

Important!

Important! This information is about your Fallon Health MassHealth benefits. It needs to be translated right away. Fallon can translate it for you. If you need help with translation or other help, call Fallon at 1-855-508-4715.

¡Importante! Esta información es sobre sus beneficios de Fallon Health MassHealth. Necesita traducirse de inmediato. Fallon puede traducírsela. Si necesita ayuda con la traducción, o cualquier otro tipo de ayuda, llame a Fallon al 1-855-508-4715. (SPA)

ສຳຄັນ! ຂໍ້ມູນນີ້ແມ່ນກ່ຽວກັບເງິນຊ່ວຍເຫຼືອ Fallon Health MassHealth ຂອງທ່ານ. ມັນຈຳເປັນຕ້ອງມີການແປພາສາໃນທັນທີ. Fallon ສາມາດແປມັນໃຫ້ທ່ານໄດ້. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເລື່ອງການແປພາສາຫຼືຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອອື່ນ, ໃຫ້ໂທຫາ Fallon ທີ່ເບີ 1-855-508-4715. (LAO)

重要事項! 本資訊與您在Fallon Health MassHealth 的福利有關. 請即刻瞭解其中的內容. Fallon 可以為您提供翻譯. 如果您需要他人協助翻譯或需要其他協助, 請致電Fallon, 電話1-855-508-4715.(CHI)

Enpòtan! Enfòmasyon sa yo konsène avantaj Fallon Health MassHealth ou. Nou dwe tradui yo touswit. Fallon kapab tradui yo pou ou. Si ou bezwen èd pou tradiksyon an oswa lòt èd, rele Fallon nan nimewo 1-855-508-4715. (HC)

ព័ត៌មានសំខាន់! ព័ត៌មាននេះគឺស្តីអំពីអត្ថប្រយោជន៍ Fallon Health MassHealth របស់អ្នក។ វាចាំបាច់ត្រូវមានការបកប្រែជាបន្ទាន់។ Fallon អាចបកប្រែជូនអ្នកបាន។ បើអ្នកត្រូវការជំនួយបកប្រែឬជំនួយផ្សេងទៀត សូមហៅទូរសព្ទទៅ Fallon តាមលេខ 1-855-508-4715 (CAM)

Importante! Esta informação se refere aos seus benefícios do programa MassHealth de Saúde da Fallon. Deve ser traduzida imediatamente. A Fallon pode providenciar a tradução para você. Caso necessite ajuda com tradução, ou qualquer outro tipo de ajuda, ligue para a Fallon pelo número 1-855-508-4715. (POR)

Внимание! Это информация о ваших льготах по плану Fallon Health MassHealth. Вам необходимо срочно ознакомиться с этой информацией. Если вам нужен перевод этой информации, Fallon может вам помочь. За помощью с переводом или любой другой помощью обращайтесь в Fallon по телефону 1-855-508-4715. (RUS)

Ważne! Niniejsze informacje dotyczą Państwa świadczeń Fallon Health MassHealth. Muszą one być natychmiast przetłumaczone. Fallon może je dla Państwa przetłumaczyć. Jeśli potrzebują Państwo pomocy w dokonaniu tłumaczenia lub pomocy w innym zakresie, proszę zatelefonować do Fallon na numer 1-855-508-4715. (POL)

Quan trọng! Thông tin này là về các quyền lợi Fallon Health MassHealth của quý vị. Cần được phiên dịch ngay, Fallon có thể phiên dịch cho quý vị. Nếu quý vị cần giúp đỡ về phiên dịch hay công việc nào khác, xin gọi cho Fallon theo số 1-855-508-4715. (VTN)

مهم! هذه المعلومات هي حول منافع Fallon Health MassHealth. يجب أن يتم ترجمتها فوراً. يمكن لـ Fallon ترجمتها لك. إذا احتجت إلى مساعدة في الترجمة أو في أي نوع آخر من المساعدة، فيرجى الاتصال بـ Fallon على الرقم 1-855-508-4715

(ARA).

Important ! Ces informations concernent vos prestations auprès de Fallon Health MassHealth. Elles doivent être traduites immédiatement. Fallon peut les traduire pour vous. Si vous avez besoin d'aide pour la traduction ou de toute autre aide, appeler Fallon au 1-855-508-4715. (FRN)

Importante! Queste informazioni riguardano i Suoi benefici Fallon Health MassHealth. Devono essere tradotte immediatamente. Fallon può tradurle per Lei. Se Le servisse aiuto per la traduzione o altro tipo di assistenza, contatti Fallon al numero 1-855-508-4715. (ITA)

중요 사항! 본 정보는 Fallon Health MassHealth의 혜택에 관한 내용입니다. 바로 번역이 필요합니다. Fallon에서 번역을 제공해드릴 수 있습니다. 번역에 도움이 필요하시거나 다른 도움이 필요하시면 Fallon에 1-855-508-4715번으로 전화해 주십시오. (KOR)

Σημαντικό! Αυτές οι πληροφορίες αφορούν τα πλεονεκτήματα της Fallon Health MassHealth. Πρέπει να μεταφραστούν άμεσα. Η Fallon μπορεί να τις μεταφράσει για εσάς. Αν χρειάζεστε βοήθεια με τη μετάφραση ή άλλη βοήθεια, καλέστε τη Fallon στο 1-855-508-4715. (GRK)

महत्वपूर्ण! यह जानकारी आपके Fallon Health MassHealth के लाभों के बारे में है। इस के अनुवाद की तुरंत आवश्यकता है। Fallon आप के लिए इस का अनुवाद कर सकता है। यदि आप को अनुवाद या अन्य सहायता की आवश्यकता है तो Fallon को 1-855-508-4715 पर काल करें। (HIN)

મહત્વપૂર્ણ! આ માહિતી તમારા Fallon Health MassHealth ના ફાયદાઓ વર્ણવે છે. તેનો યોગ્ય રીતે અનુવાદ કરવાની જરૂર છે. Fallon તમારા માટે તે અનુવાદ કરી શકે છે. તમને અનુવાદ અથવા અન્ય કોઈ મદદની જરૂર હોય તો 1-855-508-4715 પર Fallon ને ફોન કરો. (GUJ)

Aviso de Não Discriminação

A Fallon Health cumpre todas as leis federais sobre direitos civis aplicáveis e não discrimina ninguém com base na etnia, cor, origem, idade, incapacidade ou gênero. A Fallon não exclui quaisquer pessoas, nem as trata de um modo diferente devido à sua raça, cor, nacionalidade, idade, deficiência ou sexo.

Fallon Health:

- Fornece apoios e serviços gratuitos a pessoas portadoras de deficiência que impeça uma comunicação eficaz conosco, tais como:
 - Intérpretes qualificados de linguagem gestual
 - Informação escrita noutros formatos (letra grande, som, formatos eletrónicos acessíveis, outros formatos)
- Presta serviços linguísticos gratuitos a pessoas cujo idioma principal não é o inglês, tais como:
 - Intérpretes qualificados
 - Informação escrita noutros idiomas

Se necessita destes serviços, contacte o Centro de Apoio ao Cliente, ligando para o número de telefone inscrito no verso do seu cartão de identificação de membro, ou enviando um e-mail para cs@fallonhealth.org.

Se acredita que a Fallon Health falhou na prestação destes serviços ou discriminou de qualquer outra forma com base na raça, cor, nacionalidade, idade, deficiência ou sexo, pode apresentar uma queixa junto do:

Diretor de Conformidade
Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608

Tel: 1-508-368-9988 (TRS 711)
E-mail: compliance@fallonhealth.org

Pode apresentar uma queixa pessoalmente, ou por correio, fax, ou e-mail. Se necessita de ajuda para apresentar uma reclamação, o Diretor de Conformidade está disponível para ajudá-lo.

Pode também apresentar uma reclamação de direitos civis junto do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA, Gabinete de Direitos Civis, eletronicamente através do Portal de Reclamações do Gabinete de Direitos Civis, disponível em <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> ou por carta ou telefone:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, D.C., 20201

Tel: 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697)

Tem ao seu dispor formulários de reclamação em <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

MassHealth

Guia do Membro

Uma lista dos seus benefícios e serviços de membro (*Lista de Serviços Cobertos e Excluídos*) está incluída no *Guia do Membro MassHealth*; porém, poderá também encontrar isto no seu pacote como documento em separado. Certifique-se de que guarda esta lista com o seu *Guia de Membro MassHealth*.



Plano Wellforce Care

Introdução

Bem-vindo ao Plano Wellforce Care para membros MassHealth

Como membro do programa MassHealth, escolheu aderir ao Plano Wellforce Care. O Plano Wellforce Care é um Plano de Parceria com Organizações de Cuidado Responsável (ACO) do programa MassHealth. É constituído pelo Plano Wellforce Care ACO e a Fallon Health. Wellforce ACO é um grupo de hospitais e prestadores que concordaram em trabalhar em estreita colaboração para cuidar bem de si e da sua família. Fallon Health é uma das principais empresas de serviços de saúde que tem cuidado dos membros MassHealth há já mais de 40 anos.

Este *Guia do Membro* irá ajudá-lo a compreender os benefícios e Serviços Cobertos que obtém como membro do Plano. Também irá explicar como nos contactar, em caso de dúvidas.

Este *Guia do Membro* também está disponível em espanhol; letra grande e outros formatos alternativos, como braille, se contactar o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715. Também pode ligar para este número para que este *Guia do Membro* lhe seja lido em inglês, ou em outros idiomas. As versões em inglês e espanhol deste *Guia do Membro* também estão disponíveis no nosso site Web, em fallonhealth.org/masshealth.

Este *Manual del Miembro* está también disponible en español en letra grande y en otros formatos alternativos como Braille si llama al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al 1-855-508-4715. También puede llamar a este número para que le lean este *Manual del Miembro* en inglés o en otros idiomas. Versiones en español e Inglés de este Manual para Miembros también están disponibles en nuestra página web fallonhealth.org/masshealth.



1-855-508-4715

Se é surdo ou tem qualquer deficiência auditiva, ligue para TRS 711

De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Para saber mais sobre a Fallon e as suas outras opções de planos de saúde, contacte o Centro de Apoio ao Cliente MassHealth, ligando para 1-800-841-2900 (TDD/TTY para os portadores de deficiência auditiva: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Índice

Para obter uma lista dos seus benefícios de Membro e Serviços Cobertos, consulte a *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos, incluída neste Guia do Membro*.

Definições	1
O que é o Plano Wellforce Care?	4
Informação acerca da sua adesão	4
Inscrição	4
Cancelamento voluntário da inscrição	4
Cancelamento da inscrição como membro por perda de elegibilidade	4
Cancelamento da inscrição como membro por justa causa	4
Não perca a sua inscrição no Plano Wellforce Care	5
Cobertura se mudar(mudou) de Planos	6
O que fazer se necessitar de um tradutor ou intérprete	7
Área de serviço do Plano Wellforce Care	7
Como contactar o Plano Wellforce Care	8
Iremos ajudá-lo a escolher um prestador de cuidados primários (PCP)	9
Mudar de PCP	9
Marcar uma consulta com o seu PCP	10
Ouvir o seu PCP	10
Se adoecer, contacte sempre o seu PCP primeiro, salvo em caso de emergência	10
Encaminhamentos para especialistas	10
Autoencaminhamento	11
Cuidados de emergência	11
Quer tenha uma Emergência Médica ou uma Emergência de Saúde Comportamental, deve procurar cuidados médicos imediatos quando não há tempo para contactar o seu Prestador de cuidados de saúde	11
O que é um "problema médico de emergência?"	11
O que fazer se necessitar de cuidados médicos de emergência	12
O que fazer se necessitar de cuidados de saúde comportamental de emergência (saúde mental e/ou consumo de substâncias)	12
O seu PCP irá ajudá-lo a gerir e fazer o acompanhamento dos seus cuidados de emergência ...	12
Cuidados urgentes	13
Nurse Connect	13
Obter cuidados quando viaja	14
Quando os membros estão longe de casa, o Plano Wellforce Care apenas cobrirá os serviços de emergência, pós-emergência e Cuidados Urgentes*	14
Serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias)	14
Tomar decisões de autorização	16
Quanto tempo deve esperar por uma consulta com um prestador de cuidados de saúde?	19
Cuidados médicos	19
Serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias)	19
Os gestores de casos de enfermagem podem ajudá-lo a obter os serviços de que necessita ...	21
O Plano Wellforce Care irá ajudá-lo a coordenar todos os serviços MassHealth para os quais é elegível, incluindo transportes	21
Se receber uma fatura	21
Coordenação de benefícios	22
Sub-rogação	22
Explicação sobre os seus benefícios de farmácia	24
Exceções aos seus copagamentos de farmácia	24
Limite anual dos copagamentos de farmácia	25
Outras informações importantes acerca das suas receitas	25
Exclusões	27

Cuidados de saúde para os seus filhos	28
Cuidados preventivos e de rotina para todas as crianças.....	28
Serviços de rastreio precoce e periódico, diagnóstico e tratamento (EPSDT) para crianças inscritas no MassHealth Standard ou CommonHealth	30
Cuidados preventivos para adultos	34
Programas de gestão de cuidados	35
Triagem da Necessidade de Cuidados	35
Programas de Saúde e Bem-Estar.....	35
Programa de cessação do uso do tabaco.....	36
Programas de Gestão de Doenças	36
Informações sobre Saúde Geral, Bem-Estar, Medicamentos e Doenças.....	37
Programas de Gestão de Casos – Adultos e Crianças	37
Gravidez (Cuidados Pré-Natais) – Programa Especial de Partos da Fallon	38
Programa de Gestão de Assistência Social.....	39
Programas Específicos para Problemas de Saúde Comportamental (Saúde Mental Health e/ou Problema de Consumo de Substâncias).....	40
Confidencialidade da informação dos membros	41
O seu direito a utilizar diretivas antecipadas	41
Procuração de cuidados de saúde	41
Testamento vital.....	41
Procuração duradoura para cuidados de saúde.....	42
Os seus direitos e responsabilidades enquanto membro	43
Direitos do membro	43
Responsabilidades do membro	44
Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos	46
Reclamações	46
Elogios.....	46
Pedidos de informações.....	46
Queixas	46
Recursos	47
Quando apresenta um recurso interno, certifique-se de incluir:.....	48
Pode apresentar o recurso:.....	49
Opção 1: apresentar um recurso interno standard ou expeditivo (rápido)	49
Passos a dar para apresentar um recurso interno standard	49
Como funciona o processo de recurso interno standard.....	50
Obter um prolongamento de recurso interno standard	50
Se não está satisfeito com o resultado do seu recurso interno standard, pode:	50
Como solicitar um recurso interno expeditivo (rápido).....	50
Como funciona o processo de recurso interno expeditivo (rápido)	51
Obter um prolongamento de recurso interno expeditivo (rápido).....	51
Se o seu pedido não for elegível para um recurso interno expeditivo (rápido).....	51
Se não estiver satisfeito com o resultado do seu recurso interno expeditivo (rápido), pode:	52
Opção 2: solicitar uma audiência para recurso no Conselho de Audiências.....	52
Passos a dar	52
Conselho de Audiências: recurso interno expeditivo (rápido)	52
Como receber serviços continuados	52
Análise do seu processo de recurso.....	53
Aspetos importantes a reter sobre o Plano Wellforce Care	54
Ligue já para 1-855-508-4715 e escolha um PCP.....	54
Tenha consigo os seus cartões de identificação do Plano Wellforce Care e do programa MassHealth54	
Se adoecer, contacte sempre o seu PCP primeiro, salvo em caso de emergência	54
Em caso de emergência, ligue 911	54
Se necessitar de mudar de PCP	54
Informe-nos sobre quaisquer alterações.....	54
Se receber uma fatura	54

Contactar o Centro de Apoio ao Cliente MassHealth..... 55
Índice 56

Definições

Ação adversa: Uma ação, ou falta de ação da Fallon, contra a qual pode recorrer. Incluindo:

- A Fallon recusou ou aprovou um serviço limitado que o seu médico solicitou
- A Fallon reduziu, suspendeu ou deu por finda a cobertura que a Fallon já tinha aprovado
- A Fallon não pagou um serviço coberto pela Fallon
- A Fallon não resolveu o seu pedido de autorização de serviço dentro do prazo requerido. Consulte a seção **Tomar decisões de autorização** deste *Guia do Membro* para saber mais sobre os nossos prazos.
- Não pôde obter serviços de saúde dentro dos prazos descritos na secção **Quanto tempo deve esperar por uma consulta com um prestador de cuidados de saúde?** deste *Guia do Membro*
- A Fallon não atuou dentro dos prazos para analisar um Recurso Interno e comunicar-lhe uma decisão.

Recurso (ou Recurso Interno): Um pedido que faz quando quer que reconsideremos uma ação adversa, conforme é enunciado acima.

Representante de Recursos: Qualquer pessoa que nomear, por escrito, para atuar em seu nome durante um Recurso. Os Representantes de Recursos podem incluir, sem limitação, o seguinte:

- a) Médico;
- b) Membro da família;
- c) Consultor jurídico;
- d) Tutor;
- e) Curador;
- f) Detentor de procuração;
- g) Agente de cuidados de saúde; ou
- h) Grupo de advocacia comunitária.

Organizações de Cuidado Responsável (ACOs): ACO é um plano de saúde responsável por prestar cuidados de qualidade e ajudá-lo a cumprir os seus objetivos. As ACOs têm grupos de prestadores de cuidados primários (PCPs) e outros prestadores. Estes trabalham em conjunto para satisfazer as suas necessidades gerais de cuidados de saúde.

Beacon Health Options: Uma empresa que gere os benefícios de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias) para a Fallon.

Saúde comportamental: Serviços de cuidados de saúde que previnem ou tratam problemas de saúde mental ou consumo de substâncias.

Conselho de Audiências: O Conselho de Audiências no Gabinete Executivo de Serviços Humanos e de Saúde do Medicaid.

Formulário de triagem de necessidades de cuidados: Um formulário que preenche quando adere ao plano. É um resumo do seu historial médico e das suas preocupações atuais.

Copagamento: O valor que paga pelos medicamentos que compra na farmácia.

Serviços cobertos: Serviços de saúde ou produtos que são descritos no suplemento *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos* que recebeu com este *Guia do Membro*.

Problema médico de emergência: Um problema médico, quer físico, quer mental que se manifeste

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Definições

através de sintomas cuja gravidade (incluindo dor aguda) é tal que qualquer pessoa com conhecimento médio de saúde e medicina, possa razoavelmente esperar que não receber cuidados médicos de imediato possa resultar em: (1) risco grave para a saúde do membro ou de outra pessoa ou, no caso de uma mulher grávida, a saúde da mulher ou do filho que espera; (2) danos graves em funções corporais; ou (3) problema grave com qualquer órgão ou parte do corpo.

