

我们希望您了解作为 WellSense 会员享有的权益和福利。

我们希望您了解作为 WellSense Health Plan 会员享有的权益和福利。

如需 [《会员手册》](#) 的打印副本，您可以访问 wellsense.org 的“会员”专区，查看您计划的“福利”页面，或拨打下方号码要求我们免费向您发送纸质副本。

您的福利

- 您作为我们会员享有的权益和责任
- 您的承保范围内包括和不包括的福利及服务
- 药房（药物）；如何查找承保药物清单；有关事先授权、阶梯治疗、药量限制和常用替代药物的流程和细节；如何申请特定药物的使用例外；以及我们如何通知您上述项目的变更
- 如何获得初级护理（包括可以获取护理的地点）、专科护理、行为健康服务、医院服务、女性健康服务和第二诊疗意见
- 某些治疗和服务需要获得事先授权
- 如何获取服务，包括前往预约看诊的交通工具；产妇和计划生育服务；以及儿童的预防护理，例如早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 服务
- 在您需要更改健康计划或您的提供者不再为我们计划中的会员提供服务时，如何获得护理
- 如何每年续保福利
- 如何及何时选择新计划
- 使用网络外和区域外服务的规则，包括当您在我们服务地区之外旅行时如何获得护理

如果您遇到问题该如何处理

- 如果您收到提供者的账单该如何处理
- 如何在正常工作时间结束后获得护理
- 如何获得急救以及何时拨打 911



- 如何提出投诉和上诉，包括对上诉提出独立外部审查的权利
- 在您有需要时如何退出我们的计划（退保）

查找信息

- 如何保持您的受保护健康信息的机密性（请参见《会员手册》第 13 章的“隐私权通知”）
- 我们如何决定是否承保新技术
- 我们如何努力提高所提供的护理质量和对某些医疗服务进行审查，以了解它们在医学上是否必要（使用管理）
- 如何联系我们以了解有关使用管理的问题
- 如何获取 TDD/TTY 服务
- 如何获取关于网络内提供者和药房的信息（包括名称、地址、电话号码、专业资格、专科、就读医学院、住院医师培训完成情况以及委员会认证状态）
- 如何获取我们的在线和印刷版“提供者目录”
- 在您有需要时，如何获得翻译服务以及不同语言的会员信息
- 护理管理服务以及如何鉴别护理管理注册的成员，如何自我推荐，一旦注册这些计划后我们的健康计划如何与您合作，还将向您提供通知以列明可直接联系护理经理的电话，以及如何选择退出该计划
- 如何获取有关我们健康计划结构以及我们如何向提供者付款的信息
- 关于预先医疗指示的信息，这是一种允许他人在您病情过重时为您做出医疗决定的法律文件
- 如何举报欺诈、浪费和滥用行为，包括我们的免费合规热线 888-411-4959

保持健康的在线工具

您可以在 wellsense.org 上单击“登录”访问我们的会员门户网站，获取帮助您实现健康目标的信息和工具。您还可以在线完成健康调查，以帮助我们更好地了解您的健康需求。

我们还使用电子邮件和短信等数字工具来联系我们的会员。如果您的电子邮件地址或手机号码已提供给 WellSense，我们可能会使用它来发送包含重要计划信息的电子邮件和短信。这可能包括福利更新、健康提示、手册更新等。如果您不希望以这种方式接收信息，



您可以随时直接通过发送给您的电子邮件或文本选择拒收这些消息。如果您更喜欢数字信息但目前没有收到，请致电会员服务部并提供您用于接收文件的电子邮件地址或手机号码。

在正确的时间为您提供正确的护理

使用管理是我们用来确保您在需要时获得正确医疗保健服务的过程。我们遵循适用指导方针并鼓励正确使用服务，以帮助确保取得积极成果。我们所有的使用管理决策都基于该护理和服务的适当程度，以及其是否属于承保范围。我们不鼓励拒绝提供服务的决策者，也没有任何旨在阻止使用服务的经济激励措施。

我们注重质量

我们致力于确保让您获得高质量护理。我们积极制定目标与计划，全力提升会员的护理和服务质量。

质量计划助力我们实现以下改进：

- 我们提供的服务
- 会员获得的优质护理
- 我们与会员的沟通方式

我们的目标：

- 提供有助于提高会员整体健康水平的服务
- 与提供者合作，确保会员获得所需的护理
- 尊重并满足会员在文化及语言方面的需求
- 减少就医障碍，例如交通不便或语言沟通障碍等挑战
- 传播健康知识，提醒会员进行重要的预防性体检

质量改进计划

我们的质量改进计划旨在强化护理质量、保障会员安全并优化服务交付流程。我们充分考量会员在文化及语言方面的不同需求，同时为有复杂健康问题的会员提供协调护理。



我们采用以下工具来收集意见以及指导改进工作：

消费者对医疗保健提供者和系统的评估 (CAHPS)

CAHPS 调查会针对个人及家庭通过 WellSense 承保获得的医疗保健服务展开询问。我们可通过调查了解到，会员对他们的护理及 WellSense 医生是否满意，以及我们的可改进之处。

医疗保健效果数据与信息集 (HEDIS)

HEDIS 每年都会评估临床和非临床护理和服务的质量。HEDIS 由国家质量保证委员会 (NCQA) 维护，还帮助确定健康计划可以改进的领域。我们的目标是，表现优于全国至少 50% 的 Medicaid 健康计划。

我们的 Medicaid 计划已获得 NCQA 认证（NCQA 是一家致力于提高医疗保健质量的非营利组织）。此外，我们还通过 NCQA 获得了“健康公平认证”，进一步彰显了我们在改善护理服务、满足会员多元文化及语言需求方面的承诺。

我们注重质量，会确保您获得适当的护理服务，并了解预防性服务的相关信息。

如需进一步了解我们如何支持提供者提供适当的护理服务，请访问 wellsense.org/providers/ma/patient-care。

如需进一步了解预防性服务，请访问 wellsense.org/your-health/wellness-programs。

如需上述任何内容的更多信息，请于周一至周五上午 8 点至下午 6 点致电我们：

- 英语：(888) 566-0010
- 西班牙语：888-566-0012
- TTY/TDD：711





衷心感谢!

