

Programa de Senior Care Options, HMO SNP | 2021 Resumo dos Benefícios

Introdução

Este documento é um breve resumo dos benefícios e serviços abrangidos pelo Programa de Senior Care Options. Inclui respostas a perguntas frequentes, importantes informações de contacto, uma vista geral dos benefícios e serviços oferecidos e informação sobre os seus direitos como membro do Programa de Senior Care Options. Os termos chave e respetivas definições aparecem por ordem alfabética no último capítulo da *Prova de Cobertura*.

Índice

A. Avisos Legais.....	2
B. Perguntas Frequentes (FAQ).....	6
C. Lista de serviços abrangidos.....	12
D. Que serviços estão abrangidos fora do Programa de Senior Care Options?	26
E. Serviços que o Programa de Senior Care Options, o Medicare e a MassHealth não cobrem	27
F. Os seus direitos como membro do plano.....	27
G. Como fazer uma queixa ou recorrer de um serviço negado.....	30
H. O que fazer se suspeitar de fraude.....	30

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informação**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.



A. Avisos Legais



Isto é um resumo dos serviços de saúde abrangidos pelo Programa de Senior Care Options até à data. Isto é apenas um resumo. Consulte a *Prova de Cobertura* para obter a lista completa de benefícios. Para obter uma listagem completa dos serviços que cobrimos, contacte os Serviços a Membros através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos das 8h às 18h), e peça a Prova de Cobertura. Também a pode encontrar online em www.CommonwealthCareSCO.org.

- ❖ O programa de Senior Care Options é um plano HMO-SNP com um contrato Medicare e um contrato com o Programa Commonwealth of Massachusetts Medicaid. A subscrição do Programa de Senior Care Options depende da renovação de um contrato. O Programa de Senior Care Options é um programa MassHealth (Medicaid) voluntário em associação com o Gabinete Executivo de Serviços de Saúde e Humanos (EOHHS) e dos Centros para Serviços Medicare e Medicaid (ou CMS).
- ❖ O Programa de Senior Care Options é um plano de saúde com contratos com o Medicare e a MassHealth (Medicaid) para dar os benefícios de ambos os programas aos aderentes. É para pessoas com MassHealth (Medicaid) de 65 anos ou mais.
- ❖ Sob o Programa de Senior Care Options pode obter os seus serviços Medicare e MassHealth (Medicaid) num único plano de saúde chamado plano Senior Care Options. Um Parceiro de Cuidados de Saúde do Programa de Senior Care Options ajudá-lo-á com as suas necessidades de cuidados de saúde.
- ❖ Esta informação não representa a descrição completa dos benefícios. Para mais informações contacte o plano.
- ❖ Para mais informações sobre **Medicare**, pode ler o manual *Medicare & You*. Contém um resumo dos benefícios, direitos e proteções da Medicare, bem como respostas às perguntas mais frequentes sobre a Medicare. Pode obtê-lo no website do Medicare (www.medicare.gov) ou através do número 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os utilizadores de TTY devem ligar para 1-877-486-2048. Para mais informações sobre o **MassHealth**, telefone para o 1-800-841-2900. Os utilizadores de TTY devem ligar para 1-800-497-4648.
- ❖ Pode obter este documento gratuitamente noutros formatos, tais como impressão em caracteres grandes, braille ou áudio. Ligue para 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita.
- ❖ **ATENÇÃO:** Se fala outra língua tem ao seu dispor serviços de assistência linguística, totalmente gratuitos. Ligue para 1-866-610-2273 (TTY: ligue para MassRelay através do 711).

- ❖ **ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-610-2273 (TTY: llamar a MassRelay al 711).
- ❖ Podes obter este documento gratuitamente noutros formatos, tais como impressão em caracteres grandes, formatos compatíveis com tecnologia de leitor de ecrã, braille ou áudio. Manteremos o seu pedido para formatos alternativos e línguas especiais em arquivo, para futuras comunicações. Contacte-nos através do número 1-866-610-2273 (TTY: contacte MassRelay pelo número 711), das 08:00h às 20:00h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita.
- ❖ **Podes obter este documento gratuitamente noutros formatos, tais como impressão em caracteres grandes, formatos compatíveis com tecnologia de leitor de ecrã, braille ou áudio. Manteremos o seu pedido para formatos alternativos e línguas especiais em arquivo, para futuras comunicações. Contacte-nos através do número 1-866-610-2273 (TTY: contacte MassRelay pelo número 711), das 08:00h às 20:00h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita.**

Serviços de Intérprete Multilíngue

English: ATENÇÃO: Se fala outra língua tem ao seu dispor serviços de assistência linguística, totalmente gratuitos. TELEFONE 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Spanish (Español): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Chinese (繁體中文): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-866-610-2273 (TTY : 711)。

Tagalog (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-610-2273 (TTY: 711).

French (Français): ATENÇÃO: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-866-610-2273 (ATS: 711).

