención al Cliente de MassHealth (Medicaid) al 1-800-841-2900 o al 711 para personas con dificultades auditivas o del habla. Debe contar con un equipo telefónico especial para realizar la llamada.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Debo pagar un deducible como miembro de Mass General Brigham SCO?	No. Usted no paga deducibles en Mass General Brigham SCO.
¿Cuál es el monto máximo de bolsillo que pagaré por los servicios médicos como miembro de Mass General Brigham SCO?	No hay costos compartidos para los servicios médicos en Mass General Brigham SCO, por lo que sus costos de bolsillo anuales serán de \$0.
¿Qué es un coordinador de servicios de apoyo geriátrico (GSSC)?	Un GSSC de Mass General Brigham SCO es una persona que forma parte de su equipo de atención. Esta persona es experta en servicios y apoyos a largo plazo, o en servicios de recuperación. Y es quien lo ayuda a acceder a servicios que le permiten vivir de forma independiente en su hogar y en su comunidad. Informe a su coordinador de atención si le interesa una derivación a un GSSC.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla es una descripción general rápida de los servicios que puede necesitar, sus costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Estadía de pacientes hospitalizados	\$0	Se requiere autorización previa, excepto para las admisiones de emergencia y por consumo de sustancias para pacientes hospitalizados (incluida la salud conductual). Debe obtener la aprobación de nuestro plan para recibir atención para pacientes internados en un hospital fuera de la red después de que se establezca su emergencia.
	Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, incluida la observación	\$0	Algunos procedimientos quirúrgicos ambulatorios necesitan autorización previa. No se requiere autorización previa para los servicios de observación.
	Servicios en un centro quirúrgico ambulatorio (Ambulatory Surgical Center, ASC)	\$0	Es posible que necesite autorización previa.
	Atención médica o quirúrgica	\$0	Es posible que necesite autorización previa.
	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	Es posible que necesite autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
Desea consultar a un médico (continúa en la siguiente página)	Atención preventiva para evitar enfermedades, como vacunas contra la gripe y exámenes de detección de cáncer	\$0	No se requiere autorización previa para consultar a un proveedor dentro de la red.
	Consultas de bienestar, como exámenes físicos	\$0	No se requiere autorización previa para consultar a un proveedor dentro de la red.
Desea consultar a un médico (continuación)	“Le damos la bienvenida a Medicare” (consulta preventiva única)	\$0	No se requiere autorización previa para consultar a un proveedor dentro de la red. La visita preventiva es una visita única.
	Atención especializada	\$0	Es posible que necesite autorización previa.
	Transporte al consultorio médico	\$0	El plan cubre el transporte para citas médicas que no sean de emergencia a través de ambulancias que no sean de emergencia, servicio de taxi, compañía de red de transporte (Uber o Lyft), vehículo accesible para silla de ruedas, camioneta con camilla y ferry. El proveedor de transporte aprobado por el plan debe brindar los servicios. Pueden aplicarse limitaciones



