

# Importante!

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. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເລື່ອງການແປພາສາ ຫຼືຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອອື່ນ, 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 વિશે 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)

# Notice of nondiscrimination

Fallon Health complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. Fallon does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or sex.

Fallon Health:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact Customer Service at the phone number on the back of your member ID card, or by email at [cs@fallonhealth.org](mailto:cs@fallonhealth.org).

If you believe that Fallon Health has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with:

Compliance Director  
Fallon Health  
10 Chestnut St.  
Worcester, MA 01608  
Phone: 1-508-368-9988 (TRS 711)  
Email: [compliance@fallonhealth.org](mailto:compliance@fallonhealth.org)

You can file a grievance in person or by mail, fax or email. If you need help filing a grievance, the Compliance Director is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

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

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

# MassHealth

## ***Manual de membro***

Uma lista dos seus benefícios e serviços (*Lista de serviços cobertos e excluídos*) enquanto membro é considerada parte do *Manual de membro do MassHealth*. Contudo, é incluída neste pacote como um documento independente. Certifique-se de que guarda esta lista juntamente com o *Manual de membro do MassHealth*.



**Wellforce Care Plan**

# INTRODUÇÃO

## **Damos-lhe as boas-vindas ao Wellforce Care Plan para membros do MassHealth**

Como membro do MassHealth, escolheu juntar-se ao Wellforce Care Plan. O Wellforce Care Plan é um plano de parceria da Organização Responsável pelos Cuidados MassHealth (ACO). É constituído pelo Wellforce Care Plan da ACO e pela Fallon Health. A Wellforce ACO é um grupo de hospitais e prestadores que concordaram trabalhar em estrita colaboração para cuidar bem de si e da sua família. A Fallon Health é uma empresa líder em serviços de cuidados de saúde que cuida dos membros do MassHealth há mais de 40 anos.

Este *Manual de membro* irá ajudá-lo a compreender os benefícios e serviços cobertos a que tem acesso como membro do plano. Irá também explicar como entrar em contacto connosco caso tenha questões.

Este *Manual de membro* também está disponível em espanhol, num formato com letras grandes e noutros formatos alternativos, como em Braille. Para obter qualquer um destes, ligue para o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon, através do número 1-855-508-4715. Também pode ligar para este número para que lhe leiam o *Manual de membro* em inglês ou noutros idiomas. As versões em inglês e espanhol deste *Manual de membro* também estão disponíveis no nosso website, em [fallonhealth.org/masshealth](http://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 y Inglés de este Manual para Miembros también están disponibles en nuestra página web [fallonhealth.org/masshealth](http://fallonhealth.org/masshealth).



1-855-508-4715

Se for surdo ou tiver dificuldades auditivas, ligue para

TRS 711

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

Para saber mais acerca da Fallon e das outras opções de planos de saúde, contacte o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth através do número 1-800-841-2900 (TDD/TTY para indivíduos com dificuldades de audição:

1-800-497-4648) de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, ou visite o site [MassHealthChoices.com](http://MassHealthChoices.com)

## Índice

Para uma lista de benefícios de membro e serviços cobertos, consulte a *Lista de serviços cobertos e excluídos, incluída neste Manual de membro*.

Definições .....	1
O que é o Wellforce Care Plan? .....	6
Informações relativas à inscrição do membro .....	6
Inscrição .....	6
Cancelamento voluntário da inscrição .....	6
Cancelamento da inscrição por perda de elegibilidade .....	6
Cancelamento de inscrição por justa causa .....	6
Não perca a sua inscrição no Wellforce Care Plan .....	7
Cobertura no caso de mudança de plano .....	8
O que fazer se precisar de um tradutor ou intérprete .....	9
Área de serviços do Wellforce Care Plan .....	10
Como contactar o Wellforce Care Plan .....	11
Iremos ajudá-lo a escolher um prestador de cuidados primários (PCP) .....	12
Mudar de PCP .....	13
Marque uma consulta com o seu PCP .....	13
Escute o seu PCP .....	13
Se ficar doente, contacte sempre primeiro o seu PCP, exceto se for uma emergência .....	14
Referenciação a especialistas .....	14
Autorreferenciação .....	14
Cuidados de emergência .....	15
Quer tenha uma emergência médica ou uma emergência de saúde comportamental, deve procurar cuidados imediatos quando não há tempo para ligar ao seu prestador de cuidados de saúde .....	15
O que é uma "condição de emergência médica"? .....	15
O que fazer se precisar de cuidados médicos de emergência .....	15
O que fazer se precisar de cuidados de saúde comportamental de emergência (saúde mental e/ou toxic dependência) .....	15
O seu PCP irá ajudá-lo na gestão e no acompanhamento após a emergência .....	16
Cuidados urgentes .....	16
Care Connect .....	17
Obter cuidados quando viaja .....	17
Quando os membros estão fora de casa, o Wellforce Care Plan irá cobrir apenas os custos de serviços de emergência, pós-emergência e cuidados urgentes. ....	17
Serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxic dependência) .....	18
Decisões de autorização .....	19
Quanto tempo devo esperar para ver um prestador de cuidados de saúde? .....	22
Cuidados médicos .....	22
Serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxic dependência) .....	22
Enfermeiros gestores de casos podem ajudá-lo a receber os serviços de que precisa .....	23
O Wellforce Care Plan irá ajudá-lo a coordenar todos os serviços do MassHealth para que é elegível, incluindo transporte .....	23
Se receber uma fatura .....	24
Coordenação de benefícios .....	24
Sub-rogação .....	25
Explicação dos seus benefícios farmacêuticos .....	26
Outras informações importantes relativas às receitas .....	26
Exclusões .....	29
Cuidados de saúde para as suas crianças .....	30
Cuidados preventivos e cuidados infantis para todas as crianças .....	30
Serviços de rastreio, diagnóstico e tratamento precoce e periódico (EPSDT) para crianças inscritas no MassHealth Standard ou CommonHealth .....	31

Cuidados preventivos para adultos .....	35
Programas de gestão de cuidados.....	36
Triagem de necessidades de cuidados.....	36
Programas Health and Wellness .....	36
Programa de cessação tabágica .....	37
Programas de gestão de doenças.....	38
Informações gerais sobre saúde, bem-estar, medicamentos e doenças.....	38
Programas Case Management – Adultos e crianças.....	38
Gravidez (cuidados pré-natais) – Programa de entregas especiais da Fallon .....	40
Programa de gestão de cuidados sociais .....	40
Programas específicos para problemas de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência) .....	42
Confidencialidade das informações do membro .....	43
O seu direito de utilizar .....	43
Procurador de cuidados de saúde.....	43
Testamento em vida .....	43
Procuração permanente para cuidados de saúde .....	44
Os seus direitos e responsabilidades como membro .....	45
Direitos dos membros.....	45
Responsabilidades dos membros .....	46
Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos .....	48
Reclamações .....	48
Elogios.....	48
Questões.....	48
Queixas .....	48
Recursos .....	49
Quando apresentar um recurso interno, certifique-se de que inclui:.....	50
Pode apresentar o recurso: .....	51
Opção 1: apresentar um recurso interno padrão ou expresse (rápido) .....	51
Passos a dar para apresentar um recurso interno padrão .....	51
Como funciona o processo de recurso interno padrão .....	52
Obter uma extensão de recurso interno padrão .....	52
Se não estiver satisfeito com o resultado do seu recurso interno padrão, pode: .....	52
Como solicitar um recurso interno expresse (rápido) .....	52
Como funciona o processo de recurso interno expresse (rápido).....	53
Obter uma extensão de recurso interno expresse (rápido) .....	53
Se o seu pedido não se qualificar para um recurso interno expresse (rápido).....	53
Se não estiver satisfeito com o resultado do seu recurso interno expresse (rápido), pode: .....	53
Opção 2: solicitar uma audiência para um recurso da Comissão de audiências.....	54
Passos a dar .....	54
Comissão de audiências: recurso interno expresse (rápido).....	54
Como receber serviços contínuos.....	54
Rever o ficheiro do processo de recurso.....	54
Aspetos importantes a recordar sobre o Wellforce Care Plan.....	56
Ligue já para o número 1-855-508-4715 e escolha um PCP .....	56
Tenha os seus cartões de identificação do Wellforce Care Plan e do MassHealth consigo.....	56
Se estiver doente, contacte sempre primeiro o seu PCP, exceto se for uma emergência.....	56
Em caso de emergência, contacte o 911 .....	56
Se necessitar de mudar de PCP .....	56
Informe-nos sobre quaisquer alterações.....	56
Se receber uma fatura .....	56
Contactar o Serviço de Apoio ao Cliente do MassHealth .....	57
Índice.....	58

### Definições

**Ação adversa:** uma ação ou inexistência de ação por parte da Fallon relativamente à qual pode apresentar um recurso. Isto inclui situações em que:

- A Fallon recusou ou aprovou um serviço limitado solicitado pelo seu médico.
- A Fallon reduziu, suspendeu ou interrompeu a cobertura que a Fallon já tinha aprovado.
- A Fallon não pagou um serviço com cobertura da Fallon.
- A Fallon não resolveu o seu pedido de autorização de serviços dentro dos prazos estipulados. Consulte a secção **Decisões de autorização** deste *Manual de membro* para saber mais acerca dos nossos prazos.
- Não obteve serviços de cuidados de saúde nos prazos estipulados na secção **Quanto tempo devo esperar para ver um prestador de cuidados de saúde?** deste *Manual de membro*.
- A Fallon não agiu dentro dos prazos estipulados para análise de um recurso interno nem lhe comunicou uma decisão.
- **Serviços complementares** são exames, procedimentos, serviços de imagiologia e apoio (tais como análises laboratoriais e serviços de radiologia) a que tem acesso num cenário de cuidados de saúde que ajudam o seu prestador a diagnosticar e/ou tratar o seu quadro clínico.

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

**Ano de benefícios:** é o ciclo anual em que o seu plano de saúde está em vigor. Este é o calendário anual para os membros do Wellforce Care Plan.

**Área de serviços do Wellforce Care Plan:** é a lista de cidades e municípios em que tem de viver para ser elegível para o Wellforce Care Plan. A lista completa de cidades e municípios pode ser consultada na página 9 deste *Manual de membro*.

**Área de serviços:** é a área geográfica na qual o nosso plano de saúde desenvolveu uma rede de prestadores para fornecer aos membros acesso adequado a serviços cobertos.

Um **especialista** é um prestador que obteve formação para prestar serviços médicos especializados, tais como cardiologistas (médicos do coração), obstetras (médicos que cuidam de pessoas grávidas) e dermatologistas (médicos da pele).

**Audiência justa:** outro termo para uma revisão externa da Comissão de audiências (BOH).

**Autorização prévia:** por vezes, tem de obter autorização antes de usufruir de um serviço para que tenha cobertura. A isto chamamos autorização prévia. Este processo existe para garantir que os nossos membros recebem os cuidados adequados para o devido diagnóstico.

Quando o serviço necessita de autorização prévia, o seu médico efetua o pedido e o plano analisa-o e decide se o serviço terá ou não cobertura. Se o pedido for negado e o membro receber o serviço, o plano não irá cobrir os custos e o membro será responsável pelos mesmos.

Apenas alguns serviços necessitam de autorização prévia. Consulte a secção **Decisões de autorização** deste *Manual de membro* para saber mais acerca deste processo.

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

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

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

## Definições

---

**Beacon Health Options:** uma empresa que gere os benefícios de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência) em nome da Fallon.

**Cancelamento da inscrição:** é o processo através do qual a cobertura de um membro é interrompida.

**Cartão de identificação de membro (cartão de membro):** é o cartão que o identifica como membro do nosso plano de saúde. O seu cartão de membro inclui o seu nome e número de identificação de membro. Tem de o apresentar, juntamente com o seu cartão de identificação do MassHealth, a prestadores e farmacêuticos antes de receber serviços. Se perder o seu cartão de membro ou se lho roubarem, entre em contacto connosco para receber outro.

**Comissão de audiências:** Os a comissão responsável pelas audiências no Gabinete Executivo de Serviços de Saúde e Humanos do Medicaid.

**Condição de emergência médica:** uma condição de emergência médica, quer seja física ou mental, que apresenta sintomas com uma gravidade suficiente (incluindo dor intensa) para que uma pessoa com conhecimento médio de saúde e medicina possa determinar que não receber atenção médica imediata resultaria em: (1) riscos graves para a saúde do membro ou de outra pessoa ou, no caso de uma pessoa grávida, para a saúde dessa pessoa e do feto; (2) danos graves em funções corporais; ou (3) problemas graves em qualquer órgão ou parte do corpo.

**Copagamento:** o montante que paga por medicamentos que adquire na farmácia.

**Cuidados pós-estabilização:** cuidados que recebe após a estabilização da sua condição de emergência médica.

**Cuidados preventivos:** inclui vários serviços para adultos e crianças, tais como exames físicos anuais, controlo de pressão arterial, imunizações, avaliações comportamentais para crianças e muitos outros serviços que o ajudam a manter-se saudável.

**Cuidados urgentes:** cuidados médicos necessários de imediato, mas que não são considerados uma verdadeira emergência.

**Elegibilidade:** indica se tem ou não direito aos benefícios do MassHealth.

**Especialista do plano:** um médico especialista autorizado ou outro profissional de saúde especializado da rede do Wellforce Care Plan contratado pela Fallon para prestar serviços de cuidados de saúde a membros. Um especialista normalmente tem uma clínica dedicada a um ramo da medicina específico, no qual um médico de cuidados primários possa não ter formação especializada.

**Fallon Health:** Fallon Community Health Plan, Inc. (também referida como "o plano" e quaisquer referências na primeira pessoa do plural).

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

**Fraude:** quando alguém obtém serviços ou pagamento de serviços de forma desonesta sem ter direito aos mesmos ao abrigo da regulamentação do MassHealth ou da Fallon Health Plan. Um exemplo de fraude é um membro fornecer o seu cartão de identificação de membro do plano de saúde a terceiros para que tenham acesso a cuidados de saúde ou serviços farmacêuticos.

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

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

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

## Definições

---

**Gestão de cuidados (e Gestão de cuidados integrada):** é a forma como avaliamos, coordenamos e o ajudamos com as suas necessidades médicas, de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência) e/ou cuidados de saúde e apoio social. Através da gestão de cuidados, damos o nosso melhor para garantir que obtém cuidados económicos, adequados e de elevada qualidade, bem como informações acerca do bem-estar e da prevenção de doenças, e garantimos que está e se mantém saudável.

Uma **reivindicação** é uma fatura que o seu prestador nos apresenta para nos pedir para pagar serviços que recebeu.

**Informações de saúde protegidas (PHI):** quaisquer informações (verbais, escritas ou eletrónicas) relativas ao seu quadro clínico físico ou mental passado, presente ou futuro, bem como relativas aos seus cuidados de saúde ou pagamento desses cuidados. As PHI incluem quaisquer informações de saúde que poderiam ser utilizadas para o identificar.

Um **prestador** é um indivíduo, instalações, agência, instituição, organização ou outra entidade com a devida autorização e credenciais contratada pela Fallon Health Plan ou um dos seus subcontratados para fornecer os serviços cobertos ao abrigo do presente contrato.

O **Diretório de prestadores** é uma publicação que lista as instalações e profissionais de saúde contratados, incluindo prestadores de cuidados primários (PCPs), especialistas listados por especialidade, hospitais, salas de emergência e prestadores de um programa de serviços de emergência (ESP), farmácias, serviços complementares, serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência) e centros de saúde baseados em instituições de ensino. Pode contactar-nos através do número **1-855-508-4715**.

**Limite de copagamento:** é o limite de copagamentos que um farmacêutico lhe pode cobrar ao longo de um ano civil (de 1 de janeiro a 31 de dezembro).

**Manual de membro:** o presente documento, que descreve os serviços cobertos pelo nosso plano de saúde. É o contrato celebrado entre o membro e a Fallon, que inclui quaisquer anexos, alterações ou outros documentos que adicionem detalhes aos serviços cobertos.

**MassHealth:** os programas de benefícios ou assistência médica (também conhecidos como Medicaid) geridos pelo Gabinete Executivo de Serviços de Saúde e Humanos (EOHHS).

**Membro:** qualquer pessoa que tenha o direito aos serviços ao abrigo do plano e que seja elegível para os benefícios do MassHealth (doravante referido como o "membro").

**Ombudsman:** uma organização independente que pode ajudar a resolver questões relativas à ACO, tais como problemas na inscrição ou receção de serviços. Esta organização foi contratada pelo EOHHS.

**Parceiros comunitários (CPs):** organizações baseadas na comunidade certificadas pelo EOHHS. Fornecem coordenação de cuidados e apoio para ajudar os membros designados a lidar com os sistemas complexos de serviços de saúde, serviços de saúde comportamental, serviços e apoio a longo prazo (LTSS) e serviços sociais.

**Prestador da rede do MassHealth:** um grupo de prestadores de cuidados de saúde, como médicos, hospitais e outras instalações de cuidados de saúde, contratados pela Fallon para prestar os serviços cobertos ao membro.

**Prestador da rede:** um prestador que o nosso plano de saúde contrata para prestar serviços cobertos aos membros.

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

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

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

**Prestador de cuidados primários (PCP):** o seu principal prestador de cuidados. Este prestador é especialista em medicina interna, medicina de família ou pediatria e ajuda-o a coordenar os seus cuidados com especialistas, bem como as suas receitas e outros serviços, conforme necessário.

**Programa de serviços de emergência (ESP):** prestadores que fornecem serviços de triagem de emergência de saúde comportamental (saúde mental e toxicodependência), serviços de emergência, bem como serviços de crise e estabilização. Os ESPs são um meio de usufruir destes serviços 24 horas por dia, sete dias por semana. Se considera que precisa de um ESP, pode entrar em contacto com um. Também pode ligar para os números gratuitos da Fallon e da Beacon listados abaixo.

**Questão:** qualquer pergunta, efetuada de forma verbal ou por escrito, que coloque à Fallon relativamente a qualquer parte do nosso funcionamento. Se estiver insatisfeito com o nosso funcionamento e pretender comunicar essa insatisfação, apresente uma reclamação.

**Rastreio, diagnóstico e tratamento precoce e periódico (EPSDT):** a prestação de serviços de cuidados de saúde para membros do MassHealth Standard/CommonHealth com idade inferior a 21 anos. Consulte a secção **Cuidados de saúde para as suas crianças** deste *Manual de membro* para obter mais informações acerca dos serviços de EPSDT.

