2024
Resumo dos benefícios

commonwealth care alliance® MASSACHUSETTS

Commonwealth Care Alliance ® Massachusetts

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP)

Este é um resumo dos serviços de medicamentos e de saúde cobertos pela Commonwealth Care Alliance Massachusetts de 1.º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

30 Winter Street
Boston, MA 02108

H2225_24_SB_M_PT

MASCOE24EB

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Introdução

Este documento é um breve resumo dos benefícios e serviços cobertos pelo CCA Senior Care Options. Ele inclui respostas a perguntas frequentes, informações de contato importantes, uma visão geral dos benefícios e serviços oferecidos e informações sobre seus direitos como associado do CCA Senior Care Options. Os termos-chave e suas definições aparecem em ordem alfabética no último capítulo do documento *Evidências de cobertura.*

Índice

A. Isenções de responsabilidade 3

B. Perguntas frequentes 5

C. Visão geral dos serviços 11

D. Benefícios cobertos fora do CCA Senior Care Options 34

E. Serviços que o CCA Senior Care Options, o Medicare e o MassHealth (Medicaid) não cobrem 35

F. Seus direitos e responsabilidades como associado do plano 35

G. Como apresentar uma reclamação ou recorrer de um serviço negado 38

H. O que fazer se suspeitar de fraude 38

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

A. Isenções de responsabilidade

Este é um resumo dos serviços de saúde cobertos pelo CCA Senior Care Options para 2024. Este é apenas um resumo. Leia o documento *Evidências de cobertura* para obter a lista completa de benefícios. Para obter o documento Evidências de cobertura, ligue para o Atendimento ao associado no número 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana, de 1.º de outubro a 31 de março. (1.º de abril a 30 de setembro: das 8 am às 8 pm de segunda a sexta-feira, e das 8 am às 6 pm aos sábados e domingos) Você também pode encontrá-lo on-line em ccama.org/sco.

- O CCA Senior Care Options é um plano de saúde que contrata o Medicare e o MassHealth (Medicaid) para fornecer benefícios dos dois programas aos inscritos. A inscrição no plano depende da renovação do contrato.
- Para obter mais informações sobre o **Medicare**, leia o manual *Medicare & You* (*Medicare e você)*. Ele tem um resumo dos benefícios, direitos e proteções do Medicare e respostas às perguntas mais frequentes sobre o Medicare. Você pode obtê-lo no site do Medicare (www.medicare.gov) ou ligando para 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os usuários de TTY devem ligar para 1-877-486-2048.
- O My Ombudsman é um programa independente que pode ajudar você se tiver dúvidas, preocupações ou problemas relacionados ao One Care. Você pode entrar em contato com o My Ombudsman para obter informações ou ajuda. Os serviços do My Ombudsman são gratuitos.

  Você pode ligar, enviar e-mail, escrever ou visitar o My Ombudsman no escritório dele.

  - Ligue para 1-855-781-9898, de segunda a sexta-feira, das 9 am às 4 pm.
  - Use 7-1-1 para ligar para 1-855-781-9898. Este número é para pessoas surdas, com deficiência auditiva ou de fala.
  - Use o Videophone (VP) 339-224-6831. Este número é para pessoas surdas ou com deficiência auditiva.
  - Consulte o site My Ombudsman ou entre em contato diretamente com eles para obter informações atualizadas sobre a localização sobre coo agendar uma consulta e sobre o horário de funcionamento.
  - Envie um e-mail para info@myombudsman.orgou entre em contato com o My Ombudsman pelo site www.myombudsman.org.
  - Escreva ou visite o escritório do My Ombudsman na 25 Kingston Street, 4*th* floor, Boston, MA 02111.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

- Esta não é uma lista completa. As informações de benefícios são um breve resumo, não uma descrição completa dos benefícios. Para obter mais informações, entre em contato com o plano ou leia o documento *Evidências de cobertura* .
- ATENÇÃO: Se você fala português ou outro idioma, os serviços de assistência linguística estão disponíveis gratuitamente para você. Ligue para o Atendimento ao associado no número 866-610-2273 (**TTY 711**), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana de 1.º de outubro a 31 de março. (1.º de abril a 30 de setembro: das 8 am às 8 pm de segunda a sexta-feira, e das 8 am às 6 pm aos sábados e domingos) A ligação é gratuita.
- **Você pode obter este documento gratuitamente em outros formatos, como letras grandes ou outros que funcionam com a tecnologia de leitor de tela, braile ou áudio. Ligue para o Atendimento ao associado no número 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana, de 1.º de outubro a 31 de março. (1.º de abril a 30 de setembro: das 8 am às 8 pm de segunda à sexta, e das 8 am às 6 pm aos sábados e domingos.) A ligação é gratuita.**
- Manteremos sua solicitação de formatos alternativos e idioma especial em arquivo para correspondências futuras. Entre em contato com o Atendimento ao associado para alterar sua solicitação de idioma e/ou formato preferido.

B. Perguntas frequentes

O gráfico a seguir lista as perguntas frequentes.

