Instructions to Health Plans

* [Plans may include the ANOC in the 2021 Member Handbook (Evidence of Coverage) or provide it to members separately.]
* [Before use and under the appropriate, State-specific material code(s), plans must upload in HPMS only (1) a standalone ANOC and (2) a standalone EOC (Member Handbook). Plans should work with their marketing reviewers to withdraw any duplicate material submitted in error. Plans must enter Actual Mail Dates (AMDs) for ANOCs in accordance with CMS requirements as detailed in the “Update AMD/Beneficiary Link/Function” section of the Marketing Review Users Guide in HPMS. Note that plans must enter AMD information for ANOC mailings only for mailings to current members. Plans should not enter ANOC AMD information for October 1, November 1, or December 1 effective enrollment dates or for January 1 effective enrollment dates for any new members.]
* [Plans may modify the language in the ANOC, as applicable, to address Medicaid benefits and cost sharing for its dual eligible population.]
* [Plans should follow the instructions in the Medicare Communications and Marketing Guidelines and the State’s specific Marketing Guidance regarding use of the standardized plan type (Medicare-Medicaid Plan) following the plan name.]
* [*Plans should replace the reference to “Member Services” with the term the plan uses.*]
* [Where the template uses “medical care,” “medical services,” or “health care services,” plans may revise and/or add references to long-term services and supports and/or home and community-based services as applicable.]
* [Plans should refer members to the 2021 Member Handbook using the appropriate chapter number, section, and/or page number. For example, "see Chapter 9, Section A, page 1."An instruction [plans may insert reference, as applicable] is listed next to each cross reference.]
* [Where the template instructs inclusion of a phone number, plans must ensure it is a toll-free number and include a toll-free TTY number and days and hours of operation.]
* [*Wherever possible, plans are encouraged to adopt good formatting practices that make information easier for English speaking and non-English speaking enrollees to read and understand. The following are based on input from beneficiary interviews:*
* *Format a section, chart, table, or block of text to fit onto a single page. In instances where plan-customized information causes an item or text to continue on the following page, enter a blank return before right aligning with clear indication that the item continues (for example, similar to the Benefits Chart in Chapter 4 of the Member Handbook, insert:* **Esta sección continúa en la página siguiente***).*
* *Ensure plan-customized text is in plain language and complies with reading level requirements established in the three-way contract.*
* *Break up large blocks of plan-customized text into short paragraphs or bulleted lists and give a couple plan-specific examples as applicable.*
* *Spell out an acronym or abbreviation before its first use in a document or on a page (for example, Long-term Services and Supports (LTSS) or low income subsidy (LIS)).*
* *Include the meaning of any plan-specific acronym, abbreviation, or key term with its first use.*
* *Avoid separating a heading or subheading from the text that follows when paginating the model.*
  + *Use universal symbols or commonly understood pictorials.*
* *Draft and format plan-customized text and terminology in translated models to be culturally and linguistically appropriate for non-English speakers.*
* *Consider using regionally appropriate terms or common dialects in translated models.*
* *Include instructions and navigational aids in translated models in the translated language rather than in English.*
* *Consider producing translated models in large print.*]

**<Plan name> [insert plan type] ofrecido por [insert sponsor name]**

***Aviso anual de cambios* para2021**

[Optional: insert member name]

[Optional: insert member address]

**Introducción**

[If there are any changes to the plan for 2021, insert: Usted está inscrito actualmente como miembro de <plan name>. El año próximo, habrá algunos cambios a los [insert as applicable: beneficios, cobertura, reglas [y] costos]del plan. [Insert as applicable: Esta sección **or** Este Aviso anual de cambios] le dice sobre los cambios y donde encontrar más información sobre ellos. Términos clave y sus definiciones se encuentran en orden alfabético en el último capítulo del Manual del miembro.]

[If there are no changes whatsoever for 2021 (e.g. no changes to benefits, coverage, rules, costs, networks, etc.), insert: Usted está inscrito actualmente como miembro de <plan name>. El año próximo, no habrá cambios a los beneficios, cobertura, [y] reglas [insert if applicable: y costos]. No obstante, aun así debería leer esta [insert as applicable: sección **or** Aviso anual de cambios] para enterarse sobre sus opciones de cobertura. Términos clave y sus definiciones se encuentran en orden alfabético en el último capítulo del Manual del miembro.]