**Reclamação:** uma expressão de insatisfação relativa à Fallon ou a um dos nossos prestadores do plano apresentada pelo membro ou pelo seu representante do recurso autorizado. Por exemplo, isto inclui preocupações relativas à qualidade dos seus cuidados de saúde.

**Recurso (ou recurso interno):** um pedido que efetua quando pretende que reavaliemos uma ação adversa, conforme mencionada acima.

**Recursos internos:** pedidos verbais ou por escrito para que o nosso plano de saúde reveja uma ação adversa.

**Rede ou rede de prestadores:** é o grupo de prestadores contratados pela Fallon Health para prestar os serviços cobertos.

**Referenciação:** uma recomendação do seu prestador de cuidados primários para consultar outro prestador para receber serviços especializados. No que se refere a alguns serviços, não pode consultar um prestador especializado antes de obter uma referenciação do seu prestador de cuidados primários.

Uma **Região** é a área onde vive e dentro da qual deve escolher o seu prestador de cuidados primários (PCP).

**Representante do recurso:** qualquer pessoa que nomeie por escrito para o representar durante um recurso. Os representantes do recurso podem incluir, entre outros, as seguintes pessoas:

- a) Médico;
- b) Membro da família;
- c) Advogado;
- d) Responsável legal;
- e) Curador;
- f) Procurador;
- g) Agente de cuidados de saúde; ou
- h) Grupo de defesa da comunidade.

Um **representante autorizado** é alguém a quem fornece autorização por escrito para agir em seu nome relativamente a uma reclamação, análise de decisão da reclamação ou recurso. Se não puder escolher um representante autorizado, o seu prestador, responsável legal, curador ou procurador pode ser o seu representante autorizado. Pode fornecer ao seu representante autorizado uma procuração

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

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

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

## Definições

---

para agir em seu nome, caso efetue este pedido por escrito. Esta procuração estará em vigor até ser revogada pelo membro. Se for menor e estiver legalmente apto a autorizar um procedimento médico, pode apresentar um recurso relativo à nossa decisão de recusar o procedimento médico e pode fazê-lo sem autorização por parte de um progenitor ou responsável legal. Nesse caso, também pode nomear um representante autorizado sem a autorização de um progenitor ou responsável legal.

O **formulário do representante autorizado** é um documento jurídico que nos informa que forneceu a alguém autorização por escrito para agir em seu nome, conforme descrito acima.

**Saúde comportamental:** serviços de cuidados de saúde que previnem ou tratam problemas de saúde mental ou toxicodependência.

**Serviço médico necessário ou necessidade médica:** serviços ou produtos que: são adequados e necessários para o diagnosticar ou tratar; são utilizados para o seu diagnóstico, cuidados diretos e tratamento; cumprem as normas da boa prática médica na comunidade local; e não são utilizados principalmente de acordo com a conveniência do membro ou do seu médico.

**Serviços cobertos:** serviços ou produtos de cuidados de saúde incluídos na *Lista de serviços cobertos e excluídos* que obteve juntamente com este *Manual de membro*.

**Serviços de cuidados paliativos:** serviços concebidos para satisfazer as necessidades de membros que foram diagnosticados com uma doença terminal e têm uma esperança de vida de seis meses ou inferior, se a doença progredir normalmente. Os cuidados paliativos incluem cuidados paliativos de rotina, cuidados continuados no domicílio, cuidados de saúde temporários no internamento e cuidados de saúde gerais no internamento.

**Serviços de emergência:** serviços a que tem acesso num hospital ou consultório de um prestador, ou através de um programa de serviços de emergência, independentemente de estar dentro ou fora da área de serviços do Wellforce Care Plan, que são: (1) fornecidos por um prestador qualificado; e (2) necessários para avaliar ou estabilizar uma condição de emergência médica. Isto inclui transporte de ambulância para as instalações hospitalares adequadas mais próximas. O *Diretório de prestadores do Wellforce Care Plan* lista as salas de emergência hospitalares e os programas de serviços de emergência em todas as áreas do estado.

**Serviços de planeamento familiar:** serviços que pode receber de um prestador de planeamento familiar e do seu prestador de cuidados primários (PCP) sem referência. Exemplos de serviços de planeamento familiar incluem métodos de contraceção, exames, aconselhamento, testes de gravidez e algumas análises laboratoriais.

**Serviços de saúde mental:** avaliação e tratamento de perturbações mentais.

**Serviços para toxicodependências:** avaliação e tratamento de toxicodependências.

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

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

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

## O que é o Wellforce Care Plan?

O Wellforce Care Plan é um plano de parceria da Organização Responsável pelos Cuidados MassHealth (ACO). É constituído pelo Wellforce Care Plan da ACO e pela Fallon Health. A Wellforce ACO é um grupo de hospitais e prestadores que concordaram em trabalhar em estrita colaboração para cuidarem de si e da sua família.

## Informações relativas à inscrição do membro

### Inscrição

Quando a Fallon recebe uma notificação do MassHealth relativa à sua inscrição, é-lhe enviado um cartão de identificação de membro no dia útil seguinte. Este cartão é válido a partir da data efetiva de inscrição. O Wellforce Care Plan é responsável por todos os serviços cobertos incluídos na *Lista de serviços cobertos e excluídos* no *Manual de membro* à data efetiva da sua inscrição no Wellforce Care Plan.

Quando se inscreve na Fallon através do MassHealth, é aceite independentemente do seu rendimento, quadro clínico físico ou mental, idade, género, orientação sexual, religião, incapacidade física ou mental, etnia, estatuto prévio como membro, quadro clínico pré-existente e/ou previsão do estado de saúde.

### Cancelamento voluntário da inscrição

Pode solicitar o cancelamento da sua cobertura pelo Wellforce Care Plan. Para saber se pode cancelar a inscrição no Wellforce Care Plan, entre em contacto com o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth através do número 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). O horário de funcionamento é das 8h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira. O cancelamento voluntário entra em vigor um (1) dia útil após a Fallon receber o pedido do MassHealth.

Após o cancelamento, a Fallon irá continuar a fornecer cobertura para:

- Serviços cobertos até à data de cancelamento;
- Qualquer equipamento personalizado encomendado que tenha sido aprovado antes do cancelamento, mesmo que não tenha sido entregue até à data do cancelamento.

### Cancelamento da inscrição por perda de elegibilidade

Na eventualidade de se tornar inelegível para a cobertura do MassHealth, este irá cancelar a sua inscrição no Wellforce Care Plan. Deixará de ser elegível para obter cobertura do Wellforce Care Plan a partir do cancelamento da inscrição no MassHealth. Pode ser automaticamente reinscrito no Wellforce Care Plan se se voltar a tornar elegível. A data efetiva da reinscrição é determinada pelo MassHealth.

### Cancelamento de inscrição por justa causa

Pode haver situações em que a Fallon envie um pedido por escrito ao MassHealth para cancelar a inscrição de um membro do Wellforce Care Plan.

A Fallon não irá solicitar o cancelamento de inscrição de um membro devido a uma alteração adversa do estado de saúde do membro, utilização dos serviços médicos por parte do membro, capacidade mental reduzida ou comportamento não cooperativo ou conflituoso resultante das suas necessidades especiais.

O MassHealth irá decidir se aprova ou não o pedido de cancelamento da Fallon. Se a sua inscrição no Wellforce Care Plan for cancelada, o MassHealth irá enviar-lhe uma notificação de cancelamento por escrito e será contactado pelo MassHealth para escolher outro plano de saúde.

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

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

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

## A sua cobertura do MassHealth

Tem de ser elegível para o MassHealth para obter cobertura do Wellforce Care Plan. A elegibilidade da maioria das pessoas para obter cobertura do MassHealth tem de ser determinada anualmente. Assim sendo, certifique-se de que preenche e envia de imediato ao MassHealth o formulário de renovação previamente preenchido do MassHealth quando o receber. Se precisar de outro formulário ou de ajuda para preencher o formulário, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon ou o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth. Os números encontram-se no rodapé de cada página deste manual.

## Não perca a sua inscrição no Wellforce Care Plan

Para garantir que a sua inscrição não é cancelada, renove a cobertura do MassHealth todos os anos. A inscrição de alguns membros é renovada automaticamente todos os anos. Contudo, se uma candidatura não puder ser renovada automaticamente, será enviado ao responsável do agregado familiar um formulário pré-preenchido 10 ou 11 meses após a data da última candidatura. Uma resposta será fornecida no prazo de 45 dias, podendo tal ser feito de diversas formas (online, correio, telefone, pessoalmente). Se não receber um formulário, contacte o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth através do número 1-800-841-2900 (TDD/TTY: 1-800-497-4648) das 8h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira. Também pode aceder ao site [MAhealthconnector.org](http://MAhealthconnector.org) para iniciar sessão na sua conta online, caso tenha, e aceder aos seus dados. Contacte o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth se precisar de ajuda para aceder à sua conta pela primeira vez. Também pode obter mais informações relativas ao processo de renovação em [www.fallonhealth.org/Wellforce](http://www.fallonhealth.org/Wellforce). Se tiver questões acerca do preenchimento do formulário, a Fallon ou o MassHealth podem ajudar. Também deve contactar o MassHealth ou a Fallon se houver alterações da morada, número de telefone ou estado, tais como um nascimento no agregado familiar.

## Quando se torna membro

Irá receber um cartão de identificação de membro (ID) do Wellforce Care Plan, que tem dados importantes sobre si e os seus benefícios e comprova que é membro do Wellforce Care Plan. O seu cartão de identificação de membro do Wellforce Care Plan é um complemento do seu cartão de identificação do MassHealth. Para usufruir de todos os benefícios, deve ter sempre consigo o cartão do Wellforce Care Plan e do MassHealth e apresentá-los à pessoa que o ajudar com os seus cuidados, para que possa decidir qual cartão deve ser utilizado e para não ter de se preocupar.



Wellforce care plan

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

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

**Serviço de Apoio ao Cliente do 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)**

Todos os membros do Wellforce Care Plan recebem um cartão de identificação de membro (ID) do Wellforce Care Plan. Verifique se os dados no seu cartão de identificação estão corretos. Se não estiverem corretos ou não tiver recebido um cartão, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon. *(Lembre-se: se alterar a sua morada e número de telefone, tem de contactar o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth primeiro e, depois, o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon, para que possamos atualizar os seus dados.)*

O seu cartão também apresenta números de telefone importantes. Além disso, explica o que fazer quando precisar de cuidados urgentes ou de emergência. Consulte as secções **Cuidados de emergência** e **Cuidados urgentes** deste *Manual de membro* para obter mais informações sobre cuidados urgentes e de emergência.

### **Perdeu o seu cartão de identificação de membro?**

Para substituir o seu cartão, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715 (TRS 711) em qualquer altura das 8h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira. Também pode pedir um novo cartão de identificação através do nosso website: **fallonhealth.org/Wellforce**. Para substituir o seu cartão de identificação do MassHealth, contacte o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth através do número 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 deverá negar cuidados. Se um prestador lhe negar tratamento, peça-lhe que contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon. Iremos verificar a sua elegibilidade para receber tratamento do prestador. Também tem a possibilidade de contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon.

### **Orientações para novos membros**

A Fallon irá entrar em contacto consigo para lhe dar as boas-vindas ao plano e informá-lo relativamente a todos os seus benefícios, para que compreenda como os utilizar. Esta também é uma boa altura para colocar questões que possa ter relativamente à cobertura. Se não conseguirmos entrar em contacto consigo, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon e um representante terá todo o gosto em falar consigo. Para garantir que conseguimos entrar em contacto consigo, informe sempre o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon e o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth se mudar de morada ou número de telefone. Se não mantiver o MassHealth a par dos seus dados de contacto, poderá perder a sua elegibilidade para o MassHealth e o Wellforce Care Plan. Encontra informações de contacto no rodapé de cada página deste manual.

### **Cobertura no caso de mudança de plano**

**Nota: se mudar para o Wellforce Care Plan a partir de outro plano do MassHealth** e já tiver iniciado o tratamento (por exemplo, cuidados de maternidade a decorrer) com um prestador que não foi contratado pela Fallon, iremos analisar esse tratamento. A Fallon tem uma política de 30 dias de continuidade de cuidados para minimizar a perturbação dos cuidados e garantir acesso ininterrupto aos serviços médicos necessários. Isto aplica-se a todos os novos inscritos na MassHealth ACO. Além disso, a Fallon Health irá permitir que todas as pessoas grávidas inscritas no MassHealth que se inscrevam na Fallon Health no seu segundo ou terceiro trimestre de gravidez se mantenham nos cuidados do prestador de obstetrícia/ginecologia atual (incluindo prestadores que não pertencem à rede) até à data de nascimento do bebé e incluindo cuidados imediatos após o parto, bem como as consultas de rotina nas primeiras seis semanas após o parto. Além disso, se a Fallon não tiver um prestador da rede que seja capaz de tratar a sua condição médica, a Fallon irá autorizar que utilize os serviços de um prestador não pertencente à rede.

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

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

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

### **Serviços de interrupção de gravidez**

A Fallon Health fornecerá serviços de interrupção de gravidez medicamente necessários a pessoas inscritas no MassHealth. A necessidade médica relativa a serviços de interrupção de gravidez inclui casos em que os serviços são indicados para preservar a saúde física ou comportamental. Além do próprio procedimento, os serviços de interrupção de gravidez incluem exames e avaliação pré-operatória; aconselhamento pré-operatório; serviços de laboratório, incluindo testes de gravidez, grupo sanguíneo e fator Rh; imunoglobulina anti-D (Rh) (humana); anestesia (geral ou local); ecografia; e cuidados pós-operatórios (acompanhamento).

### **O que fazer se precisar de um tradutor ou intérprete**

A Fallon disponibiliza serviços linguísticos gratuitos aos membros que não falam inglês. Se precisar de ajuda para traduzir quaisquer materiais escritos da Fallon, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715. Todos os materiais escritos estão disponíveis em espanhol, em letras grandes e noutros formatos alternativos, como em Braille. A Fallon traduzirá materiais escritos para outros idiomas por telefone.

Se precisar que um intérprete esteja presente durante a sua visita de cuidados de saúde, informe o seu prestador de cuidados de saúde quando marcar a visita.

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

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

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

**Área de serviços do Wellforce Care Plan**

*Nota:* quando está fora da área de serviços do Wellforce Care Plan, tem apenas cobertura de serviços de emergência e serviços de cuidados urgentes.

A área de serviços do Wellforce Care Plan inclui o seguinte:

Todas as cidades e municípios nos condados de Barnstable, Norfolk e Suffolk.

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

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

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

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

O condado de Worcester inclui as seguintes cidades e municípios:

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

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

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

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

### **Como contactar o Wellforce Care Plan**

Se tiver questões, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon ou dirija-se às instalações da Fallon:

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

Pode ligar ou dirigir-se à Fallon em qualquer altura das 8h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira. Tentaremos responder a todas as suas questões.

Se precisar de falar com alguém a respeito de cuidados de saúde comportamental (saúde mental ou toxicodependência), contacte a Beacon Health Options, o prestador de serviços de saúde comportamental da Fallon, através do número 1-888-877-7183, vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana.

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

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

**Serviço de Apoio ao Cliente do 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)

Todos os membros do Wellforce Care Plan têm de ter um prestador de cuidados primários (PCP). Terá de escolher um PCP que esteja associado ao Wellforce Care Plan. O PCP tem de fazer parte do Wellforce. Não basta ter contrato com a Fallon. Contacte-nos se precisar de ajuda na escolha de um PCP. Se não escolher um PCP, a Fallon irá escolher um para si no prazo de 15 dias a contar da data efetiva de inscrição no plano. Pode mudar de PCP a qualquer momento. Se já tiver um PCP atribuído quando nos contactar, iremos verificar se temos os dados corretos nos nossos registos. Para o ajudar a escolher um PCP, consulte o *Diretório de prestadores do Wellforce Care Plan*, que contém informações sobre todos os PCPs na rede do Wellforce Care Plan. Encontra o *Diretório de prestadores online*, em [www.fallonhealth.org/Wellforce](http://www.fallonhealth.org/Wellforce).

Um PCP é um médico ou enfermeiro que cuida da sua saúde e que o irá ajudar a receber os cuidados de que necessita.

Segue-se o que o seu PCP pode fazer por si:

- Tratar os seus problemas de saúde básicos;
- Fazer exames e rastreios regulares;
- Encaminhá-lo para outros prestadores, caso tenha necessidade de cuidados especializados;
- Interná-lo no hospital, quando necessário;
- Guardar os seus registos médicos;
- Fornecer-lhe referências antes de receber tratamento;
- Encaminhá-lo para o serviço de saúde comportamental, quando necessário.

Pode contactar o consultório do seu PCP fora do horário de funcionamento se tiver um problema de saúde. Haverá sempre um PCP disponível para si, 24 horas por dia, sete dias por semana.

Há tipos diferentes de PCPs:

- Os PCPs de medicina de família tratam adultos e crianças, e, por vezes, irão fornecer serviços de saúde, em caso de gravidez.
- Os PCPs de medicina interna (ou "internistas") tratam adultos acima dos 17 anos.
- Os PCPs pediatras tratam crianças até aos 21 anos.
- O obstetra/ginecologista é um prestador com formação especializada em obstetrícia/ginecologia.

Cada membro da família com cobertura da Fallon pode ter o próprio PCP. Se todos os membros da família pretenderem ter o mesmo prestador de cuidados de saúde, pode escolher um PCP que trabalhe em medicina interna ou de família. Independentemente do tipo de PCP que escolher, irá receber cuidados excelentes.

Para escolher um PCP, entre em contacto com um representante do Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715 (TRS 711). Um representante do Serviço de Apoio ao Cliente pode fornecer-lhe mais informações relativas aos PCPs da rede do Wellforce Care Plan (incluindo quais falam o seu idioma) e também pode responder a quaisquer questões que tenha e informá-lo sobre outros serviços que a Fallon oferece para o ajudar a manter-se saudável.

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

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

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

Se quiser obter uma cópia do *Directório de prestadores do Wellforce Care Plan*, entre em contacto com um representante do Serviço de Apoio ao Cliente através do número acima. Também pode visitar o website [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce) para pesquisar prestadores online. Clique em "Find a doctor" (Encontrar um médico) e, na secção da pesquisa avançada, selecione o MassHealth em "Search a specific plan's network" (Pesquisar rede de um plano específico).