Perguntas frequentes (FAQ)	Respostas
O que é um plano Senior Care Options?	O plano Senior Care Options é um plano de saúde que contrata o Medicare e o MassHealth (Medicaid) para fornecer benefícios dos dois programas aos inscritos. É para pessoas a partir de 65 anos de idade com cobertura Medicare e MassHealth Standard (Medicaid) e nenhum outro seguro de saúde abrangente. Um plano Senior Care Options é uma organização composta por médicos, hospitais, farmácias, profissionais de saúde de serviços e de suporte de longo prazo (Long-Term Services And Supports, LTSS) e outros profissionais de saúde. Também tem parceiros de tratamento para ajudar você a gerenciar todos os seus profissionais de saúde, serviços e suportes. Todos eles trabalham juntos para fornecer o tratamento de que você precisa.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Perguntas frequentes (FAQ)	Respostas
Eu terei os mesmos benefícios do Medicare e o MassHealth no CCA Senior Care Options que tenho agora?	Você receberá a maioria de seus benefícios Medicare e MassHealth (Medicaid) cobertos diretamente do CCA Senior Care Options. Você trabalhará com uma equipe de profissionais de saúde que ajudará a determinar quais serviços atenderão melhor às suas necessidades. Isso significa que alguns dos serviços que você recebe agora podem mudar com base em suas necessidades e na avaliação do seu médico e da equipe de tratamento. Você também pode obter outros benefícios fora do seu plano de saúde, da mesma forma que faz agora, diretamente de um órgão estadual como o Departamento de saúde mental ou o Departamento de serviços de desenvolvimento. Ao se inscrever no CCA Senior Care Options, você e sua equipe de atendimento trabalharão juntos para desenvolver um Plano de atendimento individualizado (Individualized Care Plan, ICP) para atender às suas necessidades de saúde e suporte, refletindo suas preferências e metas pessoais. Se você estiver tomando algum medicamento com receita Medicare Parte D que normalmente não cobre o CCA Senior Care Options, você pode obter um suprimento temporário e nós o ajudaremos a fazer a transição para outro medicamento ou obter uma exceção para o CCA Senior Care Options para cobrir seu medicamento, se clinicamente necessário. Para obter mais informações, ligue para o Atendimento ao associado nos números listados na parte inferior da página.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Perguntas frequentes (FAQ)	Respostas
Posso usar os mesmos médicos que uso agora?	Esse é frequentemente o caso. Se seus profissionais de saúde (incluindo médicos, terapeutas, farmácias e outros profissionais de saúde) trabalharem com o CCA Senior Care Options e tiverem um contrato conosco, você poderá continuar usando-os. • Profissionais de saúde com um contrato conosco estão “na rede”. Os profissionais de saúde da rede participam do nosso plano. Isso significa que eles aceitam associados do nosso plano e prestam serviços que o nosso plano cobre. **Você deve usar os profissionais de saúde da rede da CCA Senior Care Options.** Se você usar profissionais de saúde ou farmácias que não estejam em nossa rede, o plano pode não pagar por esses serviços ou medicamentos. • Se você precisar de atendimento de urgência ou de emergência ou de serviços de diálise fora da área, você pode usar profissionais de saúde fora do plano CCA Senior Care Options. Para saber se seus médicos estão na rede do plano, ligue para o Atendimento ao associado no número listado na parte inferior da página ou leia o *Diretório de profissionais de saúde e de farmácias* do CCA Senior Care Options no site do plano em ccama.org. Profissionais de saúde fora da rede/não contratados não têm obrigação de tratar os associados do plano, exceto em situações de emergência. Ligue para o nosso número de atendimento ao associado ou consulte Evidências de cobertura para obter mais informações, incluindo o compartilhamento de custos que se aplica aos serviços fora da rede.
O que é um parceiro de tratamento do CCA Senior Care Options?	Um parceiro de tratamento do CCA Senior Care Options é uma pessoa principal para você entrar em contato. Essa pessoa ajuda a gerenciar todos os seus profissionais de saúde e serviços e a garantir que você obtenha o que precisa.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Perguntas frequentes (FAQ)	Respostas
O que são serviços e suportes de longo prazo (LTSS)?	Serviços e suportes de longo prazo são úteis para pessoas que precisam de ajuda para realizar tarefas diárias, como tomar banho, higiene pessoal, vestir-se, fazer a comida e tomar medicamentos. A maioria desses serviços é fornecida em sua casa ou em sua comunidade, mas pode ser fornecida em uma casa de repouso ou hospital. Em alguns casos, um município ou outro órgão pode administrar esses serviços, e seu coordenador de tratamento ou equipe de tratamento trabalhará com esse órgão.
O que acontece se eu precisar de um serviço, mas ninguém na rede do CCA Senior Care Options puder fornecê-lo?	A maioria dos serviços será fornecida por nossos profissionais de saúde da rede. Se você precisar de um serviço que não possa ser fornecido em nossa rede, o CCA Senior Care Options pagará pelo custo de um profissional de saúde fora da rede. Profissionais de saúde fora da rede/não contratados não têm obrigação de tratar os associados do plano, exceto em situações de emergência. Ligue para o nosso número de atendimento ao associado ou consulte Evidências de cobertura para obter mais informações, incluindo o compartilhamento de custos que se aplica aos serviços fora da rede.
Onde o CCA Senior Care Options está disponível?	A área de serviço desse plano inclui: condados de Barnstable, Berkshire, Bristol, Essex, Franklin, Hampden, Hampshire, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk e Worcester, Massachusetts. Você deve morar em uma dessas áreas para se associar plano.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Perguntas frequentes (FAQ)	Respostas
O que é autorização prévia (Prior Authorization, PA)?	Autorização prévia significa uma aprovação do CCA Senior Care Options para buscar serviços fora da nossa rede ou para obter serviços que não são rotineiramente cobertos pela nossa rede **antes** de você obter os serviços. O CCA Senior Care Options pode não cobrir o serviço, procedimento, item ou medicamento se você não obtiver autorização prévia. **Se você precisar de atendimento de urgência ou de emergência ou serviços de diálise fora da área, não precisa obter autorização prévia**. O CCA Senior Care Options pode fornecer a você ou ao seu profissional de saúde uma lista de serviços ou procedimentos que exigem que você obtenha autorização prévia do CCA Senior Care Options antes que o serviço seja prestado. Consulte o Capítulo 3, do documento *Evidências de cobertura*, para saber mais sobre autorização prévia. Consulte a Tabela de benefícios no Capítulo 4 do documento *Evidências de Cobertura* para saber quais serviços exigem autorização prévia. Se você tiver dúvidas sobre a necessidade de autorização prévia para serviços, procedimentos, itens ou medicamentos específicos, ligue para o Atendimento ao associado no número de telefone listado na parte inferior desta página para obter ajuda.
Eu pago um valor mensal (também chamado de prêmio) com o CCA Senior Care Options?	Não. Como você tem o MassHealth (Medicaid), não pagará nenhum prêmio mensal, incluindo seu prêmio Medicare Parte B, por sua cobertura de saúde.
Eu pago uma franquia como associado do CCA Senior Care Options?	Não. Você não paga franquias no CCA Senior Care Options.
Qual é o valor máximo de desembolso que pagarei pelos serviços médicos como associado do Senior Care Options?	Não há compartilhamento de custos para serviços médicos no Senior Care Options, portanto, seus custos anuais de desembolso serão de $0.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Perguntas frequentes (FAQ)	Respostas
Tenho uma lacuna de cobertura para medicamentos?	Não. Como você tem o MassHealth (Medicaid), você não terá um estágio de lacuna de cobertura para seus medicamentos.
Com quem devo entrar em contato se tiver dúvidas ou precisar de ajuda?	**Se você tiver dúvidas gerais ou perguntas sobre nosso plano, serviços, área de serviço, cobrança, cartões de associado, perguntas sobre sua saúde ou serviços de saúde comportamental imediatos, ligue para o Atendimento ao associado do CCA Senior Care Options:** **LIGUE PARA** 866-610-2273 As ligações para este número são gratuitas. 1.º de abril a 30 de setembro: das 8 am às 8 pm de segunda a sexta-feira, e das 8 am às 6 pm aos sábados e domingos. 1.º de outubro a 31 de março: das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. O Atendimento ao associado também tem serviços gratuitos de intérprete de idioma disponíveis. **TTY** **771** As ligações para este número são gratuitas. 1.º de abril a 30 de setembro: das 8 am às 8 pm de segunda a sexta-feira, e das 8 am às 6 pm aos sábados e domingos. 1.º de outubro a 31 de março: das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana.