Serviços de emergência: Serviços que obtém num hospital ou consultório de um prestador, ou através de um Programa de Serviços de Emergência, quer dentro, quer fora da área de serviço do Plano Wellforce Care e que são: (1) prestados por um prestador qualificado e (2) necessários para avaliar ou estabilizar um problema médico de emergência. Isto inclui um transporte de ambulância até ao centro médico apropriado mais próximo. O Diretório de Prestadores do *Plano Wellforce Care* enuncia as salas de emergência hospitalares e os Programas de Serviços de Emergência em todas as áreas do estado.

Programa de Serviços de Emergência (ESP): Prestadores que lhe prestam rastreio de saúde comportamental de emergência (saúde mental e/ou consumo de substâncias), serviços de emergência, intervenção em crise e estabilização. Os ESPs dão-lhe uma forma de obter estes serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana. Se acha que necessita de consultar um ESP, pode contactar um por si próprio. Também pode contactar os números grátis da Fallon e da Beacon enunciados abaixo.

Rastreio Precoce e Periódico, Diagnóstico e Tratamento (EPSDT) - A prestação de serviços de saúde a membros do programa MassHealth Standard/CommonHealth com idade inferior a 21 anos. Consulte a secção **Cuidados de saúde para os seus filhos** deste *Guia do Membro*, para mais informações sobre os serviços EPSDT.

Fallon Health: Fallon Community Health Plan, Inc. (também designado por “o plano”, “nos”, “nós” e “nosso”).

Queixa: Uma expressão de insatisfação que você ou o seu Representante de Recurso Autorizado formulam acerca da Fallon ou de um dos prestadores do nosso plano. Por exemplo, isto incluiria preocupações acerca da sua qualidade de cuidados.

Pedido de informações: Qualquer questão que coloque à Fallon acerca de qualquer parte das nossas operações. Se não está satisfeito com as nossas operações, isso é designado por queixa.

Serviço medicamente necessário: Serviços ou produtos que: são apropriados e necessários para diagnosticá-lo ou tratá-lo; são utilizados para o seu diagnóstico, cuidado direto e tratamento; cumprem as diretrizes de boas práticas médicas na comunidade local; e não são sobretudo para sua conveniência, ou do seu médico.

Membro: Qualquer pessoa que tem o direito a serviços ao abrigo deste plano e é elegível para os benefícios do MassHealth (também designado por “você”).

Prestador da rede MassHealth: Um grupo de prestadores de cuidados de saúde, tais como médicos, hospitais e outros centros de saúde que tenham protocolo com a Fallon para lhe prestar serviços cobertos. **Serviços de saúde mental:** Avaliação e tratamento de problemas de saúde mental.

Ombudsman: Uma organização independente que pode ajudar a tratar de problemas que tenha com as ACO, tais como problemas em se inscrever ou obter serviços. Esta organização é contratada pelo EOHHS.

Especialista do plano: Um médico especialista qualificado, ou outro profissional de saúde

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Definições

especializado na rede do Plano Wellforce Care, com quem tenhamos protocolo para prestar serviços de saúde a membros. Um especialista tem normalmente uma clínica centrada numa área específica da medicina, na qual um prestador de cuidados primários pode não ter formação especializada.

Cuidado pós-estabilização: Cuidado que obtém após o seu problema médico de emergência se encontrar estável.

Médico de cuidados primários (PCP): O seu principal prestador de cuidados. Este prestador é especializado em medicina interna, prática familiar ou pediatria e ajuda-o a coordenar os seus cuidados com especialistas, a coordenar as suas receitas e outros serviços, se necessário.

Autorização prévia: Por vezes necessita de obter aprovação antes de obter um serviço, para que este seja coberto. Isto é designado por autorização prévia. Isto é efetuado para assegurar que os nossos membros estão a receber os cuidados certos para o diagnóstico certo.

Quando o seu serviço requer autorização prévia, o seu médico dá entrada ao pedido e o plano analisa o mesmo e decide se o serviço está, ou não, coberto. Se for recusado e obtiver o serviço, o plano não pagará o mesmo e será você o responsável pelo custo.

Apenas alguns serviços requerem autorização prévia. Consulte a secção **Tomar decisões de autorização** deste *Guia do Membro* para saber mais sobre este processo.

Encaminhamento: Uma recomendação do seu prestador de cuidados primários para uma consulta com outro prestador para serviços especializados. Para alguns serviços não pode ter uma consulta com um prestador especializado sem antes obter um encaminhamento do seu prestador de cuidados primários.

Serviços para problemas de consumo de substâncias: Avaliação e tratamento de problemas de consumo de substâncias.

Cuidados urgentes: Cuidados médicos que são necessários de imediato, mas não é uma emergência efetiva.

Área de serviço do Plano Wellforce Care: Esta é a lista de cidades e vilas onde deve residir para ser elegível à inscrição no Plano Wellforce Care. A lista completa de cidades e vilas pode ser encontrada na página 7 deste *Guia do Membro*.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

O que é o Plano Wellforce Care?

O Plano Wellforce Care é um Plano de Parceria com Organizações de Cuidado Responsável (ACO) do programa MassHealth. É constituído pelo Plano Wellforce Care ACO e a Fallon Health. Wellforce ACO é um grupo de hospitais e prestadores que concordaram em trabalhar em estreita colaboração para cuidar bem de si e da sua família.

Informação acerca da sua adesão

Inscrição

Quando a Fallon é notificada da sua inscrição no MassHealth, é-lhe enviado por correio um cartão de identificação de membro no dia útil seguinte. Este cartão é válido a partir da data efetiva de inscrição. O Plano Wellforce Care é responsável por todos os serviços cobertos que estão incluídos na *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos*, no *Guia do Membro*, a partir da data efetiva da sua inscrição no Plano Wellforce Care.

Quando se inscreve na Fallon através do MassHealth é aceite, independentemente do seu rendimento, problemas físicos ou mentais, idade, género, orientação sexual, religião, incapacidade física ou mental, etnia ou raça, estado anterior como membro, problemas pré-existentes e/ou estado de saúde previsto.

Cancelamento voluntário da inscrição

Pode solicitar o cancelamento da sua cobertura no Plano Wellforce Care. Para saber se pode cancelar a sua inscrição no Plano Wellforce Care, contacte o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth, ligando para 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). O seu horário de funcionamento é das 8h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira. Os cancelamentos voluntários de inscrições são efetivos um (1) dia útil após a Fallon receber o pedido do MassHealth.

Após o cancelamento da inscrição, a Fallon continuará a providenciar cobertura para:

- Serviços cobertos até à data de cancelamento da inscrição
- Qualquer equipamento encomendado por medida e aprovado antes do cancelamento da inscrição, mesmo que a entrega seja posterior à data de cancelamento da inscrição.

Cancelamento da adesão por perda de elegibilidade

Caso venha a ser considerado não elegível para a cobertura MassHealth, o MassHealth irá cancelar a sua inscrição no Plano Wellforce Care. A partir do cancelamento da sua inscrição no MassHealth, deixará de ser elegível para cobertura pelo Plano Wellforce Care. Se voltar a tornar-se elegível para o MassHealth no prazo de 366 dias, conforme determinado pelo MassHealth, poderá ser automaticamente reinscrito no Plano Wellforce Care.

Cancelamento da adesão por justa causa

Poderá haver alturas em que a Fallon possa enviar um pedido por escrito ao MassHealth para cancelar a inscrição de um membro no Plano Wellforce Care.

A Fallon não solicitará o cancelamento da inscrição de um membro devido a uma alteração adversa no estado de saúde do membro, nem devido à utilização pelo membro de serviços médicos, capacidade mental reduzida ou comportamento não colaborante ou perturbador que resulte das suas necessidades especiais.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

SECÇÃO 1: Resumo da Adesão ao Plano Wellforce Care

O MassHealth decidirá se deve conceder o pedido de cancelamento da inscrição efetuado pela Fallon. Se a sua inscrição no Plano Wellforce Care for cancelada, o MassHealth dar-lhe-á notificação, por escrito, do cancelamento da inscrição e será contactado pelo MassHealth para escolher outro plano de saúde.

A sua Cobertura MassHealth

Deve ser elegível para o MassHealth para poder aceder à cobertura pelo Plano Wellforce Care. A maioria das pessoas deve ter a sua elegibilidade no MassHealth redeterminada a cada ano. Por isso, certifique-se de que preenche imediatamente a sua renovação pré-preenchida MassHealth para o MassHealth, quando receber a mesma por correio. Se necessita de outro formulário, ou de ajuda para o preenchimento do mesmo, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ou contacte o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth. Os números estão na parte inferior de cada página deste guia.

Não perca a sua inscrição no Plano Wellforce Care

Para garantir que a sua inscrição não é cancelada, renove anualmente a sua cobertura MassHealth. A MassHealth enviar-lhe-á, por correio, uma verificação de análise de elegibilidade 10 ou 11 meses após a data em que se inscreveu pela primeira vez. Preencha o formulário e devolva-o ao MassHealth de imediato. Se não receber um formulário, contacte o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth, ligando para 1-800-841-2900 (TDD/TTY: 1-800-497-4648), entre as 8h00 e as 17h00, de segunda a sexta-feira. Ou vá a MAhealthconnector.org para iniciar sessão na sua conta online, caso tenha uma, para aceder à sua informação. Contacte o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth, se necessitar de ajuda para aceder à sua conta pela primeira vez. Também pode obter mais informações em www.fallonhealth.org/Wellforce relativamente ao processo de renovação. Se tiver dúvidas sobre como preencher o formulário, a Fallon ou o MassHealth deverão poder ajudá-lo. Também deve contactar o MassHealth e a Fallon se houver alterações na sua morada, telefone ou alterações de estado, tais como um nascimento na família.

Quando se tornar membro

Irá receber um cartão de identificação (ID) de membro do Plano Wellforce Care que tem informações importantes acerca de si e dos seus benefícios e prova que é membro do Plano Wellforce Care. O seu cartão de identificação de membro do Plano Wellforce Care acresce ao seu cartão de identificação do MassHealth. Para obter todos os seus benefícios deve ter sempre consigo os seus cartões de identificação do Plano Wellforce Care e do MassHealth e mostrá-los à pessoa que o ajudar nos seus cuidados, para que esta possa decidir que cartão deve ser utilizado—e não precisa de se preocupar.



Wellforce care plan

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Cartão de Identificação de Membro (ID)

Cada membro do Plano Wellforce Care recebe um Cartão de Identificação (ID) do Plano Wellforce Care. Verifique o seu cartão de identificação para se certificar que a informação está correta. Se não estiver correto, ou se não recebeu um cartão, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon. *(Lembre-se: Se mudar de morada e número de telefone deve contactar os Centros de Apoio ao Cliente da Fallon e do MassHealth, para que possamos atualizar a sua informação.)*

O seu cartão também tem números de telefone importantes. Também explica o que fazer quando necessita de cuidados médicos urgentes ou de emergência. Consulte as secções **Cuidados de emergência e Cuidados urgentes** deste *Guia do Membro*, para mais informações sobre cuidados urgentes e de emergência.

Perdeu o seu cartão de identificação de membro?

Para substituir o seu cartão, contacte o Centro de Apoio da Fallon, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), a qualquer hora entre as 8h00 e as 18h00, de segunda a sexta-feira. Pode também encomendar um novo cartão de identificação no nosso site Web: fallonhealth.org/Wellforce. Para substituir o seu cartão de identificação do MassHealth, contacte o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth, ligando para 1-800-841-2900, ou TDD/TTY: 1-800-497-4648, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Mesmo que não tenha o seu cartão, um prestador de cuidados de saúde nunca lhe deve recusar cuidados. Se um prestador recusar tratá-lo, peça-lhe que contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon. Iremos verificar a sua elegibilidade para o prestador. Ou pode contactar, por si próprio, o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon.

Orientação para Novos Membros

A Fallon irá contactá-lo para lhe dar as boas-vindas ao Plano e rever todos os seus benefícios, para que possa compreender como utilizá-los. Também é uma boa altura para que coloque quaisquer questões que possa ter em relação à sua cobertura. Se não pudermos contactá-lo, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon e um representante terá todo o gosto em atendê-lo. Para se certificar de que podemos contactá-lo, contacte sempre os Centros de Apoio ao Cliente da Fallon e do MassHealth, se alterar a sua morada ou número de telefone. Se não mantiver o MassHealth a par da sua informação de contacto poderá perder a sua elegibilidade no MassHealth e no Plano Wellforce Care. Poderá encontrar informação de contacto na parte inferior de cada página deste guia.

Cobertura se mudar(mudou) de Planos

Tenha em conta que: Se mudou do Plano Wellforce Care para outro Plano MassHealth, e já iniciou o tratamento, tal como cuidados de maternidade contínuos, com um Prestador que não tem protocolo com a Fallon, iremos analisar esse tratamento. A Fallon tem uma política de continuidade de cuidados de 30 dias para minimizar a interrupção dos mesmos e assegurar um acesso ininterrupto aos Serviços Medicamente Necessários. Isto aplica-se a todos os recém inscritos no MassHealth ACO. Além disso, a Fallon Health irá permitir que uma Inscrita no MassHealth grávida que se inscreva na Fallon Health no segundo ou terceiro mês de gravidez permaneça sob os cuidados do prestador atual de Obstetrícia/Ginecologia da Inscrita (mesmo que fora da rede) até ao parto, nos cuidados pós-partos imediatos e nas consultas de checkup de acompanhamento nos primeiros 6 meses após o parto. De igual forma, se a Fallon não tiver um Prestador da rede que seja capaz de tratar o seu problema médico, a Fallon irá autorizar um Prestador fora da rede para si.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

O que fazer se necessitar de um tradutor ou intérprete

A Fallon oferece serviços de tradução grátis aos seus membros não falantes de inglês. Se necessitar de ajuda para traduzir quaisquer materiais escritos da Fallon, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para

1-855-508-4715. Todos os materiais escritos estão disponíveis em espanhol; letra grande e outros formatos alternativos, como braille. A Fallon irá traduzir materiais escritos para outros idiomas por telefone.

Se necessita da presença de um intérprete durante a sua consulta médica, informe o consultório do seu prestador de cuidados de saúde no momento em que marcar a sua consulta médica.

Área de serviço do Plano Wellforce Care

Tenha em conta que: Quando está fora da área de serviço do Plano Wellforce Care, apenas está coberto para serviços de emergência e serviços de cuidados urgentes.

A área de serviço do Plano Wellforce Care inclui o seguinte:

Todas as cidades e vilas nos condados de Barnstable, Norfolk e Suffolk

Todas as cidades e vilas no condado de Essex, exceto Essex, Gloucester, Ipswich e Rockport.

Todas as cidades e vilas no condado de Middlesex, exceto Ashby, Ayer, Groton, Pepperell, Shirley e Townsend.

Todas as cidades e vilas no condado de Plymouth, exceto Lakeville, Marion, Mattapoisett, Middleboro e Rochester.

O condado de Bristol inclui as cidades e vilas seguintes: Attleboro, Chartley, East Mansfield, Easton, Mansfield, North Attleboro, North Easton, Norton e South Easton.

O condado de Worcester inclui as cidades e vilas seguintes:

Blackstone
Douglas
East Douglas
Grafton
Hopedale
Linwood
Manchaug
Mendon

Milford
Millville
North Grafton
Northborough
Northbridge
Oakdale
South Grafton
Southborough

Sutton
Upton
Uxbridge
West Upton
Westborough
Whitinsville
Wilkinsonville

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Como contactar o Plano Wellforce Care

Se tiver quaisquer dúvidas, escreva ou ligue para o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ou dirija-se ao escritório da Fallon.

Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
1-800-341-4848 (TRS 711)
fallonhealth.org/Wellforce

Pode ligar ou visitar-nos a qualquer hora das 8h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira. Tentaremos responder a todas as suas perguntas.

Se necessitar de falar com alguém acerca de cuidados de saúde comportamental (saúde mental ou consumo de substâncias), pode contactar a Beacon Health Options, o prestador de saúde comportamental da Fallon, ligando para 1-888-877-7183, vinte e quatro horas (24) por dia, sete (7) dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Iremos ajudá-lo a escolher um prestador de cuidados primários (PCP)

Cada membro do Plano Wellforce Care necessita de ter um prestador de cuidados primários (PCP). Terá de escolher um PCP que esteja associado ao Plano Wellforce Care. O PCP deve fazer parte do Wellforce, não apenas com protocolo com a Fallon. Contacte-nos, se necessitar de ajuda para escolher um PCP. Se não escolher um PCP, a Fallon irá escolher um por si no prazo de 15 dias após a sua data efetiva de inscrição no Plano. Pode mudar de PCP a qualquer altura. Se já tiver um PCP quando ligar, iremos verificar para garantir que temos a informação correta para os nossos registos. Para o ajudar a escolher o seu PCP, consulte o *Diretório de Prestadores do Plano Wellforce Care* que contém informações sobre todos os PCPs na rede do Plano Wellforce Care. O *Diretório de Prestadores* pode ser encontrado online em www.fallonhealth.org/Wellforce.

Um PCP é um médico ou enfermeiro clínico que trata da sua saúde e irá ajudá-lo a obter os cuidados de que necessita. O seu PCP trata os seus problemas de saúde básicos, encaminha-o para outros prestadores se tiver necessidades de cuidados especializados, trata da sua admissão no hospital quando necessário e mantém os seus registos de saúde. Pode ligar para o consultório do seu PCP, após o horário de funcionamento, se tiver um problema de saúde. Há sempre um PCP de serviço para si, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Existem diferentes tipos de PCPs:

- Os PCPs de prática familiar tratam adultos e crianças e, por vezes, prestarão serviços de saúde exclusivos das mulheres, caso esteja grávida.
- Os PCPs de medicina interna (ou "internistas") tratam adultos com idade superior a 17 anos.
- Os PCPs pediátricos tratam crianças até aos 21 anos.
- Obstetra/Ginecologista (apenas para mulheres) - Um prestador especializado em Obstetrícia/Ginecologia

Cada membro da família coberto pela Fallon pode ter o seu próprio PCP. Ou, se todos os membros da família quiserem o mesmo prestador de cuidados de saúde, pode escolher um PCP que trabalhe em prática familiar ou medicina interna. Seja qual for o tipo de PCP que escolher, deve obter excelentes cuidados.

Para escolher um PCP, basta contactar o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711). Um Representante do Centro de Apoio ao Cliente pode dar-lhe mais informações sobre os PCPs na rede do Plano Wellforce Care Plan (incluindo quais os que falam o seu idioma) e pode também responder a quaisquer perguntas que tenha e informá-lo sobre outros serviços que a Fallon oferece para o ajudar a manter-se saudável.

