



Preguntas frecuentes para afiliados de MassHealth sobre servicios de telefonía y de internet durante COVID-19

16 de abril de 2020

Durante el estado de emergencia debido a la COVID-19, muchos afiliados están recibiendo atención de proveedores por telesalud, que incluye llamadas telefónicas y conversaciones por video en vivo (como FaceTime o Zoom). Los afiliados han expresado inquietudes por tener acceso limitado por teléfono e internet en estos momentos. A continuación, incluimos preguntas que los afiliados pudieran tener sobre el servicio de telefonía e internet. Le recomendamos que vuelva a consultar las actualizaciones de las preguntas frecuentes. La información contenida en este documento es exacta a la fecha de la publicación.

No tengo un plan de teléfono móvil, pero creo que ahora necesito uno para hablar con mi médico y tener citas de telesalud. ¿Hay recursos de ayuda?

Sí, todos los afiliados de MassHealth son elegibles para el programa Lifeline, el cual ofrece un descuento de \$9.25 para servicios telefónicos. Usted puede solicitar el descuento para **(1)** un plan de teléfono móvil con datos de internet O **(2)** un plan de teléfono para el hogar (fijo). En la mayoría de los casos, el descuento de \$9.25 cubrirá el costo del plan básico mensual; se le cobrará si usa minutos o datos adicionales. **Durante la emergencia causada por la COVID-19, las compañías están ofreciendo minutos y datos ilimitados.** Consulte la tabla a continuación para ver más detalles sobre los diferentes planes. Cada hogar puede recibir un solo programa de descuento Lifeline. Un hogar es un grupo de personas que comparte la dirección y los gastos de la vivienda.

¿Cómo puedo inscribirme para recibir el servicio Lifeline?

Para solicitar Lifeline en línea, visite www.CheckLifeline.org/lifeline/. Si el sistema no puede confirmar automáticamente su elegibilidad, quizá se le pida que envíe una imagen de su tarjeta de seguro de MassHealth. También hay una opción para imprimir la solicitud en [inglés](#) y [español](#) para enviar por correo postal. Lifeline le enviará su confirmación por correo postal o correo electrónico en un plazo de 7 a 10 días. Después de que lo aprueben, se le pedirá que elija un proveedor de servicios de Lifeline (compañías telefónicas) y puede iniciar los servicios inmediatamente.

¿Entre qué compañías puedo elegir?

En Massachusetts hay tres proveedores de servicio telefónico móvil: [Assurance Wireless](#) (colaboración con Virgin Mobile), [SafeLink Wireless](#) (colaboración con TracFone Wireless) y [StandUp Wireless](#). Para planes de teléfono fijo para el hogar, Lifeline está asociado con [Verizon](#).

Los detalles y la información de contacto del plan mensual de los proveedores del servicio Lifeline se incluyen en la tabla a continuación.

¿Necesito usar mi propio teléfono para el programa Lifeline?

Los proveedores de servicio telefónico móvil Lifeline ofrecen planes que funcionan en la mayoría de los teléfonos móviles y, en algunos casos, pueden proporcionar un teléfono móvil gratuito con el plan.

Consulte la tabla a continuación para informarse de qué compañías están ofreciendo teléfonos gratuitos durante la emergencia causada por la COVID-19. Dependiendo del lugar donde viva, algunos proveedores de telefonía móvil pueden brindar mejor señal que otros. Verizon no provee un teléfono de línea fija para el hogar con su plan de Lifeline.

Si tengo preguntas o problemas con el programa Lifeline, ¿a quién debo llamar?

Si necesita ayuda para presentar su solicitud de Lifeline o si tiene alguna pregunta, puede llamar a la línea gratuita del Departamento de Telecomunicaciones y Cable de Massachusetts al 800-392-6066. Para obtener más detalles sobre el programa Lifeline y el proceso de solicitud, visite: <https://www.mass.gov/how-to/apply-for-a-discounted-communications-service-through-the-lifeline-program>.

Para los clientes actuales del programa Lifeline

Soy un cliente de Lifeline en la actualidad; ¿necesito volver a presentar una solicitud?

No, como respuesta a la emergencia por la COVID-19, Lifeline ha eliminado el requisito de recertificación. Esto afectará a los suscriptores de Lifeline con fechas de aniversario que estén incluidas del 14 de abril de 2020 al 14 de agosto de 2020, inclusive.

¿Hay algún recurso adicional para los clientes actuales de Lifeline?

Sí, los proveedores del servicio Lifeline están brindando minutos y datos adicionales en respuesta a la emergencia por la COVID-19. Consulte la tabla anterior para ver detalles de lo que ofrece cada proveedor de servicios de Lifeline. Estos cambios son automáticos y no requieren comunicarse con la compañía.