### **Mudar de PCP**

Pode mudar de PCP em qualquer altura e por qualquer motivo contactando um representante do Serviço de Apoio ao Cliente. Também pode visitar o website [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce) para pesquisar prestadores online. Clique em "Find a doctor" (Encontrar um médico) e, na secção da pesquisa avançada, selecione o MassHealth em "Search a specific plan's network" (Pesquisar rede de um plano específico). A inscrição no novo PCP irá entrar em vigor 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 o mais cedo possível. Para marcar uma consulta, contacte o seu PCP através do número listado no *Directório de prestadores do Wellforce Care Plan*. Quando entrar em contacto com o prestador, não se esqueça de mencionar que é membro da Fallon. O membro e o PCP podem utilizar esta consulta para se conhecerem. Após esta primeira consulta, contacte o seu PCP sempre que precisar de cuidados de saúde, exceto quando se tratar de uma emergência. O seu PCP irá garantir que efetua todos os exames e tratamentos adequados e encaminha-o para especialistas, se necessário. Deste modo, se precisar de marcar uma consulta ou tiver uma questão sobre a sua saúde, contacte o seu PCP da Fallon primeiro. O seu PCP irá saber exatamente como o ajudar.

### **Marque uma consulta com o seu PCP**

Se precisar de ver o seu PCP, entre em contacto com o mesmo durante o seu horário de expediente e marque uma consulta. Para saber qual é o horário de expediente do seu PCP, consulte o *Directório de prestadores do Wellforce Care Plan* ou contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número abaixo.

É da sua responsabilidade marcar consultas para exames de rotina ou outros tipos de cuidados médicos regulares. Se precisar de alterar ou cancelar a sua consulta, contacte o consultório do prestador o mais cedo possível.

Se tiver problemas com as consultas do seu prestador, deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715 (TRS 711). Para obter mais informações acerca das nossas normas de acesso, consulte a secção **Quanto tempo devo esperar para ver um prestador de cuidados de saúde?** deste *Manual de membro*.

### **Escute o seu PCP**

Os adultos devem realizar exames de rotina anuais, ainda que se sintam bem. As crianças com idades inferiores a 21 anos devem ser acompanhadas pelos seus PCPs com frequência. Para obter mais informações acerca de cuidados para os seus filhos, consulte a secção **Cuidados de saúde para as suas crianças** deste *Manual de membro*.

O seu PCP também o irá informar relativamente a aulas a que pode assistir para saber como se manter a si e à sua família saudáveis. Além disso, pode consultar os programas da Fallon disponíveis para si. Para obter mais informações, consulte a secção **Saúde e bem-estar** deste *Manual de membro*.

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

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

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

### **Se ficar doente, contacte sempre primeiro o seu PCP, exceto se for uma emergência**

Quando ficar doente, tem de ligar ao seu PCP antes de receber qualquer tratamento, exceto se for uma emergência. Consulte a secção deste *Manual de membro* para alguns exemplos de emergências.

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

Se ficar doente quando estiver fora de casa, contacte o consultório do PCP para obter ajuda, exceto se for uma emergência.

### **Referenciação a especialistas**

Tem sempre de ser observado pelo seu PCP para todos os cuidados médicos regulares. Contudo, se precisar dos cuidados de um especialista, o seu PCP irá encaminhá-lo. Seguem-se exemplos de especialistas: cardiologista (médico do coração), audiologista (médico da audição), alergologista (médico de alergias e asma) e neurologista (médico do cérebro).

Para obter mais informações acerca de serviços que necessitem de referenciações, consulte a *Lista de serviços cobertos e excluídos* fornecida juntamente com este *Manual de membro*.

Lembre-se: sempre que possível, o seu PCP irá referenciá-lo para um especialista que seja um prestador da rede do Wellforce Care Plan. Em alguns casos, tais como quando o tipo de especialidade de que o seu quadro clínico necessita não estiver disponível na rede de prestadores do Wellforce Care Plan ou em quaisquer redes da Fallon, o seu PCP terá de efetuar um **pedido de autorização** à Fallon para que possa consultar um prestador externo à rede do Wellforce Care Plan. Consulte abaixo (a secção **Autorreferenciação**) para saber mais acerca dos serviços que não necessitam de referenciação.

Para obter mais informações acerca do nosso processo de autorização, consulte a secção **Decisões de autorização** deste *Manual de membro*. A Fallon não irá cobrir os custos de quaisquer serviços especializados que utilize fora da rede de prestadores do Wellforce Care Plan que não tenham sido autorizados pela Fallon antes da consulta.

### **Autorreferenciação**

Em certos casos, pode encaminhar-se sem referenciação para um especialista da rede do Wellforce Care Plan. Isto significa que pode contactar o especialista diretamente e marcar a consulta. Não precisa de referenciação do seu PCP, mas tem de recorrer a um prestador da rede do Wellforce Care Plan, exceto no caso de serviços de planeamento familiar. Pode obter serviços de planeamento familiar de qualquer prestador de planeamento familiar contratado da Fallon ou do MassHealth.

### **Os serviços passíveis de autorreferenciação incluem:**

- Consulta com um obstetra, ginecologista, enfermeira parteira autorizada ou médico de família da rede do Wellforce Care Plan, incluindo exames ginecológicos preventivos anuais e quaisquer serviços ginecológicos subsequentes que sejam determinados como necessários após tais exames. Os cuidados de maternidade também estão incluídos.
- Serviços de planeamento familiar de qualquer prestador de planeamento familiar contratado do Wellforce Care Plan ou do MassHealth. Isto inclui métodos contraceptivos, bem como exames, aconselhamento, testes de gravidez e algumas análises laboratoriais. Também pode consultar o seu PCP para serviços de planeamento familiar. Se precisar de ajuda para encontrar um prestador de serviços de planeamento familiar, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715.

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

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

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

- Exames oftalmológicos de rotina com um oftalmologista ou optometrista da rede do Wellforce Care Plan. Para informações acerca do número de exames oftalmológicos que estão cobertos, consulte a *Lista de serviços cobertos e excluídos*.
- Serviços de saúde comportamental em ambulatório de prestadores da rede. Para obter ajuda em encontrar um prestador da rede, ligue para o número 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) ou consulte o nosso *Diretório de prestadores do Wellforce Care Plan*.

### Cuidados de emergência

**Quer tenha uma emergência médica ou uma emergência de saúde comportamental, deve procurar cuidados imediatos quando não há tempo para ligar ao seu prestador de cuidados de saúde.**

#### O que é uma "condição de emergência médica"?

Uma "condição de emergência médica" é uma condição médica, quer seja física ou mental, que apresenta sintomas com uma gravidade suficiente (incluindo dor intensa) para que uma pessoa com conhecimento médio de saúde e medicina possa determinar que não receber atenção médica imediata resultaria em: (1) riscos graves para a saúde do membro ou de outra pessoa ou, no caso de uma pessoa grávida, para a saúde dessa pessoa e do feto; (2) danos graves em funções corporais; ou (3) problemas graves em qualquer órgão ou parte do corpo.

#### Exemplos de uma emergência médica incluem:

- dores no peito;
- dificuldade em respirar;
- ossos fraturados;
- sangramento excessivo ou trauma craniano;
- envenenamento ou overdose de drogas;
- perda de consciência.

#### O que fazer se precisar de cuidados médicos de emergência

Se estiver muito doente ou tiver sofrido ferimentos muito graves, tem de obter ajuda rapidamente. Contacte imediatamente o 911 ou dirija-se à sala de emergências mais próxima. Pode obter cuidados de emergência e transporte de emergência para esses cuidados em qualquer altura, durante o dia ou a noite, onde quer que esteja. A sala de emergências não tem de fazer parte da rede de prestadores do Wellforce Care Plan. Normalmente, as salas de emergência estão localizadas em qualquer hospital. Os serviços de cuidados pós-estabilização (cuidados de acompanhamento) também estão cobertos quando estão relacionados com uma emergência. Consulte a secção **O seu PCP irá ajudá-lo na gestão e no acompanhamento após a emergência**, na próxima página.

#### O que fazer se precisar de cuidados de saúde comportamental de emergência (saúde mental e/ou toxicodependência)

Para emergências de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência), contacte o programa de serviços de emergência (ESP) local. **Número gratuito do ESP de âmbito estadual: 1-877-382-1609.** Os ESPs fornecem avaliação, intervenção crítica e serviços de estabilização para emergências de saúde comportamental. Também pode contactar o 911 ou dirigir-se à sala de emergências local.

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

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

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

Exemplos de uma emergência de saúde mental incluem:

- Pensamentos de se ferir a si próprio;
- Pensamentos de ferir outros;
- Alucinações.

Pode encontrar uma lista de salas de emergências e programas de serviços de emergência que abrange todos os estados no *Diretório de prestadores do Wellforce Care Plan*. Também pode visitar o website [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce) para pesquisar prestadores online.

**Lembre-se de que não tem de obter autorização prévia do seu PCP ou outro prestador do MassHealth para procurar cuidados de emergência.** Mas tem de se certificar de que o seu PCP tem conhecimento da sua emergência, uma vez que **o seu PCP terá de estar envolvido no acompanhamento após a emergência.** O membro, ou outra pessoa, deve contactar o respetivo PCP a respeito dos seus cuidados de emergência num prazo de 48 horas para o informar dos cuidados de emergência. Se tiver experienciado uma emergência de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicoddependência), alguém deve também contactar o prestador de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicoddependência) no prazo de 48 horas após a emergência de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicoddependência).

Utilize uma sala de emergências ou ambulância apenas se acreditar que está a ter uma verdadeira emergência.

### **O seu PCP irá ajudá-lo na gestão e no acompanhamento após a emergência**

O seu PCP irá falar com os médicos que lhe estão a prestar cuidados de emergência para ajudar a gerir e acompanhar os seus cuidados. Quando os médicos que lhe estão a prestar cuidados de emergência afirmarem que se encontra estável e que a emergência terminou, o que se segue é chamado "cuidados pós-estabilização". Os seus cuidados de acompanhamento (cuidados pós-estabilização) serão cobertos pela Fallon. De modo geral, tentaremos fazer com que os prestadores do Wellforce Care Plan assumam os seus cuidados assim que a sua condição e as circunstâncias o permitam. Isto significa que, se receber cuidados de emergência de um hospital que não faça parte da nossa rede do MassHealth, poderemos transferi-lo para um hospital contratado do Wellforce Care Plan quando a sua condição estiver estável e for medicamente adequado. Consulte o *Diretório de prestadores do Wellforce Care Plan* para a lista de hospitais contratados da Fallon. Também pode visitar o website [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce) para pesquisar prestadores online.

### **Cuidados urgentes**

Os cuidados urgentes são cuidados que são necessários de imediato, mas que não considera uma emergência. Se experienciar uma condição médica que necessite de cuidados urgentes, ligue para o seu PCP. Deve ter uma consulta com o PCP no prazo de quarenta e oito (48) horas. Se experienciar uma condição de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicoddependência) que necessite de cuidados urgentes, ligue para o seu PCP ou prestador de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicoddependência). Deve ter uma consulta com o PCP no prazo de 48 horas. Deve ter uma consulta com o seu prestador de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicoddependência) no prazo de três dias úteis. Se a sua condição piorar antes da consulta com o PCP ou prestador de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicoddependência), pode dirigir-se à sala de emergências.

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

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

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

### Care Connect

Enquanto membro do Wellforce Care Plan, tem acesso online e por telefone a enfermeiros registados e outros profissionais de cuidados de saúde que exercem funções de instrutores de saúde. Este serviço está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

O Care Connect fornece-lhe:

- Educação pessoal e apoio;
- Materiais educativos relevantes para um diagnóstico ou condição (enviado por correio para sua casa);
- Apoio para encontrar informação adicional sobre saúde online;
- E muito mais!

Pode contactar um instrutor de saúde Care Connect ligando para o número 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 questões de saúde que possa ter.

### Teladoc

Enquanto membro do Wellforce Care Plan, pode falar com um médico por telefone, chamada de vídeo ou dispositivo móvel 24 horas por dia, sete dias por semana. O seu médico da Teladoc® pode tratar problemas de saúde que não sejam uma emergência, tais como sintomas de constipação e gripe, infeções respiratórias e sinusais e problemas de pele. Também irão receitar medicamentos a curto prazo quando for apropriado do ponto de vista médico. Se pretender mais informações relativas à Teladoc, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715.

### Obter cuidados quando viaja

Quando os membros estão fora de casa, o Wellforce Care Plan irá cobrir apenas os custos de serviços de emergência, pós-emergência e cuidados urgentes.

O membro tem direito a cobertura de serviços de emergência, pós-emergência e cuidados urgentes, tais como ferimentos e doenças repentinas, para onde quer que viaje, mesmo que esteja fora da área de serviços do Wellforce Care Plan. Se ficar gravemente doente ou sofrer ferimentos graves enquanto estiver fora, dirija-se à sala de emergências ou médico mais próximo ou ligue para o 911. Quando estiver em viagem, certifique-se de que contacta o seu PCP no prazo de 48 horas a partir do momento em que recebe cuidados de saúde.

Certifique-se de que trata das suas **necessidades de cuidados de saúde de rotina antes de viajar, uma vez que não estão cobertas fora da área de serviços do Wellforce Care Plan**. Seguem-se exemplos de cuidados que NÃO são cobertos enquanto está a viajar:

- Testes ou tratamentos que o seu PCP solicitou antes da viagem;
- Cuidados de rotina ou cuidados que podem esperar até à sua chegada a casa (por exemplo, exames físicos ou imunizações);
- Cuidados de rotina que conta serem necessários antes de viajar (por exemplo, cuidados pré-natais de rotina).

Um prestador pode pedir-lhe que pague pelos cuidados recebidos fora da área de serviços do Wellforce Care Plan no momento do serviço de emergência ou de cuidados urgentes. Pode dizer ao prestador para entrar em contacto com a Fallon diretamente para receber o pagamento. Se lhe for apresentada uma fatura para qualquer serviço de emergência, pós-estabilização ou cuidados urgentes

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

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

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

que tenha recebido fora da área de serviços do Wellforce Care Plan, pode encaminhar a fatura para a Fallon para obter um reembolso.

Para informações acerca do que fazer quando lhe é apresentada uma fatura, consulte a secção **Se receber uma fatura** deste *Manual de membro*.

### **Serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência)**

Os membros do Wellforce Care Plan têm acesso a uma gama completa de serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência). A Beacon Health Options é o nosso parceiro de serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência).

Alguns exemplos desses serviços incluem:

- Terapia individual, de grupo ou familiar;
- Tratamento com metadona.

A *Lista de serviços cobertos e excluídos* anexada contém uma lista completa de serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência).

Se o membro ou um membro do agregado familiar precisar de serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência), pode escolher qualquer prestador da rede de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência) do Wellforce Care Plan. O próprio membro pode marcar a consulta ou optar por contactar a Beacon Health Options através do número 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 horas por dia, para o ajudar a encontrar um prestador e a marcar a primeira consulta. Além disso, pode pedir ajuda ao seu prestador de cuidados primários, agência de serviços comunitários, outros prestadores, membros do agregado familiar ou responsável legal.

Para obter mais informações acerca dos prestadores da rede de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência) do Wellforce Care Plan, o membro ou o seu representante podem consultar a secção relativa à saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência) do *Diretório de prestadores do Wellforce Care Plan*, contactar a Beacon Health Options através do número 1-888-877-7183 ou o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715. Pode aceder ao *Diretório de prestadores do Wellforce Care Plan* online em [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce) ou ligar para solicitar uma cópia física.

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

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

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

## Decisões de autorização

Determinados tipos de serviços e pedidos para ter consultas com prestadores que não pertencem à rede do Wellforce Care Plan requerem autorização prévia para que os custos sejam cobertos. A *Lista de serviços cobertos e excluídos* anexada a este *Manual de membro* apresenta os serviços que requerem autorização prévia e/ou um formulário de referência do seu PCP. A *Lista de serviços cobertos e excluídos* também pode ser consultada online em [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce).

Para obter mais informações acerca do pedido de autorização prévia para serviços de rastreio, diagnóstico e tratamento precoce e periódico (EPSDT), consulte a secção **Cuidados de saúde para as suas crianças** deste *Manual de membro*.

Quando um serviço requer autorização prévia, o seu PCP, prestador de cuidados de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicod dependência), especialista ou outro prestador terá de apresentar um pedido de autorização à Fallon. O seu prestador pode solicitar uma decisão de autorização expressa (rápida) se entender que esperar por uma decisão padrão poderia comprometer seriamente a sua vida, saúde ou a sua capacidade de obter, manter ou recuperar a função máxima. A Fallon analisa os pedidos de autorização padrão e expressos (rápidos) e toma decisões nos prazos que se seguem:

- Decisões de autorização padrão: tão rápido quanto o seu quadro clínico requeira, mas não demoram mais de catorze (14) dias consecutivos após a receção do pedido de serviços. Este prazo pode ser estendido por catorze (14) dias consecutivos adicionais. Essa extensão apenas é permitida se:
  - 1) O membro ou o seu médico solicitar uma extensão; ou
  - 2) A Fallon puder apresentar uma boa justificação no sentido de que:
    - A extensão é para o benefício do membro; e
    - São necessárias informações adicionais, quando:
      - Há uma probabilidade razoável de que a receção dessas informações levaria à aprovação do pedido; e
      - É esperado, na medida razoável, que essas informações adicionais possam ser recebidas no prazo de catorze (14) dias consecutivos.

Se decidirmos estender o prazo, iremos enviar-lhe uma carta a explicar os motivos para essa extensão e notificar o membro do seu direito de apresentar uma reclamação, caso discorde dessa decisão. Para informações acerca do processo de reclamação, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** deste *Manual de membro*.

- Decisões de autorização expressas (rápidas): tão rápido quanto a sua saúde requeira, mas não demoram mais de três (3) dias úteis após a receção do pedido de serviços expresso (rápido). Este prazo pode ser estendido por catorze (14) dias consecutivos adicionais. Essa extensão apenas é permitida se:
  - 1) O membro ou o seu médico solicitar uma extensão; ou
  - 2) A Fallon puder apresentar uma boa justificação no sentido de que:
    - A extensão é para o benefício do membro; e
    - São necessárias informações adicionais, quando:
      - Há uma probabilidade razoável de que a receção dessas informações levaria à aprovação do pedido; e
      - É esperado, na medida razoável, que essas informações adicionais possam ser recebidas no prazo de catorze (14) dias consecutivos.