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención de emergencia	Atención en la sala de emergencias	\$0	No se requiere autorización previa para los servicios en la sala de emergencias proporcionados por un proveedor dentro o fuera de la red. Debe obtener la aprobación de nuestro plan para recibir atención para pacientes internados en un hospital fuera de la red después de que se establezca su emergencia.
	Atención de urgencia	\$0	Si necesita atención de urgencia, intente consultar a un proveedor de la red o comuníquese con nuestra línea de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, puede recibir atención de urgencia de un proveedor fuera de la red; no se requiere autorización previa.
Necesita pruebas médicas (continúa en la página siguiente)	Servicios de radiología diagnóstica (por ejemplo, radiografías u otros estudios por imágenes, como tomografías computarizadas o resonancias magnéticas)	\$0	Es posible que necesite autorización previa.
Necesita pruebas médicas (continuación)	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	Es posible que necesite autorización previa.
	Pruebas de detección, como estudios de detección de cáncer	\$0	Es posible que necesite autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita servicios de audición o auditivos	Exámenes de audición	\$0	No se requiere autorización previa para los exámenes auditivos de diagnóstico o el examen auditivo anual de rutina cuando se consulta a un proveedor dentro de la red.
	Audífonos	\$0	Se necesita autorización previa. Pueden aplicarse limitaciones.
Necesita atención dental (continúa en la siguiente página)	Controles dentales y atención preventiva	\$0	No se requiere autorización previa para la mayoría de los servicios dentales de rutina proporcionados por un proveedor de la red de DentaQuest. Se requiere autorización previa para los servicios dentales que no sean de rutina brindados por un proveedor de la red. Los siguientes servicios de rutina están cubiertos sin autorización previa: Limpiezas preventivas y evaluación bucal periódica. Las radiografías dentales y el tratamiento con flúor pueden requerir una autorización previa. Se aplican limitaciones; no todos los códigos de servicio dentro de una categoría de beneficios están cubiertos. Consulte su Manual para miembros para conocer detalles.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención dental (continuación)	Atención dental de emergencia y restauración	\$0	Las radiografías dentales, obturaciones restaurativas, limpiezas profundas, coronas, prótesis completas o parciales y servicios generales complementarios pueden requerir autorización previa. Se aplican limitaciones; no todos los códigos de servicio dentro de una categoría de beneficios están cubiertos. Consulte su Manual para miembros para conocer detalles
Necesita atención oftalmológica	Exámenes oftalmológicos	\$0	Debe consultar a un proveedor de la red (EyeMed) para recibir beneficios cubiertos. Los exámenes oftalmológicos de rutina están cubiertos una vez al año. No se requiere autorización previa para los exámenes oftalmológicos de rutina.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Tiene una asignación de \$200 para anteojos (lentes o marcos) o lentes de contacto por año calendario. Debe comprar sus lentes o marcos a través de un proveedor de la red (EyeMed) para recibir la asignación de \$200. Debe asumir cualquier costo que supere la asignación de \$200. Los miembros reciben un descuento del 20 % en los costos de marcos/lentes que excedan la asignación de \$200. No se necesita autorización previa. Se aplican otras limitaciones.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Otros servicios de atención oftalmológica	\$0	No se requiere autorización previa para consultar a un proveedor dentro de la red para servicios como servicios de detección y anteojos terapéuticos.
Necesita servicios de salud conductual	Servicios de salud conductual	\$0	No se requiere autorización previa para los servicios proporcionados por un proveedor dentro de la red, excepto para la estimulación magnética transcraneal, tratamiento psiquiátrico diurno, Programa de Tratamiento Comunitario Intensivo (Program of Assertive Community Treatment, PACT) y pruebas psicológicas (superiores a 5 horas).
	Servicios hospitalarios y comunitarios para personas que requieren atención en salud conductual	\$0	La atención hospitalaria o los servicios comunitarios pueden requerir una autorización previa o notificación al plan.
Necesita servicios para trastornos de consumo de sustancias	Servicios para trastornos de consumo de sustancias	\$0	No se requiere autorización previa para consultar a un proveedor dentro de la red. Es posible que se requiera una notificación de admisión.
Usted necesita un lugar donde vivir con	Atención de enfermería especializada	\$0	Se necesita autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
personas disponibles para asistirlo	Atención en un hogar de cuidados	\$0	Se necesita autorización previa. Usted debe asumir los montos mensuales determinados por MassHealth (Medicaid) como responsabilidad del paciente (Patient Paid Amounts, PPA).
	Cuidado tutelar para adultos y cuidado tutelar grupal para adultos	\$0	Se necesita autorización previa.
Necesita terapia después de un accidente cerebrovascular o incidente traumático	Terapia ocupacional, física o del habla	\$0	No se requiere autorización previa para las primeras 20 consultas de terapia física, las primeras 20 consultas de terapia ocupacional o las primeras 20 consultas de terapia del habla. Se requiere autorización previa para las consultas que excedan el límite de 20 beneficios por cada tipo de terapia.
Necesita ayuda para obtener servicios de	Servicios de ambulancia	\$0	No se requiere autorización previa para los servicios de ambulancia de emergencia dentro y fuera de la red. Es posible que se requiera autorización previa para los servicios de ambulancia que no sean de emergencia cubiertos por Medicare.
	Transporte de emergencia	\$0	No se requiere autorización previa para los servicios de ambulancia de emergencia dentro y fuera de la red.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
salud (continúa en la siguiente página)	Transporte a citas médicas y destinos no médicos	\$0	El plan cubre el transporte de citas médicas que no sean de emergencia mediante ambulancias que no sean de emergencia, servicio de taxi, compañías de red de transporte (Uber o Lyft), vehículos accesibles para silla de ruedas, camionetas con camilla y ferry. Los servicios deben ser proporcionados por el proveedor de transporte aprobado por el plan (Coordinated Transportation Solutions, Inc. (CTS)).
Necesita ayuda para obtener servicios de salud (continuación)			

Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

			Los miembros aprobados para recibir Beneficios suplementarios especiales para personas con enfermedades crónicas (Special Supplemental Benefits for the Chronically III, SSBCI) pueden realizar 2 viajes de ida y vuelta por mes para fines no médicos, con un límite de 50 millas por trayecto. Los servicios deben ser proporcionados por el proveedor de transporte aprobado por el plan (Coordinated Transportation Solutions, Inc. (CTS)). Los miembros con enfermedad de las arterias coronarias, insuficiencia cardíaca crónica, diabetes, enfermedad renal crónica (ERC)/enfermedad renal en etapa terminal, asma, bronquitis crónica, enfisema, EPOC, ELA, parálisis, parálisis extensa, enfermedad de Huntington, esclerosis múltiple o enfermedad de Parkinson pueden ser elegibles para estos beneficios adicionales. No todos los miembros con esas afecciones calificarán. Pueden aplicarse ciertas restricciones. Visite nuestro sitio web https://mgbadvantage.org/SCO, para obtener una descripción general completa de los criterios de elegibilidad y los códigos de diagnóstico que califican para el SSBCI. NOTA: El transporte no médico que no sea de emergencia no está cubierto para los miembros que no califican para SSBCI. Si no califica para SSBCI, es posible que aún tenga elegibilidad adicional a través de su plan de atención personalizado. Hable con su
--	--	--	---