Era cliente del programa Lifeline, pero no he usado mi teléfono de Lifeline en meses y ya no funciona más. ¿Con quién debo comunicarme?

Si no usa su teléfono de Lifeline al menos una vez cada 30 días, se interrumpe el servicio. Para volver a inscribirse, comuníquese con la compañía de la cual originalmente recibió el teléfono. Si tiene algún problema para volver a inscribirse, comuníquese con la línea gratuita del Departamento de Telecomunicaciones y Cable de Massachusetts al (800) 392-6066.

Preguntas generales sobre recursos de telefonía e internet

Ahora tengo mis citas de atención de salud por teléfono o por video y me preocupa que se me agoten los minutos o datos de mi plan actual. ¿Hay recursos para ayudar con eso?

Como respuesta a la emergencia por la COVID-19, la mayoría de las compañías de banda ancha están brindando a los clientes minutos y datos ilimitados o adicionales al menos hasta el 13 de mayo de 2020. Las compañías no están desconectando servicios si los clientes no pueden pagar sus facturas ni tampoco están cobrando cargos por pagos atrasados. Vea la tabla al final del documento y consulte con su proveedor de servicios específico más detalles sobre sus ofertas.

Muchos proveedores de servicios de internet también están brindando acceso gratuito a todas las zonas con cobertura inalámbrica WiFi para clientes y otras personas que no son clientes. Las zonas con cobertura inalámbrica Wifi son áreas públicas que le permiten conectarse a una red WiFi usando su computadora, teléfono inteligente u otro dispositivo electrónico. La ubicación de las zonas con cobertura inalámbrica Wifi dependen de la compañía. Las zonas con cobertura inalámbrica Wifi de Xfinity pueden encontrarse aquí: <https://hotspots.wifi.xfinity.com/>; las zonas con cobertura inalámbrica Wifi de Spectrum pueden encontrarse aquí: <https://www.spectrum.com/wifi-hotspots>. Ambas compañías ofrecen acceso gratuito a las zonas con cobertura inalámbrica Wifi para todos durante la emergencia causada por COVID-19.

Además, todos los afiliados de MassHealth pueden recibir un descuento mensual **ya sea** para un plan de telefonía móvil con datos de internet **o** para su servicio de teléfono del hogar (fijo) por medio del programa nacional Lifeline. Consulte la sección anterior para obtener más detalles sobre cómo enviar su solicitud.

Estoy preocupado de no poder pagar mis facturas de teléfono y de internet a tiempo. ¿Hay recursos para eso?

Como respuesta a la emergencia por la COVID-19, los proveedores de servicios de telefonía e internet no están desconectando servicios si los clientes no pueden pagar sus facturas y tampoco están cobrando cargos por pagos atrasados hasta al menos el 13 de mayo de 2020. Algunas compañías requieren que los clientes envíen una solicitud para que no les cobren los cargos. Consulte al final del documento la información sobre los proveedores de servicios y pregúntele a su proveedor de servicios específico sobre más detalles.

Tengo un teléfono móvil pero no tengo internet en casa. ¿Hay recursos para ayudarme a tener internet en casa?

Sí, hay varias opciones. Las compañías están ofreciendo planes de internet en el hogar para nuevos clientes:

- Xfinity/Comcast está ofreciendo acceso gratuito a internet a través del servicio Internet Essentials a nuevos clientes que son elegibles, entre ellos los afiliados de MassHealth, hasta el 13 de mayo de 2020, sin verificación crediticia, cargos de envío ni contratos a plazo.
- Charter Communications/Spectrum está ofreciendo acceso gratuito a internet para hogares con niños en los grados K-12 y estudiantes universitarios hasta el 13 de mayo de 2020. Para aprovechar la oferta, usted no puede tener actualmente en su casa un servicio de internet de Charter Communications/Spectrum a un nivel de hasta 100 Mbps.

Los proveedores de servicio de internet también están ofreciendo acceso gratuito a internet para todas las zonas con cobertura inalámbrica Wifi para clientes y otras personas que no sean clientes. Las zonas con cobertura inalámbrica Wifi son áreas públicas que le permiten conectarse a una red WiFi usando su computadora, teléfono inteligente u otro dispositivo electrónico. La ubicación de las zonas con cobertura inalámbrica Wifi dependen de la compañía. Las zonas con cobertura inalámbrica Wifi de Xfinity pueden encontrarse aquí: <https://hotspots.wifi.xfinity.com/>; las zonas con cobertura inalámbrica Wifi de Spectrum pueden encontrarse aquí: <https://www.spectrum.com/wifi-hotspots>.