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

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

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

### Secção 3: Decisões de autorização

---

Se decidirmos estender o prazo, iremos enviar-lhe uma carta a explicar os motivos para essa extensão e notificar o membro do seu direito de apresentar uma reclamação, caso discorde dessa decisão. Para obter mais informações acerca do processo de reclamação, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** deste *Manual de membro*.

Se a Fallon não agir dentro destes prazos, pode apresentar um recurso ao Serviço de Recursos e Queixas do Membro ligando para o número 1-800-333-2535. Para obter mais informações acerca do processo de recurso, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** deste *Manual de membro*.

Assim que o plano analisar o seu pedido de serviços, iremos informar o seu prestador da nossa decisão. Se autorizarmos os serviços, iremos enviar-lhe a si e ao seu prestador uma carta de autorização. Assim que receber a carta, pode contactar o seu prestador para marcar uma consulta. A carta de autorização irá estipular os serviços para os quais o plano aprovou cobertura. Certifique-se de que tem esta carta de autorização antes da prestação de quaisquer serviços que requeiram esta autorização. Se o prestador entender que o membro necessita de serviços para além dos autorizados, o prestador deve solicitar autorização diretamente ao plano. Se aprovarmos o pedido de serviços adicionais, iremos enviar-lhe 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 a quantidade total, duração ou âmbito dos serviços solicitados, iremos enviar-lhe a si e ao seu prestador uma carta de recusa ou modificação. A Fallon não pagará quaisquer serviços que não tenham sido autorizados. A Fallon irá também enviar-lhe a si e ao seu prestador uma notificação se decidirmos reduzir, suspender ou interromper os serviços previamente autorizados. Se discordar de qualquer uma destas decisões, pode apresentar um recurso ao Serviço de Recursos e Queixas do Membro ligando para o número 1-800-333-2535. Para informações acerca da apresentação de um recurso, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** deste *Manual de membro*.

#### **Quando é necessária autorização prévia para outros serviços**

Para além da autorização prévia necessária para ter acesso a determinados especialistas da rede, há outros serviços que têm de ser autorizados com antecedência pelo Wellforce Care Plan, pelo MassHealth ou pela Beacon Health Options para que esses serviços sejam cobertos. (A Beacon Health Options é responsável por autorizar serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência) para membros.) A *Lista de serviços cobertos e excluídos* apresenta os serviços que requerem autorização prévia e/ou referência por parte do seu PCP. O seu prestador tem de apresentar um pedido para esses serviços ao Wellforce Care Plan, à Beacon Health Options (relativamente a serviços de saúde comportamental) ou ao MassHealth.

#### **Gestão da utilização**

A gestão da utilização é um processo utilizado por colaboradores qualificados da Fallon para garantir que está a receber os cuidados de saúde adequados quando precisa deles. A análise da utilização da Fallon é efetuada por médicos e enfermeiros, que observam os cuidados de saúde recebidos pelos membros. Se decidirem que os serviços são medicamente necessários, a Fallon irá contactar o seu prestador para o informar da decisão.

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

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

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

### **Assistência de transporte**

Como benefício do MassHealth, alguns membros do Wellforce Care Plan do MassHealth podem ser elegíveis para transporte não urgente para irem a consultas de cuidados de saúde cobertos. Este benefício é gerido diretamente pelo MassHealth. Contudo, a Fallon ajuda os membros a obter o transporte. Para ser elegível para este benefício, tem de satisfazer um ou mais dos critérios que se seguem:

1. Não tem um membro da família ou outra pessoa que o possa levar.
2. Não tem acesso a transportes públicos ou existe um motivo médico que o impede de utilizar esses transportes.
3. A sua consulta tem de ser para um serviço médico necessário.
4. Tem de ser visto por um prestador do MassHealth.

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

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

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

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

## **Quanto tempo devo esperar para ver um prestador de cuidados de saúde?**

Quando não se sente bem, não deve esperar muito tempo para ver o seu prestador de cuidados de saúde. A Fallon reconhece a importância de receber cuidados de saúde rapidamente e é por esse motivo que adotamos normas de acesso. Segue-se uma lista de normas de acesso dentro das quais deverá receber cuidados de saúde:

### **Cuidados médicos**

- Serviços de emergência: imediatamente, de uma sala de emergências ou outro prestador de serviços de cuidados de saúde de emergência, vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana. Também tem cobertura para transporte em ambulância e serviços de cuidados de pós-estabilização relacionados com uma emergência.
- Cuidados urgentes: no prazo de quarenta e oito (48) horas após o seu pedido de consulta.
- Cuidados primários:
  - não urgentes, tratamento sintomático: no prazo de dez (10) dias consecutivos a partir do seu pedido de consulta (por exemplo, quando precisa de uma consulta com o seu PCP porque apresenta sintomas de constipação).
  - tratamento não sintomático: no prazo de quarenta e cinco (45) dias consecutivos a partir do seu pedido de consulta (por exemplo, quando contacta o seu PCP para marcar um exame físico).
- Cuidados especializados:
  - no prazo de quarenta e oito (48) horas a partir do seu pedido de cuidados urgentes.
  - não urgentes, tratamento sintomático: no prazo de trinta (30) dias consecutivos a partir do seu pedido de consulta (por exemplo, quando precisa de ver um especialista devido a tiroide inchada).
  - rotina, tratamento não sintomático: no prazo de sessenta (60) dias consecutivos a partir do seu pedido de consulta (por exemplo, quando precisa de ver um especialista para um exame de rotina anual).

### **Serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência)**

- Serviços de emergência: imediatamente, de uma sala de emergências ou outro prestador de serviços de cuidados de saúde de emergência (por exemplo, quando é necessário internamento hospitalar ou desintoxicação), vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana. Tem cobertura para transporte em ambulância e serviços de cuidados de pós-estabilização relacionados com uma emergência.
- Cuidados urgentes: no prazo de três (3) dias úteis a partir do seu pedido de consulta (por exemplo, quando está a ficar sem medicamentos).
- Todos os outros serviços de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência), incluindo serviços de ambulatório: no prazo de dez (10) dias úteis a partir do seu pedido de consulta.

Caso se depare com dificuldades em obter um serviço de que necessite dentro das normas de acesso listadas acima, pode apresentar um recurso ao Serviço de Recursos e Queixas do Membro da Fallon. Para informações acerca da apresentação de um recurso, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** deste *Manual de membro*.

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

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

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

## **Enfermeiros gestores de casos podem ajudá-lo a receber os serviços de que precisa**

Pode ser encaminhado para o Programa Fallon Care Services, em que os nossos enfermeiros gestores de casos, que são enfermeiros autorizados e registados, irão analisar e avaliar os cuidados de saúde que recebe dos nossos prestadores. Os enfermeiros gestores de casos também irão colaborar e coordenar serviços com os gestores de casos do Wellforce. Os enfermeiros gestores de casos irão certificar-se de que:

- Os seus cuidados estão coordenados para cuidados médicos;
- Os seus cuidados estão coordenados para perturbações de saúde mental e toxicodependências, encaminhando-o para o programa de gestão clínica intensiva de saúde comportamental conforme necessário;
- O membro tem conhecimento dos vários recursos disponíveis;
- Tem ajuda para "navegar" o sistema; e
- Tem níveis de serviço adequados disponíveis.

Pode ser encaminhado para serviços de cuidados com um enfermeiro gestor de casos pelo seu PCP ou ser identificado pelo Care Management Department da Fallon, com base nas informações que incluir no formulário de triagem de necessidades de cuidados (CNS) que tem de preencher ao inscrever-se no Wellforce Care Plan. Este formulário inclui as suas informações de saúde e um resumo das suas necessidades e preocupações atuais.

Além disso, se lhe parecer que, devido ao seu quadro clínico, é difícil coordenar todos os cuidados de saúde de que precisa, pode contactar o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 para pedir ajuda de um dos nossos enfermeiros gestor de casos ou assistentes.

## **O Wellforce Care Plan irá ajudá-lo a coordenar todos os serviços do MassHealth para que é elegível, incluindo transporte**

Tem o direito a determinados benefícios ao abrigo do programa Wellforce Care Plan. Contudo, há outros serviços que não estão cobertos diretamente pelo MassHealth, mas que são coordenados para si pela Fallon. Consulte a *Lista de serviços cobertos e excluídos* anexada a este *Manual de membro* para uma lista completa de todos os serviços cobertos a que tem acesso. Também pode aceder à *Lista de serviços cobertos e excluídos* online em [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce).

Os nossos assistentes podem ajudá-lo a coordenar qualquer um destes serviços cobertos pelo Wellforce Care Plan ou pelo MassHealth. Para entrar em contacto com os nossos assistentes, ligue para o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715.

Se, por exemplo, não conseguir dirigir-se a consultas de cuidados de saúde devido a uma condição médica ou falta de transportes públicos, contacte o assistente da Fallon pelo menos dez (10) dias antes da sua consulta de cuidados de saúde. Se for elegível, o assistente irá coordenar o transporte para a sua consulta de cuidados de saúde e irá ajudá-lo a preencher o formulário de pedido de transporte do prestador do MassHealth (PT-1). Assim que o MassHealth aprovar o seu pedido PT-1, irá poder agendar transporte conforme necessário.

Também pode contactar o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth através do número 1-800-841-2900 para obter ajuda a decidir onde aceder aos serviços cobertos pelo MassHealth.

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

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

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

### **Se receber uma fatura**

Se tiver uma consulta com um prestador da rede do Wellforce Care Plan ou tiver autorização da Fallon para ter consulta com um prestador que não pertença à rede, o seu prestador não pode passar-lhe uma fatura por um serviço que esteja coberto ao abrigo do Programa Wellforce Care Plan. Porém, se um prestador lhe apresentar uma fatura para pagamento por serviços recebidos, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715. Um representante irá ajudá-lo com a fatura ou dar-lhe-á instruções para apresentar um recurso junto do Serviço de Recursos e Queixas do Membro. Para informações acerca da apresentação de um recurso, consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** deste *Manual de membro*.

### **Coordenação de benefícios**

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

Ao abrigo da COB, um plano paga os benefícios completos enquanto segurador principal. O outro plano (segurador secundário) paga os restantes custos cobertos. Os seguradores principal e secundário são determinados pela regulamentação padrão utilizada por todas as companhias de seguros.

Reservamo-nos o direito de trocar informações relativas a benefícios com qualquer outro plano do grupo, seguradora, organização ou pessoa para determinar os benefícios a pagar utilizando a COB. Reservamo-nos o direito de obter reembolsos da parte do membro ou outra parte relativamente a serviços prestados ao membro. O membro tem de fornecer informações e ajuda, bem como assinar os documentos necessários para nos ajudar a receber o pagamento. Não pode fazer nada para limitar este reembolso. Se pagamentos que devessem ter sido efetuados ao abrigo deste plano tiverem sido efetuados ao abrigo de qualquer outro plano, reservamo-nos o direito de reembolsar o plano na medida necessária para satisfazer o objetivo da COB. Se pagarmos benefícios de boa-fé a um plano, não teremos de voltar a pagar esses benefícios. Reservamo-nos igualmente o direito de reaver quaisquer pagamentos em excesso efetuados devido à cobertura ao abrigo de outro plano.

Não duplicaremos o pagamento de qualquer serviço. Não efetuaremos pagamentos para mais do que o benefício completo disponível ao abrigo do presente contrato. Se fornecermos ou planearmos serviços quando outro segurador estiver definido como principal, reservamo-nos o direito de reaver quaisquer pagamentos em excesso que tenhamos efetuado em nome do segurador principal ou outra parte adequada. Se não recebermos a documentação necessária da sua parte, poderemos recusar a sua reivindicação.

Para obter todos os benefícios disponíveis, tem de apresentar reivindicações ao abrigo de cada plano.

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

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

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

### **Sub-rogação**

A sub-rogação (processo de substituir um credor por outro) aplica-se caso tenha o direito legal de receber pagamento de um indivíduo ou organização porque outra parte foi responsável pela sua doença ou ferimentos.

Podemos exercer o nosso direito de sub-rogação, com ou sem consentimento, para reaver da parte responsável ou da seguradora dessa parte o custo dos serviços prestados ou as despesas em que incorremos relacionadas com a sua doença ou ferimentos. Iremos notificá-lo relativamente ao direito de reembolso antes de qualquer acordo ou julgamento. Se for reembolsado pela parte responsável, temos o direito de recuperar da sua parte o custo dos serviços prestados ou das despesas em que incorremos. O nosso direito de reembolso sobrepõe-se, ainda que o membro não seja pago por todas as suas reivindicações contra a outra parte ou que o pagamento que receber seja estipulado como pagamento para outras despesas que não de cuidados de saúde. Qualquer reembolso proveniente da sua cobertura de proteção contra ferimentos pessoais ao abrigo de uma apólice de automóvel de Massachusetts será limitado em conformidade com a legislação. Se não recebermos a documentação necessária da sua parte, poderemos recusar a sua reivindicação.

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

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

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

## Explicação dos seus benefícios farmacêuticos

Os benefícios farmacêuticos são outra forma através da qual o Wellforce Care Plan o ajuda a cuidar da sua saúde. O Wellforce Care Plan cobre a maioria dos medicamentos sujeitos a receita e determinados medicamentos de venda livre de marca e genéricos (sem nome de marca), desde que seja apresentada uma receita. De modo geral, deve utilizar medicamentos genéricos quando estiverem disponíveis, exceto se o seu prestador de cuidados de saúde especificar na receita, por escrito, que não deve haver substituições e se tiver sido aprovada uma autorização prévia.

Para informações acerca de copagamentos, consulte a Lista de serviços cobertos anexada no manual impresso e disponível online em [www.fallonhealth.org/wellforce](http://www.fallonhealth.org/wellforce). Se tiver questões, ligue para o número 1-855-508-4715 (TRS 711). O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

## Outras informações importantes relativas às receitas

### Programas farmacêuticos

A Fallon utiliza vários programas farmacêuticos para promover a utilização segura e adequada de medicamentos sujeitos a receita. Nem todos os medicamentos são abrangidos por um programa farmacêutico. Os medicamentos incluídos num programa têm diretrizes clínicas que devem ser cumpridas antes de podermos cobrir os seus custos. Para ver que medicamentos são abrangidos por um programa farmacêutico, visite o website do Wellforce Care Plan em [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce). Se pretender obter uma cópia física do formulário, contacte o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715.

Neste contexto, um formulário é uma lista de medicamentos aprovados para cobertura pelo Wellforce Care Plan. A Fallon cobre medicamentos de marca e medicamentos genéricos. De modo geral, a Fallon cobre os medicamentos listados nos nossos formulários, desde que o medicamento seja medicamento necessário, a receita seja apresentada numa farmácia da nossa rede e outras regras do plano sejam seguidas.

Se o seu prestador entender que é medicamento necessário que tome um medicamento que não está incluído num dos nossos programas, o prestador pode enviar um pedido de autorização prévia à Fallon. Um clínico irá analisar este pedido. Se o medicamento for medicamento necessário, a Fallon irá cobrir os custos. Se o pedido de autorização prévia for recusado, o membro e o seu representante do recurso autorizado podem recorrer da decisão. Consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** para obter mais informações. Se pretender obter mais informações acerca dos programas farmacêuticos, visite o nosso website em [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce). Também pode contactar o nosso Serviço de Apoio ao Cliente.

**Medidores de glicemia preferidos** – É necessária a autorização prévia para medidores de glicemia e produtos que não sejam das marcas preferidas, que sejam para utilização contínua ou que requeiram funcionalidades adaptativas.

Os medidores de glicemia preferidos com cobertura são limitados aos medidores de glicemia e tiras de teste FreeStyle ou Precision Xtra fabricados pela Abbott. Pode obter um medidor de glicemia FreeStyle ou Precision Xtra em farmácias da rede ao fornecer à farmácia as seguintes informações: RxBIN: 610020 N.º de grupo: 99992432 N.º de ID: ERXMASSHEAL; ou ao contactar a Abbott Diabetes Care através do número 1-866-224-8892 com o código de oferta A35ABII0. O medidor FreeStyle também pode ser encomendado iniciando sessão em [ChooseFreeStyle.com](http://ChooseFreeStyle.com) e utilizando o código de oferta A35ABII0.

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

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

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

## Secção 6: Serviços cobertos

---

As quantidades de tiras de teste acima de cinco por dia, bem como a utilização de medidores e tiras de teste de outras marcas, requerem autorização prévia.

Os sistemas de monitorização contínua da glicemia podem ser obtidos através de fornecedores de equipamento médico duradouro ou farmácias da rede. É necessária autorização prévia.

Os membros com necessidades provadas, incluindo insuficiência visual grave ou insuficiência motora, podem precisar de um medidor de glicemia com funcionalidades adaptativas, tais como um sintetizador de voz integrado ou dispositivo de punção integrado.

**Determinados itens de equipamento médico duradouro (DME)** – Determinadas seringas descartáveis, medidores de fluxo expiratório, vaporizadores, bem como braçadeiras e medidores de pressão arterial, podem ser obtidos numa farmácia da rede com uma receita do seu prestador.

**Programa Prior Authorization** – Alguns medicamentos requerem sempre autorização prévia. Se o seu prestador entender que é medicamento necessário e que satisfaz os critérios aplicáveis de utilização, o prestador pode enviar um pedido de autorização prévia que irá ser analisado por um clínico. Se o medicamento for medicamento necessário, a Fallon irá cobrir os custos. Se o pedido de autorização prévia for recusado, o membro e o seu representante do recurso autorizado podem recorrer da decisão. Consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** para obter mais informações.

**Programa Step Therapy** – Alguns tipos de medicamentos têm várias opções. Este programa requer que um membro experimente determinados medicamentos de primeiro nível antes de a Fallon cobrir os custos de outro medicamento desse tipo. Caso o membro e o seu prestador considerem que um determinado medicamento de primeiro nível não é adequado ao tratamento da condição médica, o prestador pode enviar um pedido de autorização prévia que será analisado por um clínico. Se o medicamento for medicamento necessário, a Fallon irá cobrir os custos. Se o pedido de autorização prévia for recusado, o membro e o seu representante do recurso autorizado podem recorrer da decisão. Consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** para obter mais informações.