C. Visão geral dos serviços

A tabela a seguir é uma visão geral rápida de quais serviços você pode precisar, seus custos e regras sobre os benefícios.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de atendimento hospitalar	Estadia do paciente no hospital	$0	É necessária autorização prévia, exceto para uso de substâncias em pacientes internados e internações de emergência.
	Serviços hospitalares ambulatoriais	$0	É necessária autorização prévia, exceto para serviços de observação.
	Serviços de centro cirúrgico ambulatorial (Ambulatory Surgical Center, ASC)	$0	É necessária autorização prévia.
	Atendimento de médico ou de cirurgião	$0	É necessária autorização prévia.
Você quer um médico (esta seção continua na próxima página)	Consultas para tratar uma lesão ou doença	$0	Não é necessária autorização prévia, exceto para centro cirúrgico ambulatorial certificado, tratamento odontológico não rotineiro e cirurgia ambulatorial.
	Tratamento para evitar que você fique doente, como vacinas contra gripe	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um profissional de saúde da rede.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você quer um médico (continuação)	Consultas de bem-estar, como	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um profissional de saúde da rede
	“Bem-vindo ao Medicare” (consulta preventiva de apenas uma única vez)	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um profissional de saúde da rede.
	Tratamento especializado	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um profissional de saúde da rede.
Você precisa de atendimento de emergência (esta seção continua na próxima página)	Serviços de pronto-socorro	$0	Você pode receber atendimento médico de emergência sempre que precisar, em qualquer lugar nos Estados Unidos ou em seus territórios. Não é necessária autorização prévia. O atendimento de emergência não é coberto fora dos Estados Unidos e de seus territórios.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de atendimento de emergência (continuação)	Tratamento de urgência	$0	Se precisar de atendimento de urgência, você deve primeiro tentar obtê-lo de um profissional de saúde da rede ou ligar para nossa linha de aconselhamento com a enfermagem 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, você pode usar profissionais de saúde de fora da rede, quando não conseguir um profissional de saúde da rede. Não é necessária autorização prévia. O atendimento de urgência não é coberto fora dos Estados Unidos e de seus territórios.
Você precisa de exames médicos (esta seção continua na próxima página)	Serviços de radiologia diagnóstica (por exemplo, raios X ou outros serviços de imagem, como exames de TC ou RMs)	$0	Pode ser necessária autorização prévia para exames diagnósticos ambulatoriais e serviços e suprimentos terapêuticos. Por exemplo, exames especializados de imagem e triagem (ou seja, testes genéticos) podem exigir uma autorização prévia. Para obter mais informações, ligue para o Atendimento ao associado. No caso de informações clínicas serem necessárias para determinar se um regime de tratamento é apropriado, a CCA Senior Care Options reserva-se o direito de solicitar que um especialista analise o plano ou solicitação de tratamento proposto.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de exames médicos (continuação)	Exames laboratoriais e procedimentos diagnósticos, como exames de sangue	$0	Não é necessária autorização prévia, exceto para testes genéticos. Para obter mais informações, ligue para o Atendimento ao associado. No caso de informações clínicas serem necessárias para determinar se um regime de tratamento é apropriado, a CCA Senior Care Options reserva-se o direito de solicitar que um especialista analise o plano ou solicitação de tratamento proposto.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de serviços auditivos (esta seção continua na próxima página)	Exames auditivos	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um profissional de saúde da rede. O plano abrange um exame auditivo de rotina por ano. Auditivos não rotineiros: Sob o benefício do Medicare, o plano cobre avaliações diagnósticas de audição e equilíbrio realizadas pelo seu profissional de saúde para determinar se você precisa de tratamento médico. Esses serviços são cobertos como tratamento ambulatorial quando fornecidos por um médico, audiologista ou outro profissional qualificado. Em caso de dúvidas sobre seus benefícios auditivos não de rotina, ligue para o Atendimento ao associado. Em caso de dúvidas sobre seus benefícios auditivos de rotina, ligue para NationsHearing. Para obter uma lista detalhada, ligue para o Atendimento ao associado ou leia o documento Evidências de cobertura das opções de tratamento do CCA Senior.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de serviços auditivos (continuação)	Aparelhos auditivos	$0	O plano cobre os seguintes aparelhos auditivos de rotina, 1 por ouvido por ano, até $500 por ano. É necessária autorização prévia para aparelhos auditivos que custem mais de $500 por aparelho, por ouvido, por ano. Os associados devem usar um profissional de saúde da NationsHearing para serem cobertos por este benefício. Para obter uma lista detalhada, ligue para a NationsHearing ou leia o documento Evidências de cobertura das opções de tratamento do CCA Senior.
Você precisa de tratamento odontológico (esta seção continua na próxima página)	Check-up odontológico e tratamento preventivo	$0	Não é necessária autorização prévia para a maioria dos serviços prestados por um profissional de saúde da rede. Limpezas preventivas, tratamento com flúor e avaliação oral periódica são cobertos duas vezes por ano. Outras limitações podem se aplicar. Para obter mais informações, ligue para o Atendimento ao associado.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de tratamento odontológico (continuação)	Tratamento odontológico de restauração e de emergência	$0	Não é necessária autorização prévia para exames diagnósticos, radiografias, restaurações, dentaduras e tratamento de emergência. **Periodontia** As limpezas profundas são cobertas 1 (um) a cada 24 (vinte e quatro) meses e as consultas de manutenção são cobertas 1 (uma) a cada 3 (três) meses por ano, sem autorização prévia. A cirurgia da gengiva pode ser coberta, se clinicamente necessária, com uma autorização prévia aprovada. **Protodontia:** As dentaduras de substituição, incluindo completas e parciais, são limitadas à cobertura uma vez a cada cinco anos sem autorização prévia. As dentaduras imediatas são cobertas uma (1) durante a vida. Coroas e pontes são cobertas uma vez a cada cinco anos. Não é necessária autorização prévia para coroas. Reembasamentos, ajustes e reparos de dentaduras são cobertos depois de 6 meses de colocação, sem autorização prévia. Limitações adicionais podem ser aplicadas. Os implantes são cobertos até um máximo de quatro (4) por ano, um dente/local durante a vida. Você deve ter osso e periodonto saudáveis e não ter doença periodontal. Uma dentadura com prótese total em conjunto com implantes anteriores é coberta quando há uma crista mínima para suportar uma dentadura completa. É necessária autorização prévia.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de tratamento odontológico (continuação)			**Cirurgia oral e maxilofacial:** Extrações (simples e cirúrgicas) são cobertas uma por dente durante a vida sem autorização prévia. Extrações para dentes afetados são cobertas se clinicamente necessário. É necessária autorização prévia. Biópsia, cirurgia de tecido mole e enxerto ósseo são cobertos, se clinicamente necessário. É necessária autorização prévia. Outras regras e limitações podem se aplicar. Para obter mais informações, ligue para o Atendimento ao associado. Caso seja necessária uma contribuição clínica para determinar se um regime de tratamento é apropriado, a CCA Senior Care Options reserva-se o direito de solicitar que um especialista em odontologia analise o plano de tratamento proposto pelo seu dentista. Para obter uma lista detalhada, ligue para o Atendimento ao associado ou leia o documento Evidências de cobertura das opções de tratamento do CCA Senior.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de tratamento para os olhos (esta seção continua na próxima página)	Exames oftalmológicos	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um profissional de saúde da rede VSP. Um exame oftalmológico de rotina por ano. Serviços médicos ambulatoriais para o diagnóstico e tratamento de doenças e lesões oculares, incluindo tratamento para degeneração macular relacionada à idade. Em caso de dúvidas sobre seus benefícios de visão não rotineiros, ligue para o Atendimento ao associado. Para perguntas sobre seus benefícios de visão de rotina, ligue para a VSP. Para obter uma lista detalhada, ligue para o Atendimento ao associado ou leia o documento Evidências de cobertura das opções de tratamento do CCA Senior.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de tratamento para os olhos (continuação)	Óculos ou lentes de contato	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços de visão de rotina cobertos fornecidos por um profissional de saúde VSP. Armações, lentes e lentes de contato visualmente necessárias (ajuste e avaliação) são cobertas até o máximo do plano de $350 por ano do plano e exigem autorização prévia. Serviços oftalmológicos de rotina não estão sujeitos ao desembolso máximo. Armações, lentes e lentes de contato são limitadas a um par ou conjunto, por ano, até o máximo do plano listado acima. O associado pode receber um benefício adicional de substituição de óculos (armações e lentes) uma vez a cada 24 meses. Para obter mais informações, ligue para a VSP ou leia Evidências de cobertura do CCA Senior Care Options. Em caso de dúvidas sobre seus benefícios de visão não rotineiros, ligue para o Atendimento ao associado. Para obter uma lista detalhada, ligue para o Atendimento ao associado ou leia o documento Evidências de cobertura das opções de tratamento do CCA Senior.
	Outros tratamentos de visão	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um profissional de saúde da rede.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você tem um problema de saúde comportamental	Serviços de saúde comportamental	$0	Pode ser necessária autorização prévia. Para obter uma lista detalhada, ligue para o Atendimento ao associado ou leia o documento Evidências de cobertura das opções de tratamento do CCA Senior.
