



Comience con su Mass General Brigham ACO Plan

Mass General Brigham Health Plan incluye
Mass General Brigham Health Plan, Inc. y
Mass General Brigham Health Insurance Company.



Scan this QR code to view this member guide online. Or visit massgeneralbrighamhealthplan.org/aco/memberguide.



Escanee este código QR para ver esta guía para miembros en línea. O visite massgeneralbrighamhealthplan.org/es/aco/memberguide.

Servicios de traducción

English

ATTENTION: The enclosed materials are important and should be translated immediately. Do you need help understanding it in your language? Free translation help is available. Call 1-800-462-5449 (TTY:711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Los materiales adjuntos son importantes y deben traducirse de inmediato. ¿Necesita ayuda para entenderlo en su idioma? Hay servicios de traducción sin costo a su disposición. Llame al 1-800-462-5449 (TTY:711).

Português (Portuguese)

ATENÇÃO: Os materiais em anexo são importantes e devem ser traduzidos imediatamente. Precisa de ajuda para o compreender no seu idioma? Está disponível a assistência de tradução gratuita. Ligue para 1-800-462-5449 (TTY:711).

Italiano (Italian)

ATTENZIONE: il materiale allegato è importante e deve essere tradotto immediatamente. Hai bisogno di aiuto per comprenderlo nella tua lingua? È disponibile un aiuto gratuito per la traduzione. Chiama a 1-800-462-5449 (TTY:711)

Kreyòl Ayisyen (Haitian/French Creole)

ATANSYON: Materyèl ou jwenn la yo enpòtan epi yo dwe tradui imedyatman. Èske ou bezwen èd pou w konprann yo nan lang pa ou? Gen èd gratis ki disponib pou tradiksyon. Rele 1-800-462-5449 (TTY:711).

繁體中文 (Chinese)

注意：所附材料十分重要，应立即翻译。您需要使用您的语言来帮助理解吗？提供免费翻译帮助。请致电 1-800-462-5449 (TTY:711)。

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Прилагаемые материалы важны и подлежат немедленному переводу. Вам нужна помощь в понимании текста на Вашем языке? Вы можете воспользоваться бесплатной помощью переводчика. Звать 1-800-462-5449 (TTY:711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

LƯU Ý: Các tài liệu đính kèm rất quan trọng và cần được dịch thuật ngay lập tức. Bạn có cần trợ giúp để hiểu bằng ngôn ngữ của bạn không? Có trợ giúp dịch thuật miễn phí. Vui lòng gọi số 1-800-462-5449 (TTY:711).

ខ្មែរ (Khmer/Cambodian)

សម្គាល់: សម្ភារដែលភ្ជាប់មកជាមួយនេះគឺជាសម្ភារសំខាន់ និងគួរត្រូវបានបកប្រែភ្លាមៗ។ តើអ្នកត្រូវការជំនួយដើម្បីស្វែងយល់អំពីវាជាភាសារបស់អ្នកឬទេ? មានផ្តល់ជូនជំនួយបកប្រែដោយឥតគិតថ្លៃ។ ទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-462-5449 (TTY:711)។

ພາສາລາວ (Laotian)

ກະລຸນາຮັບຊາບ: ເອກະສານທີ່ຂັດຕິດມາພ້ອມນີ້ມີຄວາມສຳຄັນ ແລະຄວນແປໂດຍຮີບດ່ວນ. ທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເພື່ອໃຫ້ເຂົ້າໃຈພາສາຂອງທ່ານຫຼືບໍ່? ມີບໍລິການແປພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ກະລຸນາໂທ 1-800-462-5449 (TTY:711).

Ελληνικά (Greek)

ΠΡΟΣΟΧΗ: Τα συνημμένα υλικά είναι σημαντικά και θα πρέπει να μεταφραστούν αμέσως. Χρειάζεστε βοήθεια για να το κατανοήσετε στη γλώσσα σας; Διατίθεται δωρεάν βοήθεια μετάφρασης. Κλήση 1-800-462-5449 (TTY:711).

العربية (Arabic)

تنبيه: إنّ المواد المرفقة مهمّة ويجب ترجمتها على الفور. فهل تحتاج إلى مساعدة في فهمها بلغتك؟ تتوفر خدمة ترجمة مجانية. اتصل على الرقم 1-800-462-5449 (الهاتف النصي: 711).