**Programa New-to-Market Medication** – A Fallon Health utiliza uma política de avaliação de medicamentos novos no mercado para medicamentos recentemente aprovados pela Autoridade da Segurança Alimentar e Farmacêutica dos Estados Unidos (FDA), bem como novos formulários de dosagem, até 180 dias consecutivos após a aprovação da FDA. Isto garante a segurança do paciente e fornece o tempo adequado para o desenvolvimento de critérios clínicos (incluindo, entre outros, a determinação de verdadeiros parâmetros de dosagem, perfis de efeitos secundários, interações medicamentosas, interações entre medicamento e doença e questões relacionadas com a idade), bem como a revisão e aprovação dos critérios pela Pharmacy and Therapeutics Committee. Os custos destes medicamentos não são cobertos pela Fallon até os medicamentos terem sido analisados e as diretrizes para a sua utilização terem sido desenvolvidas. Os prestadores podem enviar um formulário de autorização prévia para a análise de um medicamento novo no mercado.

**Programa Quantity Limitation** – Garante a utilização segura e adequada de alguns medicamentos ao cobrir os custos de uma quantidade específica que pode ser distribuída de uma vez. Se o seu prestador considerar que uma quantidade superior à especificada é medicamento necessária, o prestador pode enviar um pedido de autorização prévia que será analisado por um clínico. Se for aprovado, a Fallon cobrirá os custos do medicamento. Se o pedido de autorização prévia for recusado, o membro e o seu representante do recurso autorizado podem recorrer da decisão. Consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** para obter mais informações.

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

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

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

**Programa Opioid Management** – A duração do primeiro aviamento (conforme adequado) será limitada a três (3) dias para membros com idade inferior a 19 anos, inclusive, e sete (7) dias para membros com idade superior a 19 anos para libertação imediata, receitas novas para condições agudas de membros do plano que não têm antecedentes de utilização de opioides, com base na sua receita médica. Um médico pode enviar um pedido de autorização prévia (PA) se for importante exceder o limite de sete dias.

A quantidade de produtos com opioides receitada (incluindo aqueles que são combinados com acetaminofeno, ibuprofeno ou aspirina) será limitada ao equivalente de 90 miligramas de morfina (MME\*) por dia (com base numa administração de 30 dias). O prestador pode enviar um PA para quantidades superiores.

A utilização de uma formulação de libertação imediata (IR) será necessária antes de se avançar para uma formulação de libertação prolongada (ER), exceto se o membro apresentar comprovativo de utilização prévia de um produto de IR ou ER ou o prestador enviar um PA.

*\*Os equivalentes de miligramas de morfina são um modo de comparar diferentes medicamentos opioides com base na respetiva potência em comparação com a morfina*

**Programa Specialty Pharmacy** – Requer que alguns medicamentos sejam fornecidos por uma farmácia especializada. É possível permitir aviar um medicamento especial uma única vez numa farmácia local; após esse aviamento único, receberá uma carta e uma chamada para organizar a entrega do seu medicamento através da rede da farmácia especializada. Estes medicamentos incluem medicamentos injetáveis e intravenosos muitas vezes utilizados para tratar doenças crónicas como hepatite C e esclerose múltipla. Estes tipos de doenças requerem apoio e competências adicionais. As farmácias especializadas possuem conhecimentos nestas áreas e podem fornecer apoio adicional aos membros e aos prestadores.

**Programa Mandatory Generic Substitution** – A legislação de Massachusetts exige que um membro experimente um medicamento genérico com "classificação AB" antes da cobertura do correspondente de marca. A Autoridade da Segurança Alimentar e Farmacêutica determinou que alguns medicamentos genéricos são terapeuticamente equivalentes ("classificação AB") aos correspondentes de marca. Isto significa que o medicamento genérico com "classificação AB" é tão eficaz como o medicamento de marca. A legislação de Massachusetts também exige a entrega do medicamento com "classificação AB", a menos que o seu prestador indique que a marca é medicamento necessária, escrevendo na receita "no substitutions" (sem substituições). Caso o seu prestador determine que o medicamento de marca é medicamento necessário, pode solicitar autorização prévia que será analisada por um clínico. Se for aprovado, a Fallon cobrirá os custos do medicamento. Se o pedido de autorização prévia for recusado, o membro e o seu representante do recurso autorizado podem recorrer da decisão. Consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** para obter mais informações.

### **Fornecimento de dias**

Geralmente, não pode obter renovações até que todo ou a maioria do último fornecimento tenha sido utilizada. Na maioria dos casos, a Fallon permitirá que obtenha um fornecimento de até 90 dias de cada vez. Ocasionalmente, por motivos de segurança ou conforme indicado pelo seu médico, a Fallon permitirá um fornecimento inferior a 30 dias. A Fallon toma estas decisões de acordo com as diretrizes da FDA.

Além disso, a Fallon apenas permite um fornecimento de 30 dias para medicamentos especiais. São medicamentos para doenças que requerem tratamento e aconselhamento especiais. Inicialmente, estes medicamentos podem ser aviados em qualquer local de retalho e, posteriormente, têm de ser aviados através da nossa farmácia especializada. Receberá informações da nossa farmácia especializada antes da data de aviamento seguinte. Alguns medicamentos especiais não podem

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

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

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

## Secção 6: Serviços cobertos

---

ser limitados a um fornecimento de 30 dias devido à embalagem do fabricante, por exemplo, uma seringa pré-carregada. Nestes casos, pode receber uma quantidade com duração superior a 30 dias.

Tenha em atenção que a legislação estadual pode impedir a entrega de um fornecimento de 90 dias de alguns medicamentos.

Pode obter um fornecimento de até 90 dias da maioria dos medicamentos de manutenção crónica numa farmácia de retalho da rede a participar no nosso programa de 90 dias. Para obter mais informações, ligue para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 (TRS 711). O fornecimento de 90 dias não está disponível através de venda por correspondência, visto que não existe nenhum benefício associado à mesma.

### **Copagamento**

O seu copagamento por um fornecimento de 90 dias será igual ao copagamento por um fornecimento de 30 dias de medicamentos.

### **Exclusões**

Os benefícios dos medicamentos sujeitos a receita da Fallon incluem uma Lista de medicamentos preferidos. Contudo, os medicamentos ou serviços indicados abaixo estão excluídos. Caso o membro ou o seu prestador considere que é medicamente necessário tomar um medicamento presente na lista, pode enviar um pedido de autorização prévia que será analisado por um clínico e, se aprovado, a Fallon cobrirá os custos do medicamento. Se o pedido de autorização prévia for recusado, o membro e o seu representante do recurso autorizado podem recorrer da decisão. Consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** para obter mais informações.

- Medicamentos de fertilidade
- Medicamentos de venda livre que não estão incluídos na lista de medicamentos cobertos do MassHealth
- Medicamentos experimentais ou que não foram aprovados para venda e distribuição geral pela Autoridade da Segurança Alimentar e Farmacêutica dos Estados Unidos
- Medicamentos receitados para finalidades que não são medicamente necessárias, por exemplo, finalidades cosméticas, para aumentar o desempenho atlético, para inibir o apetite ou para serviços/doenças não cobertos
- Receitas não urgentes aviadas numa farmácia que não faz parte da rede do Wellforce Care Plan
- Medicamentos para a disfunção erétil

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

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

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

## Cuidados de saúde para as suas crianças

### Cuidados preventivos e cuidados infantis para todas as crianças

Os menores de 21 anos devem consultar o PCP mesmo que se sintam bem. Como parte de um exame de saúde infantil de rotina, o PCP do seu filho oferecerá rastreios necessários para descobrir se existe algum problema de saúde. Estes rastreios incluem rastreios de saúde, visuais, dentários, auditivos, de saúde comportamental, de desenvolvimento e do estado de imunização.

Um rastreio de saúde comportamental pode ajudar o membro e o seu médico ou enfermeiro a identificar questões de saúde comportamental de forma precoce.

O MassHealth exige que os médicos e enfermeiros de cuidados primários utilizem ferramentas de rastreio padrão, aprovadas pelo MassHealth, para verificar a saúde comportamental das crianças durante as consultas de saúde infantil de rotina. As ferramentas de rastreio são breves questionários ou listas de verificações que os pais ou a criança (dependendo da idade da mesma) preenchem e, em seguida, discutem com o médico ou enfermeiro. A ferramenta de rastreio pode ser a lista de verificação de sintomas pediátricos (PSC), a avaliação do estado de desenvolvimento pelos pais (PEDS) ou outra ferramenta de rastreio escolhida pelo seu prestador de cuidados primários. Pode perguntar ao seu prestador de cuidados primários que ferramenta escolheu para realizar o rastreio ao seu filho quanto a questões de saúde comportamental.

O seu prestador irá discutir o rastreio concluído consigo. O rastreio irá ajudá-lo e ao seu médico ou enfermeiro a decidir se o seu filho necessita de avaliações adicionais por um prestador de serviços de saúde comportamental ou outro profissional médico. Caso o membro ou o seu médico ou enfermeiro considere que o seu filho precisa de consultar um prestador de serviços de saúde comportamental, estão disponíveis informações e assistência. Para obter mais informações sobre como aceder a serviços de saúde comportamental, ou para encontrar um prestador de serviços de saúde comportamental, pode falar com o seu médico ou enfermeiro de cuidados primários ou contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon.

A Fallon paga estes exames de rotina ao PCP do seu filho. Nos exames de saúde infantil, o PCP do seu filho pode encontrar e tratar pequenos problemas antes que se tornem grandes.

Seguem-se as idades indicadas para levar uma criança para realizar rastreios e exames físicos completos:

- 1 a 2 semanas
- 1 mês
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- de 2 a 20 anos – as crianças devem consultar o PCP uma vez por ano.

As crianças também devem consultar o PCP sempre que existir alguma preocupação relativa às suas necessidades médicas, emocionais ou de saúde comportamental, mesmo que não seja o momento de realizar um exame regular.

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

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

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

### **Serviços de rastreio e diagnóstico preventivo de cuidados de saúde pediátrica (PPHSD) para crianças inscritas na assistência para familiares MassHealth**

Caso o membro ou o seu filho seja menor de 21 anos e esteja inscrito na Family Assistance, a Fallon pagará todos os serviços medicamente necessários cobertos pelo tipo de cobertura do seu filho. Isto significa que, quando um PCP (ou qualquer outro clínico) descobre um problema de saúde, a Fallon paga qualquer tratamento medicamente necessário do seu filho que esteja incluído no tipo de cobertura Family Assistance.

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

Caso o membro ou o seu filho seja menor de 21 anos e esteja inscrito no MassHealth Standard ou CommonHealth, a Fallon pagará todos os serviços medicamente necessários cobertos pela legislação Medicaid, mesmo que os serviços não sejam especificamente mencionados na sua lista de serviços cobertos. Esta cobertura inclui serviços de cuidados de saúde e diagnóstico, incluindo, entre outros, serviços de tratamento da saúde comportamental de crianças, tratamento e outras medidas necessárias para corrigir ou melhorar defeitos e doenças físicas e mentais/perturbações e condições emocionais. Também inclui a avaliação CANS. CANS significa Child and Adolescent Needs and Strengths (necessidades e pontos fortes de crianças e adolescentes). O CANS é um formulário que os prestadores utilizam para reunirem informações recolhidas durante o processo de avaliação. Os prestadores utilizam o processo de avaliação para conhecerem as crianças e famílias com as quais trabalham e para compreenderem os respetivos pontos fortes e necessidades. A avaliação CANS pode ajudá-lo a decidir quais são as necessidades mais importantes do seu filho, a abordar num plano de tratamento.

A avaliação CANS deve ser concluída como parte de um processo de planeamento de alta nos seguintes serviços de nível de cuidados de 24 horas: hospitais de internamento psiquiátrico; hospitais de doenças crónicas e reabilitação; tratamento agudo na comunidade (CBAT), tratamento agudo na comunidade intensivo (ICBAT) e unidades de cuidados de transição (TCU).

Quando um PCP (ou outro clínico) descobrir um problema de saúde, a Fallon pagará qualquer tratamento medicamente necessário coberto pela legislação Medicaid, se for realizado por um prestador qualificado e disposto a prestar o serviço e se um médico, enfermeiro clínico ou enfermeira parteira apoie, por escrito, a necessidade médica do serviço. O membro e o seu PCP podem pedir assistência à Fallon para determinar que prestadores poderão estar disponíveis na rede do Wellforce Care Plan para prestar estes serviços e como utilizar prestadores que não pertençam à rede, se necessário.

Na maioria das vezes, estes serviços são cobertos pelo tipo de cobertura MassHealth do seu filho e estão incluídos na *Lista de serviços cobertos e excluídos*. Se o serviço ainda não for coberto ou não estiver na lista, o clínico ou prestador que irá realizar o serviço pode solicitar uma autorização prévia (PA) à Fallon. A Fallon utiliza este processo para determinar se o serviço é medicamente necessário. Se a autorização prévia for concedida, a Fallon pagará pelo serviço. **Se a autorização prévia for recusada, tem o direito de apresentar recurso.** Consulte a secção **Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos** do presente *Manual de membro* para obter mais informações sobre os processos de recursos. Contacte o PCP do seu filho, o prestador de serviços de saúde comportamental ou outro especialista para pedir ajuda na obtenção destes serviços.

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

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

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

### **Iniciativa de saúde comportamental das crianças (CBHI)**

A iniciativa de saúde comportamental das crianças (CBHI) é um esforço entre as agências do Gabinete Executivo de Serviços de Saúde e Humanos (EOHHS) da Comunidade. A sua missão é fortalecer, expandir e integrar os serviços do estado de Massachusetts num sistema de cuidados abrangente baseado na comunidade para garantir que as famílias e as respetivas crianças com necessidades significativas de saúde comportamental, emocional e mental obtenham os serviços necessários para o seu sucesso em casa, na escola e na comunidade.

A iniciativa de saúde comportamental das crianças (CBHI) foi criada para implementar a solução numa ação civil coletiva apresentada em nome das crianças menores de 21 anos inscritas no MassHealth com perturbação emocional grave (SED). Através da CBHI, o MassHealth exige que os prestadores de cuidados primários ofereçam rastreios de saúde comportamental padronizados nas consultas de saúde infantil de rotina e que os clínicos de saúde mental utilizem uma ferramenta de avaliação de saúde comportamental padronizada. Também fornece serviços de saúde comportamental novos ou melhorados, baseados no domicílio e na comunidade. A CBHI também inclui um esforço mais amplo entre as agências para desenvolver um sistema integrado de serviços de saúde comportamental financiados pelo estado para as crianças, jovens e respetivas famílias.

### **Análise comportamental aplicada (ABA)**

A 1 de outubro de 2015, a Fallon começou a dar cobertura a um novo serviço para pessoas com perturbação do espectro do autismo (ASD), denominado análise comportamental aplicada (ABA). Este serviço destina-se a jovens menores de 21 anos inscritos no MassHealth Standard e CommonHealth. Também se destina a crianças menores de 19 anos inscritas na assistência para familiares MassHealth. Para obter este serviço, um jovem tem de ter um diagnóstico de ASD.

A ABA é muito útil para quem tem um diagnóstico de ASD. Pode ser prestada em vários locais, como no domicílio ou na comunidade. O serviço é prestado por uma equipa. Uma pessoa na equipa é um analista comportamental aplicado licenciado. Essa pessoa observa as ações do jovem e cria um plano para ajudar a diminuir comportamentos problemáticos. A outra pessoa na equipa é um técnico comportamental/paraprofissional. Esta pessoa ajuda o jovem e o cuidador a implementarem o plano. A equipa trabalha de perto com as pessoas na vida do jovem, como cuidadores, professores e outros prestadores.

### **Serviços preventivos de saúde comportamental para membros com idade inferior a 21 anos**

Em vigor para serviços prestados a ou depois de 1 de setembro de 2021, os membros com idade inferior a 21 anos são elegíveis para receber serviços preventivos de saúde comportamental, caso tenham uma triagem de saúde comportamental positiva, mesmo que não cumpram os critérios de diagnóstico de saúde comportamental e, portanto, não cumpram os critérios de necessidade médica para receber tratamento de saúde comportamental. A Fallon Health cobrirá seis (6) sessões de consultas preventivas de saúde comportamental. Após a seis consultas, o seu médico pode solicitar consultas adicionais com base na necessidade.

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

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

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

### Cuidados dentários para crianças

O MassHealth paga serviços dentários, como rastreios e limpezas, a crianças menores de 21 anos.

O PCP do seu filho irá realizar um exame dentário em cada exame de saúde infantil de rotina. Aos três anos, ou mais cedo se existirem problemas, o PCP do seu filho recomendará que o leve ao dentista pelo menos duas vezes por ano.

Quando o seu filho fizer exames de rotina, o dentista realizará um exame dentário completo, limpeza dentária e tratamento com flúor. É importante certificar-se de que o seu filho recebe os seguintes cuidados dentários:

- uma consulta dentária de rotina a cada seis meses, com início, o mais tardar, aos três anos; e
- uma limpeza dentária a cada seis meses, com início, o mais tardar, aos três anos; e
- outros tratamentos dentários necessários, mesmo antes dos três anos, se o PCP ou dentista detetar problemas nos dentes ou na saúde oral do seu filho.

**Nota:** as crianças com idade inferior a 21 anos e inscritas no MassHealth Standard ou CommonHealth podem obter todos os tratamentos medicamente necessários cobertos ao abrigo da legislação Medicaid, incluindo tratamentos dentários, mesmo que o serviço não seja, de outro modo, coberto pelo MassHealth.

As crianças com idade inferior a 21 anos e inscritas na assistência para familiares MassHealth podem obter todos os serviços medicamente necessários cobertos pelo respetivo tipo de cobertura, incluindo tratamentos dentários.

Contacte o PCP ou o dentista do seu filho para pedir ajuda na obtenção destes serviços.

- As crianças não precisam de referência para consultarem um dentista MassHealth.
- As crianças podem consultar um dentista antes dos três anos.

### Serviços adicionais para crianças

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

✓ Exames orais (duas vezes em 12 meses)	✓ Mantenedores de espaço
✓ Raios X	✓ Cirurgia oral
✓ Limpezas (duas vezes em 12 meses)	✓ Extrações (remoção de dentes)
✓ Flúor (duas vezes em 12 meses)	✓ Anestesia
✓ Selantes	✓ Coroas
✓ Aparelho (se qualificado)	✓ Obturações
✓ Tratamentos de canais	✓ Qualquer outro serviço dentário medicamente necessário

Alguns serviços podem ter de ser aprovados pelo MassHealth antes que o dentista os possa prestar. O dentista sabe quais são esses serviços e solicitará a aprovação se considerar que o membro necessita dos mesmos. Não tem de fazer nada para solicitar aprovação.