[*Plans must update the Table of Contents to this document to accurately reflect where the information is found on each page after plan adds plan-customized information to this template.*]

Tabla de contenido

[A. Renuncias de garantías 5](#_Toc48216089)

[B. Revisando su cobertura de Medicare y MassHealth para el año próximo 5](#_Toc48216090)

[B1. Recursos adicionales 6](#_Toc48216091)

[B2. Información sobre <plan name> 6](#_Toc48216092)

[B3. Cosas importantes para hacer: 7](#_Toc48216093)

[C. Cambios al nombre del plan 8](#_Toc48216094)

[D. Cambios a los proveedores y farmacias de la red 8](#_Toc48216095)

[E. Cambios a los beneficios [*insert if applicable:* y costos] para el año próximo 9](#_Toc48216096)

[E1. Cambios a los beneficios [*insert if applicable:* y costos] para servicios médicos 9](#_Toc48216097)

[E2. Cambios a la cobertura de medicamentos de receta 10](#_Toc48216098)

[E3. Etapa 1: “Etapa de cobertura inicial” 13](#_Toc48216099)

[E4. Etapa 2: “Etapa de cobertura catastrófica” 14](#_Toc48216100)

[F. Cambios administrativos 16](#_Toc48216101)

[G. Cómo elegir un plan 17](#_Toc48216102)

[G1. Cómo quedarse en nuestro plan 17](#_Toc48216103)

[G2. Cómo cambiar planes 17](#_Toc48216104)

[G3. Dejando One Care 18](#_Toc48216105)

[H. Cómo obtener ayuda 20](#_Toc48216106)

[H1. Cómo obtener ayuda de <plan name> 20](#_Toc48216107)

[H2. Cómo obtener ayuda de Servicios al cliente de MassHealth 21](#_Toc48216108)

[H3. Cómo obtener ayuda del Ombudsman de One Care 21](#_Toc48216109)

[H4. Cómo obtener ayuda del Programa de asistencia de seguro de salud del estado (State Health Insurance Assistance Program, llamado SHINE). 22](#_Toc48216110)

[H5. Cómo obtener ayuda de Medicare 22](#_Toc48216111)

A. Renuncias de garantías

* [*Plans must include all applicable disclaimers as required in the State-specific Marketing Guidance.*]
* [*Plans may insert additional disclaimers or state-required statements, including state-required disclaimer language, here.*]

B. Revisando su cobertura de Medicare y MassHealth para el año próximo

Es importante que revise su cobertura ahora para asegurarse de que seguirá cubriendo sus necesidades el año próximo. Si no cubre sus necesidades, es posible que usted pueda dejar el plan. Consulte la sección G2 para más información. **Si tiene más de 65 años y decide dejar One Care, no podrá inscribirse en un plan One Care más adelante.**

Su participación terminará el último día del mes en que usted le diga a Medicare o MassHealth que quiere abandonar el plan.

Usted podrá dejar One Care o su plan One Care y conservar sus beneficios de Medicare y MassHealth, siempre y cuando usted siga siendo elegible para Medicare y MassHealth.

Si abandona One Care, generalmente volverá a obtener sus servicios de Medicare y MassHealth por separado.

* Usted podrá elegir cómo recibir sus beneficios de Medicare (vaya a la página <page number> para ver sus opciones).
* Usted recibirá sus servicios de MassHealth directamente de médicos y otros proveedores usando su tarjeta MassHealth. Esto se llama “cobro por servicio”. Sus servicios de MassHealth incluyen casi todos los servicios y respaldos a largo plazo (LTSS) y el cuidado de salud del comportamiento.

|  |
| --- |
| B1. Recursos adicionales  * ATENCIÓN: Si usted habla [*insert language of the disclaimer*] Usted puede obtener esta información en forma gratuita en inglés o hablar con alguien sobre esta información en otros idiomas. Llame [insert Member Services toll-free phone and TTY numbers, and days and hours of operation]. La llamada es gratuita. [*This disclaimer must be included in Spanish and any other* non-English languages that meet the Medicare and/or state thresholds for translation*.*] * Puede obtener [insert as applicable: esta sección **or** Aviso anual de cambios] gratis en otros formatos, como letras grandes, formatos que funcionen con la tecnología de los lectores de pantalla, braille o audio. Llame al <toll-free phone and TTY numbers>, <days and hours of operation>. La llamada es gratuita. * [Plans also must simply describe:   + how they will request a member’s preferred language other than English and/or alternate format   + how they will keep how they will keep the member’s information as a standing request for future mailings and communications so the member does not need to make a separate request each time, **and**   + how a member can change a standing request for preferred language and/or format.]  B2. Información sobre <plan name>  * <Plan’s legal or marketing name> es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y MassHealth, para ofrecer beneficios de ambos programas a los inscritos * La cobertura en virtud de <plan name> es una cobertura médica calificada llamada” cobertura esencial mínima” (MEC, por sus siglas en inglés). Esta cobertura cumple con el requisito de responsabilidad individual compartida de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (ACA). Visite el sitio web del Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés) en [www.irs.gov/es/affordable-care-act/individuals-and-families](http://www.irs.gov/es/affordable-care-act/individuals-and-families), para encontrar más información sobre el requisito de responsabilidad individual compartida. * Este plan de <plan name> lo ofrece [insert sponsor name]. Cuando este *Aviso anual de cambios* diga “nosotros”, “a nosotros” o “nuestro”, significa [insert sponsor name]. Cuando diga “el plan” o “nuestro plan”, significa <plan name>. |