Français (French)

ATTENTION : Les documents ci-joints sont importants et doivent être traduits immédiatement. Avez-vous besoin d'aide pour les comprendre? Un service de traduction gratuit est disponible. Téléphoner à 1-800-462-5449 (TTY:711)

Deutsch (German)

ACHTUNG: Die beigefügten Materialien sind wichtig und sollten sofort übersetzt werden. Brauchen Sie Hilfe, um es in Ihrer Sprache zu verstehen? Kostenlose Übersetzungshilfe ist verfügbar. Der anruf 1-800-462-5449 (TTY:711).

Polski (Polish)

UWAGA: Załączone materiały są ważne i należy je natychmiast przetłumaczyć. Czy potrzebujesz pomocy w zrozumieniu tego w swoim języku? Dostępna jest bezpłatna pomoc tłumaczeniowa. Zadzwoń 1-800-462-5449 (TTY:711).

한국어 (Korean)

수신: 동봉된 자료는 즉시 번역해야 하는 중요한 정보입니다. 귀하가 사용하는 언어로 이해하는 데 도움이 필요하신가요? 무료 번역 서비스를 이용하실 수 있습니다. 1-800-462-5449 (TTY:711)번으로 전화하세요.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: संलग्न सामग्रियाँ महत्वपूर्ण हैं और इनका तुरन्त अनुवाद किया जाना चाहिए। क्या आपको इसे अपनी भाषा में समझने में सहायता की आवश्यकता है? निःशुल्क अनुवाद सहायता उपलब्ध है। कॉल करें 1-800-462-5449 (टीटीवाय:711)।

Le damos la bienvenida al Mass General Brigham Health Plan

Este plan fue diseñado para alcanzar una salud óptima y facilitarle el acceso a la atención que necesita. Incluye todos los beneficios de MassHealth en su plan de beneficios.

En este plan, su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) le ayuda a acceder a toda la ayuda que necesita. Esta ayuda incluye atención primaria, atención especializada, atención de urgencia, atención de emergencia, atención de salud conductual y farmacia. También podemos ayudarle a acceder a ayuda y recursos sociales si los necesita.

Siga leyendo para obtener más información sobre los tres primeros pasos para comenzar a aprovechar al máximo su plan.

Estamos para usted siempre que nos necesite

Si tiene preguntas sobre la cobertura de su plan de salud o si necesita ayuda para seleccionar un PCP:

Correo electrónico:

HealthPlanCustomerService-Members@mgb.org

O llame al: Servicio de Atención al Cliente del Mass General Brigham Health Plan al **800-462-5449** (los usuarios de TTY pueden marcar 711).

Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y el jueves, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Si tiene preguntas acerca de MassHealth en general:

Visite: **www.mass.gov/masshealth**

O llame al: Servicio de Atención al Cliente de MassHealth al **800-841-2900** (TTY: 1-800-497-4648 para las personas sordas, con dificultad auditiva o discapacidad del habla).

Si desea escuchar una grabación que le presente los beneficios de su plan, llame al Mass General Brigham Health Plan al **866-780-1648**.

Paso uno:

Inicie sesión en el portal para miembros para acceder a los detalles importantes de su plan



Cree su cuenta de miembro en **Member.MassGeneralBrighamHealthPlan.org** utilizando su número de identificación del miembro y dirección de correo electrónico.

Una vez que inicie sesión, podrá:

- seleccionar o cambiar su proveedor de atención primaria (PCP);
- completar su perfil de salud para tener acceso a los programas y servicios de salud adecuados (también le permitirá iniciar un programa de bienestar creado exclusivamente para usted);
- consultar los documentos importantes de su plan, como el Manual del miembro, la Lista de servicios cubiertos y otros (estos materiales también están disponibles en nuestro sitio web público en **MassGeneralBrighamHealthPlan.org**; además, puede recibir copias de estos documentos sin costo alguno comunicándose con el Servicio de Atención al Cliente mediante la información de contacto que aparece más adelante en esta guía);
- descargar, imprimir o solicitar una tarjeta de identificación;
- obtener respuestas a las preguntas frecuentes;
- verificar si un medicamento está cubierto;
- presentar gastos elegibles, como un reembolso por estado físico, y comprobar el estado de su reclamación;
- solicitar copias y traducciones en papel.