Se gostaria de obter uma cópia do *Diretório de Prestadores do Plano Wellforce Care*, contacte um Representante do Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para o número acima. Pode também ir a fallonhealth.org/Wellforce para procurar prestadores online. Basta clicar em "Encontrar um médico" e na secção "Pesquisa Avançada" selecionar MassHealth em "Procurar na rede de um plano específico".

Mudar de PCP

Pode a qualquer momento mudar de PCP, por qualquer motivo, contactando um Representante do Centro de Apoio ao Cliente da Fallon. Pode também ir a fallonhealth.org/Wellforce para procurar prestadores online. Basta clicar em "Encontrar um médico" e na secção "Pesquisa Avançada" selecionar MassHealth em "Procurar na rede de um plano específico". A inscrição com o novo PCP deve tornar-se efetiva no dia útil seguinte.

O seu PCP é alguém em quem pode confiar

É importante marcar uma consulta para conhecer o seu prestador de cuidados primários, com a maior

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

brevidade possível. Para marcar uma consulta, contacte o seu PCP, ligando para o número enunciado no *Diretório de Prestadores do Plano Wellforce Care*. Quando ligar, não se esqueça de informar que é um membro Fallon. Você e o seu PCP podem utilizar esta consulta para se conhecerem. Após esta primeira consulta, ligue ao seu PCP sempre que necessitar de cuidados de saúde, salvo em caso de emergência. O seu PCP certifica-se de que obtém todos os testes e tratamentos certos e encaminha-o para especialistas, se necessário. Por isso, se necessita de marcar uma consulta, ou se tem qualquer dúvida sobre a sua saúde, contacte primeiro o seu PCP da Fallon. O seu PCP saberá exatamente como ajudá-lo.

Marcar uma consulta com o seu PCP

Quando quer ter uma consulta com o seu PCP, contacte-o durante o seu horário de funcionamento e marque uma consulta. Para saber qual o horário de funcionamento do consultório do seu PCP, consulte o *Diretório de Prestadores do Plano Wellforce Care*, ou contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para o número abaixo.

Cabe a si marcar consultas para checkups e outro tipo de cuidados regulares. Se necessita de alterar ou cancelar a sua consulta, contacte de imediato o consultório do prestador.

Se tiver quaisquer problemas com as consultas do seu prestador, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711). Para mais informações sobre as nossas diretrizes de acesso, consulte a secção **Quanto tempo deve esperar por uma consulta com um prestador de cuidados de saúde?** deste *Guia do Membro*.

Ouvir o seu PCP

Os adultos devem fazer um checkup anual, mesmo que se sintam bem. As crianças com menos de 21 anos devem ter consultas regulares com os seus PCPs. Para mais informações sobre cuidados para os seus filhos, consulte a secção **Cuidados de saúde para os seus filhos** deste *Guia do Membro*. O seu PCP também o informará sobre aulas de saúde que pode ter para o manter, a si e à sua família, saudáveis. Pode também consultar os programas da Fallon ao seu dispor. Para mais informações, consulte a secção **Saúde e Bem-Estar** deste *Guia do Membro*.

Se adoecer, contacte sempre o seu PCP primeiro, salvo em caso de emergência

Quando adoecer, contacte sempre o seu PCP primeiro, antes de obter qualquer tratamento, salvo em caso de emergência. Consulte a secção **Cuidados de emergência** deste *Guia do Membro*, para alguns exemplos de emergências.

Lembre-se, o consultório do seu PCP terá alguém para atender o telefone 24 horas por dia. Se o seu PCP não estiver disponível, outro prestador irá ajudá-lo.

Se adoecer longe de casa, contacte o consultório do seu PCP para obter ajuda, salvo em caso de emergência.

Encaminhamentos para especialistas

Deve sempre ter consultas com o seu PCP para todos os seus cuidados médicos regulares. Mas se necessitar de cuidados de um especialista, o seu PCP providenciará um encaminhamento. Os exemplos de especialistas incluem: um cardiologista (médico do coração); audiologista (médico dos ouvidos); alergologista (médico das alergias ou da asma) e neurologista (médico do cérebro).

Para mais informações sobre serviços que requerem encaminhamentos, consulte a *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos* facultada com este *Guia do Membro*.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Lembre-se, sempre que possível, o seu PCP irá encaminhá-lo para um especialista que é um prestador na rede do Plano Wellforce Care. Em alguns casos, tais como quando o tipo de especialidade que o seu problema requer não está disponível num prestador da rede do Plano Wellforce Care, ou não está disponível em nenhuma das redes da Fallon, o seu PCP terá que **Solicitar uma autorização** à Fallon para que você tenha uma consulta com um prestador fora da rede do Plano Wellforce Care. Consulte abaixo (a secção **Autoencaminhamento**) para saber mais sobre serviços que não requerem encaminhamento.

Para mais informações sobre o nosso processo de autorização, consulte a secção **“Tomar decisões de autorização”** deste Guia do Membro. A Fallon não cobrirá quaisquer serviços especializados que obtenha fora da rede de prestadores do Plano Wellforce Care, se tais serviços não tiverem sido autorizados pela Fallon antes da sua consulta.

Autoencaminhamento

Em certos casos, pode "autoencaminhar-se" para um especialista da rede do Plano Wellforce Care. Isto significa que pode contactar o especialista e marcar você próprio a consulta. Não necessita de um encaminhamento do seu PCP, mas deve ter uma consulta com um prestador da rede do Plano Wellforce Care, exceto no caso de serviços de planeamento familiar. Pode obter serviços de planeamento familiar junto de qualquer prestador de planeamento familiar que tenha protocolo com a Fallon ou o MassHealth.

Os serviços para que pode autoencaminhar-se incluem:

- Consulta no consultório de um obstetra, ginecologista, enfermeira parteira certificada ou médico de família pertencente à rede do Plano Wellforce Care, incluindo exames de saúde ginecológica preventivos anuais e quaisquer serviços ginecológicos subsequentes que sejam determinados necessários, como resultado de tal exame; serviços para problemas ginecológicos graves ou emergentes e cuidados na maternidade.
- Serviços de planeamento familiar em qualquer prestador de planeamento familiar que tenha protocolo com o Plano Wellforce Care ou o MassHealth. Isto inclui métodos contraceptivos, bem como exames, aconselhamento, testes de gravidez e alguns testes laboratoriais. Também pode ter uma consulta com o seu PCP para serviços de planeamento familiar. Contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715, se necessitar de ajuda para encontrar um prestador para serviços de planeamento familiar.
- Exames oculares de rotina com um oftalmologista ou optometrista da rede do Plano Wellforce Care. Para mais informações sobre o número de exames oculares que é coberto, consulte, em anexo, a *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos*.
- Serviços de saúde comportamental em ambulatório com prestadores da rede. Se necessita de ajuda para encontrar um prestador da rede, ligue para 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) ou consulte o seu *Diretório de Prestadores do Plano Wellforce Care*.

Cuidados de emergência

Quer tenha uma Emergência Médica ou uma Emergência de Saúde Comportamental, deve procurar cuidados médicos imediatos quando não há tempo para contactar o seu Prestador de cuidados de saúde.

O que é um “problema médico de emergência”?”

Um "problema médico de emergência" é um problema médico, quer físico, quer mental que se manifeste através de sintomas cuja gravidade (incluindo dor aguda) é tal que qualquer pessoa com

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

conhecimento médio de saúde e medicina, possa razoavelmente esperar que não receber cuidados médicos de imediato possa resultar em: (1) risco grave para a saúde do membro ou de outra pessoa ou, no caso de uma mulher grávida, a saúde da mulher ou do filho que espera; (2) danos graves em funções corporais; ou (3) problema grave com qualquer órgão ou parte do corpo.

Os exemplos de uma emergência médica incluem:

- dor torácica;
- dificuldade respiratória;
- hemorragia grave ou traumatismo craniano
- perda de consciência.

O que fazer se necessitar de cuidados médicos de emergência

Se estiver muito doente, ou muito ferido, necessita de obter ajuda rapidamente. Ligue imediatamente 911, ou dirija-se à sala de emergência mais próxima. Pode obter cuidados de emergência e transporte de emergência para tais cuidados, a qualquer momento durante o dia ou noite, onde quer que esteja. A sala de emergência não necessita de fazer parte da rede de prestadores do Plano Wellforce Care. As salas de emergência estão geralmente localizadas em qualquer hospital. Também está coberto em serviços de cuidados pós-estabilização (cuidados de acompanhamento) que estejam associados a uma emergência. Consulte a secção **O seu PCP irá ajudá-lo a gerir e fazer o acompanhamento dos seus cuidados de emergência**, na página seguinte.

O que fazer se necessitar de cuidados de saúde comportamental de emergência (saúde mental e/ou consumo de substâncias)

Para emergências de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias), contacte o seu programa de serviços de emergência local (ESP). **ESP estatal, número grátis 1-877-382-1609**. Os ESP's prestam avaliação de saúde comportamental de emergência, intervenção em crise e serviços de estabilização. Também pode ligar 911, ou dirigir-se à sala de emergência local.

Os exemplos de emergências de saúde mental incluem:

- Pensamentos sobre magoar-se; ou
- Pensamentos sobre magoar outros.

Pode encontrar uma lista estatal de salas de emergência e programas de serviços de emergência no *Diretório de Prestadores do Plano Wellforce Care*. Pode também ir a fallonhealth.org/Wellforce para procurar prestadores online.

Lembre-se, não precisa de obter aprovação primeiro do seu PCP, ou de outro prestador do MassHealth antes de procurar cuidados de emergência. Mas precisa de se certificar que o seu PCP tem conhecimento da sua emergência, porque o **seu PCP terá de estar envolvido no acompanhamento dos seus cuidados**. Você, ou qualquer outra pessoa, deve contactar o seu PCP para informá-lo sobre os seus cuidados de emergência no prazo de 48 horas, contando-lhe o sucedido e, caso tenha tido alguma emergência de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias), alguém deverá contactar também o seu prestador de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias) no prazo de 48 horas após a sua emergência de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias).

Apenas utilize uma sala de emergência ou ambulância se pensa estar perante uma emergência efetiva.

O seu PCP irá ajudá-lo a gerir e fazer o acompanhamento dos seus cuidados de emergência

O seu PCP falará com os médicos que estão a prestar-lhe cuidados de emergência para ajudar a gerir

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

e fazer o acompanhamento dos seus cuidados. Quando os médicos que lhe estão a prestar cuidados de emergência dizem que o seu estado é estável e a emergência terminou, o que acontece de seguida é designado por "cuidados pós-estabilização". Os seus cuidados de acompanhamento (cuidados pós-estabilização) serão cobertos pela Fallon. Em geral, iremos tentar providenciar que os prestadores do Plano Wellforce Care assumam os seus cuidados logo que o seu estado e as circunstâncias o permitirem. Isto significa que se obtiver os seus cuidados de emergência num hospital que não faça parte da nossa rede MassHealth, podemos providenciar para que seja transferido para um hospital que tenha protocolo com o Plano Wellforce Care, assim que o seu estado estiver estabilizado e for medicamente apropriado. Consulte o Diretório de Prestadores do Plano *Wellforce Care* para ver a lista de hospitais que têm protocolo com a Fallon. Pode também ir a fallonhealth.org/Wellforce para procurar prestadores online.

Cuidados urgentes

Cuidados urgentes são cuidados que são necessários de imediato, mas que não são considerados como uma emergência. Se tiver um problema médico que requeira cuidados urgentes, contacte o seu PCP. Este ou esta deverá atendê-lo no prazo de quarenta e oito (48) horas. Se tiver um problema de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias) que requeira cuidados urgentes, contacte o seu PCP ou o seu prestador de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias). O seu PCP deverá atendê-lo no prazo de 48 horas. O seu prestador de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias) deverá atendê-lo no prazo de três dias úteis. Se o seu estado se agravar antes de ser atendido pelo seu PCP ou prestador de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias), pode dirigir-se à sala de emergência.

Nurse Connect

Como membro do Plano Wellforce Care, tem acesso telefónico e online a enfermeiras licenciadas e outros profissionais de saúde que atuam como coaches de saúde. Este serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Nurse Connect presta-lhe:

- Formação e apoio pessoal
- Materiais educativos relevantes para um diagnóstico ou problema (enviados por correio para sua casa)
- Ajuda para encontrar informação adicional sobre saúde online
- E mais!

Pode contactar Nurse Connect, ligando para 1-800-609-6175 (TDD/TTY: 1-800-848-0160). Como sempre, lembre-se de contactar o seu Prestador de Cuidados Primários relativamente a quaisquer preocupações de saúde que possa ter.

Teladoc

Como membro do Plano Wellforce Care, pode falar com um médico por telefone, vídeo ou dispositivo móvel 24 horas por dia, 7 dias por semana. O seu médico Teladoc® pode tratar problemas de saúde que não sejam de emergência, tal como sintomas de resfriado e gripe, infeções respiratórias e sinusite e problemas cutâneos. Também irão prescrever medicamentos a curto prazo, quando medicamente apropriado. Se gostaria de obter mais informações acerca de Teladoc, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Obter cuidados quando viaja

Quando os membros estão longe de casa, o Plano Wellforce Care apenas cobrirá os serviços de emergência, pós-emergência e Cuidados Urgentes*.

Tem cobertura para serviços de emergência, serviços de pós-emergência e serviços de cuidados urgentes, tais como lesões e doenças súbitas, para onde quer que viaje, mesmo que esteja fora da área de serviço do Plano Wellforce Care. Se adoecer gravemente ou ficar gravemente ferido enquanto está longe de casa, dirija-se ao médico ou sala de emergência mais próximos, ou ligue 911. Certifique-se de que liga para o seu PCP no prazo de 48 horas após receber cuidados de saúde durante uma viagem.

Certifique-se de que trata das suas necessidades de cuidados de saúde de rotina **antes de viajar, porque estas não estão cobertas fora da área de serviço do Plano Wellforce Care**. Seguem-se exemplos de cuidados que NÃO estão cobertos, se os obtiver enquanto viaja:

- Testes ou tratamento que o seu PCP solicitou antes de viajar
- Cuidados de rotina ou cuidados que podem esperar até o seu regresso a casa (por exemplo, exames físicos ou vacinas)
- Cuidados de rotina que seria esperado necessitar antes de viajar (por exemplo, cuidados de rotina pré-natal)

Um prestador pode pedir-lhe que pague os cuidados recebidos fora da área de serviço do Plano Wellforce Care, por altura de um serviço de cuidados urgentes, ou de emergência. Pode dizer ao prestador para contactar diretamente a Fallon para o pagamento. Se chegar a receber um fatura por qualquer serviço de emergência, pós-estabilização ou de cuidados urgentes que recebeu enquanto estava fora da área de serviço do Plano Wellforce Care, pode enviar a fatura à Fallon para reembolso.

Para mais informações sobre o que fazer quando recebe uma fatura, consulte a secção **Se receber uma fatura** deste *Guia do Membro*.

Serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias)

Os membros do Plano Wellforce Care têm acesso a um leque total de serviços de Saúde Comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias). A Beacon Health Options é o nosso parceiro de serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias).

Alguns exemplos destes serviços incluem:

- Aconselhamento individual, de grupo ou familiar
- Tratamento com metadona

Em anexo, a *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos* contém uma listagem completa de Serviços de Saúde Comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias).

Se você, ou um membro da sua família, necessitar de Serviços de Saúde Comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias), pode escolher qualquer prestador na rede de Saúde Comportamental do Plano Wellforce Care (saúde mental e/ou consumo de substâncias). Pode fazer você mesmo a marcação, ou contactar a Beacon Health Options, ligando para 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, para o ajudar a encontrar um Prestador e a marcar uma primeira consulta. Pode também pedir ajuda ao seu prestador de cuidados primários, à Agência de Serviço Comunitário, a outros prestadores, membros da família ou tutor.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

SECÇÃO 2: O seu Médico de Cuidados Primários (PCP)

Para mais informações sobre os prestadores da rede de Saúde Comportamental do Plano Wellforce Care Plan (saúde mental e/ou consumo de substâncias), você ou o seu representante podem consultar a secção de Saúde Comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias) do *Directório de Prestadores do Plano Wellforce Care*, contactar a Beacon Health Options, ligando para 1-888-877-7183, ou contactar o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715. Pode aceder ao *Directório de Prestadores do Plano Wellforce Care* online, em fallonhealth.org/Wellforce, ou ligar para solicitar uma cópia em papel.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Tomar decisões de autorização

Certos tipos de serviços e pedidos para ter consultas com prestadores fora da rede do Plano Wellforce Care devem ser autorizados previamente para serem cobertos. O suplemento *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos* deste *Guia do Membro* mostra que serviços requerem autorização prévia. A *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos* também pode ser visualizada online, em fallonhealth.org/Wellforce.

Para mais informações sobre solicitar autorização prévia para Serviços de Rastreio Precoce e Periódico, Diagnóstico e Tratamento (EPSDT), consulte a secção **Cuidados de saúde para os seus filhos** deste *Guia do Membro*.

Quando um serviço requer autorização prévia, o seu PCP, prestador de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias), especialista ou outro prestador terá de enviar um pedido de autorização à Fallon. O seu prestador pode solicitar uma decisão de autorização expeditiva (rápida), se considerar que o tempo necessário para uma decisão standard pode comprometer gravemente a sua vida, a saúde, ou a sua capacidade de receber, manter ou recuperar a função máxima. A Fallon analisa pedidos de autorização standard e expeditivos (rápidos) e toma decisões nos prazos seguintes:

- Decisões de autorização standard: tão rápido quanto o seu estado de saúde exigir, mas nunca depois de catorze (14) dias de calendário após a receção do pedido de serviço. Este prazo pode prolongar-se por um período adicional de catorze (14) dias de calendário. Tal prolongamento apenas é permitido se:
 - 1) Você ou o seu médico solicitarem um prolongamento, ou
 - 2) A Fallon possa indicar um bom motivo de que:
 - O prolongamento é do seu interesse; e
 - É necessária informação adicional, em que:
 - Há uma razoável probabilidade de que a receção de tal informação possa levar à aprovação do pedido, e
 - Espera-se que tal informação pendente seja razoavelmente recebida no prazo de 14 dias de calendário.

Se decidirmos prolongar este prazo, enviar-lhe-emos uma carta a explicar os motivos do prolongamento e a informá-lo do seu direito de apresentar uma Queixa, se discordar dessa decisão. Para mais informações sobre o processo de Queixa, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos** deste *Guia do Membro*.