Vietnamese (Tiếng Việt): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273(TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações,** visite www.CommonwealthCareSCO.org



Aviso de não discriminação

A Commonwealth Care Alliance® rege-se pelas leis federais dos direitos civis aplicáveis e não discrimina com base na condição médica de uma pessoa, estado de saúde, receção de serviços de saúde, experiência com reclamações, historial médico, deficiência (incluindo distúrbio mental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos de sexo e de identidade de género), orientação sexual, nacionalidade, raça, cor, religião, credo ou assistência pública. A Commonwealth Care Alliance não exclui pessoas ou as trata de forma diferente com base na condição médica, estado de saúde, receção de serviços de saúde, experiência com reclamações, historial médico, deficiência (incluindo distúrbio mental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos de sexo e de identidade de género), orientação sexual, nacionalidade, raça, cor, religião, credo ou assistência pública. Commonwealth Care Alliance:

- Disponibiliza meios auxiliares e serviços gratuitos a pessoas com deficiência para comunicarem eficazmente connosco, tais como:
 - Intérpretes de língua gestual qualificados
 - Informações escritas noutros formatos (letras grandes, áudio, formatos eletrónicos acessíveis, outros formatos)
- Disponibiliza serviços linguísticos gratuitos para pessoas cuja língua materna não é o inglês, tais como:
 - Intérpretes qualificados
 - Informações escritas noutros idiomas

Se necessitar destes serviços, contacte o Coordenador de Direitos Civis.

Se crê que a Commonwealth Care Alliance falhou em providenciar estes serviços ou discriminou de outra forma com base na condição médica de uma pessoa, estado de saúde, receção de serviços de saúde, experiência com reclamações, historial médico, deficiência (incluindo distúrbio mental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos de sexo e de identidade de género), orientação sexual, nacionalidade, raça, cor, religião, credo ou assistência pública, pode apresentar uma queixa com:

Coordenador dos Direitos Civis
30 Winter Street
Boston, MA 02108
Telefone: 1-617-960-0474, ext. 3932, (TTY: 711)
Fax: 1-617-249-0709
E-mail: civilrightscoordinator@commonwealthcare.org

Pode apresentar uma reclamação pessoalmente, por correio postal, fax ou e-mail. Caso precise de ajuda para apresentar uma reclamação, o Coordenador de Direitos Civis está disponível para o ajudar.

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273(TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



Também pode apresentar uma reclamação de direitos civis junto do U.S. O Department of Health and Human Services, no Office for Civil Rights, eletronicamente através do Office for Civil Rights Complaint Portal, disponível em ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, ou via correio postal ou telefone através de:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

B. Perguntas Frequentes (FAQ)

O seguinte quadro lista as perguntas frequentes.

Perguntas Frequentes	Respostas
O que é um Plano de Senior CareOptions?	Um Plano Senior Care Options é um plano de saúde com contratos com o Medicare e a MassHealth (Medicaid) para dar os benefícios de ambos os programas aos aderentes. Destina-se a pessoas com 65 anos ou mais. Um Plano Senior Care Options é uma organização composta por médicos, hospitais, farmácias, prestadores de Serviços e Apoios de Longo Prazo (LTSS), e outros prestadores. Também inclui Parceiros de Cuidados de Saúde para ajudá-lo a gerir todos os seus prestadores, serviços e apoios. Trabalham todos juntos para prestar os cuidados de que precisa.

Perguntas Frequentes	Respostas
<p>O que torna o Programa de Senior Care Options especial?</p>	<p>O Programa de Senior Care Options é oferecido pela Commonwealth Care Alliance, Inc., uma organização sem fins lucrativos, com um sistema de prestação de cuidados de saúde inovador. Visamos prestar os melhores cuidados personalizados possíveis a adultos com necessidades de cuidados de saúde complexas. Utilizamos estratégias clínicas comprovadas que melhoram os cuidados, dentro de uma abordagem com base em equipas e procuramos novas e melhores formas de fornecer cuidados de saúde primários e serviços de apoio de elevada qualidade. Os nossos membros têm uma palavra a dizer nas decisões que afetam os seus cuidados. As nossas equipas clínicas trabalham em conjunto com os membros, respetivos familiares e tutores. O nosso objetivo consiste em ajudar os membros a usufruírem da melhor qualidade de vida possível graças a uma melhor saúde e maior independência.</p> <p>Algumas características especiais do programa são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planos de cuidados individualizados para tratar das suas necessidades • Capacidade de receber serviços de cuidados e de apoio na sua própria comunidade • Flexibilidade para permanecer em casa com cuidados e apoio necessários • Acesso a pessoal clínico durante 24 horas por dia/7 dias por semana • Participação ativa nas decisões relativas aos cuidados por parte do membro e do representante nomeado • Registo centralizado de informações médicas e de saúde

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273(TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