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

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

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

## **Serviços de intervenção precoce para crianças com problemas de crescimento ou comportamentais**

Algumas crianças precisam de ajuda adicional para um crescimento e desenvolvimento saudáveis. Os prestadores especialistas em intervenção precoce podem ajudá-las. Alguns são:

- assistentes sociais;
- enfermeiros; e
- fisioterapeutas, terapeutas ocupacional e da fala.

Todos estes prestadores trabalham com crianças menores de três anos, e com as respetivas famílias, para garantir que uma criança obtém qualquer apoio adicional necessário. Alguns dos serviços são prestados no domicílio e outros em centros de intervenção precoce.

Fale com o PCP do seu filho o mais rapidamente possível, caso considere que o seu filho tem problemas de crescimento ou desenvolvimento. Ou contacte diretamente o seu programa de intervenção precoce local.

Para crianças aos cuidados ou à guarda do Department of Children and Families (DCF), anteriormente o Department of Social Services (DSS).

Se tiver crianças aos cuidados ou à guarda do DCF, um prestador tem de:

- Realizar um rastreio de cuidados de saúde ao seu filho no prazo de sete dias consecutivos após o seu pedido ou o pedido do funcionário do DCF.
- Realizar um exame médico completo ao seu filho no prazo de 30 dias consecutivos após o seu pedido ou o pedido do funcionário do DCF (exceto se for exigido um período mais curto pela agenda dos serviços de rastreio, diagnóstico e tratamento precoce e periódico (EPSDT)). Consulte a secção **Cuidados de saúde para as suas crianças** deste *Manual de membro* para obter informações acerca de EPSDT.

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

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

**Serviço de Apoio ao Cliente do 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 são importantes para se manter saudável. O Wellforce Care Plan incentiva todos os membros a consultarem o prestador de cuidados primários para obterem 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 pressão arterial – pelo menos a cada dois anos
- Análises ao colesterol – a cada cinco anos
- Exames pélvicos e Papanicolau – a cada um a três anos
- Rastreio do cancro da mama/mamograma – todos os anos em idades superiores a 40 anos
- Rastreio do cancro colorretal – a cada 10 anos, com início aos 50 anos
- Vacina da gripe – anualmente
- Exames oculares bianuais – uma vez a cada 24 meses
- Cuidados dentários – veja abaixo

O Wellforce Care Plan cobre estes benefícios de cuidados preventivos e muitos mais. Consulte o seu prestador de cuidados primários relativamente às suas necessidades de cuidados de saúde de rotina.

### Cuidados dentários para adultos

Os serviços dentários são cobertos para membros MassHealth elegíveis. Os membros irão receber um cartão de identificação do MassHealth para estes serviços.

Os membros do MassHealth com idade igual ou superior a 21 anos são elegíveis para serviços dentários realizados por um dentista MassHealth. Os membros adultos determinados pelo departamento de serviços de desenvolvimento (DDS) como clientes do DDS recebem um pacote de benefícios dentários diferente dos adultos que não são clientes do DDS. Os exemplos de serviços dentários cobertos para adultos incluem:

#### (Membros não DDS)

✓ Exames orais (duas vezes em 12 meses)	✓ Algumas cirurgias orais (como a remoção de dentes inclusos, biópsias e cirurgia de tecidos moles)
✓ Raios X	✓ Extrações (remoção de dentes)
✓ Limpezas (duas vezes em 12 meses)	✓ Anestesia
✓ Obturações	✓ Dentaduras*

Alguns serviços podem ter de ser aprovados pelo MassHealth antes que o dentista os possa prestar. O dentista sabe quais são esses serviços e solicitará a aprovação se considerar que o membro necessita dos mesmos. Não tem de fazer nada para solicitar aprovação.

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

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

**Serviço de Apoio ao Cliente do 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 Wellforce Care Plan sabe como pode ser desafiante ter um problema de saúde e está aqui para ajudar. Queremos trabalhar consigo para garantir que está o mais saudável possível.

Temos vários programas concebidos para satisfazer as suas necessidades de cuidados. Os nossos coordenadores de cuidados (assistentes), formadores de saúde, enfermeiros gestores de casos e assistentes sociais têm conhecimentos para ajudarem crianças e adultos com uma gama de necessidades de cuidados de saúde. Todos os nossos programas de gestão de cuidados são gratuitos e incluem o membro, os seus prestadores de cuidados de saúde e a Fallon em colaboração para o ajudarem a manter-se saudável. **Não é necessária referência do seu médico para qualquer um destes serviços.**

Como sempre, se estiver a ter um problema de saúde imediato, contacte o seu prestador de cuidados primários (PCP) primeiro. Em caso de emergência, contacte o 911 ou dirija-se à sala de emergências mais próxima.

### Triagem de necessidades de cuidados

Quando se inscreve no Wellforce Care Plan, é importante que compreendamos como o podemos ajudar. O seu pacote de boas-vindas contém um formulário denominado triagem de necessidades de cuidados (CNS). Esta triagem ajuda-nos a conhecer melhor as suas necessidades de cuidados de saúde e a saber como o podemos ajudar. As informações que fornecer serão mantidas confidenciais e partilhadas apenas conforme necessário pelo MassHealth.

Preencha a triagem de necessidades de cuidados e envie-a à Fallon no envelope de porte pago incluído no seu pacote de boas-vindas.

Ou, se preferir, ligue para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00, e informe-os de que pretende **preencher a triagem de necessidades de cuidados** pelo telefone.

O preenchimento do seu formulário de triagem de necessidades de cuidados é o primeiro passo para nos ajudar a coordenar os seus cuidados. Caso tenha um problema de saúde crónico (persistente), certifique-se de que o comunica no formulário de rastreio de saúde, ou informe-nos sobre o mesmo, para que possamos ajudar a gerir as suas necessidades de saúde.

### Programas Health and Wellness

No Wellforce Care Plan, tem várias ferramentas de bem-estar à sua disposição. Pode realizar uma avaliação de saúde e bem-estar e obter um relatório sobre a sua saúde com recomendações só para si.

Deseja saber mais sobre a sua saúde? Aceda à nossa base de informações Healthwise e encontre informações sobre quase todos os testes médicos, medicamentos, problemas de saúde e doenças.

Acreditamos que é importante manter-se saudável. Os formadores de saúde da Fallon compreendem que tem um problema e sabem como se sente. Estamos aqui para o ajudar com atividades de saúde e bem-estar. Trabalharemos consigo para garantir que compreende o seu problema, para que possa ser o mais saudável possível.

Se conseguir responder SIM a qualquer uma das seguintes perguntas, um ou mais dos nossos **programas Health and Wellness** pode ser indicado para si.

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

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

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

## Secção 9: Programas de gestão de cuidados

---

Tem algumas das seguintes doenças ou condições crónicas (pode ser apenas uma ou mais de uma)?

- Asma ou DPOC
- Diabetes
- Insuficiência cardíaca
- Pressão arterial alta ou colesterol alto
- Cancro: cancro da mama, do colo do útero, colorretal, do pulmão, dos ovários ou do pâncreas
- VIH/SIDA
- Doença renal

Está grávida?

Já lhe disseram que tem excesso de peso?

- Pesa "demasiado"?
- Já lhe disseram que tem obesidade e pretende perder peso?

Fuma e pretende parar?

Deseja saber mais sobre a sua saúde geral?

Se respondeu SIM a qualquer uma das perguntas anteriores, a Fallon está aqui para ajudar. O nosso **Programa Health and Wellness** trabalha com subscritores com condições como as suas.

Ligue para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00, e diga-lhes que está interessado num **Programa Health and Wellness**.

### Programa de cessação tabágica

**A Fallon está aqui para o ajudar a deixar de fumar! Livre-se do tabaco!**

Tomou a decisão de deixar de fumar, agora aproveite todas as ferramentas disponíveis!

O nosso programa de tratamento contra o tabaco, denominado **Quit to Win**, oferece chamadas de conferência em grupo, aconselhamento telefónico individual e reuniões no local com duração de oito semanas em que o ajudaremos a desenvolver um plano personalizado para parar de fumar. Está também disponível apoio por mensagens de texto.

Se conseguir responder SIM a qualquer uma das seguintes perguntas, o nosso programa **Quit to Win** pode ser indicado para si.

- Usa produtos de tabaco (cigarros, charutos, tabaco para mascar)?
- Está interessado em parar ou reduzir a quantidade de produtos de tabaco que usa?

Ligue para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00, e diga-lhes que pretende ser encaminhado para o programa **Quit to Win**.

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

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

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

## Programas de gestão de doenças

É importante manter-se saudável. Viver com uma condição que pode durar toda a vida pode ser difícil. A Fallon está aqui para ajudar.

Os nossos formadores de saúde e enfermeiros gestores de casos irão trabalhar consigo e com os seus médicos. Iremos certificar-nos de que tem conhecimentos sobre a sua condição e sobre como pode ser o mais saudável possível. Apoiaremos a relação que tem com o seu médico. O nosso programa trabalha para prevenir recaídas da sua condição. Iremos trabalhar consigo para que consiga gerir a sua condição da melhor forma possível. O nosso objetivo é ajudá-lo a melhorar a sua saúde.

Gerimos condições crónicas como asma, diabetes e doença cardíaca no nosso **Programa de gestão de doenças**. Se conseguir responder SIM a qualquer uma das seguintes condições, o nosso **Programa de gestão de doenças** pode ser indicado para si.

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

- Asma
- Insuficiência cardíaca congestiva
- Diabetes
- Doença cardíaca
- Colesterol alto
- Hipertensão (pressão arterial alta)

Se respondeu SIM a qualquer uma das perguntas anteriores, a Fallon está aqui para ajudar.

O nosso **Programa de gestão de doenças** trabalha com subscritores com condições como as suas.

Ligue para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00, e diga-lhes que pretende ser encaminhado para o **Programa de gestão de doenças**.

## Informações gerais sobre saúde, bem-estar, medicamentos e doenças

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

Visite a nossa base de informações Healthwise em: [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce) – clique na enciclopédia de saúde Healthwise® Knowledgebase e pesquise qualquer tópico em que possa estar interessado.

## Programas Case Management – Adultos e crianças

A Fallon possui enfermeiros gestores de casos que estão aqui para trabalhar consigo, com a sua família e com os seus prestadores de cuidados de saúde. Ao analisar as suas necessidades e elaborar um plano feito especialmente para si, ajudamo-lo a melhorar a sua saúde e as suas capacidades funcionais.

Se conseguir responder SIM a qualquer uma das perguntas abaixo, o membro ou o seu filho pode ser ajudado por um dos nossos **programas Case Management**.

- O membro ou o seu filho tem necessidades de cuidados de saúde que considera "especiais"?
- O membro ou o seu filho tem de ir muitas vezes ao médico?
- O membro ou o seu filho necessita de consultar mais médicos do que apenas o médico de cuidados primários (PCP)?
- O membro ou o seu filho é cego ou surdo?

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

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

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

## Secção 9: Programas de gestão de cuidados

---

- O membro ou o seu filho tem equipamento especial, como cadeira de rodas, imobilizadores de braços ou pernas, cama de hospital ou necessidade de alimentação por sonda?
- O membro ou o seu filho utiliza fórmulas nutricionais especiais?
- Precisa de ajuda para obter essas fórmulas nutricionais especiais?
- O membro ou o seu filho tem alguma deficiência?
- O membro ou o seu filho tem alguma preocupação quanto aos cuidados médicos e/ou de saúde comportamental que recebe?
- O membro ou o seu filho toma muito medicamentos diferentes?
- O membro ou o seu filho tem alguma das seguintes condições médicas?
  - Lesão na medula espinal
  - Traumatismo cranioencefálico
  - Fibrose quística
  - VIH/SIDA avançada
- O membro ou o seu filho já teve um transplante de órgão?
- O membro ou o seu filho está numa lista de espera para um transplante de órgão?
- O membro ou o seu filho já foi informado de que precisa de um transplante de órgão?
- O membro ou o seu filho consulta um psiquiatra ou outros prestadores de saúde comportamental?
- Já lhe disseram que o seu filho menor de 3 anos tem atrasos de desenvolvimento e o seu filho ainda não está a receber serviços de intervenção precoce?
- O seu filho (ou a criança ao seu cuidado) está a trabalhar com agências do estado de Massachusetts como:
  - Departamento de crianças e famílias (DCF)?
  - Departamento de serviços da juventude (DYS)?
  - Departamento de saúde mental (DMH)?
  - Departamento de saúde pública (DPH)?
  - Departamento dos serviços de abuso de substâncias do DPH (DPH/BSAS)?
  - Departamento de incapacidade mental (DMR)?
  - Uma comissão de reabilitação de Massachusetts?
  - Uma comissão para pessoas cegas de Massachusetts (MCB)?
  - Uma comissão para pessoas surdas e com deficiências auditivas de Massachusetts?

Se respondeu SIM a qualquer uma das perguntas anteriores, a Fallon está aqui para ajudar. O nosso **Programa Case Management** será capaz de o ajudar com as suas necessidades de cuidados de saúde.

Ligue para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00, e diga-lhes que pretende ser encaminhado para o **Programa Case Management**.

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

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

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

## **Gravidez (cuidados pré-natais) – Programa de entregas especiais da Fallon**

Está grávida ou planeia engravidar? Queremos que o membro e o seu bebé sejam o mais saudáveis possível. Os nossos enfermeiros gestores de casos do programa de entregas especiais estão aqui para ajudar. Mesmo que já tenha dado à luz anteriormente, é muito importante que obtenha cuidados pré-natais durante a gravidez.

Contacte-nos **logo que saiba que está grávida**. Receberá:

- Informações sobre o nosso Programa Oh Baby! \*
- Informações acerca do que esperar quando está grávida
- Avaliação personalizada de recursos e benefícios para os quais possa ser elegível
- Ajuda na coordenação dos seus cuidados com os médicos e outros prestadores de cuidados de saúde
- Ajuda na obtenção de fórmulas especiais, se o médico do bebé o recomendar

Adira ao nosso **Programa de entregas especiais!** Estamos aqui para ajudar.

Ligue para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00, e diga-lhes que pretende ser encaminhada para o **Programa de entregas especiais**.

\* **Oh Baby!** é um programa para os nossos membros, mulheres grávidas ou indivíduos que planeiam adotar um bebé. O programa *Oh Baby!* tem todo o tipo de informações, bem como itens úteis e importantes (além de alguns extras divertidos!) para o ajudar a dar as boas-vindas à sua nova adição.

O programa **Oh Baby!** inclui:

- Informações sobre cuidados pré-natais
- Uma cadeira de bebé para carro gratuita
- Um kit de segurança doméstica gratuito para tornar a sua casa segura para crianças
- Termómetros infravermelhos ou
- *Caring For Your Baby and Young Child: Birth to Age 5*, um livro da American Academy of Pediatrics

Também receberá recursos, apoio e informação educacional e outros itens especiais, tudo gratuito!

## **Recém-nascido**

Para selecionar um plano de saúde e escolher um prestador de cuidados primários, pode:

- Visitar [masshealthchoices.com](http://masshealthchoices.com);
- Ligar a um representante do Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth através do número 1-800-841-2900, entre as 8h00 e as 17h00, de segunda a sexta-feira. Para pessoas com perda auditiva parcial ou total, ligar para TTY: 1-800-497-4648

## **Programa de gestão de cuidados sociais**

A Fallon tem assistentes sociais que podem ajudá-lo com mais do que cuidados de saúde. Apoiamo-lo relativamente aos aspetos da sua vida que podem afetar a sua saúde, incluindo a obtenção de cuidados.

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

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

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

Também ajudamos:

- A garantir que o serviço que obtém das agências da comunidade funciona bem em conjunto
- A prestar assistência no acesso a serviços de aconselhamento
- A educar e a apoiar famílias com serviços e programas baseados em escolas das crianças

Precisa de ajuda com algum dos seguintes?

- Processo de candidatura a assistência alimentar
- Rendimento de segurança suplementar (SSI) e seguro de invalidez da Segurança Social (SSDI)
- Alojamento e abrigo de emergência
- Programas que ajudam com serviços públicos (eletricidade ou aquecimento)
- Grupos de apoio
- Transporte para consultas médicas

Se respondeu SIM a qualquer uma das perguntas anteriores, a Fallon está aqui para ajudar. O nosso **Programa de gestão de cuidados sociais** será capaz de o ajudar com as suas necessidades de cuidados de saúde.

Ligue para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00, e diga-lhes que pretende ser encaminhado para o nosso **gestão de cuidados sociais**.

### **Programa de parceiros da comunidade (CP)**

Um programa desenvolvido pelo MassHealth que oferece uma nova abordagem de prestação de cuidados, exigindo a coordenação estreita entre as organizações baseadas na comunidade, as seguradoras de saúde e os PCPs. Um dos objetivos principais é promover a independência dos membros atribuídos ao programa. Alguns dos serviços prestados incluem assistência nos cuidados pessoais, auxiliares de saúde domiciliares e itens para realizar tarefas diárias, como itens relativos à audição e à visão e equipamento médico duradouro.

O Community Partners também pode auxiliar os membros quanto a necessidades sociais, através de Meals on Wheels, assistência de combustível e assistência alimentar. Também pode ajudar com o acesso a programas diários como o Adult Day Health e o Adult Foster Care.

O Community Partners presta assistência a membros com necessidades de saúde comportamental (BH) e necessidades médicas (serviços e apoio a longo prazo [LTSS]). Um parceiro comunitário de serviço e apoio a longo prazo fornece coordenação e navegação de cuidados para determinados membros, entre os 3 e 64 anos, com necessidades de LTSS complexas, como crianças e adultos com incapacidades físicas, problemas de desenvolvimento e lesões cerebrais. Caso os membros tenham apoio de outra agência estadual ou prestador, o CP coordenará com esses apoios e suplementará, mas não duplicará, as funções prestadas pelo mesmo (isto é, Department of Developmental Services [DDS] e Department of Children and Families [DCF]).