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
			coordinador de atención para obtener más detalles. Pueden aplicarse limitaciones.
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección	Medicamentos de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen los que el médico administra en el consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y otros que se usan con ciertos equipos médicos. Lea el <i>Manual para miembros</i> para obtener más información sobre estos medicamentos. Es posible que necesite autorización previa.
	Medicamentos de la Parte D de Medicare Su plan incluye el nivel 1 de cobertura: Todos los medicamentos genéricos preferidos, genéricos, de marca preferidos y no preferidos, y especializados se encuentran en este nivel.	\$0 por un suministro de 30 días.	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos)</i> de Mass General Brigham SCO para obtener más información. Es posible que necesite autorización previa. Puede obtener un suministro de hasta 100 días de la mayoría de sus medicamentos recetados a través de nuestro programa de pedido por correo y en algunas farmacias minoristas. Hay un copago de \$0 para el suministro de 30 días y 100 días.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Medicamentos de venta libre (OTC)	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos)</i> de Mass General Brigham SCO para obtener más información.
Necesita ayuda para mejorar su salud o tiene necesidades médicas especiales (continúa en la siguiente página)	Servicios de rehabilitación	\$0	Es posible que necesite autorización previa. No se requiere autorización previa para acceder a servicios de rehabilitación cardíaca y pulmonar cuando los brinda un proveedor dentro de la red.
	Equipo médico para atención domiciliar	\$0	Es posible que necesite autorización previa.
Necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades médicas especiales (continuación)	Servicios de diálisis	\$0	No se requiere autorización previa para consultar a un proveedor dentro de la red.
Necesita atención podológica	Servicios de podología	\$0	No se requiere autorización previa para consultar a un proveedor dentro de la red.
	Servicios ortopédicos	\$0	Es posible que necesite autorización previa.
Necesita Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) Nota: esta no es una lista completa de los	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Se necesita autorización previa.
	Nebulizadores	\$0	Se necesita autorización previa.
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	Es posible que necesite autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
DME cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicios para Miembros o consulte el Capítulo 4 del <i>Manual para miembros</i> .			
Necesita ayuda para vivir en su hogar (continúa en la siguiente página)	Servicios médicos en el hogar	\$0	Se necesita autorización previa.
	Servicios domiciliarios, como limpieza o mantenimiento del hogar, y modificaciones en la vivienda, como la instalación de barras de seguridad	\$0	Se requiere autorización previa, incluso para modificaciones en la vivienda.
	Servicios de salud diurnos para adultos u otros servicios de apoyo	\$0	Se necesita autorización previa.
	Servicios diurnos de rehabilitación	\$0	Se necesita autorización previa.
Necesita ayuda para vivir en su hogar (continuación)	Servicios que le ayudan a vivir de forma independiente (atención médica domiciliaria o asistencia personal)	\$0	Es necesario obtener una autorización previa y completar la evaluación de atención. Analice estos servicios con su coordinador de atención.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la siguiente página)	Servicios quiroprácticos	\$0	No se requiere autorización previa para las consultas 1 a 20 cuando el servicio es proporcionado por un proveedor dentro de la red. Se requiere autorización previa para las consultas que superen el límite de beneficios de 20 consultas.
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Se necesita autorización previa. Para obtener más información, lea el Manual para miembros de Mass General Brigham SCO.
	Servicios protésicos	\$0	Se necesita autorización previa.
	Radioterapia	\$0	Se necesita autorización previa.
	Servicios que le ayudan a controlar su enfermedad	\$0	Es posible que necesite autorización previa.
	Acupuntura	\$0	No se requiere autorización previa para las consultas 1 a 20 cuando utiliza un proveedor dentro de la red. Se requiere autorización previa después de la consulta 20. Pueden aplicarse limitaciones.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continuación)	Tarjeta WellWise para artículos de venta libre (OTC), cuidado personal, ayuda en el hogar y más	\$0	Todos los miembros reciben \$275 por trimestre calendario. Los montos no utilizados no se transfieren al siguiente trimestre. Los montos pueden cubrir el costo de los medicamentos de venta libre elegibles y otros productos de farmacia relacionados con la salud. También puede usar su asignación para comprar vitaminas, remedios para el resfriado y otros productos de salud fácilmente en línea, por teléfono, por pedido por correo o en establecimientos minoristas participantes.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
			Los miembros aprobados para recibir Beneficios suplementarios especiales para personas con enfermedades crónicas (SSBCI) pueden usar hasta \$125 por trimestre (de su asignación de \$275 en la tarjeta WellWise) para comprar alimentos/comestibles cubiertos en ubicaciones dentro de la red y artículos de cuidado personal a través de nuestro catálogo en línea. Los miembros con enfermedad de las arterias coronarias, insuficiencia cardíaca crónica, diabetes, enfermedad renal crónica (ERC)/enfermedad renal en etapa terminal, asma, bronquitis crónica, enfisema, EPOC, ELA, parálisis, parálisis extensa, enfermedad de Huntington, esclerosis múltiple o enfermedad de Parkinson pueden ser elegibles para estos beneficios adicionales. No todos los miembros con esas afecciones calificarán. Pueden aplicarse ciertas restricciones. Solo en ubicaciones participantes. Visite nuestro sitio web https://mgbadvantage.org/SCO, para obtener una descripción general completa de los criterios de elegibilidad y los códigos de diagnóstico que califican para el SSBCI.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continuación)	Beneficio de gimnasio	\$0	Los miembros reciben una asignación anual de \$250 para ayudarles a mantenerse saludables y mantener su bienestar físico. Puede utilizar su asignación a través de su tarjeta WellWise en gimnasios elegibles, como YMCA o centros comunitarios de acondicionamiento físico, que ofrezcan clases o programas de entrenamiento cardiovascular o de fuerza; también para adquirir equipos de ejercicio o dispositivos de seguimiento de actividad física. Todas las compras deben realizarse de acuerdo con sus beneficios (detalles disponibles en su Manual para miembros de Mass General Brigham SCO) y en tiendas minoristas participantes.

El resumen de beneficios anterior se proporciona solo con fines informativos y no es una lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer el *Manual para miembros* de Mass General Brigham SCO. Si no tiene un *Manual para miembros*, llame a Servicios para Miembros de Mass General Brigham SCO a los números que figuran en el pie de página de este documento para obtener uno. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicios para Miembros o visitar <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

D. Beneficios cubiertos fuera de Mass General Brigham SCO

Hay algunos servicios a los que usted puede acceder que no están cubiertos por Mass General Brigham SCO, pero sí están cubiertos por Medicare, MassHealth (Medicaid) o por una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para Miembros al 1-



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

888-816-6000 (TTY 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º 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.º de abril al 30 de septiembre) para obtener información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, MassHealth (Medicaid) o una agencia estatal	Sus costos
Determinados servicios de cuidados paliativos están cubiertos fuera de Senior Care Options	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Administración de casos dirigida	\$0
Alojamiento y comida	\$0
Servicios de apoyo de transición (Transitional Support Services, TSS) para trastornos por consumo de sustancias.	\$0



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

E. Servicios que Mass General Brigham SCO, Medicare y MassHealth (Medicaid) no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para Miembros al 1-888-816-6000 (TTY 711), de lunes a domingo de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este (del 1.º de abril al 30 de septiembre) para obtener información sobre otros servicios excluidos.