|  |
| --- |
| B3. Cosas importantes para hacer:  * **Revise si hay algún cambio a sus servicios** [insert if applicable: **y costos**] **cubiertos que pueda afectarle.**   + ¿Hay algún cambio que afecte los servicios que usted usa?   + Es importante revisar los cambios a los beneficios [insert if applicable: y costos] para asegurarse de que funcionarán para usted el año próximo.   + Busque en las secciones <section number> [plans may insert reference, as applicable]y <section number>[plans may insert reference, as applicable] la información sobre cambios a los beneficios[insert if applicable: y costos]de nuestro plan. * **Revise si hay algún cambio a nuestra cobertura de medicamentos de receta que pueda afectarle.**   + ¿Estarán cubiertos sus medicamentos? ¿Están en un nivel [insert if applicable: de costo compartido]diferente?¿Puede seguir usando las mismas farmacias?   + Es importante que revise los cambios para asegurarse de que su cobertura de medicamentos funcionará para usted el año próximo. * Busque en la sección <section number>[plans may insert reference, as applicable]la información sobre cambios a nuestra cobertura de medicamentos. * **Revise para ver si sus proveedores y farmacias estarán en nuestra red el año próximo**.   + ¿Sus médicos, incluidos los especialistas que visita regularmente, están en nuestra red? ¿Y su farmacia? ¿Y los hospitales u otros proveedores que usted usa?   + Busque en la sección <section number> [plans may insert reference, as applicable] la información sobre nuestro *Directorio de proveedores y farmacias*. * **Piense si está contento con nuestro plan.** |

|  |  |
| --- | --- |
| Si decide quedarse en <2021 plan name>: | Si decide cambiar de plan One Care o dejar One Care: |
| Si desea quedarse con nosotros el año próximo, no tiene que hacer nada. Si no hace ningún cambio, usted seguirá inscrito automáticamente en nuestro plan. | Si decide que otro plan One Care es mejor para sus necesidades, es posible que usted pueda cambiar de plan (consulte la Sección G2 para más información). Si se inscribe en un plan nuevo, su cobertura nueva comenzará el primer día del mes siguiente.  Si deja One Care, su participación en el plan terminará el último día del mes.  Lea la sección <section number>, en la página <page number> [plans may insert reference, as applicable] para saber más sobre sus opciones. |

C. Cambios al nombre del plan

[Plans that are not changing the plan name, delete this section. Plans with an anticipated name change at a time other than January 1 may modify the date below as necessary]

El 1 de enero de 2021, el nombre de nuestro plan cambiará de <2020 plan name> a <2021 plan name>.

[Insert language to inform members whether they will get new Member ID Cards and how, as well as how the name change will affect any other member communication.]

D. Cambios a los proveedores y farmacias de la red

[Plans with no changes to network providers and pharmacies, insert: No hemos hecho ningún cambio a nuestra red de proveedores y farmacias para el año próximo.

No obstante, es importante que usted sepa que podemos hacer cambios a nuestra red durante el año. Si su proveedor abandona el plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones. Para más información, lea el Capítulo 3 de su Manual del miembro [plans may insert reference, as applicable].]

[Plans with changes to provider and/or pharmacy networks, as described in Chapter 4 of the Medicare Managed Care Manual, Chapter 5 of the Medicare Prescription Drug Benefit Manual, and the Provider and Pharmacy Directories Requirements subsection in the Introduction to the State’s specific Marketing Guidance, insert: Nuestra red de[insert if applicable: proveedores] [y] [insert if applicable: farmacias] ha cambiado para 2021.

Le recomendamos mucho que **revise su Directorio de proveedores y farmacias actual** para ver si sus proveedores o farmacias siguen en nuestra red. Hay un Directorio de proveedores y farmacias actualizado en nuestro sitio web en <web address>. Usted también puede llamar a Servicios al miembro al <phone number> para pedir información actualizada o para pedir que le envíen por correo un Directorio de proveedores y farmacias.

Es importante que usted sepa que también podemos hacer cambios a nuestra red durante el año. Si su proveedor deja el plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones. Encontrará más información en el Capítulo 3 de su Manual del miembro [plans may insert reference, as applicable].]

E. Cambios a los beneficios [insert if applicable: y costos] para el año próximo

## E1. Cambios a los beneficios [insert if applicable: y costos] para servicios médicos

[If there are no changes in benefits or in cost sharing, replace the rest of the section with: No hay cambios a sus beneficios [insert if applicable: o a las cantidades que paga] por servicios médicos. Nuestros beneficios [insert if applicable: y lo que usted paga por estos servicios médicos cubiertos] serán exactamente iguales en 2021 que en 2020.]

Estamos cambiando nuestra cobertura para ciertos servicios médicos [insert if applicable: y lo que usted paga por estos servicios cubiertos] el año próximo. La tabla siguiente describe estos cambios.