	Atendimento hospitalar e ambulatorial e serviços comunitários para pessoas que precisam de atendimento de saúde comportamental	$0	É necessária autorização prévia para atendimento hospitalar, exceto para uso de substâncias de pacientes internados e internações de emergência. Não é necessária autorização prévia para o atendimento ambulatorial, exceto para testes neuropsicológicos, testes psicológicos, eletroconvulsoterapia e estimulação magnética transcraniana. Para obter uma lista detalhada de serviços que exigem autorização prévia, ligue para o Atendimento ao associado ou leia Evidências de cobertura do CCA Senior Care Options.
Você precisa de serviços para problema por uso de substâncias	Serviços para problema por uso de substâncias	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um profissional de saúde da rede.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de um lugar para morar com pessoas disponíveis para ajudar você	Tratamento de enfermagem qualificado	$0	É necessária autorização prévia.
	Cuidados domiciliares com enfermeiro(a)	$0	É necessária autorização prévia. Se a MassHealth (Medicaid) determinar que você tem um valor pago pelo paciente (Patient Paid Amount, PPA) mensal para seus cuidados de custódia, você é responsável por esses pagamentos.
	Acolhimento para adultos e Acolhimento para adultos em grupo	$0	É necessária autorização prévia.
Você precisa de tratamento após um acidente vascular cerebral ou acidente	Terapia ocupacional, fisioterapia ou fonoaudiologia	$0	É necessária autorização prévia.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de ajuda para obter serviços de saúde (esta seção continua na próxima página)	Serviços de ambulância	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços de ambulância de emergência dentro e fora da rede. É necessária autorização prévia para serviços de ambulância não emergencial. Os serviços de ambulância de emergência não são cobertos fora dos Estados Unidos e de seus territórios.
	Transporte de emergência	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços de transporte de emergência dentro e fora da rede. O transporte de emergência não é coberto fora dos Estados Unidos e de seus territórios.
	Transporte para consultas e serviços médicos	$0	Não é necessária autorização prévia. O plano cobre o transporte de que você precisa por motivos médicos, exceto emergências, para destinos aprovados pela CCA de até 50 milhas por trecho. As viagens devem ser reservadas com pelo menos 72 horas de antecedência, de segunda a sexta-feira, da data prevista para a viagem.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de ajuda para obter serviços de saúde (continuação)	Transporte para outros serviços (não médicos)	$0	Oito (8) viagens só de ida por mês são fornecidas para fins não médicos, como compras de supermercado para destinos aprovados pela CCA, até 50 milhas por trecho. Certos locais são proibidos, como cassinos. Viagens não usadas no mês não são transferidas para uso futuro. As viagens devem ser reservadas com pelo menos 72 horas de antecedência, de segunda a sexta-feira, da data prevista para a viagem.
Você precisa de medicamentos para tratar sua doença ou quadro clínico (esta seção continua na próxima página)	Medicamentos com receita Medicare Parte B	$0	Os medicamentos da Parte B incluem medicamentos administrados pelo médico no consultório, alguns medicamentos orais contra o câncer e alguns medicamentos usados com determinados equipamentos médicos. Leia *Evidências de cobertura* para obter mais informações sobre esses medicamentos.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de medicamentos para tratar sua doença ou quadro clínico (continuação)	Medicamentos genéricos (sem nome comercial)	Nível 1: $0 para um suprimento de 31 dias. Nível 2: $0 para um suprimento de 31 dias. Nível 3: NA Nível 4: $0 para um suprimento de 31 dias. Nível 4: $0 para um suprimento de 31 dias.	Pode haver limitações sobre os tipos de medicamentos cobertos. Consulte a *Lista de medicamentos cobertos (Lista de medicamentos) para obter mais informações.* **Mensagem importante sobre o que você paga por vacinas —** Algumas vacinas são consideradas benefícios médicos. Outras vacinas são consideradas medicamentos da Parte D. Você pode encontrar essas vacinas listadas na *Lista de medicamentos cobertos pelo plano (Formulário).* Nosso plano cobre a maioria das vacinas da Parte D sem nenhum custo para você. Alguns medicamentos têm limites de quantidade. Seu profissional de prescrição pode precisar obter autorização prévia do CCA Senior Care Options para certos medicamentos. Alguns medicamentos que você toma regularmente, para uma doença crônica ou de longo prazo, estão disponíveis por meio de serviços de encomenda por correio ou suprimento diário estendido (100 dias) (de longo prazo) em uma farmácia de varejo da rede. Você paga $0 por pedido pelo correio ou suprimento diário estendido (100 dias). Se estiver em uma instituição de enfermagem há pelo menos 90 dias, você não terá nenhuma coparticipação por medicamentos com receita.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de medicamentos para tratar sua doença ou quadro clínico (continuação)	Medicamentos de marca	Nível 1: NA Nível 2: NA Nível 3: $0 para um suprimento de 31 dias. Nível 4: $0 para um suprimento de 31 dias. Nível 5: $0 para um suprimento de 31 dias.	Pode haver limitações sobre os tipos de medicamentos cobertos. Consulte a *Lista de medicamentos cobertos* (lista de medicamentos) do CCA Senior Care Options para obter mais informações. O plano pode exigir que você primeiro tente um medicamento para tratar sua doença, antes que ele cubra outro medicamento para essa doença. Alguns medicamentos têm limites de quantidade. Seu profissional de prescrição pode precisar obter autorização prévia do CCA Senior Care Options para certos medicamentos. Alguns medicamentos que você toma regularmente, para uma doença crônica ou de longo prazo, estão disponíveis por meio de serviços de encomenda por correio ou suprimento diário estendido (100 dias) (de longo prazo) em uma farmácia de varejo da rede. Você paga $0 por pedido pelo correio ou suprimento diário estendido (100 dias).
	Medicamentos de venda livre	$0	Pode haver limitações sobre os tipos de medicamentos cobertos. Consulte a *Lista de medicamentos cobertos* (Lista de medicamentos) para obter mais informações.
Você precisa de tratamento para os pés	Serviços de podologia	$0	É necessária autorização prévia.
	Serviços órticos	$0	É necessária autorização prévia. Para obter uma lista detalhada, ligue para o Atendimento ao associado.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de equipamentos médicos duráveis (Durable Medical Equipment, DME) **Observação:** Esta não é uma lista completa de DMEs cobertos. Para obter uma lista completa, entre em contato com o Atendimento ao associado ou consulte o Capítulo 4 de *Evidências de cobertura*.	Cadeiras de rodas, muletas e andadores	$0	É necessária autorização prévia. Para obter uma lista detalhada, ligue para o Atendimento ao associado.
	Nebulizadores	$0	É necessária autorização prévia.
	Equipamentos e suprimentos de oxigênio	$0	É necessária autorização prévia.
Você precisa de ajuda para viver em casa (esta seção continua na próxima página)	Serviços de saúde domiciliar	$0	É necessária autorização prévia.
	Serviços domésticos, como limpeza ou cuidados com a casa, ou modificações domésticas, como barras de apoio	$0	É necessária autorização prévia.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de ajuda para viver em casa (continuação)	Serviços de reabilitação durante o dia	$0	É necessária autorização prévia.
	Serviços para ajudar você a viver sozinho (serviços de assistência médica domiciliar ou serviços de atendimento de cuidados pessoais)	$0	É necessária autorização prévia.
Serviços adicionais cobertos (esta seção continua na próxima página)	Serviços de quiropraxia	$0	Não é necessária autorização prévia. O plano cobre 36 consultas por ano.
	Suprimentos e serviços para diabetes	$0	O CCA Senior Care Options fornece monitores de glicose e tiras de teste selecionados para nossos associados com diabetes de um fornecedor preferido. É necessária autorização prévia. Para obter mais informações, ligue para o Atendimento ao associado ou leia Evidências de cobertura do CCA Senior Care Options.
	Serviços protéticos	$0	É necessária autorização prévia. Para obter uma lista detalhada, ligue para o Atendimento ao associado.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais cobertos (continuação)	Radioterapia	$0	É necessária autorização prévia.
	Serviços para ajudar a controlar sua doença	$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um profissional de saúde da rede.
	Acupuntura	$0	Não é necessária autorização prévia. O plano cobre 36 consultas por ano.
	Recompensa da consulta de bem-estar anual	$0	Uma consulta anual de bem-estar ou um exame físico anual qualifica-se para uma recompensa de $25 por ano em seu cartão Healthy Savings depois de ter concluído a consulta. Consultas rotineiras ao clínico geral, como uma consulta de acompanhamento ou de doença, não se qualificam para a recompensa. Para ganhar essa recompensa, você deve ter concluído uma consulta anual de bem-estar ou um exame anual. Qualquer tipo de consulta anual é mais longo do que as consultas de rotina ao clínico geral. Durante uma consulta de bem-estar ou um exame anual, você e seu médico analisarão sua saúde geral em detalhes. Depois de concluir seu exame qualificado e o profissional médico nos faturar (o plano de saúde), carregaremos sua recompensa em seu cartão Healthy Savings.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais cobertos (continuação)	Programa de tratamento paliativo (Life Choices)	$0	Tratamento paliativo é tratamento que visa melhorar a qualidade de vida de pessoas que convivem com uma doença grave. Não é necessária autorização prévia para serviços prestados pelo programa de tratamento paliativo ou de um profissional de saúde da rede.
	Telessaúde	$0	Leia Evidências de cobertura, Capítulo 4, Seção 2, Tabela de benefícios para obter mais informações. Certos serviços de telessaúde, incluindo serviços de urgência, serviços de saúde domiciliar, serviços de clínicos gerais, serviços de terapia ocupacional, sessões individuais para saúde comportamental, serviços especializados, outros profissionais de saúde, sessões individuais para serviços psiquiátricos, fisioterapia e serviços de patologia da linguagem da fala, sessões individuais para uso ambulatorial de substâncias.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais cobertos (continuação)	Fitness	$0	O plano cobre uma associação de fitness Silver&Fit® com acesso a uma única academia de ginástica da rede por mês de sua escolha, programação Fit at Home para fitness em casa, um (1) kit de fitness em casa por ano e muito mais. Para encontrar academias Silver&Fit e aulas on-line, visite www.silverandfit.com. Consulte Evidências de cobertura para obter detalhes completos.