Servicios que Mass General Brigham SCO, Medicare y MassHealth (Medicaid) no cubren
Servicios que no se consideran “razonables y médicamente necesarios”, según Medicare y MassHealth (Medicaid), a menos que los enumeremos como servicios cubiertos.
Servicios de naturopatía (uso de tratamientos naturales o alternativos)
Artículos personales en su habitación en un hospital o centro de enfermería, como un teléfono o un televisor

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Mass General Brigham SCO, usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin sanción alguna. También puede ejercer estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el *Manual para miembros*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho al respeto, la equidad y la dignidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener servicios cubiertos sin importar su afección médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia con reclamaciones, antecedentes médicos, discapacidad (incluida la discapacidad conductual), estado civil, edad, sexo, orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública
 - Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) sin cargo.
 - Estar libre de cualquier tipo de restricción física o aislamiento.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- **Tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones. Esta información debe estar en un idioma y formato que pueda comprender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre lo siguiente:
 - Descripción de los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener servicios
 - Cuánto le costarán los servicios. Los miembros de Mass General Brigham SCO tienen costos de \$0.
 - Nombres de proveedores de atención médica y coordinadores de atención
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año
 - Elegir un coordinador de servicios de apoyo geriátrico (GSSC)
 - Consultar a un proveedor de atención médica para mujeres sin una derivación
 - Acceder rápidamente a los servicios y medicamentos cubiertos
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente de su costo o de si están cubiertas. Los miembros de SCO tienen costos de \$0
 - Rechazar el tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica lo desaconseja
 - Dejar de tomar los medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica desaconseja hacerlo
 - Pedir una segunda opinión. Mass General Brigham SCO cubrirá el costo de su consulta para obtener una segunda opinión
 - Dar a conocer sus deseos de atención médica en una directiva anticipada
- **Tiene derecho a acceder oportunamente a la atención, sin barreras de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener atención médica oportuna para los servicios cubiertos dentro de los plazos descritos en el *Manual para miembros* y presentar una apelación si no recibe su atención dentro de esos plazos.
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para personas con discapacidades, conforme a lo establecido por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- Contar con intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus médicos, otros proveedores y su plan de salud. Llame al 1-888-816-6000 si necesita ayuda con este servicio.
- Solicitar la traducción del *Manual para miembros* y de cualquier material impreso de Mass General Brigham SCO a su idioma predominante, o pedir que le lean estos materiales en voz alta si tiene dificultades para ver o leer. Los servicios de interpretación oral estarán disponibles a solicitud y sin cargo.
- No estar sujeto a ninguna forma de restricción física o aislamiento que se utilice como medio de coerción, fuerza, disciplina, conveniencia o represalia.
- **Tiene derecho a buscar atención de emergencia y urgencia cuando la necesite.** Esto significa que tiene derecho a lo siguiente:
 - Obtener servicios de emergencia sin autorización previa en caso de emergencia
 - Consultar a un proveedor de atención de urgencia o emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Tiene derecho a la confidencialidad y privacidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Solicitar y obtener una copia de su historial médico en un formato comprensible, así como pedir que se modifique o corrija dicha información.
 - Que se mantenga la privacidad de su información médica personal.
 - Tener privacidad durante el tratamiento.
- **Tiene derecho a presentar quejas sobre sus servicios o atención cubiertos.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Presentar una reclamación o queja formal contra nosotros o nuestros proveedores
 - Presentar una queja ante MassHealth (Medicaid) al 1-800-841-2900 y al 711. El sitio web de Mass General Brigham SCO <http://www.mgbadvantage.org/sco> tiene formularios de queja, formularios de solicitud de revisión médica independiente (Independent Medical Review, IMR) e instrucciones disponibles en línea. También puede llamar a Servicios para Miembros de Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre).
 - Apelar ciertas decisiones tomadas por Mass General Brigham SCO
 - Solicitar una audiencia estatal



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- Obtener una explicación detallada del motivo por el cual se denegaron los servicios

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual para miembros*. Si tiene preguntas, puede llamar a Servicios para Miembros de Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre).