[The table must include:

* all new benefits that will be added or 2020 benefits that will end for 2021,
* new or changing limitations or restrictions, including prior authorizations, on benefits for 2021, **and**
* all changes in cost sharing for 2021 for covered medical services, including any changes to service category out-of-pocket maximums.]

|  | 2020 (este año) | 2021 (el año próximo) |
| --- | --- | --- |
| [Insert benefit name] | [For benefits that were not covered in 2020, insert:  [insert benefit name] no está cubierto.]  [For benefits with a copay insert:  Usted hace un copago de **$<2020 copay amount>** [insert language as needed to accurately describe the benefit, e.g., “por visita al consultorio”].] | [For benefits that will not be covered in 2021, insert:  [insert benefit name] no está cubierto.]  [For benefits with a copay insert:  Usted hace un copago de **$<2021 copay amount>** [insert language as needed to accurately describe the benefit, e.g., “por visita al consultorio”].] |
| [Insert benefit name] | [Insert 2020 cost or coverage, using format described above.] | [Insert 2021 cost or coverage, using format described above.] |

## E2. Cambios a la cobertura de medicamentos de receta

**Cambios a nuestra Lista de medicamentos**

[Plans that **did not include** a List of Covered Drugs in the envelope, insert: Usted recibirá una Lista de medicamentos cubiertos de 2021 en un envío por separado.]

[*Plans that* ***did not include*** *a List of Covered Drugs in the envelope and will not mail it separately unless requested, insert:* Una *Lista de medicamentos cubiertos* actualizada se encuentra en nuestro sitio web en <web address>. Usted también puede llamar a <member services name> al <toll-free number> para información de medicamentos actualizada o para pedir que le enviemos la *Lista de medicamentos cubiertos*.]

[Plans that **included** a List of Covered Drugs in the envelope, insert: Le enviamos una copia de nuestra Lista de medicamentos cubiertos de 2021 en este sobre.] La *Lista de medicamentos cubiertos* también se llama “Lista de medicamentos.“

[Plans with no changes to covered drugs, tier assignment, or restrictions may replace the rest of this section with: No hicimos cambios a nuestra Lista de medicamentos para el año siguiente. Los medicamentos que están en nuestra Lista de medicamentos serán los mismos en 2021 que en 2020. Sin embargo, se nos permite hacer cambios a la Lista de medicamentos en cualquier momento durante el año, con la aprobación de Medicare y/o el estado. Para más información, lea la Lista de medicamentos de 2021.]

[*Plans that offer indication-based formulary design must include*: Si cubrimos un medicamento para algunas afecciones médicas, lo identificamos claramente en la Lista de medicamentos y en el Buscador de Planes de Medicare junto con las afecciones médicas específicas que están cubiertas.]

Hicimos cambios a nuestra Lista de medicamentos, que incluyen cambios a los medicamentos que cubrimos y cambios a las restricciones que se aplican a nuestra cobertura para ciertos medicamentos.

Revise la Lista de medicamentos **para asegurarse de que sus medicamentos estarán cubiertos el año próximo** y para ver si hay alguna restricción.

Si algún cambio en la cobertura de medicamentos le afecta, le recomendamos:

* Trabaje con su médico (u otro proveedor) para encontrar un medicamento diferente que sí cubrimos.
  + Puede llamar a Servicios al miembro al <phone number> o comuníquese con su Coordinador de cuidado de salud para pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma enfermedad. [*Plans should replace the term “Care Coordinator” with the term they use*.]
  + Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pudiera funcionar para usted.
* [Plans should include the following language if they **have an advance transition process** for current members:]Trabaje con su médico (u otro proveedor) y pida que el plan haga una excepciónpara cubrir el medicamento.
  + Puede pedir una excepción antes del año próximo y le daremos una respuesta a más tardar en 72 horas después de que recibamos su pedido (o la declaración de apoyo de su proveedor).
  + Para saber lo que debe hacer para pedir una excepción, lea el Capítulo 9 del *Manual del miembro de 2021* [plans may insert reference, as applicable] o llame a Servicios al miembro al <phone number>.
  + Si usted necesita ayuda para pedir una excepción, puede comunicarse con Servicios al miembro [insert if applicable: o su Coordinador de cuidado de salud]. Consulte el Capítulo 2 [*plans may insert reference, as applicable*] y el Capítulo 3 [*plans may insert reference, as applicable*] del *Manual del miembro* para aprender más sobre como comunicarse con su Coordinador de cuidado de salud.
* [Plans should include the following language if all current members will be transitioned in advance for the following year:]Pida al plan que cubra un suministro temporerodelmedicamento.
  + En algunas situaciones, cubriremos un suministro **temporero** durante los primeros[must be at least 90] días del año calendario.
  + Este suministro temporero será por hasta [insert supply limit (must be the number of days in plan’s one-month supply)] días. (Para saber más sobre cuándo puede obtener un suministro temporero y cómo pedirlo, lea el Capítulo 5 del *Manual del miembro* [plans may insert reference, as applicable].)
  + Cuando usted reciba un suministro temporero de un medicamento, deberá hablar con su médico para decidir qué hacer cuando se acaba su suministro temporero. Puede cambiarse a un medicamento diferente cubierto por el plan o pedir al plan que haga una excepción para usted y cubra su medicamento actual.