- Decisões de autorização expeditivas (rápidas): tão rápido quanto o seu estado de saúde exigir, mas nunca depois de [três \(3\) dias úteis/72 horas](#) após a receção do pedido de serviço expeditivo (rápido). Este prazo pode prolongar-se por um período adicional de catorze (14) dias de calendário. Tal prolongamento apenas é permitido se:
 - 1) Você ou o seu médico solicitarem um prolongamento, ou
 - 2) A Fallon possa indicar um bom motivo de que:
 - O prolongamento é do seu interesse; e
 - É necessária informação adicional, em que:
 - Há uma razoável probabilidade de que a receção de tal informação possa levar à aprovação do pedido, e
 - Espera-se que tal informação pendente seja razoavelmente recebida no prazo de 14 dias de calendário.

Se decidirmos prolongar este prazo, enviar-lhe-emos uma carta a explicar os motivos do prolongamento e

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

a informá-lo do seu direito de apresentar uma Queixa, se discordar dessa decisão. Para mais informações sobre o processo de Queixa, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos** deste *Guia do Membro*.

Se a Fallon não atuar dentro destes prazos, pode apresentar um Recurso junto do Departamento de Recursos e Queixas de Membros, ligando para 1-800-333-2535. Para mais informações sobre o processo de Recurso, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos** deste *Guia do Membro*.

Assim que o plano analisar o pedido de serviço(s), iremos informar o seu prestador da nossa decisão. Se autorizarmos o serviço(s), enviar-lhe-emos, a si e ao seu prestador, uma carta de autorização. Quando receber a carta pode contactar o seu prestador para marcar uma consulta. A carta de autorização irá mencionar o serviço(s) que o plano aprovou para cobertura. Certifique-se de que tem consigo esta carta de autorização antes de lhe serem prestados qualquer serviço(s) que requeiram autorização. Se o seu prestador considerar que necessita de um ou mais serviços para além dos autorizados, o mesmo pedirá autorização diretamente ao plano. Se aprovarmos o pedido de um ou mais serviços adicionais, enviar-lhe-emos, a si e ao seu prestador, uma carta de autorização adicional.

Se não autorizarmos nenhum dos serviços solicitados, autorizarmos apenas alguns dos serviços solicitados, ou não autorizarmos o valor total, a duração ou o âmbito do(s) serviço(s) solicitado(s), enviar-lhe-emos, a si e ao seu prestador, uma carta de recusa ou de alteração (modificação). A Fallon não pagará quaisquer serviços que não tenham sido autorizados. A Fallon enviar-lhe-á também, a si e ao seu prestador, uma notificação se decidirmos reduzir, suspender ou terminar previamente o(s) serviço(s) autorizado(s). Se discordar de alguma destas decisões, pode apresentar um Recurso junto do Departamento de Recursos e Queixas de Membros, ligando para 1-800-333-2535. Para mais informações sobre como apresentar um Recurso, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos** deste *Guia do Membro*.

Quando a autorização prévia é necessária para outros serviços

Para além da autorização prévia necessária para ter uma consulta com certos especialistas da rede, existem outros serviços que devem ser autorizados previamente pelo Plano Wellforce Care, o MassHealth ou a Beacon Health Options, para que estes serviços sejam cobertos. (A Beacon Health Options é responsável por autorizar serviços de Saúde Comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias) para membros). A *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos* mostra os serviços que requerem autorização prévia; o seu prestador deve enviar um pedido para estes serviços ao Plano Wellforce Care, à Beacon Health Options (para Serviços de Saúde Comportamental), ou ao MassHealth.

Gestão da Utilização

Gestão de Utilização é um processo utilizado por pessoal qualificado da Fallon para garantir que está a receber os cuidados de saúde certos, quando necessita deles. A Análise de Utilização da Fallon utiliza os médicos e enfermeiras para analisar os cuidados de saúde que os membros receberam. Se determinarem que os serviços foram medicamente necessários, a Fallon irá contactar o seu prestador para o informar da decisão.

Auxílio no transporte

Como benefício do MassHealth, alguns membros MassHealth do Plano Wellforce Care podem ser elegíveis para transporte em casos de não emergência para ir a consultas de cuidados de saúde cobertas. Este benefício é administrado pelo MassHealth. Porém, a Fallon auxilia os membros a obter o transporte. Para ser elegível para este benefício deve preencher um ou mais dos critérios seguintes.

1. Não tem nenhum membro da família, ou outra pessoa que possa levá-lo.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 3: Tomar decisões de autorização

2. Não tem acesso a transportes públicos, ou há algum motivo médico para que não possa usá-los.
3. A sua consulta deve ser para um serviço medicamente necessário.
4. Deve ter uma consulta com um prestador MassHealth.

Para mais informações, contacte o Centro de Apoio ao Cliente. Deve contactar o Plano com bastante antecedência relativamente à sua consulta, para que possamos processar o seu pedido.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Quanto tempo deve esperar por uma consulta com um prestador de cuidados de saúde?

Quando não se sente bem não deve esperar muito tempo por uma consulta com o seu prestador de cuidados de saúde. A Fallon compreende a importância de obter cuidados de saúde rapidamente e é por este motivo que adotámos diretrizes de acesso. Segue-se uma lista das diretrizes de acesso segundo as quais deve obter os seus cuidados de saúde:

Cuidados médicos

- Serviços de emergência – imediatamente de uma sala de emergência ou de outro prestador de cuidados de saúde de Serviços de Emergência, vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana. Também está coberto em serviços de transporte em ambulância e serviços de cuidados pós-estabilização que estejam associados a uma emergência
- Cuidados Urgentes – no prazo de quarenta e oito (48) horas após o seu pedido de consulta.
- Cuidados primários
 - cuidados não urgentes e sintomáticos – no prazo de dez (10) dias de calendário após o seu pedido de consulta, por exemplo, quando necessita de uma consulta com o seu PCP, porque tem sintomas típicos de um resfriado.
 - cuidado assintomático – no prazo de quarenta e cinco (45) dias de calendário após o seu pedido de consulta, por exemplo, quando contacta o seu PCP para marcar um exame físico.
- Cuidados especializados
 - no prazo de 48 horas após o seu pedido de cuidados urgentes
 - cuidados não urgentes e sintomáticos – no prazo de trinta (30) dias de calendário após o seu pedido de consulta, por exemplo, quando necessita de uma consulta com um especialista para um problema de tireóide aumentada.
 - cuidados de rotina e assintomáticos – no prazo de sessenta (60) dias de calendário após o seu pedido de consulta, por exemplo, quando necessita de uma consulta com um especialista para um checkup anual.

Serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias)

- Serviços de emergência – imediatamente de uma sala de emergência ou de outro prestador de cuidados de saúde de Serviços de Emergência (por exemplo, quando é necessário internamento ou desintoxicação), vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana. Está coberto em serviços de transporte em ambulância e serviços de cuidados pós-estabilização que estejam associados a uma emergência
- Cuidados urgentes – no prazo de três (3) dias úteis após o seu pedido de consulta (por exemplo, quando os seus medicamentos estão a acabar).
- Todos os outros serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias), incluindo serviços em ambulatório - no prazo de dez (10) dias úteis após o seu pedido de consulta.

Se alguma vez tiver dificuldade em obter um serviço de que necessita de acordo com as diretrizes de acesso enunciadas acima, pode apresentar um Recurso junto do Departamento de Recursos e Queixas de Membros da Fallon. Para mais informações sobre como apresentar um Recurso,

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 4: Quanto tempo deve esperar por uma consulta com um prestador de cuidados de saúde?

consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos** deste *Guia do Membro*.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Os gestores de casos de enfermagem podem ajudá-lo a obter os serviços de que necessita

Pode ser encaminhado para o Programa de Serviços de Cuidados da Fallon, onde os nossos Gestores de Casos de Enfermagem, que são enfermeiros registados e licenciados, irão analisar e avaliar os cuidados de saúde que recebe dos nossos prestadores. Os Gestores de Casos de Enfermagem da Fallon também irão trabalhar e coordenar serviços com os Gestores de Casos Wellforce. Os Gestores de Casos de Enfermagem irão garantir que:

- Os seus cuidados são coordenados relativamente a cuidados médicos;
- Os seus cuidados são coordenados relativamente a problemas de saúde mental e consumo de substâncias, com encaminhamento para o Programa Intensivo de Gestão Clínica da Saúde Comportamental, como necessário;
- Recebe formação sobre vários recursos que estão ao seu dispor;
- Recebe ajuda para "navegar" no sistema; e
- Tem níveis de serviço apropriados ao seu dispor.

Pode ser encaminhado para serviços de cuidados com um Gestor de Casos de Enfermagem pelo seu PCP, ou ser identificado pelo Departamento de Gestão de Cuidados da Fallon, com base na informação que incluir no formulário de Triagem de Necessidade de Cuidados (CNS) que lhe é pedido para preencher aquando da sua inscrição no Plano Wellforce Care. Este formulário inclui a sua informação de saúde e um resumo das suas necessidades e preocupações atuais.

Além disso, se sentir que, devido ao seu estado de saúde, lhe é difícil coordenar todos os cuidados de saúde de que necessita, pode contactar o nosso Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 para solicitar auxílio a um dos nossos Gestores de Casos de Enfermagem ou Orientadores.

O Plano Wellforce Care irá ajudá-lo a coordenar todos os serviços MassHealth para os quais é elegível, incluindo transportes

Tem direito a certos benefícios ao abrigo do programa do Plano Wellforce Care. Porém, existem outros serviços que estão cobertos pelo MassHealth, mas são coordenados por si pela Fallon. Consulte o suplemento *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos* incluído neste *Guia do Membro* para obter uma lista completa de todos os seus serviços cobertos. Também pode aceder à *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos* online, em fallonhealth.org/Wellforce.

Os nossos Orientadores podem ajudá-lo a coordenar qualquer um destes serviços cobertos pelo Plano Wellforce Care, ou pelo MassHealth. Para contactar os nossos Orientadores, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715.

Por exemplo, se não conseguir comparecer nas consultas médicas devido ao seu estado clínico, ou à falta de transportes públicos, contacte o Orientador Fallon com uma antecedência mínima de dez (10) dias antes da sua consulta médica. Se for elegível, o Orientador irá coordenar o transporte para a sua consulta médica e ajudá-lo-á a preencher o Formulário de Prescrição de Transporte do MassHealth (PT-1). Assim que o MassHealth aprovar o seu pedido PT-1 poderá usufruir de transporte quando necessário.

Pode também contactar o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth, ligando para 1-800-841-2900 para obter auxílio em determinar onde aceder aos serviços cobertos pelo MassHealth.

Se receber uma fatura

Desde que vá a um prestador da rede do Plano Wellforce Care, ou tenha recebido aprovação da Fallon Health para ir a um prestador fora da rede, o seu prestador não pode cobrar-lhe por um

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

serviço que esteja coberto pelo Programa do Plano Wellforce Care. Porém, se receber uma fatura por serviços que obteve de um prestador, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715. Um representante irá ajudá-lo com a fatura ou orientá-lo sobre como apresentar um Recurso junto do Departamento de Recursos e Queixas de Membros. Para mais informações sobre como apresentar um Recurso, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos** deste *Guia do Membro*.

Coordenação de benefícios

A coordenação de benefícios (COB) ocorre quando mais de um plano de seguro de saúde cobre um serviço. Isto inclui planos que fornecem benefícios para despesas hospitalares, médicas, dentárias ou outras despesas de saúde.

Ao abrigo da COB, um plano paga todos os benefícios como seguradora primária. O outro (a seguradora secundária) paga o saldo de despesas cobradas. As seguradoras primária e secundária são determinadas pelas regras standard que são utilizadas por todas as companhias de seguros.

Temos o direito de trocar informações sobre benefícios com qualquer outro plano do grupo, seguradora, organização ou pessoa para determinar os benefícios a pagar utilizando a COB. Temos o direito a obter reembolso de si, ou de outra parte por serviços que lhe foram prestados. Deve dar informações e ajuda, bem como assinar os documentos necessários para nos ajudar a receber o pagamento. Não deve fazer nada para limitar esta restituição. Se foram efetuados pagamentos ao abrigo de qualquer outro plano que deviam ter sido efetuados ao abrigo deste plano, temos o direito a reembolsar o plano na medida necessária para satisfazer a intenção da COB. Se pagarmos benefícios de boa fé a um plano, não teremos de pagar tais benefícios novamente. Também temos o direito a recuperar qualquer pagamento excessivo efetuado devido à cobertura ao abrigo de outro plano.

Não duplicaremos o pagamento para nenhum serviço. Não faremos um pagamento que exceda o benefício integral disponível ao abrigo deste contrato. Se providenciarmos ou agendarmos serviços quando outra seguradora é primária, temos o direito a recuperar qualquer pagamento excessivo que tenhamos efetuado junto da seguradora primária, ou de outra parte apropriada. Se não recebermos a documentação necessária da sua parte, poderemos recusar o seu pedido.

Para obter todos os benefícios disponíveis, deve apresentar pedidos ao abrigo de cada plano.

Sub-rogação

A sub-rogação (um processo de substituir um credor por outro) aplica-se se tiver um direito legal ao pagamento junto de um indivíduo ou organização, porque outra parte foi responsável pela sua doença ou lesão.

Podemos utilizar o seu direito de sub-rogação, com ou sem o seu consentimento, para recuperar junto da parte responsável, ou da seguradora de tal parte, o custo dos serviços prestados, ou das despesas incorridas por nós que estejam associadas à sua doença ou lesão. Iremos notificá-lo do direito de reembolso antes do acordo ou julgamento. Se for reembolsado pela parte responsável, temos o direito a recuperar de si o curso dos serviços prestados ou das despesas incorridas. O nosso direito à restituição tem prioridade, mesmo que não seja pago por todas as suas reivindicações contra a outra parte, ou se o pagamento que receber for descrito como pagamento por outras despesas que não de cuidados de saúde. Qualquer recuperação da sua cobertura de proteção contra danos pessoais, ao

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 5: Coordenação de benefícios

abrigo de uma apólice automóvel de Massachusetts deve ser limitada, em conformidade com a lei. Se não recebermos a documentação necessária da sua parte, poderemos recusar o seu pedido.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Explicação sobre os seus benefícios de farmácia

O benefício de farmácia é outra forma de o Plano Wellforce Care o ajudar a cuidar da sua saúde. O Plano Wellforce Care cobre a maioria dos medicamentos com receita médica e medicamentos selecionados de venda livre, tanto de marca, como genéricos, com receita. Deve utilizar medicamentos genéricos, quando disponíveis, salvo se o seu prestador de cuidados de saúde escrever "não fazer substituições" na receita E tiver sido aprovada uma autorização prévia.

Como membro do Plano Wellforce Care do MassHealth, a maioria dos benefícios e serviços que recebe não têm qualquer custo corrente para si. Porém, existem alguns copagamentos associados ao seu benefício de farmácia, os quais seria responsável por pagar:

Os copagamentos para medicamentos são os seguintes:

- \$3,65 para medicamentos de marca com receita médica
- \$3,65 por medicamentos com receita médica e de venda livre (genéricos e de marca), para os quais tem uma receita médica
- \$1 por medicamentos genéricos com receita médica e de venda livre (genéricos e de marca), utilizados para tratar a diabetes, a hipertensão e a hiperlipidemia. Estes medicamentos são designados por anti-hiperglicémicos (tais como a metformina), anti-hipertensivos (tais como o lisinopril) e anti-hiperlipidémicos (tais como a sinvastatina)
- Isto aplica-se, tanto para receitas pela primeira vez, como para reabastecimentos

Deve pagar o copagamento se puder, mas se não puder, não vá sem o medicamento. Se não puder pagar o copagamento, o seu farmacêutico deve, ainda assim, dar-lhe o medicamento de que necessita. Porém, se não tiver pago um copagamento, continua a dever o dinheiro ao seu farmacêutico e terá que pagá-lo mais tarde. Se uma farmácia recusar aviar-lhe a receita médica, contacte o nosso Centro de Apoio ao Cliente.

Medicamentos de Venda Livre

O Plano Wellforce Care cobre muitos medicamentos de venda livre, tais como medicamentos para a tosse, resfriados e alergias, com qualquer copagamento aplicável, conforme listado na sua *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos*. Pode receber uma provisão de até 30 dias destes medicamentos com uma receita do seu PCP. Para mais informações, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon.

Exceções aos seus copagamentos de farmácia

Não terá que pagar um copagamento por qualquer serviço de farmácia coberto pelo seu plano de saúde se:

- Tiver idade inferior a 21 anos.
- Estiver grávida, ou recebe serviços de farmácia durante 60 dias após o mês de término da sua gravidez (deve informar o farmacêutico da sua gravidez).;
- Estiver internado num hospital para doenças agudas, centro de enfermagem, hospital para doenças crónicas ou de reabilitação, ou unidade de cuidados intermédios para os portadores de deficiência mental.
- Estiver a receber cuidados paliativos.
- Estiver a receber produtos de planeamento familiar.
- Tiver atingido o seu limite de copagamento anual, conforme descrito abaixo.
- For um índio americano ou nativo do Alasca de uma tribo reconhecida federalmente

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

O seu farmacêutico nem sempre saberá se estas exceções se aplicam a si. Informe o seu farmacêutico, caso se apliquem.

Limite anual dos copagamentos de farmácia

Existe um limite máximo de \$250 no valor de copagamentos de farmácia que cada membro MassHealth terá que efetuar num ano de calendário, salvo se não tiver que efetuar copagamentos, conforme é enunciado acima. (Um ano de calendário vai de Janeiro a Dezembro.) O limite corresponde ao valor total, em dólares, dos copagamentos que lhe foram cobrados, quer tenha, quer não, pago efetivamente os mesmos.

Cada membro da sua família com idade igual ou superior a 21 anos, salvo se não tiverem que efetuar copagamentos, conforme é enunciado acima, terá que efetuar copagamentos até atingir o limite. Quando o limite é atingido, não lhe podem ser cobrados copagamentos adicionais durante esse ano de calendário.

Assim que os copagamentos que lhe foram cobrados atinjam o "limite" total de copagamentos de farmácia, não terá que pagar quaisquer outros copagamentos durante o resto do ano de calendário. Por exemplo, se atingiu o seu limite de farmácia em setembro, não terá que fazer copagamentos de farmácia até 1 de Janeiro do ano seguinte.

Outras informações importantes acerca das suas receitas

Programas de farmácia

A Fallon utiliza alguns programas de farmácia para promover a utilização segura e apropriada de medicamentos com receita médica. Nem todos os medicamentos fazem parte de um programa de farmácia. Os medicamentos que pertençam a um programa têm diretrizes clínicas que devem ser seguidas antes de lhes darmos cobertura. Pode ver que medicamentos pertencem a um programa de farmácia no site Web do Plano Wellforce Care, em fallonhealth.org/Wellforce. Se quer uma cópia do Formulário, contacte o Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 e peça para passarem ao Departamento de Farmácia.