Perguntas Frequentes	Respostas
<p>Terei os mesmos benefícios do Medicare e MassHealth no Programa de Senior Care Options que tenho neste momento?</p>	<p>Terá os seus benefícios Medicare e MassHealth cobertos diretamente no Programa de Senior Care Options. Trabalhará com uma equipa de prestadores que o ajudarão a determinar que serviços melhor se adequam às suas necessidades. Isto significa que alguns dos serviços que tem agora podem mudar. Também poderá receber outros benefícios da mesma forma que recebe agora, diretamente de uma Agência estatal como o Departamento de Saúde Mental ou o Departamento de Serviços de Desenvolvimento.</p> <p>Quando se inscrever no Programa de Senior Care Options, você e a sua equipa de cuidadores trabalharão juntos para desenvolver um Plano de Individualized Care para tratar e apoiar as suas necessidades de saúde, refletindo as suas preferências e objetivos pessoais.</p> <p>Se está a tomar quaisquer medicamentos sujeitos a receita médica da Parte D que o Programa de Senior Care Options não abrange normalmente, recebe um fornecimento temporário e ajudá-lo-emos na transição para outro medicamento ou trataremos de uma exceção para que o Programa de Senior Care Options cubra o seu medicamento, se medicamento necessário. Para mais informações, ligue para os nossos Serviços a Membros através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h).</p>

Perguntas Frequentes	Respostas
<p>Posso ir aos mesmos médicos que vou agora?</p>	<p>Normalmente pode. Se os seus prestadores (incluindo médicos, hospitais, terapeutas, farmácias e outros prestadores de cuidados de saúde) trabalham com o Programa de Senior Care Options e têm um contrato connosco, pode continuar com eles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os prestadores com um acordo connosco estão “na rede”. Os prestadores da rede participam no nosso plano. Isto significa que aceitam membros do nosso plano e providenciam serviços que o nosso plano abrange. Deve usar os prestadores na rede do Programa de Senior Care Options. Se utilizar prestadores e farmácias que não fazem parte da nossa rede, o plano poderá não pagar esses serviços ou medicamentos. • Caso necessite de cuidados urgentes ou serviços de diálise fora da área, pode usar prestadores fora do plano Programa de Senior Care Options. <p>Para saber se os seus médicos estão na rede do plano, ligue para os Serviços a Membros através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h). Também pode consultar o Diretório de Prestadores e Farmácias do Programa de Senior Care Options no website do plano em www.commonwealthcarealliance.org/members/sco/sco-provider-directory</p> <p>Se o Programa de Senior Care Options for novo para si, trabalharemos consigo para desenvolver um Plano de Individualized Care que vá de encontro às suas necessidades.</p>
<p>O que é um Parceiro de Cuidados de Saúde Senior Care Options?</p>	<p>Um Parceiro de Cuidados de Saúde Senior Care Options é a pessoa principal que irá contactar. Esta pessoa ajuda-o a gerir todos os seus prestadores e serviços e certifica-se de que recebe o que precisa.</p>

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273(TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



Perguntas Frequentes	Respostas
O que são Serviços e Apoios de Longo Prazo (LTSS)?	Os Serviços e Apoios de Longo Prazo são ajuda para pessoas que precisam de assistência para fazer tarefas diárias como tomar banho, vestir-se, cozinhar e tomar medicamentos. A maioria destes serviços são prestados em sua casa ou na sua comunidade, mas podem ser prestados num lar ou hospital.
O que é um Coordenador de Apoio de Serviços Geriátricos (GSSC)?	Um GSSC do Programa de Senior Care Options é uma pessoa na sua equipa de cuidados que pode contactar e que é especialista em serviços e apoios à comunidade e ao domicílio. Esta pessoa ajuda-o a obter serviços que o ajudam a viver de forma independente em sua casa.
O que acontece se precisar de um serviço mas ninguém da rede do Programa de Senior Care Options o puder providenciar?	A maioria dos serviços serão prestados pelos prestadores da nossa rede. Se precisar de um serviço que não pode ser prestado na nossa rede, o Programa de Senior Care Options pagará o custo de um prestador fora da rede.
Onde se encontra disponível o Programa de Senior Care Options?	<p>As áreas do serviço deste plano incluem: Bristol, Essex, Franklin, Hampden, Hampshire, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk e Worcester, no Massachusetts. Terá de residir numa destas áreas para se inscrever no plano.</p> <p>Neste momento não servimos os condados de Barnstable, Berkshire, ou Dukes.</p> <p>Ligue para os Serviços a Membros através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h) para mais informações sobre se o plano está disponível na sua área de residência.</p>
O que é a autorização prévia?	Aprovação prévia significa a autorização antecipada para obter serviços ou determinados medicamentos que podem estar presentes ou não no nosso formulário. Alguns serviços médicos na rede só são abrangidos se o seu médico ou outro prestador da rede obtiver “autorização prévia” do nosso plano. Os serviços abrangidos que necessitam de autorização prévia estão assinalados no Quadro de Benefícios apresentado no Capítulo 4 da Prova de Cobertura. Alguns medicamentos só estão abrangidos se o seu médico ou outro prestador da rede obtiver a nossa “autorização prévia”. Os medicamentos abrangidos que necessitam de autorização prévia estão assinalados no formulário.