Proveedores de servicios de Lifeline en Massachusetts

Proveedor de servicios	Plan mensual de Lifeline <i>Cubierto por el descuento de \$9.25</i>	Respuesta a la emergencia por la COVID-19
------------------------	--	---

<p><u>Assurance Wireless</u> (colaboración con Virgin Mobile)</p> <p>Número de teléfono: (888) 321-5880</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 350 minutos de voz • Cantidad ilimitada de textos • 3GB de datos 	<p>Hasta el 20 de mayo de 2020, todos los clientes de Lifeline de Assurance Wireless recibirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutos de voz nacionales ilimitados gratis • Cantidad ilimitada de textos gratis • 6GB adicionales de datos (9GB en total) • <i>Teléfono móvil gratis incluido en el plan</i>
<p><u>SafeLink Wireless</u> (colaboración con TracFone Wireless)</p> <p>Número de teléfono: (800) 723-3546</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 350 minutos de voz • Cantidad ilimitada de textos • 3GB de datos 	<p>Hasta el 28 de abril de 2020, todos los clientes de Lifeline de SafeLink Wireless recibirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutos de voz nacionales ilimitados gratis • Cantidad ilimitada de textos gratis • 5GB adicionales de datos tanto para el ciclo actual como para el ciclo de abril (8GB en total)
<p><u>StandUp Wireless</u></p> <p>Número de teléfono: (800) 544-4441</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 300 minutos de voz • Cantidad ilimitada de textos • 3GB de datos 	<p>Hasta el 15 de mayo de 2020, todos los clientes nuevos y actuales de StandUp Wireless recibirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutos de voz ilimitados gratis • Cantidad ilimitada de textos gratis • 5GB adicionales (8 GB en total) • <i>Teléfono móvil gratis incluido en el plan</i> <p>Los clientes de Lifeline deben estar aprobados antes del 4/17/2020 para recibir estos beneficios adicionales.</p>
<p><u>Verizon</u> Solo para planes de línea telefónica fija en el hogar</p> <p>Número de teléfono: (800) 922-0204</p>	<p>Plan de teléfono en el hogar: -Cantidad ilimitada de minutos, incluida larga distancia *necesita tener teléfono fijo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se cobran cargos por pagos atrasados ni se desconectará el servicio. • No se cobran cargos por servicio de voz a actuales clientes de Lifeline hasta el 15 de mayo de 2020

Si necesita asistencia para solicitar Lifeline o tiene alguna pregunta sobre el programa, puede llamar a la línea gratuita del Departamento de Telecomunicaciones y Cable de Massachusetts al (800) 392-6066.

Para obtener más detalles sobre el programa Lifeline y el proceso de solicitud, visite:

<https://www.mass.gov/how-to/apply-for-a-discounted-communications-service-through-the-lifeline-program>.

Información adicional - Información de proveedor de servicios específico

<p>Proveedor de servicios</p>	<p>Respuesta a la emergencia por la COVID-19 <i>Ofertas activas hasta el 13 de mayo de 2020</i> <i>a menos que se indique lo contrario</i></p>
<p><u>AT&T</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se cobran cargos por pagos atrasados ni se desconectará el servicio. Los clientes deben comunicarse con AT&T y enviar una solicitud. • Zonas públicas con cobertura inalámbrica Wifi para todos • No se aplica para datos extra, voz ni mensajería de texto (para planes nacionales solamente). • Datos de internet ilimitados para clientes de internet residencial • Dos meses de acceso gratuito a internet a través del servicio de <u>Acceso de AT&T</u> para nuevos clientes que tienen al menos una persona en el hogar que participa en el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP), el Programa Nacional de Almuerzos Escolares o Head Start. • El cronograma para devolver el equipo de internet a DIRECTTV, U-verse TV o AT&T se ha extendido de 21 días a 60 días. • Aumento de datos en zona de cobertura inalámbrica para dispositivos móviles en 15GB por mes para cada línea en un plan ilimitado. Ver sitio web para más detalles. • Visite https://about.att.com/pages/COVID-19.html para ver actualizaciones.
<p><u>Boost Mobile</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se cobran cargos por pagos atrasados ni se desconectará el servicio. • Los clientes con planes de datos ilimitados recibirán 20GB adicionales en zona de cobertura inalámbrica para dispositivos móviles en sus planes hasta el 4/30/20. • Los clientes sin planes ilimitados recibirán 20GB adicionales en sus planes hasta el 4/30/20. • Llamadas internacionales gratuitas desde los EE. UU. a países definidos como <u>Nivel 3</u> según los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades hasta el 4/30/20 • Visite https://www.boostmobile.com/about/covid-19-response.html para ver actualizaciones.
<p><u>Comcast/Xfinity</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dos meses de acceso gratis a internet a través del servicio <u>Internet Essentials</u> para clientes nuevos que sean elegibles, lo que incluye a afiliados de MassHealth. No se requieren verificación crediticia, cargos de envío ni contratos a plazo por el servicio. • No se cobran cargos por pagos atrasados ni se desconectará el servicio.