Um formulário é uma lista de medicamentos que são aprovados para cobertura pelo Plano Wellforce Care. A Fallon cobre tanto os medicamentos de marca, como os genéricos. A Fallon irá geralmente cobrir os medicamentos enunciados nos nossos formulários, desde que o medicamento seja medicamento necessário, que a receita seja aviada numa farmácia da rede e que sejam seguidas outras regras do plano.

Se o seu prestador considerar que é medicamento necessário que você tome um medicamento que está num dos nossos programas, ele ou ela pode enviar um pedido de autorização prévia à Fallon. Este processo será analisado por um médico. Se o medicamento for medicamento necessário, a Fallon dará cobertura ao mesmo. Se o pedido de autorização prévia for recusado, você e o seu representante de recurso autorizado podem recorrer da decisão. Para mais informações, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos**. Para mais informações sobre os programas de farmácia, visite o nosso site Web, em fallonhealth.org/Wellforce. Ou pode contactar o nosso Centro de Apoio ao Cliente.

Programa de Autorização Prévia – Alguns medicamentos requerem sempre autorização prévia. Se o seu prestador considerar que é medicamento necessário e preenche quaisquer critérios aplicáveis para utilização, ele ou ela pode enviar um pedido de autorização prévia que será analisado por um médico. Se o medicamento for medicamento necessário, a Fallon dará cobertura ao mesmo. Se o pedido de autorização prévia for recusado, você e o seu representante de recurso autorizado podem

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

recorrer da decisão. Para mais informações, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos**.

Programa Terapêutico Faseado – Alguns tipos de medicamentos têm muitas opções. Este programa requer que um membro experimente certos medicamentos de primeira linha primeiro, antes de a Fallon cobrir outro medicamento desse tipo. Se você e o seu prestador considerarem que um certo medicamento de primeira linha não é apropriado para tratar um problema médico, o seu prestador pode enviar um pedido de autorização prévia que será analisado por um médico. Se o medicamento for medicamento necessário, a Fallon dará cobertura ao mesmo. Se o pedido de autorização prévia for recusado, você e o seu representante de recurso autorizado podem recorrer da decisão. Para mais informações, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos**.

Programa de Medicamentos Novos no Mercado – A Fallon analisa novos medicamentos quanto à segurança e eficácia, antes de os adicionarmos ao nosso formulário. Se o seu prestador considerar que um medicamento novo no mercado é medicamento necessário, ele ou ela pode enviar um pedido de autorização prévia que será analisado por um médico. Se for aprovado, a Fallon dará cobertura ao medicamento. Se o pedido de autorização prévia for recusado, você e o seu representante de recurso autorizado podem recorrer da decisão. Para mais informações, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos**.

Programa de Limitação da Quantidade – Assegura a utilização segura e apropriada de alguns medicamentos, cobrindo uma quantidade específica que pode ser distribuída de uma só vez. Se o seu prestador considerar que uma quantidade superior à especificada é medicamento necessária, ele ou ela pode enviar um pedido de autorização prévia que será analisado por um médico. Se for aprovado, a Fallon dará cobertura ao medicamento. Se o pedido de autorização prévia for recusado, você e o seu representante de recurso autorizado podem recorrer da decisão. Para mais informações, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos**.

Programa de Farmácia Especializado – Requer que alguns medicamentos sejam fornecidos por uma farmácia especializada. Estes medicamentos incluem medicamentos injetáveis e intravenosos que são muitas vezes utilizados para tratar problemas crónicos, tais como a Hepatite C ou a esclerose múltipla. Este tipo de doenças requer conhecimento e apoio adicional. As farmácias especializadas têm conhecimento nessas áreas e podem dar apoio adicional a membros e prestadores.

Programa Obrigatório de Substituição por Genéricos – A legislação do Massachusetts requer que um membro experimente um medicamento genérico “com classificação AB”, antes de o seu equivalente de marca ser coberto. A Autoridade de Segurança Alimentar e Farmacêutica dos Estados Unidos (The Food and Drug Administration - FDA) determinou que certos medicamentos genéricos são terapeuticamente equivalentes “com classificação AB” aos seus equivalentes de marca. Isto significa que o medicamento genérico “com classificação AB” é tão eficaz como o seu medicamento de marca. A legislação do Massachusetts também requer a distribuição do medicamento genérico “com classificação AB”, salvo se o seu prestador indicar que a marca é medicamento necessária, escrevendo na receita “não fazer substituições”. Se o seu prestador considerar que o medicamento de marca é medicamento necessário, ele ou ela pode enviar um pedido de autorização prévia que será analisado por um médico. Se for aprovado, a Fallon dará cobertura ao medicamento. Se o pedido de autorização prévia for recusado, você e o seu representante de recurso autorizado podem recorrer da decisão. Para mais informações, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos**.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Em geral, não pode obter um reabastecimento até ter utilizado a maioria, ou todos os produtos anteriores. Na maioria dos casos, a Fallon apenas lhe permitirá obter uma provisão de 30 dias de medicamento de cada vez. Ocasionalmente, por motivos de segurança, ou conforme instruído pelo seu prescritor de cuidados de saúde, a Fallon irá permitir menos do que uma provisão de 30 dias. A Fallon toma estas decisões no cumprimento das diretrizes da Autoridade de Segurança Alimentar e Farmacêutica dos Estados Unidos (The Food and Drug Administration - FDA).

Exclusões

O benefício de medicamentos com receita da Fallon inclui uma Lista de Medicamentos Preferidos aberta, na qual os medicamentos ou serviços enunciados abaixo são excluídos. Porém, se o seu prestador considerar que é medicamento necessário você tomar um medicamento listado, ele ou ela pode enviar um pedido de autorização prévia que será analisado por um médico e, se for aprovado, a Fallon dará cobertura ao medicamento. Se o pedido de autorização prévia for recusado, você e o seu representante de recurso autorizado podem recorrer da decisão. Para mais informações, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos**.

- Medicamentos para fertilidade
- Medicamentos de venda livre que não estão incluídos na lista MassHealth de medicamentos cobertos
- Medicamentos que são experimentais ou não foram aprovados para venda e distribuição geral pela Autoridade de Segurança Alimentar e Farmacêutica dos Estados Unidos (The Food and Drug Administration - FDA)
- Medicamentos prescritos para fins que não são medicamento necessários, como por exemplo, para fins cosméticos, para melhorar o desempenho atlético, para redução do apetite ou para serviços/condições não cobertos
- Receitas de não emergência aviadas numa farmácia que não está na rede do Plano Wellforce Care
- Medicamentos utilizados para a disfunção erétil

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Cuidados de saúde para os seus filhos

Cuidados preventivos e de rotina para todas as crianças

As crianças com menos de 21 anos devem ter consultas regulares com os seus PCPs para fazerem checkups, mesmo que se sintam bem. Como parte de um checkup de rotina de criança, o PCP do seu filho irá providenciar rastreios que são necessários para descobrir se existem quaisquer problemas de saúde. Estes rastreios incluem exames de saúde, oculares, dentários, de audição, de saúde comportamental, de desenvolvimento e do estado de vacinação.

Um rastreio de saúde comportamental pode ajudá-lo, e ao seu médico ou enfermeira, a identificar precocemente preocupações de saúde comportamental.

O MassHealth requer que os médicos e enfermeiras de cuidados primários utilizem ferramentas de rastreio padronizadas, aprovadas pelo MassHealth, para verificar a saúde comportamental de uma criança durante as suas consultas de "cuidados de rotina". As ferramentas de rastreio são questionários curtos ou listas de verificação que o progenitor ou a criança (dependendo da idade da criança) preenchem, debatendo-os depois com o médico ou enfermeira. A ferramenta de rastreio pode ser a Lista de Verificação de Sintomas Pediátricos (PSC) ou a Avaliação pelos Pais do Estado de Desenvolvimento (PEDS), ou outra ferramenta de rastreio escolhida pelo seu prestador de cuidados primários. Pode perguntar ao seu prestador de cuidados primários que ferramenta escolheu utilizar no rastreio do seu filho para preocupações de saúde comportamental.

O seu prestador irá discutir consigo todo o rastreio efetuado. O rastreio irá ajudá-lo, e ao seu médico ou enfermeira, a decidir se o seu filho pode necessitar de uma avaliação adicional por um prestador de serviços de saúde comportamental ou outro profissional médico. Se você, o seu médico ou enfermeira, consideram que o seu filho necessita de ter uma consulta com um prestador de serviços de saúde comportamental, tem ao seu dispor informação e ajuda. Para mais informações sobre como aceder a serviços de saúde comportamental, ou como encontrar um prestador de serviços de saúde comportamental, pode falar com o seu médico de cuidados primários ou enfermeira, ou então contactar o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon.

A Fallon paga ao PCP do seu filho por estes check-ups. Nos check-ups de rotina, o PCP do seu filho pode detetar e tratar pequenos problemas antes que evoluam.

Eis as idades em que uma criança deve ser levada para fazer exames físicos completos e rastreios:

- com 1 a 2 semanas
- com 1 mês
- aos 2 meses
- aos 4 meses
- aos 6 meses
- aos 9 meses
- aos 12 meses
- aos 15 meses
- aos 18 meses
- dos 2 aos 20 anos – a criança deve ter uma consulta com o seu PCP uma vez por ano.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 8: Cuidados de saúde para os seus filhos

As crianças também devem ter consultas com o seu PCP sempre que exista uma preocupação sobre as suas necessidades médicas, emocionais ou de saúde comportamental, mesmo que ainda não esteja na altura do check-up regular.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Serviços preventivos de rastreio e diagnóstico de saúde pediátrica (PPHSD) para crianças inscritas no MassHealth Family Assistance

Se você, ou o seu filho, têm idade inferior a 21 anos e estão inscritos no Family Assistance, a Fallon irá pagar todos os serviços medicamente necessários cobertos ao abrigo do tipo de cobertura do seu filho. Isto significa que quando um PCP (ou qualquer outro médico) descobre um problema de saúde, a Fallon irá pagar qualquer tratamento medicamente necessário que esteja incluído no tipo de cobertura do seu filho.

Serviços de rastreio precoce e periódico, diagnóstico e tratamento (EPSDT) para crianças inscritas no MassHealth Standard ou CommonHealth

Se você, ou o seu filho, têm idade inferior a 21 anos e estão inscritos no MassHealth Standard ou CommonHealth, a Fallon irá pagar todos os serviços medicamente necessários que sejam cobertos pela legislação federal da Medicaid, mesmo que os serviços não sejam especificamente mencionados na sua lista de serviços cobertos. Esta cobertura inclui cuidados de saúde, serviços de diagnóstico; incluindo, sem limitação, os Serviços de Recuperação de Saúde Comportamental para Crianças, tratamento e outras medidas necessárias para corrigir ou melhorar defeitos e doenças físicas e mentais/perturbação emocional e problemas de saúde. Inclui também a avaliação CANS. CANS significa Necessidades e Pontos Fortes da Criança e do Adolescente. CANS é um formulário que os prestadores utilizam para reunir informação durante o processo de avaliação. Os prestadores utilizam o processo de avaliação para conhecer as crianças e famílias com que trabalham e compreender as suas necessidades e pontos fortes. A avaliação CANS pode ajudá-lo a decidir qual das necessidades do seu filho é mais importante tratar num plano de tratamento.

A avaliação CANS deve ser preenchida como parte de um processo de alta-planeamento nos seguintes serviços com níveis de cuidados disponíveis 24 horas por dia: hospitais psiquiátricos com internamento; hospitais para doenças crónicas e reabilitação; Tratamento Agudo Dentro na Comunidade (CBAT) e Tratamento Agudo Intensivo Dentro da Comunidade (ICBAT) e Unidades de Cuidados de Transição (TCU).

Quando um PCP (ou qualquer outro médico) descobre um problema de saúde, a Fallon irá pagar qualquer tratamento medicamente necessário que esteja coberto ao abrigo da legislação da Medicaid, se for prestado por um prestador que seja qualificado e disposto a prestar o serviço e um médico, enfermeiro clínico ou enfermeira parteira fundamental, por escrito, a necessidade médica do serviço. Você e o seu PCP podem procurar ajuda junto da Fallon para determinar que prestadores podem estar disponíveis na rede do Plano Wellforce Care para prestar esses serviços e como utilizar prestadores fora da rede, se necessário.

Na maioria das vezes, estes serviços são cobertos pelo tipo de cobertura do seu filho, estando incluídos na *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos*. Se o serviço ainda não está coberto, ou não está na lista, o médico ou prestador que irá prestar o serviço pode pedir autorização prévia (PA) à Fallon. A Fallon utiliza este processo para determinar se o serviço é medicamente necessário. A Fallon irá pagar o serviço se for dada autorização prévia. **Se a autorização prévia for recusada, tem o direito a recorrer.** Consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos** deste *Guia do Membro*, para mais informações sobre os processos de recurso. Fale com o PCP do seu filho, o prestador de serviços de saúde comportamental ou outro especialista para o ajudarem na obtenção de tais serviços.

Iniciativa de Saúde Comportamental para Crianças (CBHI)

A Iniciativa de Saúde Comportamental para Crianças (CBHI) é um esforço interagências do Gabinete Executivo de Serviços de Saúde e Humanos (EOHHS) da Commonwealth. A sua missão é fortalecer,

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

expandir e integrar os serviços estatais do Massachusetts num sistema comunitário abrangente de cuidados para assegurar que as famílias e seus filhos com necessidades comportamentais, emocionais e de saúde mental significativas obtêm os serviços necessários para obter sucesso em casa, na escola e na comunidade.

A Iniciativa de Saúde Comportamental para Crianças (CBHI) foi criada para implementar a reparação numa ação civil coletiva interposta em nome das crianças inscritas no MassHealth com idade inferior a 21 anos com perturbação emocional grave (SED). Através da CBHI, o MassHealth requer que os prestadores de cuidados primários providenciem rastreios de saúde comportamental padronizados em consultas pediátricas de rotina e que os médicos de saúde mental utilizem uma ferramenta de avaliação padronizada de saúde comportamental e fornece serviços de saúde comportamental novos ou otimizados, quer ao domicílio, quer dentro da comunidade. A CBHI também inclui um maior esforço interagências para desenvolver um sistema integrado de serviços de saúde comportamental, financiados pelo Estado, para crianças, jovens e suas famílias. Foram desenvolvidos seis serviços para cumprir a missão da CBHI.

Análise Comportamental Aplicada (ABA)

A 1 de outubro de 2015, a Fallon começou a cobrir um novo serviço para os portadores de Transtorno do Espectro Autista (ASD), designado por Análise Comportamental Aplicada (ABA). Este serviço destina-se a jovens com idade inferior a 21 anos que estão inscritos no MassHealth Standard e no CommonHealth. É também destinada a crianças com idade inferior a 19 anos que estejam inscritas no MassHealth Family Assistance. Para obter este serviço, um jovem deve ter um diagnóstico de ASD.

A ABA é muito útil para pessoas que têm um diagnóstico de ASD. Pode ser prestada em muitos locais, tais como ao domicílio ou na comunidade. O serviço é prestado por uma equipa. Uma pessoa na equipa é um analista comportamental aplicado licenciado. Esta pessoa observa para ver como o jovem age e cria um plano para ajudar a diminuir os comportamentos problemáticos. A outra pessoa na equipa é um técnico comportamental/paraprofissional. Esta pessoa ajuda o jovem e o prestador a implementar o plano. A equipa trabalha em estreita colaboração com pessoas da vida do jovem, tais como prestadores de cuidados, professores da escola e outros prestadores.

Cuidados dentários para crianças

A MassHealth paga os serviços dentários, tais como rastreios e limpezas para crianças com idade inferior a 21 anos.

O PCP do seu filho efetuará um exame dentário em cada checkup de rotina da criança. Quando o seu filho tem três anos, ou mais cedo se existirem problemas, o seu PCP irá sugerir que leve o seu filho ao dentista pelo menos duas vezes por ano.

Quando o seu filho vai efetuar exames de rotina, o dentista efetuará um exame dentário completo, limpeza dentária e tratamento com flúor. É importante garantir que o seu filho recebe os cuidados dentários seguintes:

- um checkup dentário a cada seis meses, iniciando-se nunca depois dos três anos; e
- uma limpeza dentária a cada seis meses, iniciando-se nunca depois dos três anos; e
- outros tratamentos dentários necessários, mesmo antes dos três anos, se o PCP ou dentista do seu filho encontrar problemas nos dentes ou na saúde oral da criança.

NOTA:

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 8: Cuidados de saúde para os seus filhos

Crianças com idade inferior a 21 anos e que estejam inscritas no MassHealth Standard ou CommonHealth podem obter qualquer tratamento medicamente necessário cobertos pela legislação da Medicaid, incluindo tratamento dentário, mesmo que o serviço não esteja de outra forma coberto pela MassHealth.

Crianças com idade inferior a 21 anos e que estejam inscritas no MassHealth Family Assistance podem obter todos os serviços medicamente necessários cobertos ao abrigo do seu tipo de cobertura, incluindo tratamento dentário.

Fale com o PCP ou dentista do seu filho para o ajudarem na obtenção destes serviços.

- As crianças não precisam de encaminhamento para ter uma consulta com um dentista do MassHealth.
- As crianças podem ter uma consulta no dentista antes dos três anos.

Serviços adicionais para crianças

As crianças com idade inferior a 21 anos têm direito a certos serviços adicionais, ao abrigo da legislação federal.

✓ Exames orais (duas vezes a cada 12 meses)	✓ Retentores de espaço
✓ Radiografias	✓ Cirurgia oral
✓ Limpezas (duas vezes a cada 12 meses)	✓ Extrações (arrancar dentes)
✓ Flúor (duas vezes a cada 12 meses)	✓ Anestesia
✓ Selantes	✓ Coroas
✓ Aparelhos ortodônticos (se elegível)	✓ Obturações
✓ Tratamentos de canais radiculares	✓ Qualquer outro serviço dentário medicamente necessário

Alguns serviços podem requerer aprovação pela MassHealth, antes que o dentista possa prestá-los. O dentista saberá que serviços são esses e irá pedir aprovação, se considerar que você necessita de tais serviços. Não precisa de fazer nada para solicitar a aprovação.

Serviços de intervenção para crianças com problemas de desenvolvimento ou crescimento

Algumas crianças necessitam de mais ajuda para um crescimento e desenvolvimento saudáveis. Os prestadores que são especialistas de intervenção precoce podem ajudá-los. Alguns exemplos:

- assistentes sociais;
- enfermeiras; e
- fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e terapeutas da fala.

Todos estes prestadores trabalham com crianças com idade inferior a três anos – e suas famílias - para assegurar que uma criança recebe qualquer ajuda extra necessária. Alguns serviços são prestados em casa e outros em centros de intervenção precoce.