Perguntas Frequentes	Respostas
O que é a autorização prévia? (continuação)	Se precisa de cuidados urgentes ou serviços de diálise fora da área, não precisa da autorização prévia. O Programa de Senior Care Options pode dar-lhe a si ou ao seu prestador uma lista de serviços ou procedimentos que requerem autorização prévia do Programa de Senior Care Options antes de serem prestados. Se tem questões sobre se a autorização prévia é necessária para serviços específicos, procedimentos, artigos ou medicamentos, por favor consulte este documento, a Prova de Cobertura ou telefone para os Serviços a Membros através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana, para ajuda entre de 1 de outubro e 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h).
Pago um montante mensal (também chamado de prémio) no Programa de Senior Care Options?	Não. Como tem a MassHealth, não pagará quaisquer prémios mensais, incluindo o seu prémio Medicare Parte B, pela cobertura dos seus cuidados de saúde.
Pago uma franquia como membro do Programa de Senior Care Options?	Não. Não paga franquias no Programa de Senior Care Options.
Qual é o valor máximo que pagarei do meu bolso por serviços médicos como membro do Programa de Senior Care Options?	Não há partilha de custos para serviços médicos no Programa de Senior Care Options, pelo que os seus custos anuais serão \$0.

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273(TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



C. Lista de serviços abrangidos

O seguinte quadro dá uma ideia rápida dos serviços que poderá precisar, os seus custos e regras sobre os benefícios.

Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de cuidados no hospital	Estadia no hospital	\$0	Não existe um limite de cobertura para este benefício. É necessária autorização prévia, exceto para internamento por abuso de substâncias e internamentos de emergência.
	Tratamentos com médicos ou cirurgiões	\$0	Não é necessária autorização prévia para os serviços prestados por um prestador contratado, exceto no caso de centros cirúrgicos ambulatoriais certificados, de cuidados dentários extraordinários, assim como serviços realizados por prestadores não pertencentes à rede.
	Serviços hospitalares em ambulatório, incluindo observação	\$0	É necessária uma autorização prévia para cirurgia em ambulatório. Pode ser necessária autorização prévia para testes de diagnóstico em ambulatório, serviços terapêuticos e acessórios. Por exemplo, imagiologia especializada e testes de rastreio especializados podem necessitar de uma autorização prévia. A observação durante a sua estadia num hospital não requer autorização prévia.
	Serviços em centro cirúrgico ambulatório (ASC)	\$0	É necessária uma autorização prévia.

Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Quer uma consulta com um médico	Visitas para tratar um ferimento ou doença	\$0	Não é necessária uma autorização prévia.
	Tratamentos de especialidade	\$0	Não é necessária autorização prévia para serviços fornecidos por um prestador contratado. É necessária autorização prévia para centros cirúrgicos ambulatoriais certificados, de cuidados dentários extraordinários, assim como serviços realizados por prestadores não pertencentes à rede.
	Consultas de bem-estar, como bem-estar físico	\$0	Não é necessária uma autorização prévia.
	Tratamentos para evitar que adoença, tais como vacinas contra a gripe e exames ao cancro	\$0	Não é necessária uma autorização prévia.
	“Bem-vindo ao Medicare” (consulta preventiva única)	\$0	Não é necessária uma autorização prévia.

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
<p>Precisa de cuidados de emergência</p>	<p>Serviço de urgências</p>	<p>\$0</p>	<p>Os serviços de necessidade urgente podem ser prestados por prestadores da rede ou não pertencentes à rede, caso os prestadores da rede estejam temporariamente indisponíveis ou inacessíveis.</p> <p>O nosso plano também abrange cuidados de necessidade urgente e serviços de emergência, incluindo transporte de emergência fora dos EUA e dos seus territórios até ao valor de mil dólares (\$1000) por ano civil. Este é um benefício suplementar abrangido ao abrigo do nosso plano. Para obter mais informações sobre cuidados de necessidade urgente, consulte a Prova de Cobertura, no Capítulo 3.</p> <p>Não é necessária uma autorização prévia.</p>
	<p>Cuidados urgentes</p>	<p>\$0</p>	<p>Os serviços de necessidade urgente podem ser prestados por prestadores da rede ou não pertencentes à rede, caso os prestadores da rede estejam temporariamente indisponíveis ou inacessíveis.</p> <p>O nosso plano também abrange cuidados de necessidade urgente e serviços de emergência, incluindo transporte de emergência fora dos EUA e dos seus territórios até ao valor de mil dólares (\$1000) por ano civil. Este é um benefício suplementar abrangido ao abrigo do nosso plano. Para obter mais informações sobre cuidados de necessidade urgente, consulte a Prova de Cobertura, no Capítulo 3.</p> <p>Não é necessária uma autorização prévia.</p>

Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de exames médicos	Serviços de diagnóstico em radiologia (por ex. raio-x ou outros serviços de imagiologia, como TAC ou ressonâncias magnéticas)	\$0	Pode ser necessária autorização prévia para testes de diagnóstico em ambulatório, serviços terapêuticos e acessórios. Por exemplo, imagiologia especializada e testes de rastreio especializados podem necessitar de uma autorização prévia.
	Testes laboratoriais e de diagnóstico, tais como análises ao sangue	\$0	Pode ser necessária autorização prévia para testes de diagnóstico em ambulatório, serviços terapêuticos e acessórios. Por exemplo, imagiologia especializada e testes de rastreio especializados podem necessitar de uma autorização prévia.
Precisa de serviços otorrino/audição	Exames aos ouvidos	\$0	Não é necessária autorização prévia para exames auditivos de rotina, avaliações, reparações e substituições realizados por um prestador contratado.
	Aparelhos auditivos	\$0	É necessária autorização prévia para aparelhos auditivos que custem mais de \$500.