Preocupação ou necessidade de saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos para profissionais de saúde na rede	Informações sobre limitações, exceções e benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais cobertos (continuação)	Healthy Savings Card		Você receberá um cartão Health Savings com $475 de subsídio carregado trimestralmente (a cada três meses) que pode ser usado para comprar itens de venda livre (Over-The-Counter, OTC) cobertos pela CCA sem receita médica. Use seu cartão para comprar itens de venda livre, incluindo: suprimentos de primeiros socorros, testes para COVID-19, sabonetes líquidos, tratamento odontológico, remédios para resfriado e gripe nos varejistas participantes. Para associados com doenças crônicas, você pode usar seu subsídio trimestral no cartão Healthy Savings para a compra de alimentos aprovados* em varejistas da rede, bem como para pagamentos de serviços públicos*, como gás, eletricidade e Internet/cabo em estabelecimentos de serviços públicos registrados que aceitam Visa . Nem todos os associados se qualificam. **Consulte Evidências de cobertura para obter detalhes completos.** *Os benefícios de alimentos e serviços públicos fazem parte de um programa complementar especial para doentes crônicos. Nem todos os associados se qualificam. Algumas restrições podem ser aplicadas. Somente nos locais participantes. Consulte Evidências de cobertura para obter detalhes completos. Para obter mais informações, ligue para o Atendimento ao associado.