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

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

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

## **Programas específicos para problemas de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicodependência)**

A Fallon fornece cuidados aos membros que possam ter problemas de saúde mental e/ou toxicodependência. O programa de gestão de cuidados de saúde comportamental da Fallon é gerido pela Beacon Health Options. Podem ajudá-lo a encontrar um conselheiro perto de si, fazer recomendações e explicar as suas opções de tratamento. Os coordenadores de assistência social no terreno, formadores de saúde, enfermeiros gestores de casos e assistentes sociais trabalham de perto com a equipa da Beacon Health Options. **Não é necessária referenciação do seu médico para qualquer um destes serviços.**

Tem alguma das seguintes condições? (uma ou mais)

- Depressão
- Desgaste emocional que afeta de forma significativa as suas relações, trabalhos escolares, desempenho no trabalho, padrões alimentares ou que causa dificuldades em dormir.
- Doenças mentais incluindo, entre outras: perturbação bipolar, perturbações do humor, perturbações psicóticas, esquizofrenia
- Toxicodependência ou utilização abusiva de substâncias incluindo, entre outros, álcool, analgésicos, drogas ilegais

Se respondeu SIM a qualquer uma das condições anteriores, a Fallon e a Beacon Health Options estão aqui para ajudar. O nosso programa de gestão de cuidados de saúde comportamental será capaz de o ajudar com as suas necessidades de cuidados de saúde.

Para obter mais informações sobre benefícios de saúde comportamental:

- Ligue para a Beacon Health Options através do número 1-888-877-7183
- Visite o website da Beacon Health Options em: [www.beaconhealthoptions.com](http://www.beaconhealthoptions.com)
- Contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número: 1-855-508-4715 (TRS 711)
- Ou visite o website Wellforce Care Plan: [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce)

Caso tenha necessidades de cuidados de saúde comportamental complexas ou necessite de serviços de tratamento intensivo, os coordenadores de cuidados e os enfermeiros gestores de casos trabalharão consigo de modo a obter os serviços de saúde comportamental de que necessita.

Ligue para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00, e diga-lhes que pretende ser encaminhado para o **programa de gestão de cuidados de saúde comportamental**.

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

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

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

## Confidencialidade das informações do membro

Em apoio ao nosso compromisso de proteger a privacidade dos nossos membros, a Fallon dispõe de um programa de privacidade e segurança abrangente em toda a empresa. O objetivo final dos programas de privacidade e segurança da Fallon é salvaguardar as informações de saúde protegidas (PHI) dos nossos membros contra acesso, utilização e divulgação inapropriados, permitindo o acesso apropriado, de modo a fornecer a cobertura de cuidados de saúde da mais elevada qualidade aos nossos membros.

As nossas inúmeras políticas e procedimentos de privacidade e segurança abordam a proteção de PHI em todas as formas (orais, escritas e eletrónicas), em toda a organização. Definimos as utilizações e divulgações apropriadas de informações, como: os membros têm o direito de autorizar a divulgação de PHI para determinadas utilizações e divulgações não planeadas e as entidades empregadoras podem aceder a PHI para efeitos de inscrição e cancelamento de inscrição e noutras circunstâncias limitadas. As nossas políticas e procedimentos também abordam os relativamente às respetivas PHI. Por exemplo, os membros têm o direito de aceder à maioria das PHI que a Fallon possui sobre os mesmos.

Pode ficar seguro de que todos no Wellforce Care Plan estão empenhados em salvaguardar a privacidade e segurança das PHI dos nossos membros. Para obter mais informações detalhadas sobre as nossas práticas de privacidade, consulte o nosso Notice of Privacy Practices, que irá receber no correio. Também pode obter uma cópia online no nosso website para membros, em [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce) (palavra-chave: "políticas" (políticas)) ou, para uma cópia impressa, ligue para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

### O seu direito de utilizar

Tem o direito de obter informações sobre e, caso o pretenda, tem o direito de ter uma diretiva antecipada. Uma diretiva antecipada de vontade é um documento jurídico que lhe permite criar instruções para os seus cuidados de saúde, caso, mais tarde, não seja capaz de expressar os seus desejos devido a doença ou lesão grave. Existem diferentes tipos de diretivas avançadas de vontade. Estas são "health care proxy" (procurador de cuidados de saúde), "living will" (testamento em vida) e "durable power of attorney for health care" (procuração permanente para cuidados de saúde).

### Procurador de cuidados de saúde

Caso tenha pelo menos dezoito (18) anos de idade e esteja mentalmente são (possa tomar decisões sozinho), pode utilizar um procurador de cuidados de saúde para escolher alguém em quem confia para tomar decisões de cuidados de saúde por si (o seu "agente"). Essa pessoa tomará decisões de cuidados de saúde de acordo com as suas instruções se, por qualquer motivo, ficar incapaz de tomar ou comunicar essas decisões. Um procurador de cuidados de saúde é juridicamente vinculativo em Massachusetts.

### Testamento em vida

É um documento no qual uma pessoa especifica o tipo de cuidados e tratamentos para salvar a vida e manter a pessoa viva que pretende ou não pretende receber, caso a pessoa fique incapacitada e com uma doença terminal. Muitos estados têm os seus próprios títulos para um documento de testamento em vida como "Directive to Physicians" (Diretiva aos médicos), "Declaration Concerning Health Care" (Declaração relativa aos cuidados de saúde), etc. A legislação de Massachusetts considera o documento como uma boa prova dos desejos do paciente; contudo, não é juridicamente vinculativo em Massachusetts.

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

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

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

### **Procuração permanente para cuidados de saúde**

É um documento jurídico através do qual uma pessoa nomeia outra pessoa, um "procurador", para agir em seu nome na tomada de decisões de tratamentos médicos em caso de incapacitação futura. Se decidir que pretende ter uma diretiva antecipada de vontade, existem várias formas de obter este tipo de formulário jurídico. Pode obter um formulário do seu prestador de cuidados de saúde, advogado ou assistente social. Pode imprimir um formulário no website The Central Massachusetts Partnership to Improve Care at the End of Life, Inc., em <http://www.betterending.org/>, ou no website Hospice & Palliative Care Federation of Massachusetts, em [http://www.hospicefed.org/hospice\\_pages/proxyform.htm](http://www.hospicefed.org/hospice_pages/proxyform.htm). Também pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715 para solicitar um formulário de procurador de cuidados de saúde.

Independentemente do local de obtenção deste formulário, lembre-se de que é um documento muito importante. Pode considerar a ajuda de um advogado na sua preparação; contudo, tal não é necessário no estado de Massachusetts. É importante que assine este formulário e que mantenha uma cópia em casa. Deve fornecer uma cópia do formulário ao seu prestador de cuidados de saúde ou à pessoa que nomeou no formulário como responsável pela tomada de decisões, caso não o possa fazer. Pode também querer fornecer cópias a amigos chegados ou a membros da família.

Se souber que vai ser hospitalizado antecipadamente e tiver uma diretiva antecipada de vontade, leve uma cópia consigo para o hospital. Se não tiver assinado um formulário de diretiva antecipada de vontade, mas decidir que quer um quando for para o hospital, o hospital possui formulários para assinar nesse momento. Lembre-se: preencher ou não um formulário de diretiva antecipada é uma escolha sua (incluindo se pretende assinar um quando estiver no hospital).

### **Divulgação de informações de saúde protegidas (PHI)**

A Fallon Health está empenhada em preservar a confidencialidade e segurança das informações de saúde protegidas (PHI) criadas, recebidas, obtidas, mantidas, utilizadas ou transmitidas no plano. A Fallon Health também está empenhada em proteger as PHI contra acesso ou divulgação não autorizada. Este procedimento descreve de forma geral as diretrizes administrativas adequadas para garantir a confidencialidade das PHI. Todas as PHI detidas pela Fallon Health são propriedade do plano e são mantidas e divulgadas para efeitos de tratamento, operações de pagamento e cuidados de saúde, investigação e educação, consistentes com requisitos jurídicos, de acreditação e regulamentares da agência ou mediante o consentimento escrito do membro.

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

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

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

## Os seus direitos e responsabilidades como membro

### Direitos dos membros

*Como membro do Wellforce Care Plan, tem o direito de:*

- Receber informações sobre o Wellforce Care Plan, os respetivos serviços cobertos, prestadores de cuidados de saúde e sobre os direitos e responsabilidades dos membros.
- Ser tratado com dignidade e respeito e ter a sua privacidade reconhecida.
- Estar ativamente envolvido em decisões relativas à sua própria saúde e opções de tratamento, incluindo o direito de recusar tratamento.
- Discutir abertamente as opções de tratamento adequado ou medicamento necessário para a sua condição, independentemente da cobertura de custos ou benefícios, apresentadas pelo seu prestador de um modo que as consiga perceber e que sejam adequadas à sua condição.
- Os subscritores têm o direito de receber uma segunda opinião de um prestador incluído no plano sobre um procedimento médico e de ter a consulta da segunda opinião paga pela Fallon, sem qualquer custo para si. Peça ao seu médico de cuidados primários que o encaminhe para um prestador contratado na rede para obter uma consulta de segunda opinião. Quando solicita uma segunda opinião médica a um prestador que não faz parte da rede de prestadores do Wellforce Care Plan, é necessária aprovação prévia da Fallon.
- Os membros têm o direito de receber materiais para os membros em idiomas predominantes e em formatos alternativos, mediante pedido.
- Apresentar queixas e recursos sem discriminação, acerca da organização de cuidados geridos ou dos cuidados prestados, e esperar que os problemas sejam razoavelmente examinados e adequadamente abordados.
- Fazer recomendações relativamente às políticas de direitos e responsabilidades dos membros da Fallon.
- Ser informado sobre a forma como as decisões de tratamentos médicos são tomadas pela Fallon ou pelos prestadores que aceitam os membros do Wellforce Care Plan, incluindo a estrutura de pagamento.
- Escolher um médico de cuidados primários e um hospital qualificados que aceitem membros do Wellforce Care Plan.
- Saber os nomes e as qualificações dos médicos e profissionais de cuidados de saúde envolvidos no seu tratamento médico.
- Receber informações sobre uma doença, duração do tratamento e expectativas quanto à recuperação de forma compreensível.
- Receber serviços de emergência quando o membro, não sendo profissional de cuidados de saúde, considerar que existe uma condição de emergência médica.
- Estar livre de qualquer forma de restrição ou isolamento como meio de coerção, disciplina, conveniência ou retaliação.
- Manter as suas informações de saúde privadas, conforme protegidas pela legislação federal e estadual, incluindo informações orais, escritas e eletrónicas, no decorrer do Wellforce Care Plan. As pessoas não autorizadas não veem nem alteram os seus registos.

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

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

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

## Secção 11: Os seus direitos e responsabilidades como membro

---

- Rever e obter uma cópia de determinadas informações de saúde pessoais. (Pode existir uma tarifa para fotocópias.) Também tem o direito de solicitar a alteração ou correção dos seus registos médicos.
- Exercer estes direitos independentemente da sua raça, capacidades físicas ou mentais, etnia, género, orientação sexual, credo, idade, religião, nacionalidade, antecedentes culturais ou educacionais, estado económico ou de saúde, proficiência em inglês, competências de leitura ou fonte de pagamento para os seus cuidados. Esperar que estes direitos sejam respeitados pelo Wellforce Care Plan e pelos prestadores que aceitam membros do Wellforce Care Plan.
- Receber os serviços cobertos de acordo com a respetiva descrição presente na *Lista de serviços cobertos e excluídos* anexada no presente *Manual de membro*.

### Paridade na saúde mental:

A legislação federal e estadual exige que todas as organizações de cuidados geridos, incluindo a Fallon, forneçam serviços de saúde comportamental aos membros do MassHealth da mesma forma que fornecem serviços de saúde física. Isto é referido como "paridade". De modo geral, significa que:

1. A Fallon tem de fornecer o mesmo nível de benefícios para quaisquer problemas de saúde mental e toxicod dependência que possa ter da mesma forma que o faz para outros problemas físicos que possa ter;
2. A Fallon tem de ter requisitos de autorização prévia e limitações de tratamento para serviços de saúde mental e toxicod dependência semelhantes aos dos serviços de saúde física;
3. A Fallon tem de fornecer ao membro ou ao seu prestador os critérios de necessidade médica utilizados pelo Wellforce Care para autorização prévia mediante pedido seu ou do seu prestador; e
4. A Fallon também tem de lhe fornecer, num prazo razoável, o motivo de qualquer recusa de autorização de serviços de saúde mental ou de toxicod dependência.

Se considerar que a Fallon não está a fornecer paridade, conforme explicado acima, tem o direito de apresentar uma queixa à Fallon. Para obter mais informações sobre queixas e como as apresentar, consulte a página 43 do seu *Manual de membro*.

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

Para obter mais informações, consulte 130 CMR 450.117(J). Division of Medical Assistance Manual, em [www.mass.gov](http://www.mass.gov).

### Responsabilidades dos membros

*Como membro do Wellforce Care Plan, tem a responsabilidade de:*

- Fornecer, na medida do possível, informações de que o Wellforce Care Plan, o seu PCP ou outros prestadores de cuidados de saúde necessitam para cuidar de si.
- Fazer a sua parte para melhorar a sua própria condição de saúde seguindo o plano, as instruções e os cuidados do tratamento com que concordou com os seus prestadores.
- Compreender os seus problemas de saúde e participar no desenvolvimento de objetivos de tratamento novos e existentes acordados entre si e os seus prestadores, tanto quanto possível.

*Caso tenha quaisquer perguntas acerca dos seus direitos ou responsabilidades como membro do*

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

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

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

## Secção 11: Os seus direitos e responsabilidades como membro

---

*Wellforce Care Plan, contacte:*

Fallon Health  
Customer Service Department  
10 Chestnut St.  
Worcester, MA 01608  
1-855-508-4715 (TRS 711)

Caso tenha perguntas relativas aos cuidados prestados por um prestador de cuidados de saúde do Wellforce Care Plan ou a informações de criação de perfis de médicos, contacte:

Commonwealth of Massachusetts  
Board of Registration in Medicine  
200 Harvard Mill Square, Suite 330  
Wakefield, MA 01881  
Telefone: 1-781-876-8200  
Fax: 1-781-876-8383  
[mass.gov/medboard](http://mass.gov/medboard)

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

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

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

## Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos

### Reclamações

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

### Elogios

No Wellforce Care Plan, esforçamo-nos por lhe fornecer o mais elevado nível de benefícios prestados pelos melhores prestadores de cuidados de saúde. Como membro do plano, é a nossa melhor fonte de informações sobre serviços excelentes. Informe-nos sempre que considerar que um prestador afiliado ao plano deva ser reconhecido pelos seus esforços ou se o nível de cuidados ou serviços for excepcional. Para expressar um elogio, entre em contacto com um representante do Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 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.

### Questões

Como membro do Wellforce Care Plan, tem o direito de apresentar questões em qualquer momento. Uma questão é qualquer pergunta ou pedido que possa ter acerca das operações da Fallon que não expressa insatisfação acerca do Wellforce Care Plan. Iremos resolver as suas questões imediatamente ou, no máximo, no prazo de um (1) dia útil após a receção das mesmas. Iremos informá-lo acerca da resolução no dia em que a sua questão for resolvida.

### Mediador

Também pode contactar *My Ombudsman* através do n.º 1-855-781-9898, de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 16h00 (ou utilizar MassRelay através de 711 para ligar para o n.º 1-855-781-9898 ou Videophone (VP) 339-224-6831). Este serviço destina-se a subscritores do MassHealth que têm perguntas ou preocupações que possam afetar a sua experiência com um plano de saúde MassHealth.

### Queixas

Tem o direito de apresentar uma queixa, se não estiver satisfeito com uma ação ou inação por parte do Wellforce Care Plan que não uma ação adversa (consulte Recursos abaixo para exemplos de ações adversas), o que lhe dá o direito de apresentar um recurso. Exemplos de queixas adequadas a apresentação incluem:

- Insatisfação com a qualidade dos cuidados ou serviços que recebeu;
- Insatisfação com as operações do Wellforce Care Plan;
- Falta de cortesia por parte dos prestadores de cuidados de saúde;
- Desrespeito dos seus direitos por parte dos prestadores de cuidados de saúde;
- O seu desacordo com a decisão da Fallon de prolongar os períodos para tomar uma decisão de autorização ou uma decisão de recurso interno padrão ou expressa (rápida); ou
- O seu desacordo com a desaprovação da Fallon do seu pedido de recurso interno expresso (rápido).

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

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

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

## **Secção 12: Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos**

---

Quando tiver uma queixa, os nossos representantes estão disponíveis para o ajudar. Pode discutir a sua queixa pessoalmente com um representante nas nossas instalações ou pode contactar:

- O Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.
- O Serviço de Recursos e Queixas do Membro da Fallon através do número 1-800-333-2535 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

Se preferir enviar uma queixa por escrito ao Serviço de Recursos e Queixas do Membro, inclua todos os detalhes sobre a queixa, quaisquer datas pertinentes e, se aplicável, os nomes dos prestadores dos quais recebeu cuidados.

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

Fallon Health  
10 Chestnut St.  
Worcester, MA 01608  
Attn: Member Appeals and Grievances Department

Se necessário, a Fallon pode ajudá-lo com serviços de intérprete. Além disso, se precisar de assistência para apresentar uma queixa, preencher quaisquer formulários necessários ou se quiser obter explicações adicionais relativamente ao processo de queixa da Fallon, contacte o Serviço de Recursos e Queixas do Membro.

Pode apresentar a queixa em seu próprio nome ou pode nomear, por escrito, um indivíduo (membro da família, amigo, médico/prestador, etc.) para agir em seu nome. Se escolher nomear um indivíduo para agir em seu nome durante o processo de queixa, a Fallon exige que assine e devolva um formulário de autorização de representante pessoal. Para solicitar uma cópia deste formulário, contacte o Serviço de Recursos e Queixas do Membro da Fallon. A Fallon não iniciará a resolução de uma queixa apresentada por alguém que não o membro até que este formulário seja recebido.

Confirmaremos a sua queixa no prazo de um (1) dia útil após a receção da mesma. O Serviço de Recursos e Queixas do Membro irá investigar o seu pedido e irá enviar-lhe uma notificação por escrito da nossa resolução tão rapidamente quanto a sua condição de saúde o exigir e sempre no prazo de trinta (30) dias consecutivos após a receção da sua queixa. As decisões relacionadas com queixas ficam a cargo de profissionais de cuidados de saúde que não estiveram envolvidos em nenhuma análise ou tomada de decisão anterior.

Se alguém apresentar a queixa por si, iremos investigar o seu pedido e enviar-lhe uma notificação por escrito da nossa resolução tão rapidamente quanto a sua condição de saúde o exigir e sempre no prazo de trinta (30) dias consecutivos após a receção da sua autorização por escrito da pessoa a apresentar a queixa em seu nome.

