

## Preguntas frecuentes para los miembros de MassHealth de Mi Familia de Cuidadores

Enero de 2018

### 1. ¿Cuáles son las cosas más importantes que tengo que saber?

Lo más importante que tiene que saber es que su proveedor (Primary Care Provider, PCP) y sus beneficios de MassHealth no cambian. Seguirán siendo los mismos. Si quiere seguir con su proveedor de cuidados primarios (PCP) actual, no tiene que hacer nada.

### 2. ¿Por qué pasa esto?

Su proveedor de cuidados primarios se ha unido a un plan de Proveedores Asociados (Accountable Care Organization, ACO por sus siglas en inglés) llamado "Mi Familia de Cuidadores<sup>SM</sup>". MassHealth lo está inscribiendo en Mi Familia de Cuidadores para que pueda seguir recibiendo atención médica por parte de su proveedor de cuidados primarios. Neighborhood Health Plan es la compañía aseguradora de Mi Familia de Cuidadores. Un ACO es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica que se asocian para brindar atención coordinada de alta calidad a los pacientes de MassHealth.

### 3. ¿Cuándo pasará esto?

Su nueva cobertura comenzará el 1 de marzo. Recibirá tarjetas de identificación nuevas e información antes de que comience su cobertura.

### 4. ¿Qué es Mi Familia de Cuidadores?

Mi Familia de Cuidadores es un plan que ofrece cobertura y atención completa por medio de Greater Lawrence Family Health Center, Lawrence General Hospital y Neighborhood Health Plan. En Mi Familia de Cuidadores, su médico dirige un equipo de médicos, personal clínico y socios de la comunidad que trabajan junto a usted para apoyar sus necesidades de atención, ya sean médica, conductual o social. El objetivo es coordinar su atención para que, a través de un mejor servicio, mejore su salud y bienestar.

### 5. Mi proveedor de cuidados primarios está en este nuevo plan, ¿pero qué pasará con mis otros médicos?

Si actualmente recibe atención de proveedores de cuidados primarios afiliados a Greater Lawrence Family Health Center o de Lawrence General Hospital, es muy probable que sus otros médicos y proveedores ya participen en Mi Familia de Cuidadores. Cuando necesite atención hospitalaria o especializada, su proveedor de cuidados primarios lo referirá a proveedores que él o ella conoce y en los que confía, y que se encuentren en la red de Mi Familia de Cuidadores/NHP. Esto ayuda a que reciba cuidado coordinado de la mejor calidad. Sería buena idea crear una lista de sus médicos y hospitales actuales, y luego verificarla con nuestra herramienta "Find a Doctor" (Buscar un médico) en [mycarefamily.org](http://mycarefamily.org) para asegurarse que participan. Cuando use la herramienta "Find a Doctor", asegúrese de seleccionar Mi Familia de Cuidadores como su plan.

Los médicos y los hospitales de Mi Familia de Cuidadores mostrarán esto junto a su nombre: 

## 6. ¿Qué hago si estoy embarazada, en tratamiento o tengo una cirugía programada el 1 de marzo de 2018 o después de esta fecha?

Si usted es actualmente miembro de Neighborhood Health Plan, no tiene que hacer nada.

Si actualmente no es miembro de Neighborhood Health Plan, llámenos para informarnos si está embarazada, en tratamiento o tiene una cirugía programada para el 1 de marzo de 2018 o después de esta fecha. Neighborhood Health Plan es la compañía aseguradora de Mi Familia de Cuidadores. Trabajaremos con usted y con sus proveedores para evitar cualquier interrupción en su atención.

Para ayudar a asegurar la continuidad de su atención, hay ciertos casos en los que podrá seguir viendo a sus médicos actuales aunque estos no estén en nuestra red.

Por ejemplo, si usted está embarazada podrá seguir viendo a su médico hasta el período posparto luego del nacimiento del bebé.

Además, si se encuentra en tratamiento activo por una afección médica crónica o aguda, es posible que pueda seguir viendo a su médico durante 30 días luego del 1 de marzo de 2018.

## 7. ¿Qué medicamentos están cubiertos?

Nuestro objetivo es brindarle a usted y a su médico una amplia variedad de medicamentos seguros y eficaces.

Si en este momento usted es miembro de NHP, continuaremos cubriendo sus medicamentos actuales. Pronto agregaremos varios medicamentos a nuestra lista de medicamentos cubiertos y, además, implementaremos algunas pautas adicionales para el consumo de determinados medicamentos. Le enviaremos una comunicación por separado sobre estos próximos cambios.

Si su cobertura de MassHealth es a través de otro plan de salud, puede visitar [mycarefamily.org](http://mycarefamily.org) para ver cuáles de sus medicamentos son cubiertos. Simplemente haga clic en "Find a Drug" (Buscar un medicamento) en la parte superior de la página. Cubrimos una amplia variedad de medicamentos de venta con receta e incluso cubrimos muchos medicamentos de venta libre con solo una receta.

Para ayudar a asegurar la continuidad de su atención, le brindaremos un período de transición limitado para que pueda obtener sus medicamentos actuales hasta que su médico apruebe o haga los cambios permanentes.

## 8. ¿Qué puedo esperar a través de este nuevo plan?

Mi Familia de Cuidadores ofrecerá programas y servicios que lo ayudarán a lograr sus objetivos de salud, ya sea que desee mantenerse saludable, necesite ayuda para adelgazar, mantener la presión bajo control o dejar de fumar. Si vive con una afección crónica, como asma o diabetes, nos aseguraremos de que obtenga el apoyo e información para que pueda estar lo mejor posible.

## 9. ¿Qué pasa a continuación?

Antes del 1 de marzo de 2018, recibirá un paquete de bienvenida de Mi Familia de Cuidadores que le explicará cómo aprovechar los beneficios de su plan de salud al máximo. Continuará usando su tarjeta de identificación de MassHealth actual (la tarjeta que tiene impresa la imagen de Massachusetts) y también recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro de Mi Familia de Cuidadores. Lleve ambas tarjetas a todas sus citas.

## 10. ¿Qué debo saber sobre Neighborhood Health Plan? Nunca antes lo tuve como compañía aseguradora.

Neighborhood Health Plan (NHP) es un plan de salud sin fines de lucro que ha brindado cobertura a cientos de miles de miembros de MassHealth durante más de 30 años. NHP fue fundado en 1986 con el compromiso de promover la equidad, en cuanto a la salud, para los miembros de las diversas comunidades a las cuales prestamos servicio. El enfoque de NHP es brindar un servicio de primera y apoyo de alta calidad a todos sus miembros. Hoy continúa con esa tradición de atención personal y de alta calidad. NHP también es miembro de Partners HealthCare.

## 11. ¿Qué pasa si tengo preguntas?

Hay muchas maneras de obtener más información:

**Por teléfono:** Puede llamar al Servicio al Cliente de NHP al **800-462-5449** (o al 711, TTY, para personas con deficiencia auditiva) y hacer cualquier pregunta. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y los jueves de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Si tiene preguntas relacionadas con MassHealth, también puede llamar a MassHealth al **800-841-2900**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **800-497-4648**. Su horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

**Por Internet:** Visite el sitio web de **mycarefamily.org** para buscar médicos, verificar medicamentos y encontrar más preguntas y respuestas. También puede visitar MassHealth para obtener más información sobre sus opciones en cuanto a planes de salud y cómo cambiar su plan en MassHealthChoices.com. También puede leer sobre las opciones de planes de salud en la guía de inscripción enviada a su familia y disponible en **mass.gov/masshealth**.