O resumo dos benefícios acima é fornecido apenas para fins informativos. Para obter mais informações sobre seus benefícios, você pode ler *Evidências de cobertura do CCA Senior Care Options*. Se tiver dúvidas, você também pode ligar para o Atendimento ao associado do CCA Senior Care Options.

D. Benefícios cobertos fora do CCA Senior Care Options

Esta não é uma lista completa. Ligue para o Atendimento ao associado para saber mais sobre outros serviços não cobertos pelo CCA Senior Care Options, mas disponíveis pelo Medicare, MassHealth (Medicaid) ou por um órgão estadual.

Outros serviços cobertos pelo Medicare, MassHealth (Medicaid) ou um órgão estadual de Massachusetts	Seus custos
Certos serviços de cuidados paliativos cobertos fora do CCA Senior Care Options	$0
Reabilitação psicossocial	$0
Controle de casos direcionados	$0
Sala de descanso e jogos	$0

E. Serviços que o CCA Senior Care Options, o Medicare e o MassHealth (Medicaid) não cobrem

Esta não é uma lista completa. Ligue para o Atendimento ao associado para saber mais sobre outros serviços excluídos.

Serviços que o CCA Senior Care Options, o Medicare e o MassHealth (Medicaid) não cobrem
Serviços que não são clinicamente necessários de acordo com os padrões do Medicare e do MassHealth (Medicaid), a menos que aprovados ou inseridos de outra forma em seu Plano de cuidados pessoais (individualizados).
Serviços de naturopatia (o uso de tratamentos naturais ou alternativos).
Itens pessoais em seu quarto em um hospital ou em uma instituição de enfermagem especializada, como telefone ou televisão.
Serviços prestados fora da área de serviço.
Cigarros eletrônicos.

F. Seus direitos e responsabilidades como associado do plano

Como associado do CCA Senior Care Options, você tem certos direitos. Você pode exercer esses direitos sem ser punido. Você também pode usar esses direitos sem perder seus serviços de saúde. Nós lhe informaremos sobre seus direitos pelo menos uma vez por ano. Para obter mais informações sobre seus direitos, leia *Evidências de cobertura*. Seus direitos incluem, entre outros, os seguintes:

- **Você tem direito a respeito, justiça e dignidade.** Isso inclui o direito de: Obter serviços cobertos sem preocupação sobre condição médica, estado de saúde, recebimento de serviços de saúde, experiência em reivindicações, histórico médico, deficiência (incluindo comprometimento comportamental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos sexuais e identidade de gênero), orientação sexual, nacionalidade, raça, cor, religião, credo ou assistência pública
- Obter informações em outros idiomas e formatos (por exemplo, letras grandes, braile ou áudio) gratuitamente
- Estar livre de qualquer forma de restrição física ou isolamento