	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Wi-Fi hotspots</u> o zonas con cobertura inalámbrica públicas abiertas para todos • Aumento de velocidad de 15/2 Mbps a 25/3 Mbps para clientes de internet nuevos y actuales • Datos ilimitados para clientes de internet residencial • Visite https://www.xfinity.com/prepare para ver actualizaciones.
<u>Cox</u>	<ul style="list-style-type: none"> • No se cobran cargos por pagos atrasados ni se desconectará el servicio. • Connect2Compete, el servicio de internet de Cox para familias con niños en edad escolar, dará a los nuevos clientes sus primeros dos meses de servicio gratis a partir del 3/16/20 hasta el 5/15/20. • Los clientes que usan planes de internet Essential, Starter, StraightUp Internet o Connect2Compete recibirán automáticamente un aumento a 50 Mbps hasta el 5/15/20. • Paquete de inicio de internet por \$19.99 hasta el 5/15/20 • Se eliminan los excesos de uso de datos hasta el 5/15/20. • Visite https://www.cox.com/residential/support/coronavirus-response.html para ver actualizaciones.
<u>Spectrum Mobile - Charter Communications</u>	<ul style="list-style-type: none"> • No se cobran cargos por pagos atrasados ni se desconectará el servicio. • <u>Wi-Fi hotspots</u> o zonas con cobertura inalámbrica públicas abiertas para todos • Servicios de <u>Banda ancha y WiFi gratuitos de Spectrum</u> para hogares con niños en grados K-12 y estudiantes universitarios. Para aprovechar la oferta, usted no puede tener actualmente el servicio de internet de Spectrum a ningún nivel hasta 100 Mbps. • No se cobran cargos por instalación • Visite https://www.spectrum.net/support/internet/coronavirus-covid-19-information-spectrum-customers/ para ver actualizaciones.
<u>Sprint</u>	<ul style="list-style-type: none"> • No se cobran cargos por pagos atrasados ni se desconectará el servicio. • Tarifas gratuitas de llamadas internacionales a países definidos como <u>Nivel 3</u> según los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades hasta el 4/30/20 • Los clientes que no tienen planes ilimitados tendrán 60 días de datos ilimitados (un mínimo de dos ciclos de facturación) en forma gratuita. • 20GB adicionales de datos en zona con cobertura inalámbrica para dispositivo móvil para clientes con dispositivos que funcionan en zonas con cobertura inalámbrica • Envío gratis al día siguiente para todas las órdenes en sprint.com

	<ul style="list-style-type: none"> • Visite https://www.sprint.com/en/landings/covid-19.html para ver actualizaciones.
<p><u>T-Mobile</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se cobran cargos por pagos atrasados ni se desconectará el servicio. • Todos los clientes de T-Mobile al 13 de marzo de 2020, que tengan planes con datos, tendrán automáticamente datos ilimitados en su teléfono inteligente (no se incluye itinerancia). • Una cantidad adicional de 5GB de datos gratuitos por mes para socios de Lifeline • Una capacidad de red expandida potenciada por 600 Mhz de espectro (capacidad de frecuencia) • Más acceso de itinerancia para clientes de Sprint en la red de T-Mobile • Una cantidad extra de 20GB de zona con cobertura inalámbrica para todos los clientes de T-Mobile y Metro de T-Mobile • Visite https://www.t-mobile.com/support/account/covid-19-updates para ver actualizaciones.
<p><u>Verizon</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se cobran cargos por pagos atrasados ni se desconectará el servicio. • Los clientes de servicio inalámbrico deben completar un formulario breve para informar a Verizon que tienen dificultades para pagar sus facturas durante la emergencia causada por COVID-19. • No se aplican cargos por activación ni actualización cuando se compran los dispositivos a través de vías específicas (ver sitio web para más información). • Tarifas gratuitas de llamadas internacionales a países definidos como <u>Nivel 3</u> según los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades • 15GB adicionales de datos en zona con cobertura inalámbrica para dispositivos móviles que pueden usarse entre el 3/25/2020 y el 4/30/2020. Para ser elegible, usted debe estar en un plan pospago (ilimitado o compartido), Jetpack o prepago. • No hay topes de datos para consumidores Fios y planes de internet de banda ancha DSL • Llamadas nacionales ilimitadas para clientes con planes de minutos limitados hasta el 4/30/20 • Visite https://www.verizon.com/about/news/covid-response-customers para ver actualizaciones. • <i>Por favor observe: A partir del 7 de abril, debido a la emergencia por COVID-19, Verizon ya no ingresa a hogares para hacer instalaciones. Hay opciones de instalación automática disponibles para algunos servicios.</i>