Fale com o PCP do seu filho assim que possível, se pensa que este tem problemas de crescimento ou desenvolvimento. Ou contacte diretamente o seu Programa de Intervenção Precoce local.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 8: Cuidados de saúde para os seus filhos

Para crianças que estejam a cargo ou guarda do Departamento de Crianças e Famílias (DCF), anteriormente designado por Departamento de Assistência Social (DSS): Se tem crianças que estejam a cargo ou guarda do DCF, um prestador deve:

- Fazer ao seu filho um rastreio de saúde no prazo de sete dias de calendário após você, ou um funcionário do DCF, o solicitar.
- Fazer ao seu filho um exame médico completo no prazo de 30 dias de calendário após você, ou um funcionário do DCF, o solicitar (salvo se for requerido um prazo mais curto pelo plano de serviços de Rastreio Precoce e Periódico, Diagnóstico e Tratamento (EPSDT). Consulte a secção **Cuidados de saúde para os seus filhos** deste *Guia do Membro*, para informação sobre os EPSDT.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Cuidados preventivos para adultos

Os cuidados preventivos de rotina constituem uma parte importante de se manter saudável. O Plano Wellforce Care incentiva todos os membros a ter uma consulta com os seus prestadores de cuidados primários para cuidados preventivos. Os exemplos de benefícios de cuidados preventivos cobertos incluem:

Membros com idade igual ou superior a 21 anos:

- Exames Físicos - a cada um a três anos
- Monitorização da Tensão Arterial - pelo menos a cada dois anos
- Análise de Colesterol - a cada cinco anos
- Exames Pélvicos e Papanicolau (mulheres) - a cada um a três anos
- Rastreio do Cancro da Mama/Mamografia - anualmente a partir dos 40 anos
- Rastreio do Cancro Colorretal - a cada 10 anos, a partir dos 50 anos
- Vacina da gripe – anualmente
- Exames Oculares Bianuais - uma vez a cada 24 meses
- Exames Dentários – ver abaixo.

O Plano Wellforce Care cobre estes e muitos mais benefícios de cuidados preventivos. Marque uma consulta com o seu prestador de cuidados primários para as suas necessidades de cuidados de saúde de rotina.

Cuidados dentários para adultos

Os serviços dentários são cobertos para os membros MassHealth elegíveis, conforme especificado em 130 CMR 450.105 e 420.403. Os membros receberão um cartão de identificação MassHealth para os serviços.

Os membros MassHealth com idade igual ou superior a 21 anos são elegíveis para serviços dentários prestados por um dentista MassHealth. Membros adultos que são determinados pelo Departamento de Serviços de Desenvolvimento (DDS) como Clientes DDS recebem um pacote de benefícios dentários diferente do que os Adultos que não são Clientes DDS. Os exemplos de serviços dentários cobertos para adultos incluem:

(Membros não DDS)

✓ Exames orais (duas vezes a cada 12 meses)	✓ Algumas Cirurgias Oraís (Tais como a remoção de dentes inclusos, biópsias, cirurgia de tecidos moles)
✓ Radiografias	✓ Extrações (arrancar dentes)
✓ Limpezas (duas vezes a cada 12 meses)	✓ Anestesia
✓ Obturações	✓ Dentaduras*

Alguns serviços podem requerer aprovação pela MassHealth, antes que o dentista possa prestá-los. O dentista saberá que serviços são esses e irá pedir aprovação, se considerar que você necessita de tais serviços. Não precisa de fazer nada para solicitar a aprovação.

*Vigente a partir de 15 de maio de 2015

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Programas de gestão de cuidados

O Plano Wellforce Care sabe como pode ser difícil ter um problema de saúde e estamos aqui para ajudar. Queremos trabalhar consigo para garantir que é o mais saudável possível.

Temos muitos programas que são concebidos para satisfazer as suas necessidades de cuidados. Os nossos Coordenadores de Cuidados (Orientadores), Formadores de Saúde, Gestores de Casos de Enfermagem e Assistentes Sociais sabem como ajudar, tanto crianças como adultos que têm várias necessidades de cuidados de saúde. Todos os nossos programas de Gestão de Cuidados são gratuitos e incluem-no a si, ao(s) seu(s) prestador(es) de cuidados de saúde e à Fallon a trabalharem em conjunto para ajudar a mantê-lo saudável. Um encaminhamento do seu médico **não** é necessário para nenhum destes serviços.

Como sempre, se está a ter um problema de saúde imediato, contacte primeiro o seu prestador de cuidados primários (PCP). Se está a ter uma emergência, ligue 911, ou dirija-se à sala de emergência mais próxima.

Triagem da Necessidade de Cuidados

Quando se inscreve no Plano Wellforce Care, é importante que compreendamos como podemos ajudá-lo. O seu Pacote de Boas-Vindas contém um formulário designado por Triagem de Saúde (Avaliação de Necessidades de Saúde). A Triagem de Saúde ajuda-nos a conhecer melhor as suas necessidades de cuidados de saúde e como podemos ajudá-lo. A informação que facultar será mantida confidencial e apenas partilhada conforme requerido pela MassHealth.

Preencha a Triagem de Saúde e devolva-a à Fallon, utilizando o envelope com portes pagos que se encontra no seu Pacote de Boas-Vindas.

Ou, se preferir, contacte o Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00 e diga-lhes que quer **preencher a sua Triagem de Saúde** por telefone.

Preencher o seu formulário de Triagem de Saúde é o primeiro passo para nos ajudar a coordenar os seus cuidados. Se tiver um problema de saúde crónico (regular), certifique-se de que o escreve no formulário de Triagem de Saúde, ou informe-nos do mesmo, para que possamos ajudar a gerir as suas necessidades de saúde.

Programas de Saúde e Bem-Estar

No Plano Wellforce Care tem muitas ferramentas de Bem-Estar grátis, à distância de um clique. Pode fazer uma avaliação de saúde e bem-estar e obter um relatório sobre a sua saúde com recomendações especiais só para si.

Quer saber mais sobre a sua saúde? Vá à nossa enciclopédia de saúde Healthwise Knowledgebase e encontre informação sobre quase todo o tipo de testes médicos, medicamentos, problemas de saúde e doenças.

Acreditamos que é importante mantermo-nos saudáveis. Os Formadores de Saúde da Fallon compreendem quando tem um problema e o que sente. Estamos aqui para ajudá-lo com atividades de saúde e bem-estar. Iremos trabalhar consigo para assegurar que compreende o seu problema, para que possa ser o mais saudável possível.

Se puder responder SIM a qualquer uma das perguntas seguintes, um ou mais dos nossos **Programas de Saúde e Bem-Estar** pode ser adequado a si.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Tem alguma das seguintes doenças ou condições crónicas (pode ser apenas uma ou mais do que uma)?

- Asma ou DPOC
- Diabetes
- Insuficiência Cardíaca
- Hipertensão Arterial ou Colesterol Alto
- Cancro: Cancro da Mama, do Colo do Útero, Colorretal, dos Pulmões, dos Ovários ou do Pâncreas
- VIH/SIDA
- Doença Renal

Está grávida?

Alguma vez lhe disseram que tem excesso de peso?

- Pesa "demasiado"?
- Alguma vez lhe disseram que é obeso e quer perder peso?

Fuma e quer deixar?

Quer saber mais sobre a sua saúde em geral?

Se respondeu SIM a alguma das perguntas acima, a Fallon está aqui para ajudá-lo. O nosso **Programa de Saúde e Bem-Estar** trabalha com os Inscritos que têm problemas tal como você.

Contacte o nosso Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00 e diga-lhes que está interessado num **Programa de Saúde e Bem-Estar**.

Programa de Cessação Tabágica

A Fallon está aqui para ajudá-lo a deixar de fumar! Diga adeus ao fumo!

Tomou a decisão de deixar de fumar—agora tire partido de todas as ferramentas disponíveis!

O nosso programa de cessa o tabágica, designado por **Desistir para Vencer**, oferece chamadas de conferência em grupo, aconselhamento telef nico individual e reuniões locais durante oito semanas, onde iremos ajudá-lo a desenvolver um plano de cessa o tabágica personalizado. O apoio por mensagens de texto também está disponível.

Se puder responder SIM a qualquer uma das perguntas seguintes, o nosso Programa **Desistir para Vencer** pode ser adequado para si.

- Utiliza produtos de tabaco (cigarros, charutos, tabaco de mascar)?
- Está interessado em deixar ou reduzir a quantidade de produtos de tabaco que utiliza?

Contacte o nosso Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00 e diga-lhes que quer ser encaminhado para o Programa **Desistir para Vencer**.

Programas de Gestão de Doenças

É importante mantermo-nos saudáveis. Viver com um problema de saúde que pode ser perpétuo pode ser difícil. A Fallon está aqui para ajudá-lo.

Os nossos Formadores de Saúde e Gestores de Casos de Enfermagem irão trabalhar consigo e os seus médicos. Iremos certificar-nos de que conhece o seu problema e como pode ser o mais saudável

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

possível. Iremos apoiar a relação que tem com o seu médico. O nosso programa trabalha para prevenir a exacerbação do seu problema. Iremos trabalhar consigo para que gira, da melhor forma possível, o seu problema. O nosso objetivo é ajudá-lo a melhorar a sua saúde.

Gerimos problemas crónicos, tais como a Asma, a Diabetes e a Doença Cardíaca no nosso **Programa de Gestão de Doenças**. Se puder responder SIM a qualquer uma das perguntas seguintes, o nosso **Programa de Gestão das Doenças** pode ser adequado a si.

Tem alguma das seguintes doenças ou condições crónicas? (pode ser uma ou mais)

- Asma
- Insuficiência Cardíaca Congestiva
- Diabetes
- Doença Cardíaca
- Colesterol Alto
- Hipertensão (tensão arterial alta)

Se respondeu SIM a alguma das perguntas acima, a Fallon está aqui para ajudá-lo. O nosso **Programa de Gestão de Doenças** trabalha com os Inscritos que têm problemas tal como você.

Contacte o nosso Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00 e diga-lhes que quer ser encaminhado para o **Programa de Gestão de Doenças**.

Informações sobre Saúde Geral, Bem-Estar, Medicamentos e Doenças

Gostaria de obter mais informações sobre outras condições clínicas, bem-estar, medicamentos e doenças? Tem computador próprio ou tem acesso a um?

Consulte a nossa enciclopédia de saúde Healthwise Knowledgebase, em: fallonhealth.org/Wellforce - clique na enciclopédia de saúde Healthwise® Knowledgebase e pesquise qualquer tópico em que possa estar interessado.

Programas de Gestão de Casos – Adultos e Crianças

A Fallon tem Gestores de Casos de Enfermagem que estão aqui para trabalhar consigo, a sua família e os seus prestadores de cuidados de saúde. Ao analisar as suas necessidades e conceber e mandar fazer um plano especialmente para si, ajudamos a melhorar a sua saúde e capacidade de funcionamento.

Se puder responder SIM a qualquer uma das perguntas abaixo, você ou o seu filho podem ser ajudados por um dos nossos **Programas de Gestão de Casos**.

- Você ou o seu filho têm necessidades de cuidados de saúde que considere "especiais"?
- Você ou o seu filho têm de ir ao médico com muita frequência?
- Você ou o seu filho necessitam de ter consultas com mais médicos, do que apenas o Prestadores de Cuidados Primários (PCP)?
- Você ou o seu filho são cegos ou surdos?
- Você ou o seu filho têm equipamento especial, tal como uma cadeira de rodas, aparelhos para braços ou pernas, cama hospitalar, ou necessitam de ser alimentados por sonda?
- Você ou o seu filho têm fórmulas nutricionais especiais?

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 10: Programas de gestão de cuidados

- Precisa de ajuda para obter as fórmulas nutricionais especiais?
- Você ou o seu filho são portadores de incapacidade?
- Você ou o seu filho têm quaisquer preocupações sobre os cuidados médicos e/ou de saúde comportamental que recebem?
- Você ou o seu filho tomam muitos medicamentos diferentes?
- Você ou o seu filho têm alguma das condições médicas seguintes:
 - Lesão da medula espinal
 - Traumatismo cranioencefálico
 - Fibrose quística
 - VIH/SIDA em estado avançado
- Você ou o seu filho receberam um transplante de órgão?
- Você ou o seu filho estão em lista de espera para um transplante de órgão?
- Alguma vez lhe disseram, ou ao seu filho, que precisavam de um transplante de órgão?
- Você ou o seu filho têm consultas com um psiquiatra e outros prestadores de serviços de saúde comportamental?
- Disseram-lhe que o seu filho com menos de 3 anos tinha um atraso de desenvolvimento e o seu filho ainda não está a receber serviços da Intervenção Precoce?
- O seu filho (ou a criança que tem a seu cargo) trabalha com Agências do Estado do Massachusetts, tais como:
 - Departamento de Crianças e Famílias (DCF)?
 - Departamento de Serviços para Jovens (DYS)?
 - Departamento de Saúde Mental (DMH)?
 - Departamento de Saúde Pública (DPH)?
 - Gabinete de Serviços de Consumo de Substâncias do DPH (DPH/BSAS)?
 - Departamento de Deficiência Mental (DMR)?
 - A Comissão de Reabilitação do Massachusetts?
 - A Comissão do Massachusetts para os Cegos (MCB)?
 - A Comissão do Massachusetts para os Surdos e Deficientes Auditivos?

Se respondeu SIM a alguma das perguntas acima, a Fallon está aqui para ajudá-lo. O nosso **Programa de Gestão de Casos** poderá ajudá-lo com as suas necessidades de cuidados de saúde.

Contacte o nosso Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00 e diga-lhes que quer ser encaminhado para o **Programa de Gestão de Casos**.

Gravidez (Cuidados Pré-Natal) – Programa Especial de Partos da Fallon

Está grávida ou planeia engravidar? Queremos que você e o seu bebé sejam o mais saudáveis possível. Os nossos Gestores de Casos de Enfermagem do Programa Especial de Partos estão aqui para ajudar. Mesmo que já tenha sido mãe antes, é muito importante que receba cuidados pré-natais durante a sua gravidez.

Contacte-nos **assim que souber que está grávida**. Irá receber:

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 10: Programas de gestão de cuidados

- Informação sobre o nosso Programa Oh, Bebé!*
- Informação sobre o que esperar quando está grávida
- Avaliação personalizada para recursos e benefícios para os quais pode ser elegível
- Ajuda a coordenar os seus cuidados com os seus médicos e outros prestadores de cuidados de saúde
- Ajuda na obtenção de fórmulas especiais, se o médico do seu bebé o recomendar

Adira ao nosso **Programa Especial de Partos!** Estamos aqui para ajudá-la.

Contacte o nosso Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00 e diga-lhes que quer ser encaminhada para o **Programa Especial de Partos**.

* **Oh, Bebé!** é um programa para os nossos membros mulheres que estão grávidas, ou a planear adotar um bebé. *Oh, Bebé!* tem todo o tipo de informação, bem como artigos úteis e importantes (e ainda alguns extras divertidos!), para ajudar a dar as boas-vindas ao novo membro da família.

O programa **Oh, Bebé!** inclui:

- Vitaminas pré-natais grátis e informações sobre cuidados pré-natais
- Cadeira de bebé para carro grátis E uma bomba de peito elétrica grátis!
- Um kit de segurança doméstica grátis para tornar a sua casa segura para crianças
- Termómetro temporal, OU
- "*Caring For Your Baby and Young Child: Birth to Age 5*", um livro da American Academy of Pediatrics, ou "*Siblings Without Rivalry, How to Help Your Children Live Together So You Can Live Too*", por Adele Faber e Elaine Mazlish-----a escolha é sua!

Receberá também recursos, apoio e informação educativa, bem como outros itens especiais— tudo isto grátis!

Programa de Gestão de Assistência Social

A Fallon tem Assistentes Sociais que podem ajudá-lo com mais do que apenas cuidados de saúde. Damos apoio a qualquer aspeto da sua vida que possa afetar a sua saúde, incluindo a obtenção de cuidados.

Também ajudamos a:

- Assegurar que os serviços que recebe das agências comunitárias funcionam bem juntos
- Ajudá-lo a aceder a serviços de aconselhamento
- Dar formação às famílias e ajudá-las com os serviços e programas escolares das crianças

Precisa de ajuda para alguma das tarefas seguintes?

- Processo de aplicação de vales de refeição
- Rendimento de Segurança Suplementar (SSI) e Seguro de Invalidez da Segurança Social (SSDI)
- Alojamento e Abrigo de Emergência
- Programas que ajudam nos serviços (eletricidade ou aquecimento)
- Grupos de apoio
- Transporte para consultas médicas

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Se respondeu SIM a alguma das perguntas acima, a Fallon está aqui para ajudá-lo. O nosso **Programa de Gestão de Assistência Social** poderá ajudá-lo com as suas necessidades de cuidados de saúde.

Contacte o nosso Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00 e diga-lhes que quer ser encaminhado para o nosso **Programa de Gestão de Assistência Social**.

Programas Específicos para Problemas de Saúde Comportamental (Saúde Mental Health e/ou Problema de Consumo de Substâncias)

A Fallon presta cuidados a membros que possam ter preocupações de saúde mental e/ou consumo de substâncias. O Programa de Gestão de Cuidados de Saúde comportamental da Fallon é gerido pela Beacon Health Options. Podem ajudá-lo a encontrar um orientador perto de si, fazer recomendações e explicar as suas opções de tratamento. Os Coordenadores Comunitários, Formadores de Saúde, Gestores de Casos de Enfermagem e Assistentes Sociais trabalham em estreita colaboração com pessoal da Beacon Health Options. Um encaminhamento do seu médico não é necessário para estes serviços.

Tem alguma das condições seguintes? (uma ou mais)

- depressão
- Sofrimento emocional que influencie, de modo significativo, as suas relações, o trabalho escolar, o desempenho laboral, a qualidade do sono ou os padrões alimentares.
- Doença mental, incluindo sem limitação: transtorno bipolar, transtornos do humor, transtornos psicóticos, esquizofrenia
- Consumo ou utilização indevida de substâncias, incluindo, sem limitação, álcool, analgésicos e drogas ilegais

Se respondeu SIM a alguma das condições acima, a Fallon e a Beacon Health Options estão aqui para ajudá-lo. O nosso Programa de Gestão de Cuidados de Saúde Comportamental poderá ajudá-lo com as suas necessidades de cuidados de saúde.

Para mais informações sobre os benefícios de Saúde Comportamental:

- Contacte a Beacon Health Options, ligando para 1-888-877-7183
- Visite o Site Web da Beacon Health Options, em: www.beaconhealthoptions.com
- Contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para: 1-855-508-4715 (TRS 711)
- Ou visite o site Web do Plano Wellforce Care: fallonhealth.org/Wellforce

Se tem necessidades complexas de cuidados de Saúde Comportamental, ou requer serviços de tratamento intensivo, os Coordenadores de Cuidados e os Gestores de Casos de Enfermagem irão trabalhar consigo para que receba os serviços de Saúde Comportamental de que necessita.