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273(TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de dentista	Check-ups dentários e tratamentos de prevenção	\$0	Não é necessária uma autorização prévia.
	Cuidados de emergência e de reconstituição	\$0	Pode ser necessária uma autorização prévia. Por favor contacte os Serviços a Membros usando o número no rodapé e na contra-capas deste documento para informação adicional.
Precisa de tratamentos aos olhos	Exame ocular	\$0	Não é necessária uma autorização prévia.
	Óculos e lentes de contacto	\$0	Não é necessária autorização prévia para lentes com receita médica até \$200. É necessária autorização prévia para todas as lentes que excedam o \$200 limite. Os serviços devem ser
	Outros cuidados com a visão	\$0	Pode ser necessária uma autorização prévia.
Tem uma perturbação de saúde comportamental	Serviços de saúde comportamental	\$0	Não é necessária uma autorização prévia.
	Cuidados em internamento e em ambulatório e serviços baseados na comunidade para pessoas que precisam de cuidados de saúde comportamental	\$0	É necessária autorização prévia para internamento, exceto para internamento por abuso de substâncias e internamentos de emergência. Não é necessária autorização prévia, exceto para testes neuropsicológicos, testes psicológicos, terapia eletroconvulsiva e estimulação magnética transcraniana.

Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Tem perturbação de uso de substâncias	Serviços de uso de substâncias	\$0	Não é necessária uma autorização prévia.
Precisa de um sítio para viver com pessoas que o possam ajudar	Cuidados de enfermagem especializados	\$0	Está coberto para assistência qualificada por até 100 dias em cada período de benefício. A sua estadia para cuidados de longa duração é ilimitada. Não é necessário internamento prévio. É necessária uma autorização prévia.
	Cuidados de enfermagem ao domicílio	\$0	É necessária uma autorização prévia.
	Cuidados de acolhimento a adultos e Cuidados de acolhimento a grupos de adultos	\$0	É necessária uma autorização prévia.
Precisa de terapia depois de um enfarte ou acidente	Terapia ocupacional, física ou da fala	\$0	É necessária uma autorização prévia.
Precisa de ajuda para chegar aos serviços de saúde (continua na próxima página)	Serviços de ambulâncias	\$0	Não é necessário obter autorização prévia, exceto para serviços de ambulância que não sejam emergências.
	Transporte de emergência	\$0	Não é necessária uma autorização prévia.

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de ajuda para chegar aos serviços de saúde (continuação)	Transporte para consultas e serviços médicos	\$0	Não é necessária autorização prévia, exceto para marijuana medicinal. Aplicam-se limitações. Por favor consulte os “serviços adicionais” para o transporte para destinos não-médicos
Precisa de medicamentos para tratar a sua doença ou condição (continua na próxima página)	Medicamentos sujeitos a receita médica da Parte B da Medicare	\$0	Medicamentos da Parte B incluem medicamentos dados pelo seu médico no seu consultório, alguns medicamentos por via oral para o cancro e alguns medicamentos usados com determinados equipamentos médicos. Leia a <i>Prova de Cobertura</i> para mais informação sobre estes

Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
<p>Precisa de medicamentos para tratar a sua doença ou condição (continuação)</p>	<p>Medicamentos genéricos (sem marca)</p>	<p>\$0</p>	<p>Poderá haver limitações quanto ao tipo de medicamentos abrangidos. Por favor consulte a <i>Lista de Medicamentos Abrangidos</i> (Lista de Medicamentos) do Programa de Senior Care Options para mais informação.</p> <p>Paga \$0 por um fornecimento de 31 dias, encomendas por correio ou fornecimento alargado (90 dias). O fornecimento alargado está disponível no local em farmácias ou por correio.</p>
	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>\$0</p>	<p>Poderá haver limitações quanto ao tipo de medicamentos abrangidos. Por favor consulte a <i>Lista de Medicamentos Abrangidos</i> (Lista de Medicamentos) do Programa de Senior Care Options para mais informação.</p> <p>Paga \$0 por um fornecimento de 31 dias, encomendas por correio ou fornecimento alargado (90 dias). O fornecimento alargado está disponível no local em farmácias ou por correio.</p>

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273(TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de medicamentos para tratar a sua doença ou condição (continuação)	Medicamentos de venda livre (OTC)	\$0	Poderá haver limitações quanto ao tipo de medicamentos abrangidos. Por favor consulte a <i>Lista de Medicamentos Abrangidos</i> (Lista de Medicamentos) do Programa de Senior Care Options para mais informação.
Precisa de ajuda para melhorar ou tem necessidades de saúde especiais	Serviços de reabilitação, incluindo Terapia de Exercício Supervisionada (SET)	\$0	É necessária uma autorização prévia.
	Equipamento médico para tratamentos em casa	\$0	Pode ser necessária uma autorização prévia. Podem aplicar-se limitações.
	Serviços de diálise	\$0	Não é necessária autorização prévia para serviços fornecidos por um prestador contratado ou para diálise fornecida por um prestador não pertencente à rede quando estiver temporariamente fora da área de serviço.
Precisa de tratamentos aos pés	Serviços de podologia	\$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um prestador contratado, exceto para cirurgia podológica e serviços de podologia prestados num lar.
	Serviços de ortopedia	\$0	Pode ser necessária uma autorização prévia.

Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
<p>Precisa de equipamento médico duradouro (DME)</p> <p>Nota: Isto não constitui uma lista completa de DME abrangidos. Para uma lista completa, contacte os Serviços a Membros ou consulte o Capítulo 4 da <i>Prova de Cobertura</i>.</p>	Cadeiras de rodas, muletas e andarilhos	\$0	Podem aplicar-se limites a certos equipamentos médicos duradouros (DME). Pode ser necessária uma autorização prévia.
	Nebulizadores	\$0	Podem aplicar-se limites a certos equipamentos médicos duradouros (DME). Não é necessária uma autorização prévia.
	Equipamento de oxigénio e acessórios	\$0	Podem aplicar-se limites a certos equipamentos médicos duradouros (DME). Pode ser necessária uma autorização prévia.
<p>Precisa de ajuda para viver em casa</p>	Serviços de saúde em casa	\$0	É necessária uma autorização prévia.
	Serviços em casa, como limpeza	\$0	É necessária uma autorização prévia.
	Saúde diária de adultos ou outros serviços de apoio	\$0	É necessária uma autorização prévia.
	Serviços de reabilitação diária	\$0	É necessária uma autorização prévia.
	Serviços que o ajudem a viver por si próprio (serviços de cuidados de saúde em casa ou serviços de assistentes de cuidados pessoais)	\$0	É necessária uma autorização prévia.

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais (continua na próxima página)	Serviços de acupuntura	\$0	<p>O plano abrange 36 visitas por ano civil, exceto se autorizado de forma diferente no seu Plano de Individualized Care.</p> <p>Para obter mais informações, consulte o Quadro de Benefícios no Capítulo 4 desta Prova de Cobertura.</p>
	Serviços quiropráticos	\$0	<p>O plano abrange 36 visitas por ano civil, exceto se autorizado de forma diferente no seu Plano de Individualized Care.</p>
	Consumíveis e serviços relacionados com a diabetes	\$0	<p>Não é necessária autorização prévia para estes produtos de seleção recebidos do Abbott Diabetes Care. É necessária autorização prévia para glicosímetros, monitores de glicose terapêuticos contínuos (CGM), e tiras de teste recebidos de outros fabricantes.</p> <p>Não é necessária autorização prévia para formação sobre auto gestão da diabetes, serviços de diabetes e outros acessórios para diabéticos fornecidos por um prestador contratado.</p> <p>Consulte o Quadro de Benefícios da Prova de Cobertura, Capítulo 4, Secção 2, para mais informações.</p>

Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadores na rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais (continuação)	Serviços protéticos	\$0	Pode ser necessária uma autorização prévia.
	Radioterapia	\$0	Pode ser necessária uma autorização prévia.
	Serviços para ajudar a gerir a sua doença	\$0	Pode ser necessária uma autorização prévia.
	Programa de Palliative Care (Life Choices)	\$0	Os cuidados paliativos apontam para a qualidade de vida de pessoas a viver com uma doença séria. Não é necessária autorização prévia para serviços prestados pelo programa Life Choices do Programa Senior Care Option ou por um prestador contratado.
	Cuidados paliativos	\$0	É elegível para o benefício de cuidados paliativos quando o seu médico e o diretor médico do centro de cuidados paliativos lhe tiverem dado um prognóstico terminal que certifique que é um doente terminal e tem 6 meses ou menos de vida se a doença seguir o seu curso normal. A autorização prévia não é requerida para os serviços prestados por um prestador contratado ou por uma organização de cuidados paliativos.

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadoresna rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais (continuação)	Transporte Não-médico	\$0	<p>Oito viagens de um sentido por mês são providenciadas por motivos não-médicos, tais como compra de produtos de mercearia. Aplicam-se limites de quilómetros.</p> <p>É necessária uma autorização prévia.</p>
	Cartão Healthy Savings OTC	\$0	<p>É-lhe fornecido um cartão com um montante de \$125 por trimestre (a cada três meses) para usar em artigos aprovados pela Medicare tais como desinfetante de mãos, máscaras, artigos de primeiros-socorros, cuidados dentários, sintomas gripais, etc. sem receita médica.</p> <p>Não é necessária autorização prévia para itens aprovados cobertos pelo Medicare adquiridos por um distribuidor contratado.</p>
	Franquia de Bem-estar	\$0	<p>O plano reembolsa até \$250 por ano civil para os seus custos de inscrição num centro de bem-estar ou ginásio qualificado, aulas de fitness abrangidas, participação em programas de bem-estar, atividades para aptidão da memória, um monitor de atividade (por ex. Fitbit, Apple Watch, etc.).</p> <p>Consulte o Quadro de Benefícios da Prova de Cobertura, Capítulo 4, Secção 2, para mais informações.</p>

