

Aviso a los miembros de My Care Family

Enmienda 2 al Manual de My Care Family, vigente a partir del 1 de septiembre de 2022

Este documento contiene los cambios al Manual para miembros de My Care Family.

Sección 7 del Manual para miembros: beneficio de farmacia de My Care Family

Cambios a esta sección:

Exclusiones de beneficios de farmacia, páginas 18 y 19 (actualizado a continuación)

- Medicamentos únicamente para la tos y el resfrío para el alivio sintomático de la tos y el resfrío
- Medicamentos utilizados para favorecer la fertilidad masculina o femenina
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la obesidad
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la disfunción sexual masculina o femenina

Sección 10 del Manual para miembros: atención médica de My Care Family para sus hijos

Cambio a esta sección, página 23

- Atención preventiva y de niños sanos para todos los niños:
 - *“Estas son las edades en las que se debe llevar a los niños para un examen físico completo y exámenes de detección:”*
 - *Texto anterior: **30 meses***
 - *Nuevo texto: **36 meses***

Sección 12 del Manual para miembros: atención preventiva de My Care Family para adultos

Cambio a esta sección, página 28

- Texto anterior: Atención dental: llame al Servicio de atención al cliente de AllWays Health Partners para consultar acerca de la cobertura dental específica que se ofrece a través de MassHealth.
- Texto nuevo: Atención dental: llame al Servicio de atención al cliente de AllWays Health Partners para preguntar sobre la cobertura dental específica disponible a través de MassHealth o visite el sitio web de MassHealth para ver más detalles específicos: <https://www.mass.gov/info-details/learn-about-masshealth-dental-benefits>

Sección 19 del Manual para miembros: inquietudes y consultas sobre My Care Family

Adición a esta sección, página 38

- Servicios del Ombudsman para miembros de MassHealth

Los Servicios del Ombudsman están disponibles para usted, sus familiares, cuidadores, representantes o sus defensores. El Ombudsman trabaja para MassHealth y es una persona que puede ayudarle con información, problemas o inquietudes que se relacionan con el Programa My Care Family. Para obtener más información sobre los Servicios del Ombudsman, visite el sitio web: www.myombudsman.org; envíe un correo electrónico a info@myombudsman.org o llámenos al (855) 781-9898, videoteléfono (VP) al (339) 224-6831. Horario: de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sección 21 del Manual para miembros: proceso de apelación de My Care Family y derechos para miembros de MassHealth

Agregue el siguiente texto a Sus derechos en el proceso de apelación incluyen:

- Página 41, última viñeta: AllWays Health Partners proporcionará al miembro y a su representante de apelación el archivo del caso del miembro, que incluye los registros médicos, y cualquier otra documentación y registros que se hayan considerado y que hayan servido de fundamento o que se hayan generado durante el proceso de apelación. Esta documentación se proporcionará sin cargo y estará disponible antes y durante el proceso.

Preguntas y respuestas sobre el proceso de apelación: preguntas y respuestas sobre el proceso de apelación, *¿qué tipos de cosas puedo apelar?*

- Página 42, primeras dos viñetas: reemplazar “Beacon” por “Optum”.
- Página 46: agregar la siguiente pregunta/respuesta después de esta sección: ***¿Puedo continuar recibiendo servicios durante mi apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?***

¿Tendré que pagar algún servicio durante mi apelación ante la Junta de Audiencias?

Es posible que la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (Executive Office of Health and Human Services, EOHS) le exija al miembro que pague el costo de los servicios prestados mientras esté pendiente una apelación ante la Junta de Audiencias si la decisión final es adversa (no es a su favor) con respecto a la solicitud del miembro.