Descargue la aplicación para llevar su tarjeta de identificación a donde sea que vaya

Descargue la aplicación del Mass General Brigham Health Plan para acceder a su tarjeta de identificación en cualquier momento y lugar. Le permitirá compartir su tarjeta de identificación del miembro con los médicos para que tengan la información más actualizada en su expediente. Su tarjeta de identificación incluye información importante, por ejemplo, los métodos para comunicarse con nosotros si necesita ayuda.



Mass General Brigham

Health Plan

Mass General Brigham ACO

JOHN A SAMPLE

Health Plan ID # 0000000000

MassHealth # 000000000000

PCP/Specialist: \$0

Preventive Services: \$0

Emergency Room: \$0

RXBIN: 004336

RXPCN: ADV

RXGROUP: RX1653

Coverage through Mass General Brigham Health Plan

Members

Customer Service:
800-462-5449 (TTY 711)

For behavioral health services
(mental health or substance use)
Optum Behavioral Health Services:
800-462-5449 (TTY 711)

CVS Caremark Prescription Services:
866-546-0662

Call your treating provider within
48 hours of an emergency visit.

Visit member.mgbhealthplan.org,
a secure member portal for detailed
plan and provider information.

MassGeneralBrighamHealthPlan.org

Providers

Claims Info and Provider Manual:
provider.mgbhealthplan.org

Where to submit claims

Mass General Brigham Health Plan:
855-444-4647 | Payer ID: 04293

Behavioral Health: Optum
844-451-3519 | Payer ID: 87726

For more information,
visit mgbhealthplan.org/claims

Pharmacy Help Desk:
CVS Caremark | 800-421-2342

This card does not guarantee coverage.

ID-05 (01/23)

Paso dos:

Conéctese con su proveedor de atención primaria para obtener toda la atención que necesita

Es importante entablar una relación con un proveedor de atención primaria (PCP) que conozca a su paciente y pueda coordinar cualquier atención que necesite. Siempre comuníquese primero con su PCP cuando necesite acceder a atención médica y atención de salud conductual. Su PCP también puede ayudarle a localizar los recursos de ayuda social disponibles que pueda necesitar. Su PCP puede proporcionar o programar lo siguiente:

- atención preventiva, incluidos controles y vacunas;
- tratamiento para cuando se enferme;
- atención para cuando se enferme o lesione de forma inesperada;
- ayuda para controlar algunas afecciones crónicas;
- asesoramiento e información sobre la salud;
- derivaciones para ver a especialistas cuando necesite atención especializada.



Contáctese con su PCP para recibir atención de rutina u otros servicios que pueda necesitar

Si desea encontrar un proveedor contratado cerca de usted, visite Member.MassGeneralBrighamHealthPlan.org. Una vez que inicie sesión, haga clic en **Find doctors & care (Encontrar médicos y atención)** en la parte superior. Allí puede buscar en el directorio para seleccionar o cambiar su proveedor de atención primaria. También puede encontrar ayuda para la salud conductual y opciones de telemedicina.



¿Tiene una necesidad especial de atención de la salud o de asistencia social?

Estamos aquí para ayudarle. Comience con una evaluación de su perfil de salud en Member.MassGeneralBrighamHealthPlan.org. El perfil de salud es privado y confidencial, y solo toma unos minutos completarlo. Después de completar el perfil, es posible que nos comuniquemos con usted para ayudarle a acceder a los programas y servicios de salud adecuados.

Cuando necesite atención de un especialista u hospital

Hable primero con su PCP para ver si necesita una derivación a un especialista u hospital. Cuando su PCP y sus especialistas trabajan en conjunto, pueden ofrecerle un plan de atención eficaz que es mejor para usted.

Paso tres:

Conozca las opciones de atención médica urgente

1 Llame al consultorio de su PCP, incluso si está cerrado.

Siempre habrá un enfermero o un médico de guardia. Esta es la mejor opción, ya que tienen acceso a sus registros médicos y, a menudo, tienen disponibilidad de citas y un horario de atención para pacientes ambulatorios, y ofrecen radiografías y atención de urgencia.

2 Llame a nuestra línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 833-372-5644

Los profesionales médicos están disponibles para responder sus preguntas a cualquier hora durante el día o la noche.