[Plans may include additional information about processes for transitioning current enrollees to formulary drugs when your formulary changes relative to the previous plan year.]

[Include language to explain whether current formulary exceptions will still be covered next year or a new one needs to be submitted.]

**Cambios a los costos de los medicamentos de receta** [option for plans with two drug payment stages]

[Plans with two payment stages (i.e., those charging LIS cost-shares in the initial coverage stage), should include the following information in the ANOC.]

[If there are no changes in prescription drug costs, insert: No hay cambios a las cantidades que paga por medicamentos de receta en 2021. Para más información, lea abajo sobre su cobertura de medicamentos de receta.]

Hay dos etapas de pago para su cobertura de medicamentos de receta de la Parte D de Medicare bajo <2021 plan name>. La cantidad que usted pague depende de en qué etapa esté cuando surte o resurte una receta. Las dos etapas son:

| Etapa 1  Etapa de cobertura inicial | Etapa 2  Etapa de cobertura catastrófica |
| --- | --- |
| Durante esta etapa, el plan paga parte de los costosdesus medicamentos y usted paga su parte. La parte que le corresponde a usted se llama copago.  Usted inicia esta etapa cuando surte su primera receta del año. | Durante esta etapa, el plan paga todoslos costosde sus medicamentos hasta el 31 de diciembre de 2021.  Usted comienza esta etapa cuando ya pagó cierta cantidad de gastos directos de su bolsillo. |

La Etapa de cobertura inicial termina cuando el total de sus gastos directos de su bolsillo para sus medicamentos de receta alcanza los [*insert as applicable****:* $<initial coverage limit>** *or* **$<TrOOP amount*>***]. En ese momento, la Etapa de cobertura catastrófica empieza. El plan paga todos sus gastos por medicamentos desde ese momento hasta el final del año. Consulte el Capítulo 6 de su *Manual del miembro* [plans may insert reference, as applicable] para más información sobre cuanto pagará por sus medicamentos de receta.

## E3. Etapa 1: “Etapa de cobertura inicial”

Durante la Etapa de cobertura inicial, el plan paga una parte del costo de sus medicamentos de receta cubiertos y usted paga su parte. La parte que le corresponde a usted se llama copago. El copago depende de en qué nivel de costo compartido está el medicamento y de dónde lo obtiene usted. Usted hará un copago cada vez que surta una receta. Si su medicamento cubierto cuesta menos que el copago, usted pagará el costo más bajo.

[Insert if applicable: **Pasamos algunos de los medicamentos de la Lista de medicamentos a otro nivel más alto o más bajo.** Si sus medicamentos se mueven de un nivel a otro, eso pudiera afectar su copago. Para ver si sus medicamentos estarán en un nivel diferente, búsquelos en la Lista de medicamentos.]

La tabla siguiente muestra sus costos de medicamentos en cada uno de nuestros <number of tiers> niveles de medicamentos. Estas cantidades se aplican **sólo** durante el tiempo en el que está en la Etapa de cobertura inicial.

[Plans must list all drug tiers in the following table.]

|  | 2020 (este año) | 2021 (el año siguiente) |
| --- | --- | --- |
| Medicamentos en el nivel <Tier number>  ([Insert short description of tier (e.g., generic drugs)])  El costo de un suministro para un mes de un medicamento en el nivel <Tier number> surtido en una farmacia de la red | [Insert 2020 cost sharing: Su copago por un suministro de un mes ([insert number of days in a one-month supply] días) es **$<XX> por receta.]** | [Insert 2021 cost sharing: Su copago por un suministro de un mes ([insert number of days in a one-month supply] días) es **$<XX> por receta.]** |
| Medicamentos en el nivel <Tier number>  ([Insert short description of tier (e.g., generic drugs)])  El costo de un suministro para un mes de un medicamento en el nivel <Tier number> surtido en una farmacia de la red | [Insert 2020 cost sharing: Su copago por un suministro de un mes ([insert number of days in a one-month supply] días) es **$<XX> por receta.]** | [Insert 2021 cost sharing: Su copago por un suministro de un mes ([insert number of days in a one-month supply] días) es **$<XX> por receta.]** |

La Etapa de cobertura inicial termina cuando sus gastos directos de su bolsillo totales alcanzan [insert as applicable: **$<initial coverage limit>** or **$<TrOOP amount>**]*.* En ese punto, comienza la Etapa de cobertura catastrófica. El plan cubre todos sus costos de medicamentos desde ese momento hasta el fin del año. Consulte el Capítulo 6 de su *Manual del miembro* [plans may insert reference, as applicable] para más información sobre cuanto pagará por sus medicamentos de receta.