Necessidade de cuidados de saúde ou preocupações	Serviços que poderá precisar	Os seus custos para prestadoresna rede	Limitações, exceções e informação de benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais (continuação)	Ajuda com Condições Crónicas	\$0	<p>Membros com condições crónicas poderão ser elegíveis para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso do Cartão Healthy Savings OTC para produtos alimentares saudáveis e nutritivos. <p>As doenças crónicas são geralmente condições que requerem cuidados médicos continuados ou limitam as atividades do dia-a-dia. A condição é diagnosticada por um profissional de saúde licenciado, incluindo o seu médico de cuidados primários, enfermeiro e prestadores similares.</p> <p>Consulte o Quadro de Benefícios da Prova de Cobertura, Capítulo 4, Secção 2, para mais informações.</p>

Este resumo de benefícios é providenciado para fins informativos apenas e não é uma lista completa de benefícios. Para uma lista completa e mais informação sobre os seus benefícios, pode ler a *Prova de Cobertura* do Programa de Senior Care Options. Se não tem uma *Prova de Cobertura*, ligue para os Serviços a Membros do Programa de Senior Care Options, através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h), para obter uma. Se tem questões, também pode ligar para os Serviços a Membros ou visitar www.CommonwealthCareSCO.org.

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273(TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



D. Que serviços estão abrangidos fora do Programa de Senior Care Options?

Há alguns serviços que pode obter que não estão abrangidos pelo Programa de Senior Care Options mas sim pelo Medicare, MassHealth ou por uma Agência Estatal. Isto não constitui uma lista completa. Ligue para os Serviços a Membros através do número no rodapé deste documento para saber mais sobre estes serviços.

Outros serviços abrangidos pelo Medicare, MassHealth ou uma Agência estatal	Os seus custos
Estudos de investigação clínica aprovados pelo Medicare	\$0 (Consulte o Capítulo 3, Secção 5 para obter mais informações sobre estudos de investigação clínica.)
Procedimentos médicos e cirúrgicos, equipamento e medicamentos experimentais.	\$0 Podem estar abrangidos pelo Original Medicare ao abrigo de um estudo de investigação clínica aprovado pelo Medicare ou pelo nosso plano.

E. Serviços que o Programa de Senior Care Options, o Medicare e a MassHealth não cobrem

Isto não constitui uma lista completa. Ligue para os Serviços a Membros através do número no rodapé deste documento para saber mais sobre outros serviços excluídos.

Serviços que o Programa de Senior Care Options, o Medicare e a MassHealth não cobrem	
Serviços obtidos sem autorização prévia obrigatória. (O quadro de benefícios indicado anteriormente neste capítulo indica que serviços requerem autorização prévia.)	Artigos pessoais no seu quarto num hospital ou centro de enfermagem especializado, como telefone ou televisão.
Serviços de naturopatia (utiliza tratamentos naturais ou alternativos)	Os serviços de rotina prestados fora da área de assistência não estão abrangidos.
Cigarros eletrónicos	

F. Os seus direitos como membro do plano

Como membro do Programa de Senior Care Options, tem determinados direitos. Pode exercer estes direitos sem ser penalizado. Também pode exercer estes direitos sem perder os seus serviços de cuidados de saúde. Informá-lo-emos sobre os seus direitos pelo menos uma vez por ano. Leia a *Prova de Cobertura* para mais informações sobre os seus direitos. Os direitos incluem, mas não estão limitados a:

- **Tem o direito ao respeito, justiça e dignidade.** Isto inclui o direito a:
 - Ter cobertura de serviços sem preocupações sobre a sua condição médica, estado de saúde, receção de serviços de saúde, experiência com reclamações, historial médico, deficiência (incluindo distúrbio mental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos de sexo e de identidade de género), orientação sexual, nacionalidade, raça, cor, religião, credo ou assistência pública.
 - Obter informação noutros formatos (por exemplo, impressão em caracteres grandes, braille ou áudio) gratuitamente
 - Estar livre de qualquer forma de restrição física ou isolamento

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273(TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



- **Tem o direito de obter informação sobre os seus cuidados de saúde.** Isto inclui informação sobre tratamentos e as suas opções de tratamento. Esta informação deve estar num formato que consiga compreender. Isto inclui o direito a obter informação sobre:
 - Descrição dos serviços que cobrimos
 - Como obter serviços
 - Quanto lhe vão custar os serviços; Paga \$0 como membro do Programa de Senior Care Options
 - Nomes dos prestadores de cuidados de saúde