3 Conozca los centros de atención de urgencia locales

Una afección urgente es aquella que requiere atención inmediata, pero no pone en riesgo su vida. Por ejemplo, hemorragias o cortes, esguinces, erupciones o fiebre alta. Los centros de atención de urgencia suelen estar abiertos los 7 días de la semana, y tienen horarios de atención los fines de semana y por la noche. Para saber cuáles están cerca de usted, consulte nuestra herramienta de búsqueda ***Encontrar médicos y atención*** en **Member.MassGeneralBrighamHealthPlan.org**.

4 Si tiene una emergencia que pone en peligro su vida, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

¿Busca un programa de bienestar que se base en su salud e intereses? Aquí lo tiene y sin costo alguno

¿Necesita ayuda con sus objetivos para una mejor nutrición, estado físico, control del estrés, peso saludable, mejor sueño y más? Su plan incluye un programa de bienestar diseñado con el fin de que sea divertido trabajar para alcanzar sus metas de salud y bienestar.

Comience con una evaluación de su perfil de salud que generará un informe personalizado.

El perfil de salud es privado y confidencial, y solo toma unos minutos completarlo. Una vez que lo haya completado, obtendrá contenido diario y programas personalizados de Virgin Pulse que se adapten a su salud, objetivos e intereses. Los desafíos diarios le ayudan a realizar pequeños cambios que buscan generar grandes resultados. Comience su travesía de bienestar en Member.MassGeneralBrighamHealthPlan.org.

Considere los excelentes beneficios que vienen con su plan

Su plan está diseñado para ayudarlo a estar lo más saludable posible. Estos son algunos de los beneficios disponibles para usted:

- Programa para dejar de fumar, que incluye asesoramiento telefónico
- Opciones para reemplazar la nicotina, como goma de mascar y parches
- Suministros de prueba para la diabetes seleccionados
- Asesoramiento de salud por teléfono y mensajes de texto
- Línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana ([833-372-5644](tel:833-372-5644))
- Reembolso anual de hasta \$50 para una membresía de gimnasio
- Reembolso del 50 % hasta \$15 en cascos para bicicletas
- Cobertura de vitaminas y suplementos recetados en una farmacia participante
- Reembolso de hasta \$130 para determinadas clases de preparación para el parto

Su cobertura de farmacia y formas de ahorrar

Su plan incluye miles de farmacias dentro de la red, con cadenas importantes como Walgreens, CVS y Rite Aid, así como muchas farmacias independientes. Algunas formas de ahorrar:

- Beneficio de medicamentos de venta libre (Over-the-counter, OTC): muchos medicamentos comunes y productos de venta libre sin costo o a bajo costo con una receta de su proveedor en farmacias minoristas participantes.
- Además, puede ahorrar en un suministro para 90 días de determinados medicamentos de mantenimiento en farmacias locales participantes. A la hora de solicitar la reposición de un medicamento, solo debe pedirle a su proveedor un suministro para 90 días. Todas las farmacias de su red participan en el programa de suministros para 90 días de medicamentos de mantenimiento de la salud.

¿Tiene una enfermedad crónica? Ofrecemos atención y apoyo adicional

Si usted es un paciente que vive con una enfermedad crónica como asma o diabetes, podemos ofrecerle el apoyo y la información que necesita para mantenerse saludable. Esta información suele incluir recordatorios para realizarse pruebas importantes e información sobre la dieta, el ejercicio, los exámenes de salud y otros temas.

Los pacientes que necesitan un poco de apoyo adicional pueden hablar con un gerente de atención. Los gerentes de atención pueden responder preguntas, proporcionar información médica, colaborar con los médicos y ayudarlo a encontrar recursos adicionales. Para solicitar la ayuda de un gerente de atención, envíe un correo electrónico a HealthPlanCustomerService-Members@mgb.org o llámenos al **800-462-5449**.

Encuentre información actualizada sobre estos temas importantes en Member.MassGeneralBrighamHealthPlan.org.