Contacte o nosso Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00 e diga-lhes que quer ser encaminhado para o **Programa de Gestão de Cuidados de Saúde Comportamental**.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Confidencialidade da informação dos membros

Em apoio do nosso compromisso em proteger a privacidade dos nossos membros, a Fallon tem um programa de privacidade e segurança abrangente e corporativo. O objetivo máximo dos programas de privacidade e segurança da Fallon é salvaguardar a informação de saúde protegida dos nossos membros (PHI) contra o acesso, uso e divulgação inapropriados, ao mesmo tempo que permite o acesso apropriado para garantir uma cobertura de cuidados de saúde de alta qualidade para os nossos membros.

As nossas inúmeras políticas e procedimentos de privacidade e segurança zelam pela proteção de PHI em todas as formas—oral, escrita e eletrónica—na organização. Definimos os usos e divulgações apropriados da informação, tal como os membros têm o direito a autorizar a divulgação de PHI para certos usos e divulgações não de rotina, e os empregadores podem aceder a PHI para fins da inscrição e do cancelamento da inscrição e noutras circunstâncias limitadas. As nossas políticas e procedimentos também zelam pelos direitos que os membros têm em relação à sua PHI. Por exemplo, os membros têm o direito de aceder à maioria da PHI que a Fallon tem sobre eles.

Pode ter a certeza de que todos nós, no Plano Wellforce Care, estamos empenhados em salvaguardar a privacidade e segurança da PHI dos nossos membros. Para mais informações sobre as nossas práticas de privacidade, analise o nosso Aviso de Práticas de Privacidade que receberá por correio. Pode também obter uma cópia online, no nosso site Web de membros, em fallonhealth.org/Wellforce (palavra-chave: "políticas"), ou para uma cópia em papel, contacte o Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

O seu direito a utilizar diretivas antecipadas

Tem o direito a ter informações sobre diretivas antecipadas e tem o direito a ter uma diretiva antecipada, se o desejar. Uma diretiva antecipada é um documento legal que lhe permite criar instruções para o seu centro de saúde, na eventualidade de mais tarde não ser capaz de expressar os seus desejos, devido a uma doença ou lesão grave. Há diferentes tipos de diretivas antecipadas. Constituem uma "procuração de cuidados de saúde", um "testamento vital" e uma "procuração duradoura para cuidados de saúde."

Procuração de cuidados de saúde

Se tem, pelo menos, dezoito (18) anos e está na posse de todas as suas faculdades (pode tomar decisões por si próprio), pode utilizar uma procuração de cuidados de saúde para escolher alguém em quem confie para tomar decisões de cuidados de saúde por si (o seu "agente"). Assim, esta pessoa tomará decisões de cuidados de saúde de acordo com as suas instruções, se por qualquer motivo se tornar incapaz de tomar ou comunicar tais decisões por si próprio. Uma procuração de cuidados de saúde é legalmente vinculativa no Massachusetts.

Testamento vital

Isto é um documento em que uma pessoa especifica o tipo de cuidados e tratamentos vitais e de suporte de vida que pretende, ou não, receber, caso a pessoa se torne simultaneamente incapacitada e doente terminal. Muitos estados têm os seus próprios títulos para um documento de testamento vital, tal como "Diretiva aos Médicos", "Declaração sobre Cuidados de Saúde", etc. A legislação do Massachusetts considera o documento uma boa prova dos desejos do doente; porém, não é legalmente vinculativo no Massachusetts.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Procuração duradoura para cuidados de saúde

Isto é um documento legal através do qual uma pessoa nomeia outra pessoa, um "procurador", para atuar em seu nome na tomada de decisões de tratamento médico, no caso de uma futura incapacitação.

Se decidir que quer ter uma diretiva antecipada, há várias formas de obter este tipo de formulário legal. Pode obter um formulário junto do seu prestador de cuidados de saúde, advogado ou assistente social. Pode imprimir um formulário no site Web de The Central Massachusetts Partnership to Improve Care at the End of Life, Inc.: <http://www.betterending.org/>, ou no site Web do Hospice & Palliative Care Federation of Massachusetts, em: http://www.hospicefed.org/hospice_pages/proxyform.htm. Pode também contactar o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715 para solicitar um formulário de procuração de cuidados de saúde.

Onde quer que obtenha este formulário, tenha em mente que é um documento muito importante. Será talvez aconselhável ter um advogado para ajudá-lo a preparar o documento; porém, isto não é necessário no estado do Massachusetts. É importante assinar este formulário e manter uma cópia em casa. Deve dar uma cópia do formulário ao seu prestador de cuidados de saúde e à pessoa que nomear no formulário como aquela que tomará decisões por si, se você não estiver capaz de o fazer. Pode também dar cópias a amigos chegados ou membros da família.

Se sabe antecipadamente que vai ser internado e assinou uma diretiva antecipada, leve uma cópia consigo para o hospital. Se não assinou uma diretiva antecipada previamente, mas decidir quando for para o hospital que quer uma, o hospital tem formulários disponíveis para assinar nessa altura. Lembre-se, cabe a si a escolha de decidir se quer preencher uma diretiva antecipada (incluindo se quer assinar uma, se estiver no hospital).

De acordo com o Estado e a Lei Federal, ninguém lhe pode recusar cuidados, nem discriminá-lo por ter, ou não, assinado uma diretiva antecipada.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Os seus direitos e responsabilidades enquanto membro

Direitos do membro

Como membro do Plano Wellforce Care, tem o direito a:

- Receber informações sobre o Plano Wellforce Care, os seus serviços cobertos, os seus prestadores de cuidados de saúde e os direitos e responsabilidades do membro.
- Ser tratado com dignidade e respeito e ser-lhe reconhecida privacidade.
- Estar ativamente envolvido em decisões relativamente à sua própria saúde e opções de tratamento, incluindo o direito a recusar tratamento.
- Debater abertamente as opções de tratamento apropriadas ou medicamente necessárias para o seu problema de saúde, independentemente do custo ou cobertura de benefícios, apresentadas pelo seu prestador de uma forma que possa perceber e seja apropriada ao seu problema.
- Os inscritos têm o direito de receber uma segunda opinião sobre um procedimento médico de um prestador do plano, sendo a Fallon a pagar a consulta de segunda opinião. Peça ao seu Médico de Cuidados Primários que o encaminhe para um prestador da rede para uma consulta de segunda opinião. Quando está a ser solicitada uma segunda opinião médica a um prestador fora da rede do Plano Wellforce Care, a aprovação prévia da Fallon é requerida..
- Os membros têm o direito a receber materiais nos idiomas prevalentes e em formatos alternativos, mediante pedido.
- Apresentar Queixas e Recursos sem discriminação sobre a organização de cuidados geridos, ou dos cuidados prestados e esperar que os problemas sejam analisados justamente e tratados adequadamente.
- Fazer recomendações relativamente às políticas de direitos e responsabilidades dos membros da Fallon.
- Ser informado sobre como são tomadas as decisões de tratamento médico pela Fallon, ou pelos prestadores que aceitam os membros do Plano Wellforce Care, incluindo a estrutura de pagamento.
- Escolher um prestador de cuidados primários qualificado e hospital que aceite os membros do Plano Wellforce Care.
- Saber os nomes e as qualificações dos médicos e profissionais de saúde envolvidos no seu tratamento médico.
- Receber informação sobre uma doença, o curso de tratamento e as expectativas de recuperação por palavras que possa compreender.
- Receber serviços de emergência quando você, como não-profissional de cuidados de saúde, acreditar que se trata de um problema médico de emergência.
- Estar livre de qualquer forma de restrição ou exclusão utilizadas como meio de coerção, disciplina, conveniência ou retaliação.
- Manter a sua informação de saúde pessoal privada, conforme protegida ao abrigo da legislação federal e estatal—incluindo a informação oral, escrita e eletrónica em todo o Plano Wellforce Care. Pessoas não autorizadas não vêem ou alteram os seus registos.
- Analisar e receber uma cópia de certas informações de saúde pessoal. (As fotocópias podem ter

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

um custo.) Também tem o direito a solicitar que os seus registos médicos sejam alterados ou corrigidos.

- Exercer esses direitos, independentemente da sua raça, capacidade física ou mental, etnia, género, orientação sexual, crença, idade, religião, nacionalidade, contexto cultural ou educacional, estado económico ou de saúde, domínio da língua inglesa, competências de leitura ou origem de pagamento dos seus cuidados. Esperar que estes direitos sejam respeitados, tanto pelo Plano Wellforce Care, como pelos prestadores que aceitam os membros do Plano Wellforce Care Plan.
- Receber os serviços cobertos em conformidade com a forma como são descritos no suplemento *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos* deste *Guia do Membro*.

Paridade na Saúde Mental:

A legislação federal e estatal requer que todas as organizações de cuidados geridos, incluindo a Fallon, prestem serviços de saúde comportamental aos membros MassHealth, da mesma forma que prestam serviços de saúde física. Isto é designado por "paridade". Em geral, isto significa que:

1. A Fallon deve dar o mesmo nível de benefícios a quaisquer problemas de saúde mental e consumo de substâncias que possa ter, que daria a outros problemas físicos que possa ter;
2. A Fallon deve ter requisitos de autorização prévia semelhantes, bem como semelhantes limitações de tratamento para serviços de saúde mental e consumo de substâncias, tal como acontece com os serviços de saúde física;
3. A Fallon deve facultar-lhe, ou ao seu prestador, os critérios de necessidade médica utilizados pelo Plano Wellforce Care para autorização prévia, mediante pedido seu ou do seu prestador; e
4. A Fallon deve também indicar, num prazo razoável, o motivo de qualquer recusa de autorização para serviços de saúde mental ou de consumo de substâncias.

Se pensa que a Fallon não está a assegurar a paridade, conforme explicado acima, tem o direito de apresentar uma Queixa contra a Fallon. Para mais informações sobre Queixas e como apresentá-las, consulte a página 35 do seu *Guia do Membro*.

Pode também apresentar uma queixa contra a MassHealth. Pode fazê-lo, contactando o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth, ligando para 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Para mais informações, consulte 130 CMR 450.117(J). Divisão do Manual de Assistência Médica, em www.mass.gov.

Responsabilidades do membro

Como membro do Plano Wellforce Care, tem a responsabilidade de:

- Facultar, na medida do possível, a informação de que o Plano Wellforce Care, o seu PCP ou

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 12: Os seus direitos e responsabilidades enquanto membro

outros prestadores de cuidados de saúde necessitam para cuidar de si.

- Fazer a sua parte para melhorar o seu próprio estado de saúde, seguindo o plano de tratamento, as instruções e os cuidados que acordou com o(s) seu(s) prestador(es).
- Compreender os seus problemas de saúde e participar no desenvolvimento de objetivos de tratamento novos e existentes com que você e o(s) seu(s) prestador(es) concordem, tanto quanto possível.

Se tiver quaisquer dúvidas sobre os seus direitos ou responsabilidades como membro do Plano Wellforce Care, contacte:

Fallon Health
Centro de Apoio ao Cliente
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
1-855-508-4715 (TRS 711)

Se tiver dúvidas em relação aos cuidados prestados por um prestador de cuidados de saúde do Plano Wellforce Care, ou informação de perfilamento de um médico, contacte:

Commonwealth do Massachusetts
Board of Registration in Medicine
200 Harvard Mill Square, Suite 330
Wakefield, MA 01881
Tel: 1-781-876-8200
Fax: 1-781-876-8383
mass.gov/medboard

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos

Reclamações

Pode contactar diretamente o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth, a qualquer momento, para apresentar uma reclamação que possa ter relativamente ao Plano Wellforce Care, ou ao MassHealth. Os representantes estão disponíveis de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00, ligando para 1-800-841-2900 (TRS 711).

Elogios

No Plano Wellforce Care estamos empenhados em lhe dar o mais alto nível de benefícios providenciados pelos melhores prestadores de cuidados de saúde. Como membro do plano, você é a nossa melhor fonte de informação sobre a excelência do serviço. Informe-nos sempre que considerar que um prestador afiliado do plano deve ser reconhecido pelos seus esforços, ou se o nível de cuidado ou dos serviços for excepcional. Para expressar um elogio, contacte o Representante do Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711). Os representantes estão disponíveis das 8h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira.

As declarações por escrito podem ser enviadas para: Fallon Health, Member Appeals and Grievances Department, 10 Chestnut St., Worcester, MA 01608.

Pedidos de informações

Como membro do Plano Wellforce Care, tem o direito a pedir informações a qualquer momento. Um Pedido de Informações é qualquer pergunta ou pedido que possa ter sobre as operações da Fallon e que não exprima insatisfação com o Plano Wellforce Care. Daremos imediatamente resposta aos seus Pedidos de Informações ou, o mais tardar, no prazo de um (1) dia útil após o dia de receção do pedido. Informá-lo-emos acerca da resposta no dia em que o seu Pedido de Informações for respondido.

Queixas

Tem o direito a apresentar uma Queixa se não estiver satisfeito com uma ação ou inação tomada pelo Plano Wellforce Care, que não as Ações Adversas (ver abaixo em Recursos alguns exemplos de Ações Adversas) que lhe dão direito a apresentar um Recurso. Os exemplos de queixas que é apropriado apresentar incluem:

- Insatisfação com a qualidade de cuidados ou serviços que recebeu;
- Insatisfação com as operações do Plano Wellforce Care;
- Falta de cortesia por parte dos prestadores de cuidados de saúde;
- Falha dos prestadores de cuidados de saúde em respeitar os seus direitos;
- O seu desacordo com a decisão da Fallon de prolongar os prazos para tomar uma decisão de autorização, ou uma decisão de Recurso Interno standard ou expeditivo (rápida); ou
- O seu desacordo com a desaprovação da Fallon do seu pedido de um Recurso Interno expeditivo (rápido).

Quando tem uma Queixa, os nossos representantes estão disponíveis para o ajudarem. Pode discutir a sua Queixa pessoalmente com um representante no nosso gabinete, ou pode contactar:

- Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.
- Departamento de Queixas e Recursos de Membros da Fallon, ligando para 1-800-333-2535 (TRS

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 13: Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos

711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Se prefere enviar uma Queixa por escrito ao Departamento de Queixas e Recursos de Membros, inclua todos os detalhes sobre a Queixa, quaisquer datas pertinentes e, se aplicável, os nomes de prestadores dos quais recebeu os seus cuidados.

Se quiser pode nomear, por escrito, um indivíduo (membro da família, amigo, médico/prestador, etc.) para atuar em seu nome. Pode enviar a sua Queixa para:

Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
A/c: Departamento de Queixas e Recursos de Membros

Se necessário, a Fallon pode ajudá-lo com serviços de um intérprete. Além disso, se necessitar de ajuda para apresentar uma Queixa, preencher quaisquer formulários necessários, ou se gostaria de ter uma melhor explicação sobre o processo de Queixa da Fallon, contacte o Departamento de Queixas e Recursos de Membros.

Pode apresentar uma Queixa em seu próprio nome ou pode nomear, por escrito, um indivíduo (membro da família, amigo, médico/profissional, etc.) para atuar em seu nome. Se escolher nomear um indivíduo para atuar em seu nome durante o processo de Queixa, a Fallon requer que assine e devolva um formulário de Autorização de Representante Pessoal. Para solicitar uma cópia deste formulário, contacte o Departamento de Queixas e Recursos da Fallon. A Fallon não começará a resolver uma Queixa apresentada por outro que não você até receber este formulário.

Daremos confirmação de receção da sua Queixa no prazo de um (1) dia útil após a receção da sua Queixa. O Departamento de Queixas e Recursos irá investigar o seu pedido e enviar-lhe-á uma notificação, por escrito, da nossa resolução, tão rapidamente quanto o seu estado de saúde o exigir e sempre dentro de trinta (30) dias de calendário após a receção da sua Queixa. As decisões de Queixa são tratadas por profissionais de saúde que não estiveram envolvidos em qualquer análise ou tomada de decisões prévias.

Se pedir a outra pessoa que apresente a Queixa por si, iremos investigar o seu pedido e enviar-lhe-emos uma notificação, por escrito, da nossa resolução, tão rapidamente quanto o seu estado de saúde o exigir e sempre dentro de trinta (30) dias de calendário após receber a autorização, por escrito, da pessoa que vai apresentar a Queixa em seu nome.

Recursos

A Fallon dá aos seus membros MassHealth um nível de análise de Recurso Interno standard or expeditivo (rápido). Você, ou o seu Representante de Recurso autorizado, tem o direito a apresentar um Recurso Interno, se discordar de uma das seguintes ações ou inações da Fallon:

- A Fallon recusou ou decidiu dar uma autorização limitada para um serviço solicitado pelo seu prestador de cuidados de saúde.
- A Fallon reduziu, suspendeu ou deu por findo um serviço coberto pela Fallon e que a Fallon tinha previamente autorizado.
- A Fallon recusou, no seu todo ou em parte, o pagamento por um serviço coberto pela Fallon, devido a questões de cobertura do serviço.
- A Fallon não se pronunciou quanto a um pedido de autorização de serviço standard ou expeditivo

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 13: Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos

(rápido) dentro dos prazos requeridos. Consulte a secção **Tomar decisões de autorização** deste *Guia do Membro* para mais informações sobre os prazos de autorização.

- Não foi capaz de obter serviços de cuidados de saúde nos prazos descritos na secção **Quanto tempo deve esperar por uma consulta com um médico?** deste *Guia do Membro*.

Pode apresentar um Recurso Interno por telefone, por escrito, pessoalmente ou por e-mail. Pode:

1. Contactar o Departamento de Queixas e Recursos de Membros da Fallon, ligando para: 1-800-333-2535 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.
2. Envie uma carta a descrever o seu pedido para:
Fallon Health
A/c: Departamento de Queixas e Recursos de Membros
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
3. Apresente o seu pedido, pessoalmente, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, em:
Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
4. Envie um e-mail para: grievance@fallonhealth.org

Assim que o pedido de um Recurso Interno for recebido, é emitida uma carta de confirmação de receção no prazo de um dia útil e enviada para si, ou para o seu Representante de Recurso autorizado.

Quando apresenta um recurso interno, certifique-se de incluir:

1. O seu nome.
2. O seu número de identificação do Plano Wellforce Care (situado no cartão de identificação de membro do Plano Wellforce Care).
3. Os factos do seu pedido. Esta informação deve ser recebida pela Fallon antes da análise do Recurso. De igual forma, pode apresentar provas e alegação de facto ou lei, pessoalmente ou por escrito, durante o processo de Recurso.
4. Informação sobre o resultado que quer.
5. O nome de qualquer representante da Fallon com quem tenha falado.
6. Se acha que o seu problema de saúde requer um Recurso expeditivo (rápido), conforme descrito na secção "Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos" deste *Guia do Membro*, escreva ou mencione que gostaria de solicitar um Recurso "rápido".