- **Você tem o direito de obter informações sobre seu tratamento de saúde.** Isso inclui informações sobre o tratamento e suas opções de tratamento. Essas informações devem estar em um idioma e formato que você possa entender. Isso inclui o direito de obter informações sobre:
  - Descrição dos serviços que cobrimos
  - Como obter serviços
  - Quanto os serviços te custarão
  - Nomes dos profissionais de saúde e do coordenador do tratamento
- **Você tem o direito de tomar decisões sobre seu tratamento, incluindo recusar o tratamento.** Isso inclui o direito de:
  - Escolher um clínico geral (Primary Care Provider, PCP) e trocá-lo a qualquer momento durante o ano
  - Usar um ginecologista sem um encaminhamento
  - Obter seus serviços e medicamentos cobertos rapidamente
  - Conhecer todas as opções de tratamento, independentemente do custo ou se estão cobertas
  - Recusar o tratamento, mesmo se seu profissional de saúde aconselhar contra isso
  - Parar de tomar medicamentos, mesmo se seu profissional de saúde aconselhar contra isso
  - Pedir uma segunda opinião. O CCA Senior Care Options pagará pelo custo da sua consulta de segunda opinião
  - Torne seus desejos de tratamento de saúde conhecidos em uma diretiva prévia
- **Você tem o direito a acesso oportuno a cuidados que não tenham nenhuma barreira de comunicação ou acesso físico.** Isso inclui o direito de:
  - Obter assistência médica oportuna
  - Entrar e sair do consultório de um profissional de saúde. Isso significa acesso livre de barreiras para pessoas com deficiência, de acordo com a Lei dos Americanos com Deficiências
  - Ter intérpretes para ajudar na comunicação com seus profissionais de saúde e seu plano de saúde

- **Você tem direito a atendimento de emergência e de urgência quando precisar.** Isso significa que você tem o direito de:
  - Obter serviços de emergência sem autorização prévia em caso de emergência
  - Usar um profissional de atendimento de emergência ou de urgência fora da rede, quando necessário
- **Você tem direito à confidencialidade e à privacidade.** Isso inclui o direito de:
  - Pedir e obter uma cópia de seus prontuários médicos de forma que você possa entender e pedir que seus prontuários sejam alterados ou corrigidos
  - Manter suas informações pessoais de saúde em sigilo
  - Ter privacidade durante o tratamento
- **Você tem o direito de fazer reclamações sobre seus serviços ou tratamentos cobertos.** Isso inclui o direito de:
  - Apresentar uma reclamação ou queixa contra nós ou nossos profissionais de saúde
  - Pedir uma audiência estadual
  - Obter um motivo detalhado pelo qual os serviços foram negados
  - Pedir ao nosso plano para tomar uma decisão de cobertura por você
  - Registrar um recurso para mudarmos uma decisão de cobertura

Para obter mais informações sobre seus direitos, você pode ler *Evidências de cobertura*. Se tiver dúvidas, você pode ligar para o Atendimento ao associado do CCA Senior Care Options no número listado na parte inferior da página.

Você também pode ligar para o My Ombudsman no número 1-855-781-9898 (ou usar o **MassRelay no número 711** para ligar para 1-855-781-9898 ou para o Videophone (VP) 339-224-6831).

Você pode ser responsável pelo pagamento de serviços não cobertos pelo CCA Senior Care Options. Uma lista completa dos serviços cobertos está disponível em *Evidências de cobertura* .

Para obter mais informações sobre seus direitos, você pode ler *Evidências de cobertura do CCA Senior Care Options*. Se tiver dúvidas, você também pode ligar para o Atendimento ao associado do CCA Senior Care Options.

G. Como apresentar uma reclamação ou recorrer de um serviço negado

Se você tiver uma reclamação ou achar que o CCA Senior Care Options deve cobrir algo que negamos, ligue para o CCA Senior Care Options no número listado na parte inferior desta página. Você pode apresentar uma reclamação ou recorrer da nossa decisão.

Para perguntas sobre reclamações e recursos, você pode ler o Capítulo 8 de *Evidências de cobertura do CCA Senior Care Options*. Você também pode ligar para o Atendimento ao associado do CCA Senior Care Options no número listado na parte inferior da página.

Se você tiver um problema, preocupação ou dúvidas relacionadas aos seus benefícios ou tratamento, ligue para o Atendimento ao associado do CCA Senior Care Options no número 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana, de 1.º de outubro a 31 de março. (1.º de abril a 30 de setembro: das 8 am às 8 pm de segunda a sexta-feira, e das 8 am às 6 pm aos sábados e domingos)

- Visite o My Ombudsman on-line em www.myombudsman.org

H. O que fazer se suspeitar de fraude

A maioria dos profissionais e organizações de saúde que prestam serviços é honesta. Infelizmente, pode haver alguns que são desonestos.

Se você acha que um médico, hospital ou outra farmácia está fazendo algo errado, entre em contato conosco.

- Ligue para o Atendimento ao associado do CCA Senior Care Options. Os números de telefone estão listados na parte inferior da página.
- Ou ligue para o Centro de atendimento ao cliente MassHealth (Medicaid) pelo telefone 1-800-841-2900. **Os usuários de TTY podem ligar para 1-800-497-4648**.
- Ou ligue para o Medicare pelo número 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). **Os usuários de TTY podem ligar para 1-877-486-2048**. Você pode ligar para esses números gratuitamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Ou ligue para a Divisão de fraude do Medicaid do Procurador Geral, Linha de dica de fraude médica, pelo telefone 617-963-2360

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Se você tiver dúvidas gerais ou perguntas sobre nosso plano, serviços, área de serviço, cobrança ou cartões de identificação de associado, ligue para o Atendimento ao associado do CCA Senior Choice :

866-610-2273: das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana, de 1.º de outubro a 31 de março. (1.º de abril a 30 de setembro: das 8 am às 8 pm de segunda a sexta-feira, e das 8 am às 6 pm aos sábados e domingos). A ligação é gratuita. **Para obter mais informações,** acesse ccama.org/sco.

As ligações para este número são gratuitas.