My Ombudsman puede ayudar a los miembros de MassHealth (Medicaid) cuando tengan preguntas o necesiten ayuda para obtener beneficios y servicios de MassHealth (Medicaid) o su plan de salud de MassHealth (Medicaid). Pueden proporcionar información sobre los beneficios y derechos de MassHealth (Medicaid), escuchar inquietudes, ayudar a abordar problemas y explicar cómo presentar una queja formal o apelación. Sus servicios son gratuitos. Llame al 1-855-781-9898 (TTY: 711) o al 1-339-224-6831 por videollamada (VP). Horario: De lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado

Si tiene una queja o cree que Mass General Brigham SCO debería cubrir algo que rechazamos, llame a Servicios para Miembros al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el **Capítulo 9** del *Manual para miembros*. También puede llamar a Servicios para Miembros de Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre).

H. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales de atención médica y las organizaciones que brindan servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber excepciones.

Si cree que un médico, hospital u otra farmacia está haciendo algo incorrecto, comuníquese con nosotros.

- Llámenos al Departamento de Servicios para Miembros de Mass General Brigham SCO. Los números de teléfono son 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre).



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- O bien, llame al Centro de Atención al Cliente de MassHealth (Medicaid) al número gratuito 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al número gratuito 711.
- O bien, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita.

I. Qué hacer si desea ayuda independiente con una queja o inquietud

My Ombudsman es un programa independiente que puede ayudarle si tiene preguntas, inquietudes o problemas relacionados con SCO. Puede comunicarse con My Ombudsman para obtener información o asistencia. Los servicios de My Ombudsman son gratuitos. El personal de My Ombudsman:

- Puede responder sus preguntas o derivarle al lugar correcto para encontrar lo que necesita.
- Puede ayudarle a abordar un problema o inquietud con SCO o su plan de SCO, Mass General Brigham SCO. El personal de My Ombudsman escuchará, investigará el problema y analizará las opciones con usted para ayudar a resolver el problema.
- Puede ayudar con las apelaciones. Una apelación es una manera formal de solicitar a su plan SCO, MassHealth (Medicaid) o Medicare que revisen una decisión sobre sus servicios. El personal de My Ombudsman puede hablar con usted sobre cómo presentar una apelación y qué esperar durante dicho proceso.

Puede llamar, escribir o acudir personalmente a la oficina de My Ombudsman.

- Llame al 1-855-781-9898, de lunes a viernes, de 9 a. m. a 4 p. m.
 - Use el 7-1-1 para llamar al 1-855-781-9898. Este número es para personas sordas, con discapacidades auditivas o del habla.
 - Use la videollamada (VP) llamando al 1-339-224-6831. Este número es para personas sordas o con dificultades auditivas.
- Envíe un correo electrónico a info@myombudsman.org



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

- Escriba o visite la oficina de My Ombudsman en 25 Kingston Street, 4th floor, Boston, MA 02111
 - Consulte el sitio web de My Ombudsman o comuníquese directamente con ellos para obtener información actualizada sobre la ubicación y el horario de atención sin cita previa.
 - Visite My Ombudsman en línea en www.myombudsman.org
-



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación de miembros, llame a Servicios para Miembros de Mass General Brigham SCO:

1-888-816-6000 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Servicios para Miembros también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles.

TTY 711 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.

Si tiene preguntas acerca de su salud:

Llame a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP). Siga las instrucciones de su PCP para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.

Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la línea de enfermería de Mass General Brigham SCO. Un enfermero escuchará su problema y le dirá cómo obtener atención. (Ejemplo: atención de urgencia, sala de emergencias). Los números de la línea de enfermería de Mass General Brigham SCO son:

1-833-511-3252

Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Mass General Brigham SCO también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles.

TTY 711

Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita atención de salud conductual inmediata, llame a la línea para crisis de salud conductual a nuestro Servicios para Miembros:

1-888-816-6000

Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Mass General Brigham SCO también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles.

TTY 711

Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.



Si tiene preguntas, llame a Mass General Brigham SCO al 1-888-816-6000 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a domingo (del 1.º de octubre al 31 de marzo) y de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <http://www.mgbadvantage.org/sco>.