Para pedir ajuda relativamente a qualquer uma das opções do processo de Recurso, contacte o Departamento de Queixas e Recursos de Membros da Fallon, ligando para 1-800-333-2535, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, ou contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715 (utilizadores TTY liguem TRS Código 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00. É boa ideia analisar na íntegra o suplemento *Lista de Serviços Cobertos e Excluídos*,

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 13: Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos

incluído com este *Guia do Membro*, antes de apresentar um Recurso Interno, de forma a que tenha consciência do que é, ou não, um serviço coberto. Se necessita de ajuda para compreender os seus benefícios, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para o número de telefone enunciado acima.

Lembre-se que, se necessário, a Fallon pode ajudá-lo com serviços de intérprete durante o processo de Recurso Interno.

Pode apresentar o recurso:

- Em seu próprio nome; ou
- Dando a alguém em quem confia (membro da família, amigo, etc.) permissão, por escrito, para atuar em seu nome.

Se escolher dar a alguém permissão para atuar em seu nome durante o Recurso Interno, a Fallon requer que assine e devolva um formulário de Autorização de Representante Pessoal. Esta pessoa é designada como o seu Representante de Recurso autorizado. Se escolher dar ao seu médico ou prestador de tratamento um recurso expeditivo em seu nome, sendo que a autorização por escrito não é requerida.

Para obter o formulário de Autorização de Representante Pessoal, contacte o Departamento de Queixas e Recursos de Membros da Fallon, ligando para 1-800-333-2535, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, ou contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715 (utilizadores TTY liguem TRS Código 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00. Se a Fallon não receber este formulário até ao fim do prazo para resolver o seu Recurso Interno, a Fallon irá notificá-lo, por escrito, de que o seu Recurso foi indeferido. Se acredita que você, ou o seu Representante de Recurso autorizado enviaram efetivamente o formulário de Autorização de Representante Pessoal dentro dos prazos do Recurso Interno, pode solicitar a reversão do indeferimento, enviando uma carta à Fallon no prazo de dez (10) dias de calendário após o indeferimento. A Fallon irá considerar o seu pedido e decidir se reverte o indeferimento e continua com o seu Recurso, ou se irá manter o seu indeferimento. A Fallon irá notificá-lo desta decisão por escrito. Se a Fallon mantiver o seu indeferimento, este tornar-se-á definitivo. Se discorda desta decisão, pode recorrer para o Gabinete Executivo de Serviços Humanos e de Saúde, Gabinete do Conselho de Audiências do Medicaid.

Opção 1: apresentar um recurso interno standard ou expeditivo (rápido)

Passos a dar para apresentar um recurso interno standard

Você ou o seu Representante de Recurso autorizado podem apresentar um Recurso Interno standard ou expeditivo (rápido) no prazo de sessenta (60) dias de calendário após receber notificação da Fallon a informá-lo de qualquer ação ou inação que lhe dá direito a um Recurso. Mas, se não recebeu tal notificação, o seu pedido de Recurso Interno deve ser apresentado no prazo de sessenta (60) dias de calendário após saber, por si próprio, das ações ou inações da Fallon descritas acima. Se aplicável, pode escolher continuar a receber os serviços solicitados da Fallon durante o processo de Recurso Interno, mas se perder o Recurso poderá ter que restituir ao MassHealth o custo de tais serviços. Se quer receber tais serviços contínuos, você ou o seu Representante de Recurso Autorizado devem enviar o seu pedido de Recurso Interno no prazo de dez (10) dias de calendário após a data de recepção da carta que o notificou da recusa (ou, se não recebeu um aviso de recusa, dez (10) dias de

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 13: Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos

calendário a partir da data da ação ou inação), devendo indicar que quer continuar a obter estes serviços.

Se o seu pedido de Recurso Interno for recebido mais de sessenta (60) dias de calendário após a carta de recusa a notificá-lo da ação de que está a recorrer (ou, se não recebeu um aviso de recusa, sessenta (60) dias de calendário a partir da data em que soube da ação ou inação), a Fallon irá indeferir o seu Recurso Interno e notificá-lo, por escrito, de que o seu Recurso foi indeferido. Se acredita que enviou efetivamente o seu Recurso Interno dentro dos prazos, pode solicitar a reversão do indeferimento, enviando uma carta à Fallon no prazo de dez (10) dias de calendário após o indeferimento. A Fallon irá considerar o seu pedido e decidir se reverte o indeferimento e continua com o seu Recurso, ou se irá manter o seu indeferimento. A Fallon irá notificá-lo desta decisão por escrito. Se a Fallon mantiver o seu indeferimento, este tornar-se-á definitivo. Se discorda desta decisão, pode recorrer para o Gabinete Executivo de Serviços Humanos e de Saúde, Gabinete do Conselho de Audiências do Medicaid (BOH) (ver Opção 2).

Como funciona o processo de recurso interno standard

Iremos processar o seu Recurso tão rapidamente quanto a sua saúde o requeira e notificá-lo-emos da nossa decisão no prazo máximo de trinta (30) dias de calendário após a data de receção do seu pedido de Recurso Interno standard.

Obter um prolongamento de recurso interno standard

1. Se quer enviar-nos mais informações sobre o seu Recurso, você ou o seu Representante de Recurso autorizado podem solicitar um prolongamento de até catorze (14) dias de calendário, para que tenha mais tempo para obter a sua informação.
2. A Fallon pode também ter um prolongamento de até catorze (14) dias de calendário para obter a informação necessária. Tenha em conta que a Fallon apenas pode solicitar um prolongamento se:
 - O prolongamento for do seu interesse.
 - A Fallon necessita de informação adicional que acredita que, se a receber, irá levar à aprovação do seu pedido.
 - Espera-se que tal informação pendente seja razoavelmente recebida no prazo de catorze (14) dias de calendário.

Se não concorda com o prolongamento utilizado pela Fallon, pode apresentar uma Queixa. Para mais informações sobre Queixas, consulte a secção Queixas descrita acima.

Se não está satisfeito com o resultado do seu recurso interno standard, pode:

1. Recorrer para o Gabinete Executivo de Serviços Humanos e de Saúde, Gabinete do Conselho de Audiências do Medicaid (BOH) para outro Recurso (ver Opção 2).

Como solicitar um recurso interno expeditivo (rápido)

Você ou o seu Representante de Recurso autorizado podem solicitar um Recurso Interno expeditivo (rápido), se algum dos dois considerar que o prazo de trinta (30) dias de calendário para uma resolução standard pode comprometer gravemente a sua vida, a saúde, ou a sua capacidade de receber, manter ou recuperar a função máxima. Se o seu pedido de um Recurso Interno expeditivo (rápido) for apresentado pelo seu prestador a atuar como seu Representante de Recurso autorizado, ou se o seu prestador apoiar o seu pedido de um Recurso Interno expeditivo (rápido), então o pedido

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 13: Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos

de que o seu Recurso seja expeditivo será aprovado, salvo se não estiver relacionado com o seu estado de saúde. Caso contrário, a Fallon tem o direito a determinar se processa, ou não, o Recurso como Recurso Interno expeditivo (rápido). Não será tomada qualquer ação punitiva contra um prestador que solicite um recurso expeditivo, ou apoie o recurso de um membro.

Se aplicável, pode escolher continuar a receber os serviços solicitados da Fallon durante o processo de Recurso Interno, mas se perder o Recurso poderá ter que restituir ao MassHealth o custo de tais serviços. Se quer receber tais serviços contínuos, você ou o seu Representante de Recurso Autorizado devem enviar o seu pedido de Recurso Interno no prazo de dez (10) dias de calendário após a data de recepção da carta que o notificou da recusa (ou, se não recebeu um aviso de recusa, dez (10) dias de calendário a partir da data da ação ou inação), devendo indicar que quer continuar a obter estes serviços.

Se quer solicitar um Recurso Interno expeditivo (rápido) e se o Recurso não se aplicar a recusas de pagamento:

1. Apresente o seu Recurso por telefone, por escrito, pessoalmente ou por e-mail.
2. Certifique-se de que é claro no seu pedido, declarando "Quero um Recurso rápido", ou "Acredito que a minha saúde pode ser gravemente comprometida se esperar 30 dias de calendário por um Recurso normal".

Como funciona o processo de recurso interno expeditivo (rápido)

Se for elegível para um Recurso Interno expeditivo (rápido), a Fallon irá processar o seu pedido de Recurso e informá-lo-á da nossa decisão oralmente e por escrito, tão rapidamente quanto a sua saúde o exigir, mas nunca depois de 72 horas após recebermos o seu pedido.

Obter um prolongamento de recurso interno expeditivo (rápido)

1. Se quer enviar-nos mais informações sobre o seu Recurso, você ou o seu Representante de Recurso autorizado podem solicitar um prolongamento de até catorze (14) dias de calendário.
2. A Fallon pode também ter um prolongamento de até catorze (14) dias de calendário apenas se:
 - O prolongamento for do seu interesse.
 - A Fallon necessita de informação adicional que acredita que, se a receber, irá levar à aprovação do seu pedido.
 - Espera-se que tal informação pendente seja razoavelmente recebida no prazo de catorze (14) dias de calendário.

Se não concorda com o prolongamento utilizado pela Fallon, você ou o seu Representante de Recurso autorizado podem apresentar uma Queixa. Para mais informações sobre Queixas, consulte a secção Queixas descrita acima.

Se o seu pedido não for elegível para um recurso interno expeditivo (rápido)

1. O pedido de Recurso será processado no prazo para um Recurso Interno standard de trinta (30) dias de calendário.
2. Será notificado, por escrito, de que o seu pedido de Recurso será processado como Recurso Interno standard.
3. Se discorda desta decisão, pode apresentar uma Queixa. Para mais informações sobre Queixas, consulte a secção Queixas descrita acima.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Secção 13: Como apresentar reclamações, elogios, pedidos de informações, queixas e recursos

Se não estiver satisfeito com o resultado do seu recurso interno expeditivo (rápido), pode:

Se gostaria que o seu Recurso fosse tratado como Recurso expeditivo (rápido) no Gabinete Executivo de Serviços Humanos e de Saúde, Gabinete do Conselho de Audiências do Medicaid (BOH) (ver Opção 2), deve solicitar o seu Recurso no prazo de vinte (20) dias de calendário. Os pedidos recebidos entre 21 e ~~30~~120 dias serão tratados como um Recurso standard pelo BOH.

Opção 2: solicitar uma audiência para recurso no Conselho de Audiências

Passos a dar

Você ou o seu Representante de Recurso autorizado podem solicitar uma audiência junto do Gabinete Executivo de Serviços Humanos e de Saúde, Gabinete do Conselho de Audiências do Medicaid (BOH) se:

1. Estiver insatisfeito com a determinação de Recurso Interno expeditivo (rápido) pela Fallon;
2. Estiver insatisfeito com o Recurso Interno standard de primeiro nível da Fallon; ou
3. Se a Fallon não resolver o seu Recurso Interno standard de primeiro nível, ou não resolver o seu Recurso Interno expeditivo (rápido) no prazo de ~~três (3) dias~~72 horas de calendário (ou no prazo de catorze (14) dias de calendário extra, se houver um prolongamento).

Para tal, necessita de preencher o formulário de Pedido de Audiência Justa que receberá com a carta de determinação de Recurso, devendo enviá-lo por fax ou correio para a morada seguinte:

Gabinete Executivo de Saúde e Serviços Humanos
Gabinete do Medicaid
Conselho de Audiências
100 Hancock St., Sixth floor
Quincy, MA 02171
Ou por fax, para 1-617-847-1204

Deve preencher o seu formulário de Pedido de Audiência Justa no prazo de ~~trinta (30)~~120 dias de calendário após a decisão da Fallon a resolver o seu Recurso Interno, salvo se estiver a solicitar um recurso expeditivo (rápido) ao BOH, conforme descrito abaixo.

Para pedir ajuda relativamente a qualquer uma das opções do processo de Recurso, contacte o Departamento de Queixas e Recursos de Membros da Fallon, ligando para 1-800-333-2535 (utilizadores TTY liguem TRS Código 711).

Conselho de Audiências: recurso interno expeditivo (rápido)

Se o seu Recurso foi um Recurso Interno expeditivo (rápido) e quer que o BOH tome também uma decisão expeditiva (rápida), você ou o seu Representante de Recurso autorizado devem solicitar um Recurso ao BOH no prazo de vinte (20) dias de calendário após receção da decisão da Fallon a resolver o seu Recurso Interno expeditivo (rápido). Se o BOH receber o seu pedido entre os dias vinte e um (21) e ~~trinta (30)~~120, o seu Recurso será processado como um Recurso standard. Para dizer ao BOH que quer um recurso rápido basta assinalar o espaço correspondente no formulário do BOH.

Como receber serviços continuados

Se quer receber uma cobertura contínua dos serviços previamente autorizados enquanto espera pelo resultado do Recurso no BOH, o seu pedido de recurso deve ser recebido pelo BOH no prazo de dez (10) dias de calendário após receção da decisão da Fallon a resolver o seu Recurso Interno. Também tem a opção de retirar o seu pedido de serviços. Se escolher receber serviços contínuos durante o seu Recurso e se o BOH mantiver a recusa inicial da Fallon, você poderá ser responsável por restituir à MassHealth o custo dos serviços contínuos.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Análise do seu processo de recurso

Antes ou durante o processo de Recurso, você ou o seu Representante de Recurso autorizado pode solicitar a análise do arquivo do processo, incluindo os registos médicos e qualquer outra documentação ou registos que a Fallon considerou durante o processo de Recurso.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Aspetos importantes a reter sobre o Plano Wellforce Care

Ligue já para 1-855-508-4715 e escolha um PCP

Escolha um PCP e marque já uma consulta, mesmo que não se sinta doente. Ajudá-lo-emos a escolher um PCP e a marcar uma consulta. Deve conhecer de imediato o seu PCP.

Tenha consigo os seus cartões de identificação do Plano Wellforce Care e do programa MassHealth

Tenha sempre consigo o seu cartão de identificação de membro do Plano Wellforce Care e o seu cartão de identificação do MassHealth. Mostre ambos à pessoa que o ajudar no consultório do prestador de cuidados de saúde, ou no hospital.

Se estiver doente, contacte sempre o seu PCP primeiro, salvo em caso de emergência

Se adoecer, contacte sempre o consultório do seu PCP primeiro. O consultório do seu PCP irá atender o telefone durante todo o dia e toda a noite. O consultório do seu PCP irá dizer-lhe como obter ajuda quando está doente.

Em caso de emergência, ligue 911

Se estiver muito doente, ou tiver uma emergência, ligue 911, ou dirija-se à sala de emergência mais próxima ou, se é uma emergência de saúde comportamental (saúde mental e/ou consumo de substâncias), contacte o seu prestador de serviços de emergência (ESP) local. Os ESP's prestam avaliação de saúde comportamental de emergência, intervenção em crise e serviços de estabilização. Também pode ligar 911, ou dirigir-se à sala de emergência local. Para obter uma lista de salas de emergência e programas de serviços de emergência, consulte o nosso *Directório de Prestadores do MassHealth*.

Se necessitar de mudar de PCP

Como membro Fallon, pode mudar de PCP a qualquer momento e por qualquer motivo. Para mudar de PCP, contacte o Centro de Apoio ao Cliente, ligando para 1-855-508-4715. Um representante irá ajudá-lo a escolher um novo PCP. Pode também ir a fallonhealth.org/Wellforce para procurar prestadores online.

Informe-nos sobre quaisquer alterações

Certifique-se de que contacta os Centros de Apoio ao Cliente da Fallon e do MassHealth para nos informar de quaisquer alterações no seu nome, morada, número de telefone e número de dependentes coberto ao abrigo do seu seguro, ou qualquer outra informação importante.

Se receber uma fatura

Se receber uma fatura por serviços que obteve de um prestador, contacte o Centro de Apoio ao Cliente da Fallon, ligando para 1-855-508-4715. Um representante irá ajudá-lo com a fatura ou orientá-lo sobre como apresentar um Recurso junto do Departamento de Recursos e Queixas de Membros.

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Contactar o Centro de Apoio ao Cliente MassHealth

Pode contactar o Centro de Apoio ao Cliente MassHealth a qualquer momento para:

- Debater quaisquer reclamações que possa ter em relação ao Plano Wellforce Care ou ao MassHealth.
- Conhecer outras opções de cuidados de saúde.
- Solicitar a alteração de planos de saúde, se aprovado pelo MassHealth.

Os representantes estão disponíveis de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, ligando para 1-800-841-2900 (TDD/TTY: 1-800-497-4648).

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Índice

Autoencaminhamento.....	11	Partos Especiais	32
Autorização prévia	3	Pedidos de informações	40
Autorização	15	Prestador da rede MassHealth	2
Benefícios de farmácia	20	Prestador de cuidados primários	9
Cancelamento da inscrição	4	Problema médico de emergência	2
Cartão de adesão	47	Problemas de Saúde Comportamental.....	33, 34
Centro de Apoio ao Cliente MassHealth	48	Programa de Gestão de Assistência Social	33
Conselho de Audiências.....	1, 45	Programa de Serviços de Emergência	2
Consultas pediátricas de rotina	24	Programas de gestão de cuidados	29
Consultas, tempos de espera.....	17	Programas de Gestão de Doenças	30, 31
Copagamento	1	Programas de Gestão de Doenças	31, 32
Crianças		Programas de Saúde e Bem-Estar.....	29, 30
Cuidados de emergência.....	11	Programas Específicos para	
Cuidados pós-estabilização.....	12	Queixas	40
Cuidados urgentes.....	3, 12, 13, 17	Reclamações	40
Direitos do membro	37	Recurso interno standard ou expeditivo.....	43
Diretivas antecipadas	35	Recurso.....	1, 41
Elogios	40	Recursos	41
Encaminhamentos para especialistas	10	Responsabilidades do membro	38
Especialistas em Cuidados de Enfermagem.....	18	Saúde comportamental.....	1, 12, 14
Faturas.....	18	Serviços cobertos	1, 18
Formulário de avaliação de riscos de saúde	1	Serviços de consumo de substâncias	3
Inscrição	4	Serviços MassHealth, coordenação de	18
Intérprete	6	Tradutor	6
Nurse Connect.....	13	Transporte.....	11, 18, 33
Oh, Bebê!.....	32	Triagem da Necessidade de Cuidados	29

Centro de Apoio ao Cliente da Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Centro de Apoio ao Cliente da Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Centro de Apoio ao Cliente MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.