Aviso de no discriminación

Mass General Brigham Health Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Mass General Brigham Health Plan no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Lo que Mass General Brigham Health Plan proporciona

Asistencia y servicios sin cargo a personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros de forma eficaz, tales como:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Servicios de idiomas sin cargo a personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con:

MASS GENERAL BRIGHAM HEALTH PLAN
CUSTOMER SERVICE
399 REVOLUTION DRIVE, SUITE 810
SOMERVILLE, MA 02145

Teléfono: **800-462-5449** (TTY 711)

Correo electrónico:

HealthPlanCustomerService-Members@mgb.org

Si cree que Mass General Brigham Health Plan no ha proporcionado estos servicios o le ha discriminado de alguna otra manera por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja:

MASS GENERAL BRIGHAM HEALTH PLAN
CUSTOMER SERVICE

399 REVOLUTION DRIVE, SUITE 810
SOMERVILLE, MA 02145

Teléfono: **800-462-5449** (TTY 711)

Fax: **617-526-1980**

Correo electrónico: **HealthPlanAppealsGrievance@mgb.org**

Cómo presentar una queja

Puede presentar una queja en persona, por correo, por fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Servicio de Atención al Cliente está disponible para ayudarle. Consulte la información de contacto anterior.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), de forma electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en **ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf**, o por correo o por teléfono a:

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES
200 INDEPENDENCE AVE SW
HHH BLDG ROOM 509F
WASHINGTON DC 20201

Teléfono: **1-800-368-1019** (TDD: **1-800-537-7697**)

Puede obtener un formulario de reclamos al visitar:

hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Información importante para los miembros de Mass General Brigham ACO

Inicie sesión en Member.MassGeneralBrighamHealthPlan.org para encontrar información que pueda ayudarle a comprender sus derechos y aprovechar al máximo su plan.

Derechos y responsabilidades de los miembros: sus derechos y responsabilidades básicas como miembro de Mass General Brigham ACO.

Cobertura de beneficios y acceso a la atención: cómo usar sus beneficios y qué está cubierto y qué no está cubierto, incluido cómo hacer lo siguiente:

- recibir atención cuando está fuera del área de servicio de Mass General Brigham ACO y cualquier restricción de beneficios;
- recibir ayuda con la traducción;
- presentar una solicitud de reembolso;
- buscar información sobre los proveedores en la red de Mass General Brigham ACO;
- encontrar un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) en la red de Mass General Brigham ACO;
- obtener una derivación o aprobación previa de su PCP cuando necesite atención especializada, atención de la salud conductual y servicios hospitalarios;
- obtener atención después del horario de cierre y cómo obtener atención de emergencia;
- comprender la manera en la que Mass General Brigham ACO evalúa la nueva tecnología para incluirla como un beneficio cubierto.

Aviso de las prácticas de privacidad y la confidencialidad:

describe el modo en que recopilamos, protegemos, usamos y divulgamos su información de salud.

Beneficios posmastectomía: a qué tiene derecho si se hace una mastectomía.

Proceso de apelación y queja: cómo apelar un rechazo o presentar una queja.

Guía preventiva para el cuidado de los niños y adultos:

cuándo deberían usted y su hijo recibir atención preventiva y qué está cubierto.

Cambios en los beneficios de farmacia: cualquier actualización de sus beneficios de farmacia se indica aquí mensualmente.

Declaración de incentivos: Mass General Brigham ACO no premia específicamente a los proveedores o a las organizaciones que revisan nuestras decisiones de cobertura. Las decisiones de cobertura se basan en la idoneidad de la atención, el servicio y la cobertura. Mass General Brigham ACO tampoco premia a los que toman decisiones de gestión de la utilización para tratar de obtener decisiones que den como resultado la subutilización.

Gestión de la utilización: cómo obtener más información sobre solicitudes de cobertura, aprobaciones y rechazos.

Directivas anticipadas/poder de atención médica: cómo elegir a un representante que hable por usted en el caso de que usted no pueda tomar sus propias decisiones médicas.

Programas de mejora de la calidad de Mass General

Brigham ACO: obtenga información sobre nuestro plan anual de mejoras continuas a la atención clínica, al servicio de atención al cliente y a la seguridad del paciente.

Transición desde la atención pediátrica: cómo buscar un PCP para un hijo que cumple 18 años.

Servicios de administración de atención y de manejo de enfermedades: Mass General Brigham Health Plan ofrece servicios de administración de atención gratuitos para ayudar a los miembros que viven con una enfermedad crónica como la diabetes o el asma y para miembros que están embarazadas. Obtenga información sobre cómo obtener una derivación para usted o un ser querido.

Asesoramiento sobre la salud y para dejar de fumar:

Mass General Brigham Health Plan le ofrece asesoramiento telefónico sobre la salud sin costo adicional. Nuestros asesores de salud le ayudan a establecer y alcanzar sus propios objetivos de bienestar personal. Pueden ayudarlo a cumplir con las recomendaciones de su proveedor, comer de manera más saludable, aumentar la actividad física, controlar el estrés y dejar de consumir tabaco.