## E4. Etapa 2: “Etapa de cobertura catastrófica”

Cuando usted llega al límite de gastos de bolsillo [*insert:* **$<TrOOP amount>**] para sus medicamentos de receta, comienza la Etapa de cobertura catastrófica. Usted seguirá en la Etapa de cobertura catastrófica hasta el final del año calendario.

* [Plans that do not reduce the copays for Medicaid-covered drugs in the catastrophic coverage stage should insert the following language: Cuando usted está en la Etapa de cobertura catastrófica, seguirá haciendo copagos por sus medicamentos cubiertos por MassHealth.]
* [*Plans that do not reduce the copays for Medicaid-covered drugs in the catastrophic coverage stage should insert the following language:* Para encontrar más información sobre cuáles de sus medicamentos estan cubiertos por MassHealth versus los cubiertos por Medicare, consulte la Lista de medicamentos cubiertos [plan may insert reference, as applicable].]

**Cambios a los costos de medicamentos de receta** [option for plans with a single payment stage]

[Plans with one payment stage (i.e., those with no cost-sharing for all Part D drugs), include the following information.]

[If there are no changes in prescription drug costs, insert: No hay cambios en 2021 a la cantidad que usted paga por medicamentos de receta. Para más información, lea abajo sobre su cobertura de medicamentos de receta.]

[Insert if applicable: **Pasamos algunos de los medicamentos de la Lista de medicamentos a un nivel más bajo o más alto.** [Insert if applicable: Si sus medicamentos se mueven de un nivel a otro, eso pudiera afectar su copago.] Para ver si sus medicamentos estarán en un nivel diferente, búsquelos en la Lista de medicamentos.]

El cuadro siguiente muestra sus costos por medicamentos de cada uno de nuestros <number of tiers> niveles de medicamentos.

[Plans must list all drug tiers in the following table.]

|  | 2020 (este año) | 2021 (el año próximo) |
| --- | --- | --- |
| Medicamentos del nivel <Tier number>  ([Insert short description of tier (e.g., generic drugs)])  El costo del suministro para un mes de un medicamento del nivel <Tier number> surtido en una farmacia de la red | [Insert 2020 cost sharing: Su copago por un suministro de un mes ([insert number of days in a one-month supply] días) es de **$<XX> por receta.]** | [Insert 2021 cost sharing: Su copago por un suministro de un mes ([insert number of days in a one-month supply] días) es de **$<XX> por receta.]** |
| Medicamentos del nivel <Tier number>  ([Insert short description of tier (e.g., generic drugs)])  El costo del suministro para un mes de un medicamento del nivel <Tier number> surtido en una farmacia de la red | [Insert 2020 cost sharing: Su copago por un suministro de un mes ([insert number of days in a one-month supply] días) es de **$<XX> por receta.]** | [Insert 2021 cost sharing: Su copago por un suministro de un mes ([insert number of days in a one-month supply] días) es de **$<XX> por receta.]** |

F. Cambios administrativos

[This section is optional. Plans with administrative changes that impact members (e.g., change in contract or PBP number) may insert this section, include an introductory sentence that explains the general nature of administrative changes, and describe the specific changes in the table below.]

|  | 2020 (este año) | 2021 (el año próximo) |
| --- | --- | --- |
| [Insert a description of the administrative process/item that is changing] | [Insert 2020 administrative description] | [Insert 2021 administrative description] |
| [Insert a description of the administrative process/item that is changing] | [Insert 2020 administrative description] | [Insert 2021 administrative description] |

G. Cómo elegir un plan

## G1. Cómo quedarse en nuestro plan

Esperamos que siga como miembro con nosotros el año próximo.

Usted no tiene que hacer nadapara quedarse en su plan de salud. Si usted no se inscribe en un plan One Care diferente, se cambia a un plan Medicare Advantage o se cambia a Medicare Original, quedará inscrito automáticamente como miembro de nuestro plan durante 2021.

## G2. Cómo cambiar planes

[*Plans in states that continue to implement a continuous Special Enrollment Period for dual eligible members (duals SEP) insert:* Usted puede terminar su participación en cualquier momento durante el año inscribiéndose en otro plan Medicare Advantage, inscribiéndose en otro plan One Care, o cambiándose a Medicare Original.]

[*Plans in states that implement the dual-eligible individual and other LIS-eligible individual quarterly SEP effective 2021, insert:* La mayoría de personas con Medicare pueden terminar su participación durante ciertas épocas del año. Porque usted tiene MassHealth, usted puede terminar su participación en nuestro plan o cambiarse a otro plan una vez durante cada uno de los siguientes **Períodos especiales de inscripción:**

* Enero a marzo
* Abril a junio
* Julio a septiembre

Además de estos tres Períodos especiales de inscripción, usted también puede terminar su participación en nuestro plan durante los siguientes períodos:

* El **Per**í**odo** **de Inscripción Anual,** que dura desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre. Si usted elige un nuevo plan durante este período, su participación en <plan name> terminará el 31 de diciembre y su participación en el nuevo plan comenzará el 1 de enero.
* El **Per**í**odo de Inscripción Abierta para Medicare Advantage,** que duradesde el 1 de enero hasta el 31 de marzo. Si usted elige un nuevo plan durante este período, su participación en el plan nuevo empezará el primer día del próximo mes.