WellSense Health Plan





Multilanguage Interpreter Services

Important! This is about your WellSense Health Plan benefits. We can translate it for you free of charge. Please call **888-566-0010 (TTY: 711)** for translation help.

¡Importante! Esta información es sobre sus beneficios de WellSense Health Plan. Podemos traducirlo para usted de forma gratuita. Llame al **888-566-0012 (TTY: 711)** para obtener ayuda de traducción. (ESA)

Importante! Esta comunicação é sobre os benefícios da WellSense Health Plan. Podemos traduzir para você gratuitamente. Ligue para **888-566-0010 (TTY: 711)** para obter ajuda com a tradução. (PTB)

重要提示！此信息与您的 WellSense Health Plan 福利有关，我们可免费提供翻译。如需获得翻译服务，请拨打 **888-566-0010 (TTY: 711)**。(CHS)

Enpotan! Sa a se sou avantaj WellSense Health Plan ou an. Nou ka tradui li pou ou gratis. Tanpri relel **888-566-0010 (TTY: 711)** pou jwenn èd ak tradiksyon. (HRV)

Quan trọng! Đây là thông tin về quyền lợi trong WellSense Health Plan của quý vị. Chúng tôi có thể dịch thông tin này miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **888-566-0010 (TTY: 711)** để được trợ giúp dịch thuật. (VIT)

Важно! Здесь содержится информация о преимуществах вашего медицинского страхового плана WellSense Health Plan. Мы можем перевести для вас этот документ бесплатно. За помощью в переводе позвоните по телефону **888-566-0010 (TTY: 711)**. (RUS)

Σημαντικό! Πρόκειται για τις παροχές του WellSense Health Plan. Μπορούμε να σας το μεταφράσουμε δωρεάν. Καλέστε στο **888-566-0010 (TTY: 711)** για βοήθεια σχετικά με τη μετάφραση. (ELG)

هنا حول مزايا WellSense Health Plan الخاصة بك. يمكننا ترجمتها لك مجاناً. يرجى الاتصال
888-566-0010 (TTY: 711) للمساعدة في الترجمة. (ARA)

महत्वपूर्ण! यह आपके WellSense Health Plan लाभों के बारे में है। हम आपके लिए इसका निःशुल्क अनुवाद कर सकते हैं। कृपया अनुवाद संबंधित सहायता के लिए **888-566-0010 (TTY: 711)** पर फ़ोन करें। (HIN)

중요! 이것은 WellSense Health Plan 혜택에 대한 내용입니다. 무료로 번역해 드릴 수 있습니다. 번역 도움이 필요하면 **888-566-0010 (TTY: 711)**번으로 문의하십시오. (KOR)

ចំណុចសំខាន់! ព័ត៌មាននេះគឺ ស្តីអំពីអត្ថប្រយោជន៍នៃ WellSense Health Plan របស់អ្នក។ យើងអាចបកប្រែវាសម្រាប់អ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរសព្ទទៅលេខ **888-566-0010 (TTY: 711)** សម្រាប់ជំនួយផ្នែកបកប្រែ។ (KHM)

Ważne! To dotyczy Twoich świadczeń w ramach planu zdrowotnego WellSense Health Plan. Możemy nieodpłatnie przetłumaczyć dla Ciebie te informacje. Zadzwoń pod numer **888-566-0010 (TTY: 711)**, aby uzyskać pomoc w tłumaczeniu. (POL)

ສິ່ງສຳຄັນ! ນີ້ແມ່ນກ່ຽວກັບຜົນປະໂຫຍດຂອງແຜນປະກັນ WellSense Health Plan ຂອງທ່ານ. ພວກເຮົາສາມາດແປພາສາໃຫ້ທ່ານໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ກະລຸນາໃຫ້ **888-566-0010 (TTY: 711)** ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ. (LAO)

Important! This material can be requested in an accessible format by calling 888-566-0010 (TTY: 711).

Notice About Nondiscrimination and Accessibility

WellSense Health Plan complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat them differently on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, sexual orientation, limited English proficiency, or moral or religious grounds (including limiting or not providing coverage for counseling or referral services). WellSense Health Plan provides:

- free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as TTY, qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats).
- free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other language.

Please contact WellSense if you need any of the services listed above.

If you believe we have failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of any of the identifiers listed above, you can file a grievance or request help to do so at:

Civil Rights Coordinator
100 City Square, Suite 200
Charlestown, MA 02129
Phone: 888-566-0010 (TTY: 711)
Fax: 617-897-0805

You can also file a civil rights complaint with the U.S. DHHS, Office for Civil Rights by mail, by phone or online at:

U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
800-368-1019 (TDD: 800-537-7697)

Complaint Portal:
hhs.gov/ocr/office/file/index.html