Para hablar con un asesor de salud, llame al número de Servicio de Atención al Cliente que figura en el dorso de su tarjeta de identificación de Mass General Brigham Health Plan o envíe un correo electrónico a HealthPlanHealthandWellness@mgb.org.



Llame al Servicio de Atención al Cliente al **800-462-5449**

- si tiene preguntas sobre estos materiales;
- si desea ayuda para encontrar un PCP o cambiar de PCP;
- si desea que le enviemos estos materiales por correo de forma gratuita;
- si desea escuchar una grabación sobre las características clave de este plan.

Aviso de prácticas de privacidad

En este aviso, se describe cómo se puede utilizar y divulgar su información médica y cómo puede obtener acceso a ella. Léalo detenidamente. Mass General Brigham Health Plan le brinda cobertura de seguro de salud. Debido a que usted obtiene beneficios de salud de Mass General Brigham Health Plan, contamos con información médica protegida (Protected Health Information, PHI) sobre usted. Por ley, Mass General Brigham Health Plan debe proteger la privacidad de su información médica.

Este aviso explica lo siguiente:

- Cuándo Mass General Brigham Health Plan puede usar y compartir su información médica.
- Cuáles son sus derechos en lo que respecta a su información médica.

Mass General Brigham Health Plan puede usar y compartir su información médica:

- Cuando el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos la necesita para garantizar la protección de su privacidad.
- Cuando lo exijan las leyes o una agencia de orden público.
- Para actividades de pago, como verificar si es elegible para recibir beneficios de salud y para pagarles a sus proveedores de atención médica por los servicios que recibe.
- Para administrar programas, como evaluar la calidad de los servicios de atención médica que recibe, brindar servicios de administración de la atención y manejo de enfermedades, y llevar a cabo estudios para reducir los costos de atención médica.
- Con sus proveedores de atención médica para coordinar los tratamientos y servicios que recibe.
- Con agencias de supervisión de la salud, como los Centros Federales para los Servicios de Medicare y Medicaid, y para

actividades de supervisión autorizadas por la ley, incluidas las investigaciones de fraude y abuso.

- Para investigaciones médicas.
- Con agencias gubernamentales que le brindan servicios o beneficios.
- Con patrocinadores de los planes de salud grupales del empleador, pero solo si aceptan proteger esa información.
- Para prevenir una emergencia inmediata de seguridad o de salud grave, o bien para responder ante dicha emergencia.
- Para recordarle citas, beneficios, opciones de tratamiento u otras opciones relacionadas con la salud a su disposición.
- Con entidades que brindan servicios o desempeñan funciones en nombre de Mass General Brigham Health Plan (asociados comerciales), siempre y cuando hayan aceptado proteger su información.

Cuando una ley de privacidad federal o estatal establezca medidas de seguridad más estrictas en relación con su PHI, Mass General Brigham Health Plan seguirá la ley más estricta. A excepción de lo que se describe anteriormente, Mass General Brigham Health Plan no puede usar ni compartir su información médica con ninguna persona sin obtener su permiso por escrito. Usted puede cancelar su permiso en cualquier momento, pero debe informarlo por escrito. Tenga en cuenta lo siguiente: no podemos recuperar la información médica que hemos usado o compartido con su permiso.

Para fines de contratación de seguro, Mass General Brigham Health Plan tiene prohibido usar o divulgar información genética.

Mass General Brigham Health Plan no usa su información médica para fines de comercialización y no se la venderá a nadie.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- A ver y obtener una copia de su información médica que se encuentre en un “conjunto de registros designados”. Debe pedirlo por escrito. En la medida en que su información se

guarde en una historia clínica electrónica, usted puede recibir la información en forma electrónica. En algunos casos, es posible que deneguemos su solicitud de ver y obtener una copia de su información médica. Mass General Brigham Health Plan podrá cobrarle para cubrir determinados costos, como el copiado y el envío por correo.