Os Atendimento ao associado também tem serviços gratuitos de intérprete de idioma disponíveis.
TTY 711: das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana, de 1.º de outubro a 31 de março. (1.º de abril a 30 de setembro: das 8 am às 8 pm de segunda a sexta-feira, e das 8 am às 6 pm aos sábados e domingos) As ligações para este número são gratuitas.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Aviso de não discriminação

A Commonwealth Care Alliance, Inc.® cumpre as leis federais de direitos civis aplicáveis e não discrimina, nem exclui pessoas, nem as trata de forma diferente devido a condições médicas, estado de saúde, recebimento de serviços de saúde, experiência em sinistros, histórico médico, deficiência (incluindo comprometimento comportamental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos sexuais e identidade de gênero), orientação sexual, origem nacional, raça, cor, religião, credo, assistência pública ou local de residência. Commonwealth Care Alliance, Inc.:

- Fornece ajuda e serviços gratuitos para pessoas com deficiência para se comunicarem conosco de forma eficaz, como:
  - Intérpretes qualificados de língua de sinais
  - Informações escritas em outros formatos (letra grande, áudio, formatos eletrônicos acessíveis, outros formatos)
- Fornece serviços de idiomas gratuitos para pessoas cujo idioma principal não é o inglês, como:
  - Intérpretes qualificados
  - Informações escritas em outros idiomas

Se precisar desses serviços, entre em contato com o Atendimento ao associado.

Se você acredita que a Commonwealth Care Alliance, Inc. não forneceu adequadamente esses serviços ou discriminou, de qualquer outra forma, devido a condição médica, status de saúde, recebimento de serviços de saúde, experiência com sinistros, histórico médico, deficiência (incluindo comprometimento comportamental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos sexuais e identidade de gênero), orientação sexual, origem nacional, raça, cor, religião, credo, assistência pública ou lugar de residência, você pode registrar uma reclamação pelos seguintes canais:

Commonwealth Care Alliance, Inc.
Civil Rights Coordinator
30 Winter Street
Boston, MA 02108
Telefone: 617-960-0474, ramal 3932 (TTY 711) Fax: 857-453-4517
Email: civilrightscoordinator@commonwealthcare.org

Você pode registrar uma reclamação pessoalmente ou por correio, fax ou e-mail. Se precisar de ajuda para registrar uma reclamação, o Coordenador de direitos civis está disponível para ajudar você.

Você também pode apresentar uma reclamação de direitos civis ao Departamento de saúde e serviços humanos dos EUA, Departamento de direitos civis, eletronicamente pelo Portal de reclamações do Departamento de direitos civis, disponível em ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, ou por correio ou telefone em:

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

Os formulários de reclamação estão disponíveis em www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Serviços de intérprete em vários idiomas

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-866-610-2273 (TTY 711). Someone who speaks English can help you. This is a free service.

Spanish: Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-866-610-2273 (TTY 711). Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin: 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑 问。如果您需要此翻译服务，请致电 1-866-610-2273 (TTY 711) 。我们的中文工作人员很乐意帮助您。 这是一项免费服务。

Chinese Cantonese: 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯 服務。如需翻譯服務，請致電 1-866-610-2273 (TTY 711) 。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這 是一項免費服務。

Tagalog: Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa 1-866-610-2273 (TTY 711). Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-866-610-2273 (TTY 711). Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quí vị cần thông dịch viên xin gọi 1-866-610-2273 (TTY 711) sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quí vị. Đây là dịch vụ miễn phí .

German: Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-866-610-2273 (TTY 711). Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 답해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-866-610-2273 (TTY 711) 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian: Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-866-610-2273 (телетайп 711). Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على 1-866-610-2273 (رقم هاتف الصم والبكم 711). سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं. एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-866-610-2273 (TTY 711) पर फोन करें. कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है. यह एक मुफ्त सेवा है.

Italian: È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-866-610-2273 (TTY 711). Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Portuguese: Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-866-610-2273 (TTY 711). Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole: Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-866-610-2273 (TTY 711). Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish: Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-866-610-2273 (TTY 711). Ta usługa jest bezpłatna.

CCA Senior Care Options (HMO D-SNP): Resumo dos benefícios de 2024

Japanese: 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするため
に、無料の通訳サービスがありますございます。通訳をご用命になるには、1-866-610-2273 (TTY 711)
にお電話ください。日本語を話す人 者 が支援いたします。これは無料のサー ビスです。

Gujarati: અમારી આરોગ્ય અથવા દવાની યોજના વિશે તમને હોય તેવા કોઈપણ પ્રશ્નોના જવાબ આપવા માટે અમારી પાસે મફત દુભાષિયા સેવાઓ છે. દુભાષિયા મેળવવા માટે, અમને ફક્ત 1-866-610-2273 (TTY 711) પર કૉલ કરો. અંગ્રેજી/ગુજરાતી બોલતી વ્યક્તિ તમને મદદ કરી શકે છે. આ એક મફત સેવા છે.

Lao/Laotian: ພວກເຮົາມີບໍລິການລ່າມແປພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າເພື່ອຕອບທຸກຄຳຖາມທີ່ທ່ານອາດມີກ່ຽວກັບແຜນສຸຂະພາບ ຫຼື ແຜນຢາຂອງພວກເຮົາ. ເພື່ອຂໍລ່າມແປພາສາ, ພຽງໂທຫາພວກເຮົາທີ່ເບີ 1-866-610-2273 (TTY 711). ຈະມີຜູ້ທີ່ເວົ້າພາສາອັງກິດ/ລາວຊ່ວຍທ່ານໄດ້. ນີ້ແມ່ນການບໍລິການບໍ່ເສັຍຄ່າ.

Cambodian: យើងមានសេវាបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយឥតគិតថ្លៃដើម្បីឆ្លើយសំនួរណាមួយដែលអ្នកអាចមានអំពីគម្រោងសុខភាព ឬថ្នាំ
របស់យើង។ ដើម្បីទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ សូមហៅទូរសព្ទមកយើងតាមរយៈលេខ 1-866-610-2273 (TTY 711) ។
នរណាម្នាក់ដែលនិយាយភាសាអង់គ្លេស/ភាសាខ្មែរអាចជួយអ្នកបាន។ នេះគឺជាសេវាកម្មដែលឥតគិតថ្លៃ។