Pueden haber otras situaciones en las que usted es elegible para hacer un cambio en su inscripción. Por ejemplo, cuando:

* Medicare o <insert name of State> lo ha inscrito en un plan One Care,
* Su elegibilidad para MassHealth o Ayuda adicional ha cambiado,
* Usted está recibiendo cuidado en un hogar para personas de la tercera edad o en un hospital de cuidado a largo plazo, **o**
* Usted se ha mudado fuera de nuestra área de servicio.]

## G3. Dejando One Care

Usted podrá abandonar One Care o su plan One Care y conservar sus beneficios de Medicare y MassHealth siempre y cuando usted siga siendo elegible para Medicare y MassHealth. Si deja One Care, generalmente usted volverá a obtener sus servicios de Medicare y MassHealth por separado.

Usted recibirá sus servicios de MassHealth directamente de médicos y otros proveedores usando su tarjeta MassHealth. Esto se llama “cobro por servicio”. Sus servicios de MassHealth incluyen casi todos los servicios y respaldos a largo plazo (LTSS) y el cuidado de salud del comportamiento.

Usted podrá escoger cómo recibir sus beneficios de Medicare.

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Usted puede cambiar a:**  **Un plan de salud de Medicare, como un plan Medicare Advantage o un Programa de cobertura total de salud para ancianos (Programs of All-inclusive Care for the Elderly, PACE)** | **Esto es lo que tiene que hacer:**  Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048 para inscribirse en un plan de salud de Medicare o PACE.  Si necesita ayuda o más información:   * Llame al programa SHINE (Servimos las necesidades de información de salud para todos, Serving Health Information Needs of Everyone) al 1‑800-243-4636. Los usuarios de TTY pueden llamar a 1-800-439-2370.   Su cobertura de <plan name> terminará el último día del mes antes de que comience la cobertura de su plan nuevo. |
| **2. Usted puede cambiar a:**  **Medicare Original con un plan de medicamentos de receta de Medicare por separado** | **Esto es lo que tiene que hacer:**  Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048 para inscribirse en Medicare Original, con un plan de medicamentos de receta de Medicare por separado.  Si necesita ayuda o más información:   * Llame al programa SHINE (Servimos las necesidades de información de salud para todos, Serving Health Information Needs of Everyone) al 1‑800-243-4636. Los usuarios de TTY pueden llamar a 1-800-439-2370.   Su cobertura de <plan name> terminará el último día del mes antes de que comience su cobertura de Medicare Original. |
| **3. Usted puede cambiar a:**  **Medicare Original sinun plan de medicamentos de receta de Medicare por separado**  **NOTA**: Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos de receta de Medicare por separado, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que le diga a Medicare que no se quiere inscribir.  Solamente debe abandonar su cobertura de medicamentos de receta si tiene una cobertura de medicamentos de otra fuente, como un empleador o sindicato. Si usted tiene alguna pregunta sobre si necesita cobertura de medicamentos, llame al programa SHINE (Servimos las necesidades de información de salud para todos, Serving Health Information Needs of Everyone) al 1-800-243-4636. Los usuarios de TTY deben llamar al 1‑800-439-2370. | **Esto es lo que tiene que hacer:**  Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048 para inscribirse en un plan de Medicare Original y optar por un plan separado de medicamentos de receta de Medicare.  Si necesita ayuda o más información:   * Llame al programa SHINE (Servimos las necesidades de información de salud para todos, Serving Health Information Needs of Everyone) al 1‑800-243-4636. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-439-2370.   Su cobertura de <plan name> terminará el último día del mes antes de que comience la cobertura de Medicare Original. |

H. Cómo obtener ayuda

## H1. Cómo obtener ayuda de <plan name>

¿Tiene alguna pregunta? Estamos aquí para ayudar. Llame a Servicios al miembro al <phone number> (para TTY solamente, llame al <TTY number>). Estamos disponibles para llamadas telefónicas <days and hours of operation>. Las llamadas a estos números son gratuitas.

**Su *Manual del miembro de 2021***

El *Manual del miembro de 2021* es la descripción legal y detallada de los beneficios de su plan. Tiene detalles sobre los beneficios [insert if applicable: y costos] del año próximo. Explica sus derechos y las reglas que debe seguir para obtener servicios y medicamentos de receta cubiertos.