- A pedirle a Mass General Brigham Health Plan que cambie su información médica que esté en un “conjunto de registros designados” si considera que contiene errores o está incompleta. Debe decirnos por escrito qué información médica desea que cambiemos y por qué. Si denegamos su solicitud, usted puede presentar una declaración de desacuerdo ante nosotros que se incluirá en las futuras divulgaciones de la información en disputa.
- A pedirle a Mass General Brigham Health Plan que limite el uso y la divulgación de su información médica. Debe pedirlo por escrito. Es posible que Mass General Brigham Health Plan no pueda otorgar esta solicitud.
- A pedirle a Mass General Brigham Health Plan que se comunique con usted de alguna otra manera si cree que al comunicarnos con usted a la dirección o al número de teléfono que tenemos registrados podemos perjudicarlo.
- A obtener una lista de cuándo y con quién Mass General Brigham Health Plan compartió su información médica. Debe pedirlo por escrito.
- A ser notificado si descubrimos o uno de nuestros socios comerciales descubre cualquier incumplimiento referente al uso de su información médica protegida.
- A obtener una copia impresa de este aviso en cualquier momento.

Es posible que estos derechos no se apliquen en ciertas situaciones.

Este aviso, efectivo desde el 17 de abril de 2019, permanecerá vigente hasta que lo cambiemos. Por ley, Mass General Brigham Health Plan debe notificarle y explicarle que

protegemos su información médica y que debemos cumplir con los términos de este aviso. Si Mass General Brigham Health Plan hace cambios importantes, le enviaremos un nuevo aviso y publicaremos un aviso actualizado en nuestro sitio web. Ese nuevo aviso se aplicará a toda la información médica que Mass General Brigham Health Plan tenga sobre usted. Mass General Brigham Health Plan se toma en serio su privacidad. Si desea ejercer alguno de los derechos que describimos en este aviso, o si piensa que Mass General Brigham Health Plan ha violado sus derechos de privacidad, comuníquese con nuestro Funcionario de Privacidad por escrito a la siguiente dirección:

Mass General Brigham Health Plan Privacy Officer
399 Revolution Drive, Suite 810
Somerville, MA 02145

Presentar una queja o ejercer sus derechos no afectará sus beneficios. También puede presentar una queja ante la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Secretary of Health and Human Services) en la siguiente dirección:

The U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Washington, DC 20201
Línea gratuita: 877-696-6775

Mass General Brigham Health Plan no tomará represalias en su contra si usted presenta una queja ante Mass General Brigham Health Plan o la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Para obtener más información, o si necesita ayuda para comprender este aviso, llame a nuestro Centro de servicios al miembro al 800-462-5449 o TTY 711, de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 6:00 p. m. (los jueves, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.).

Confidencialidad

Mass General Brigham Health Plan se toma en serio la obligación de proteger su información médica y personal. Para ayudar a mantener su privacidad, hemos instituido las siguientes prácticas:

- Los empleados de Mass General Brigham Health Plan no hablan sobre su información personal en áreas públicas como la cafetería, los ascensores o fuera de la oficina.
- Se protege la información electrónica mediante el uso de contraseñas, protectores de pantalla automáticos y acceso limitado solo a los empleados que tengan la necesidad de conocerla.
- Se protege la información escrita a través de su almacenamiento en archivadores cerrados, prácticas para mantener los escritorios ordenados y trituradoras seguras para su destrucción.
- Todos los empleados, como parte de su orientación inicial, reciben capacitación sobre nuestras prácticas de confidencialidad y privacidad. Además, como parte de la evaluación de desempeño anual de cada empleado, los empleados deben firmar una declaración en la que manifiestan que revisaron nuestra política de confidencialidad y aceptan cumplirla.
- Todos los proveedores y las demás entidades con las que necesitamos compartir información deben firmar acuerdos en los que aceptan mantener la confidencialidad.
- Mass General Brigham Health Plan solo recopila información sobre usted que debemos tener para proporcionarle los servicios que ha aceptado recibir al inscribirse en Mass General Brigham Health Plan o que, De acuerdo con la ley estatal, Mass General Brigham Health Plan toma precauciones especiales para proteger cualquier información relacionada con la salud mental, el consumo de sustancias, la situación de VIH, las enfermedades de transmisión sexual, el embarazo o la interrupción del embarazo.



Mass General Brigham
Health Plan

Estamos aquí para ayudarle

Nuestro equipo de Servicio de Atención al Cliente está aquí para ayudarle.

Llame al: **800-462-5449** (TTY: 711)

Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., y el jueves, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

O envíe un correo electrónico a:

HealthPlanCustomerService-Members@mgb.org

Member.MassGeneralBrighamHealthPlan.org