 - **Tem o direito de tomar decisões sobre o seu tratamento, incluindo recusar o mesmo.** Isto inclui o direito a:
 - Escolher um médico de cuidados primários (PCP) Pode mudar o seu PCP em qualquer altura durante o ano
 - Ver um prestador de cuidados de saúde mulher sem uma referência
 - Obter os seus serviços e medicamentos cobertos de forma rápida
 - Saber das suas opções de tratamento, seja qual for o custo ou se estão ou não abrangidas
 - Recusar tratamento, mesmo que o seu prestador de cuidados de saúde recomende o contrário
 - Parar de tomar medicamentos, mesmo que o seu prestador de cuidados de saúde recomende o contrário
 - Pedir uma segunda opinião. O Programa de Senior Care Options pagará o custo da sua consulta para uma segunda opinião
 - Fazer saber dos seus desejos de cuidados de saúde numa diretriz antecipada

 - **Tem o direito de acesso atempado a tratamentos que não tenham quaisquer barreiras de acesso físico ou de comunicação.** Isto inclui o direito a:
 - Receber tratamento médico atempado
 - Entrar e sair do consultório de um prestador de cuidados de saúde. Isto significa o acesso sem barreiras para pessoas com deficiência, em conformidade com o Americans with Disabilities Act
 - Ter intérpretes para ajudar com a comunicação com os seus prestadores de cuidados de saúde e o seu plano de saúde

 - **Tem o direito a pedir cuidados de emergência e urgentes quando precisar.** Isto significa que tem o direito a:
 - Receber serviços de emergência sem autorização prévia numa emergência
 - Recorrer a um prestador de cuidados de fora da rede, para urgências, quando necessário
-

- **Tem o direito à confidencialidade e privacidade.** Isto inclui o direito a:
 - Pedir e obter uma cópia dos seus registos médicos numa forma que os compreenda e pedir que os seus registos sejam alterados ou corrigidos
 - Manter a sua informação de saúde pessoal privada
- **Tem o direito de fazer recomendações sobre a nossa política de direitos e responsabilidades dos membros**
 - Se tem quaisquer recomendações sobre a nossa política de direitos e responsabilidades dos membros, pode ligar para os Serviços a Membros através do número 1-866-610-2273, (TTY: ligue para o MassRelay no número 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h).
- **Tem o direito a fazer queixas sobre os seus serviços ou tratamentos abrangidos.** Isto inclui o direito a:
 - Fazer uma queixa ou reclamação contra nós ou os nossos prestadores
 - Pedir uma audiência justa
 - Obter uma razão detalhada pela qual os serviços foram negados

Para mais informações sobre os seus direitos, pode ler a *Prova de Cobertura, Capítulo 7. Os seus direitos e responsabilidades*. Se tiver questões, pode ligar para os Serviços a Membros do Programa de Senior Care Options, através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h).

Também pode ligar para o My Ombudsman através do número 1-855-781-9898 (ou usar o MassRelay no número 711 para ligar para o 1-855-781-9898 ou Vídeo-telefone (VP) 339-224-6831).

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org



G. Como fazer uma queixa ou recorrer de um serviço negado

Se tem uma queixa ou pensa que o Programa de Senior Care Options devia cobrir algo que foi negado, ligue para os Serviços a Membros através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 08:00h às 20:00h, 7 dias por semana. Talvez consiga recorrer da nossa decisão.

Para questões sobre queixas e recursos, pode consultar o Capítulo 8 da *Prova de Cobertura*. Também pode ligar para os Serviços a Membros do Programa de Senior Care Options no número 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h).

H. O que fazer se suspeitar de fraude

A maioria dos profissionais de cuidados de saúde e organizações que fornecem serviços são honestos. Infelizmente, poderá haver alguns que sejam desonestos.

Se pensa que um médico, hospital ou outra farmácia está a fazer algo errado, por favor contacte-nos.

- Ligue para os Serviços a Membros do Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273 (TTY: 711), das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h).
- Ou ligue para o Centro de Serviço ao Cliente MassHealth no número 1-800-841-2900. Utilizadores TTY podem ligar para o 1-800-497-4648.
- Ou, telefone para o Medicare através do 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Utilizadores TTY podem ligar para o 1-877-486-2048. Pode ligar 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem qualquer custo.

Se tem questões gerais ou questões sobre o nosso plano, serviços, área de serviço, faturação ou Carões de Identificação de Membros, por favor ligue para os Serviços a Membros do Programa de Senior Care Options:

1-866-610-2273 (TTY: 711)

As chamadas para este número são gratuitas. Os representantes dos Serviços a Membros estão disponíveis das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h).

Os Serviços para Membros também possuem serviços de intérprete gratuitos disponíveis para não falantes de inglês.

(TTY: 711)

Este número requer equipamento telefónico especial e destina-se apenas a pessoas com dificuldades de audição ou fala.

As chamadas para este número são gratuitas. Os representantes dos Serviços a Membros estão disponíveis das 8h às 20h, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (De 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados e domingos, das 8h às 18h).

Caso tenha alguma dúvida, contacte o Programa de Senior Care Options através do número 1-866-610-2273(TTY: 711) das 8h às 20h, 7 dias por semana (de 1 de abril a 30 de setembro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, sábados e domingos das 8h às 18h). Esta chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.CommonwealthCareSCO.org