[If the ANOC is sent or provided separately from the Member Handbook, include the following: El Manual del miembro de 2021 estará disponible a más tardar el 15 de octubre.] [Insert if applicable: También puede revisar el *Manual del miembro* <adjunto ***or*** anexado ***or*** enviado por correo de manera separada> para ver si le afectan otros cambios de beneficio [insert if applicable: o costo].]La copia más actualizada del *Manual del miembro de 2021* se encuentra en nuestro sitio web en <web address>. También puede llamar a Servicios al miembro al <phone number> para pedirnos que le enviemos un *Manual del miembro de 2021*.

**Nuestro sitio web**

Usted también puede ir a nuestro sitio web en <web address>. Para recordarle, nuestro sitio web tiene la información más actualizada sobre nuestra red de proveedores y farmacias (el*Directorio de proveedores y farmacias*) y nuestra Lista de medicamentos (*Lista de medicamentos cubiertos*).

## H2. Cómo obtener ayuda de Servicios al cliente de MassHealth

Servicios al cliente de MassHealth puede responder sus preguntas sobre One Care y sus otras opciones para obtener sus servicios. Servicios al cliente de MassHealth también puede ayudarle a inscribirse en un plan One Care, cambiar de plan o abandonar One Care. Usted puede llamar a Servicios al cliente de MassHealth al 1-800-841-2900. TTY: 1-800-497-4648 (para personas sordas o con dificultades para oír o hablar). Puede llamar de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## H3. Cómo obtener ayuda del Ombudsman de One Care

El Ombudsman de One Care (OCO) es un programa independiente que puede ayudarle, si tiene alguna pregunta, inquietud o problemas relacionados con One Care. Usted puede comunicarse con el OCO para obtener información o ayuda. Los servicios del OCO son gratuitos. El OCO puede:

* Responder a sus preguntas o enviarle al lugar correcto para encontrar lo que usted necesite.
* Ayudarle a resolver un problema o inquietud sobre One Care o su plan One Care, <plan name>. El OCO le escuchará, investigará el problema y discutirá con usted las opciones para ayudarle a resolver el problema.
* Ayudar con apelaciones. Una apelación es una manera formal de pedir a su plan One Care, MassHealth o Medicare, que revisen una decisión sobre sus servicios. El OCO puede hablar con usted sobre cómo presentar una apelación y qué esperar durante el proceso de apelación.

Usted puede llamar, escribir o visitar al OCO en su oficina.

* Llame al 1-855-781-9898, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
  + Use 7-1-1 para llamar 1-855-781-9898. Este número es para personas sordas, con dificultades para oír o hablar.
  + Use Videollamada (VP): 339-224-6831. Este número es para personas sordas, con dificultades para oír o hablar.
* Envíe un correo electrónico a [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org) o comunicarse con OCO a través de su sitio web en [www.myombudsman.org](http://www.myombudsman.org/).
* Escriba a la oficina del OCO o visítela en 11 Dartmouth Street, Suite 301, Malden, MA 02148
  + Visite a OCO por cita, o durante las horas sin citas:
    - lunes: de 1:00 P.M. a 4:00 P.M.
    - jueves: de 9:00 A.M. a 12:00 P.M.

## H4. Cómo obtener ayuda del Programa de asistencia de seguro de salud del estado (State Health Insurance Assistance Program, llamado SHINE).

También puede llamar al programa SHINE (Servimos las necesidades de información de salud para todos, Serving Health Information Needs of Everyone) Los consejeros de SHINE pueden ayudarle a entender sus opciones del plan One Care y responder a sus preguntas sobre cómo cambiar de plan. SHINE no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros ni un plan de salud. SHINE tiene consejeros capacitados en todos los estados y los servicios son gratuitos. El número de teléfono de SHINE es 1-800-243-4636. TTY: (para personas sordas o con dificultades para oír o hablar) 1-800-439-2370 (sólo en Massachusetts).

## H5. Cómo obtener ayuda de Medicare

Para obtener información directamente de Medicare usted puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

**El sitio web de Medicare**

Puede visitar el sitio web de Medicare ([es.medicare.gov](https://es.medicare.gov/)). Si usted decide cancelar su inscripción en el plan One Care e inscribirse en un plan Medicare Advantage, el sitio web de Medicare tiene información sobre costos, cobertura y calificaciones de calidad para ayudarle a comparar los planes Medicare Advantage.

Usted puede encontrar información sobre los planes Medicare Advantage que hay en su área al usar el Buscador de planes de Medicare en el sitio web de Medicare. (Para leer la información sobre los planes, vaya a [es.medicare.gov](https://es.medicare.gov/) y haga clic en “Buscar planes”.)

***Medicare y usted 2021***

Puede leer el manual *Medicare y usted 2021*. Enviamos este folleto a las personas que tiene Medicare todos los años, en el otoño. Tiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare.

Si no tiene una copia de este folleto, puede obtenerlo en el sitio web de Medicare ([es.medicare.gov](https://es.medicare.gov/)) o llamando al 1‑800‑MEDICARE (1‑800‑633‑4227), las 24 horas del día, 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.