### **Recursos**

A Fallon fornece aos seus membros do MassHealth um nível de revisão de recurso interno padrão ou expresso (rápido). O membro, ou um representante do recurso autorizado, tem o direito de apresentar um recurso interno se discordar de uma das seguintes ações ou inações por parte da Fallon:

- A Fallon recusou ou decidiu fornecer autorização limitada para um serviço solicitado pelo prestador de cuidados de saúde do membro.
- A Fallon reduziu, suspendeu ou terminou um serviço coberto pela Fallon e anteriormente autorizado pela mesma.

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

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

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

## Secção 12: Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos

---

- A Fallon recusou, na totalidade ou em parte, o pagamento de um serviço coberto pela Fallon devido a problemas de cobertura de serviços.
- A Fallon não tomou uma decisão quanto a um pedido de autorização de serviço padrão ou expresso (rápido) nos prazos previstos. Consulte a secção **Decisões de autorização** deste *Manual de membro* para obter mais informações acerca dos nossos prazos de autorização.
- Não foi possível obter serviços de cuidados de saúde nos prazos estipulados na secção **Quanto tempo devo esperar para consultar um médico?** deste *Manual de membro*.

Pode apresentar um recurso interno por telefone, por escrito, pessoalmente ou por e-mail. Pode:

1. Contactar o Serviço de Recursos e Queixas do Membro da Fallon através do número:  
1-800-333-2535 (TRS 711),  
de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.
2. Enviar uma carta a descrever o seu pedido para:  
Fallon Health  
Attn: Member Appeals and Grievances Department  
10 Chestnut St.  
Worcester, MA 01608
3. Apresentar o seu pedido, pessoalmente, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, em:  
Fallon Health  
10 Chestnut St.  
Worcester, MA 01608
4. Enviar um e-mail para: [grievance@fallonhealth.org](mailto:grievance@fallonhealth.org)

Assim que o pedido de recurso interno seja recebido, é emitida uma carta de confirmação no prazo de um dia útil para si ou para o seu representante do recurso autorizado.

Quando apresentar um recurso interno, certifique-se de que inclui:

1. O seu nome.
2. O seu número de identificação do Wellforce Care Plan (que se encontra no cartão de identificação de membro do Wellforce Care Plan).
3. Os factos do seu pedido. Estas informações têm de ser recebidas pela Fallon antes da análise do recurso. Além disso, pode apresentar provas e alegações de facto ou de direito, pessoalmente ou por escrito, durante o processo de recurso.
4. Informações sobre o resultado que pretende.
5. O nome de qualquer representante da Fallon com quem tenha falado.
6. Se considerar que a sua condição requer um recurso expresso (rápido), conforme descrito na secção Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos do presente *Manual de membro*, escreva ou mencione que gostaria de solicitar um recurso "rápido".

Para pedir ajuda com qualquer uma das opções do processo de recurso, contacte o Serviço de Recursos e Queixas do Membro da Fallon através do número 1-800-333-2535, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, ou o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715 (os utilizadores TTY devem contactar TRS, transmissor 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00. É uma boa ideia rever na totalidade a *Lista de serviços cobertos e excluídos* incluída no presente *Manual de membro* antes de apresentar um recurso interno, para que saiba o que é e o que não é um serviço coberto. Se precisar de ajuda para compreender os seus benefícios, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número de telefone apresentado acima.

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

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

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

## Secção 12: Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos

---

Lembre-se de 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 permissão por escrito a alguém em quem confia (membro da família, amigo, etc.) para agir em seu nome.

Se escolher dar permissão a alguém em quem confia para agir em seu nome durante o processo de recurso interno, a Fallon exige que assine e devolva um formulário de autorização de representante pessoal. Essa pessoa é referida como o seu representante do recurso autorizado. Se escolher que o seu médico ou prestador de tratamento apresente um recurso expresso em seu nome, não é necessária autorização por escrito.

Para obter o formulário de autorização de representante pessoal, contacte o Serviço de Recursos e Queixas do Membro da Fallon através do número 1-800-333-2535, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, ou o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715 (TRS 711), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00. Se a Fallon não receber este formulário quando os prazos para resolver o seu recurso interno expirarem, a Fallon irá notificá-lo, por escrito, de que o seu recurso foi rejeitado. Se considerar que o membro ou o seu representante do recurso autorizado enviou, de facto, o formulário de autorização de representante do recurso pessoal nos prazos de recurso interno, pode solicitar que a rejeição seja revertida enviando uma carta à Fallon no prazo de dez (10) dias consecutivos após a rejeição. A Fallon irá considerar o seu pedido e irá decidir se reverte a rejeição e continua com o seu recurso ou se mantém a rejeição. A Fallon irá notificá-lo desta decisão por escrito. Se a Fallon mantiver a rejeição, esta irá tornar-se final. Se discordar dessa decisão, pode recorrer ao Gabinete Executivo de Serviços de Saúde e Humanos, Gabinete da Comissão de Audiências (BOH) da Medicaid.

Opção 1: apresentar um recurso interno padrão ou expresso (rápido)

### ***Passos a dar para apresentar um recurso interno padrão***

O membro ou o respetivo representante do recurso autorizado pode apresentar um recurso interno padrão ou expresso (rápido) no prazo de sessenta (60) dias consecutivos após a notificação da Fallon ao membro a informá-lo da ação ou inação que lhe dá direito a um recurso. Porém, se não recebeu tal notificação, o seu recurso interno tem de ser apresentado no prazo de sessenta (60) dias consecutivos após descobrir por conta própria as ações ou inações da Fallon descritas acima. Se aplicável, pode optar por continuar a receber serviços solicitados da Fallon durante o processo de recurso interno, mas, se perder o recurso, pode ter de pagar ao MassHealth o custo desses serviços. Se pretender receber tais serviços contínuos, o membro ou o respetivo representante do recurso autorizado tem de enviar o pedido de recurso interno no prazo de dez (10) dias consecutivos após a data da carta a notificá-lo da recusa (ou se não recebeu uma notificação de recusa dez (10) dias consecutivos após a data da ação ou inação) e indicar que pretende continuar a obter esses serviços.

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

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

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

## **Secção 12: Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos**

---

Se o seu pedido de recurso interno for recebido num período superior a sessenta (60) dias consecutivos após a receção da carta de recusa a notificá-lo da ação de que está a decorrer (ou se não recebeu uma notificação de recusa sessenta (60) dias consecutivos após a data em que soube da ação ou inação), a Fallon irá rejeitar o seu recurso interno e irá notificá-lo, por escrito, de que o seu recurso foi rejeitado. Se considerar que enviou, de facto, o seu recurso interno dentro dos prazos, pode solicitar que a rejeição seja revertida enviando uma carta à Fallon no prazo de dez (10) dias consecutivos após a rejeição. A Fallon irá considerar o seu pedido e irá decidir se reverte a rejeição e continua com o seu recurso ou se mantém a rejeição. A Fallon irá notificá-lo desta decisão por escrito. Se a Fallon mantiver a rejeição, esta irá tornar-se final. Se discordar desta decisão, pode recorrer ao Gabinete Executivo de Serviços de Saúde e Humanos, Gabinete da Comissão de Audiências (BOH) do Medicaid (consulte a Opção 2).

### **Como funciona o processo de recurso interno padrão**

Iremos processar o recurso tão rapidamente quanto a sua saúde o exigir e iremos notificá-lo acerca da nossa decisão num prazo máximo de trinta (30) dias consecutivos após a data de receção do seu pedido de recurso interno padrão.

### **Obter uma extensão de recurso interno padrão**

1. Se pretender enviar-nos mais informações relativamente ao seu recurso, o membro ou o respetivo representante do recurso autorizado pode solicitar uma extensão de até catorze (14) dias consecutivos, para ter mais tempo para obter as informações.
2. A Fallon também pode prolongar o prazo até catorze (14) dias para obter informações necessárias. Tenha em atenção que a Fallon só pode solicitar uma extensão se:
  - A extensão for para o benefício do membro.
  - A Fallon necessitar de informações adicionais que considera que, se as receber, levarão à aprovação do seu pedido.
  - For esperado, na medida razoável, que essas informações adicionais possam ser recebidas no prazo de catorze (14) dias consecutivos.

Se não concordar com a extensão da Fallon, pode apresentar uma queixa. Para obter mais informações sobre queixas, consulte a secção Queixas descrita acima.

### **Se não estiver satisfeito com o resultado do seu recurso interno padrão, pode:**

1. Avançar para o Gabinete Executivo de Serviços de Saúde e Humanos, Gabinete da Comissão de Audiências (BOH) do Medicaid, para apresentar novo recurso (consulte a Opção 2).

### **Como solicitar um recurso interno expresso (rápido)**

O membro ou o respetivo representante do recurso autorizado pode solicitar um recurso interno expresso (rápido), se o membro ou o representante do recurso considerar que o prazo de trinta (30) dias consecutivos para uma resolução padrão poderia comprometer seriamente a sua vida, saúde, ou a sua capacidade de obter, manter ou recuperar a função máxima. Se o seu pedido de um recurso interno expresso (rápido) for apresentado pelo seu prestador na qualidade de representante do recurso autorizado ou se o seu prestador apoiar o pedido de um recurso interno expresso (rápido), o pedido de recurso expresso será aprovado, exceto se não estiver relacionado com o seu estado de saúde. Caso contrário, a Fallon tem o direito de determinar se processa, ou não, o recurso como um recurso interno expresso (rápido). Não são tomadas medidas punitivas contra um prestador que solicite um recurso expresso ou que apoie o recurso de um membro.

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

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

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

## **Secção 12: Como apresentar reclamações, elogios, questões, queixas e recursos**

---

Se aplicável, pode optar por continuar a receber serviços solicitados da Fallon durante o processo de recurso interno, mas, se perder o recurso, pode ter de pagar ao MassHealth o custo desses serviços. Se pretender receber tais serviços contínuos, o membro ou o respetivo representante do recurso autorizado tem de enviar o pedido de recurso interno no prazo de dez (10) dias consecutivos após a data da carta a notificá-lo da recusa (ou se não recebeu uma notificação de recusa dez (10) dias consecutivos após a data da ação ou inação) e indicar que pretende continuar a obter esses serviços.

Se pretender solicitar um recurso interno expresso (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 "Pretendo um recurso rápido" ou "Acredito que a minha condição de saúde pode ser seriamente prejudicada se esperar trinta (30) dias consecutivos por um recurso normal".

### ***Como funciona o processo de recurso interno expresso (rápido)***

Se cumprir os requisitos para um recurso interno expresso (rápido), a Fallon irá processar o seu pedido de recurso e informá-lo sobre a nossa decisão oralmente e por escrito, tão rapidamente quanto a sua saúde o exigir, o mais tardar 72 horas após a receção do seu pedido.

### ***Obter uma extensão de recurso interno expresso (rápido)***

1. Se nos pretender enviar-nos informações adicionais importantes para o seu recurso, o membro ou o respetivo representante do recurso autorizado pode solicitar uma extensão de até catorze (14) dias consecutivos.
2. A Fallon também pode prolongar o prazo até catorze (14) dias, apenas se:
  - A extensão for para o benefício do membro.
  - A Fallon necessitar de informações adicionais que considera que, se as receber, levarão à aprovação do seu pedido.
  - For esperado, na medida razoável, que essas informações adicionais possam ser recebidas no prazo de catorze (14) dias consecutivos.

Se não concordar com a extensão da Fallon, o membro ou o respetivo representante do recurso autorizado pode apresentar uma queixa. Para obter mais informações sobre queixas, consulte a secção Queixas descrita acima.

### ***Se o seu pedido não se qualificar para um recurso interno expresso (rápido)***

1. O pedido de recurso será processado no prazo de um recurso interno padrão de trinta (30) dias consecutivos.
2. Será notificado, por escrito, de que o seu pedido será tratado como um recurso interno padrão.
3. Se discordar desta decisão, pode apresentar uma queixa. Para obter mais informações sobre queixas, consulte a secção Queixas descrita acima.

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

Se quiser que o seu recurso seja tratado como um recurso expresso (rápido) no Gabinete Executivo de Serviços de Saúde e Humanos, Gabinete da Comissão de Audiências (BOH) do Medicaid (consulte a Opção 2), deve solicitar o recurso no prazo de vinte (20) dias consecutivos. Os pedidos recebidos entre os dias 21 e 30 serão tratados como um recurso padrão pelo BOH.

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

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

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

Opção 2: solicitar uma audiência para um recurso da Comissão de audiências

***Passos a dar***

O membro ou o respetivo representante do recurso autorizado pode solicitar uma audiência ao Gabinete Executivo de Serviços de Saúde e Humanos, Gabinete da Comissão de Audiências (BOH) do Medicaid, se:

1. Estiver insatisfeito com a determinação de recurso interno expresse (rápido) da Fallon;
2. Estiver insatisfeito com o recurso interno padrão de primeiro nível da Fallon; ou
3. Se a Fallon não tiver resolvido o seu recurso interno padrão de primeiro nível ou se não tiver resolvido o seu recurso interno expresse (rápido) no prazo de três (3) dias consecutivos (ou no prazo de catorze (14) dias consecutivos adicionais, se existir uma extensão).

Para o fazer, tem de preencher o formulário de pedido de audiência justa que irá receber com a carta de determinação do recurso e enviá-lo por correio ou fax para o seguinte endereço:

Executive Office of Health and Human Services  
Office of Medicaid  
Board of Hearings  
100 Hancock St., Sixth floor  
Quincy, MA 02171  
Ou envie um fax para 1-617-847-1204

Tem de apresentar o formulário de pedido de audiência justa no prazo de trinta (30) dias consecutivos após a decisão da Fallon de resolução do seu recurso interno, exceto se estiver a solicitar um recurso expresse (rápido) do BOH, conforme descrito abaixo.

Para pedir ajuda com qualquer uma das opções do processo de recurso, contacte o Serviço de Recursos e Queixas do Membro da Fallon através do número 1-800-333-2535 (os utilizadores TTY devem contactar TRS, transmissor 711).

***Comissão de audiências: recurso interno expresse (rápido)***

Se o recurso era um recurso interno expresse (rápido) e o membro pretende que o BOH tome também uma decisão expressa (rápida), o membro ou o respetivo representante do recurso autorizado tem de solicitar um recurso do BOH no prazo de vinte (20) dias consecutivos após a decisão da Fallon de resolver o seu recurso interno expresse (rápido). Se o BOH receber o seu pedido entre os dias vinte e um (21) e trinta (30), o seu recurso será processado como um recurso padrão. Pode informar o BOH de que pretende um recurso rápido selecionando o espaço adequado no formulário do BOH.

***Como receber serviços contínuos***

Se pretender receber cobertura contínua de serviços anteriormente autorizados através do resultado do recurso do BOH, o seu pedido de recurso tem de ser recebido pelo BOH no prazo de dez (10) dias consecutivos após a decisão da Fallon de resolver o seu recurso interno. Também tem a opção de retirar o pedido dos serviços. Se optar por receber serviços contínuos através do seu recurso e se o BOH mantiver a recusa original da Fallon, pode ser responsável por pagar ao MassHealth o custo dos serviços contínuos.

***Rever o ficheiro do processo de recurso***

Antes ou durante o processo de recurso, o membro ou o respetivo representante do recurso autorizado pode solicitar uma revisão do ficheiro do processo, incluindo registos médicos e outra documentação ou registos que a Fallon considerou durante o processo de recurso.

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

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

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

***Revisão de novas tecnologias***

A Fallon Health revê novas tecnologias médicas e de saúde comportamental, bem como novas utilizações para tecnologias existentes. Isto é realizado para determinar se são eficazes e seguras.

Uma equipa designada reúne-se regularmente e é composta por administradores de médicos, médicos praticantes da área de serviços do plano e pelo pessoal do plano. A equipa realiza uma revisão, que inclui: rever investigação médica, rever relatórios de agências públicas e rever padrões de cuidados de grupos médicos nacionais. Quando necessário, a equipa faz recomendações que podem oferecer resultados melhorados aos nossos membros.

A Fallon Health tem um processo independente, mas semelhante, para rever novos medicamentos e tratamentos.

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

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

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

## Aspetos importantes a recordar sobre o Wellforce Care Plan

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

Escolha um PCP e marque já uma consulta, mesmo que não se sinta doente. Iremos ajudá-lo a escolher um PCP e a marcar uma consulta. Deve conhecer o seu PCP imediatamente.

### Tenha os seus cartões de identificação do Wellforce Care Plan e do MassHealth consigo

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

### Se estiver doente, contacte sempre primeiro o seu PCP, exceto se for uma emergência

Se ficar doente, contacte primeiro o consultório do seu PCP. O telefone do consultório do seu PCP estará disponível 24 horas por dia. O consultório do seu PCP irá informá-lo sobre como obter ajuda quanto estiver doente.

### Em caso de emergência, contacte o 911

Se estiver muito doente, ou em caso de emergência, contacte o 911 e dirija-se à sala de emergência mais próxima ou, em caso de emergência de saúde comportamental (saúde mental e/ou toxicod dependência), contacte o seu prestador de serviços de emergência (ESP) local. Os ESPs fornecem avaliação, intervenção crítica e serviços de estabilização para emergências de saúde comportamental. Também pode contactar o 911 ou dirigir-se à sala de emergências local. Para obter listas de salas de emergência e programas de serviços de emergência, consulte o *Diretório de prestadores* do MassHealth.

### Se necessitar de mudar de PCP

Como membro da Fallon, pode mudar de PCP a qualquer momento e por qualquer motivo. Para mudar de PCP, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715. Um representante irá ajudá-lo a escolher um novo PCP. Também pode visitar o website [fallonhealth.org/Wellforce](http://fallonhealth.org/Wellforce) para pesquisar prestadores online.

### Informe-nos sobre quaisquer alterações

Certifique-se de que contacta o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon e o Serviço de Apoio ao Cliente do MassHealth para nos informar sobre quaisquer alterações ao seu nome, endereço, número de telefone, número de dependentes cobertos pelo seu seguro ou sobre quaisquer outras informações importantes.

### Se receber uma fatura

Se um prestador requerer o pagamento por serviços que lhe tenha prestado, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon através do número 1-855-508-4715. Um representante irá ajudá-lo com a fatura ou dar-lhe-á instruções para apresentar um recurso junto do Serviço de Recursos e Queixas do Membro.

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

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

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

## **Comunicação de fraude**

*O que fazer no caso de suspeita de fraude*

A maioria dos profissionais e das organizações de saúde que prestam serviços são honestos. Infelizmente, poderá haver alguns desonestos.

Se considerar que um médico, hospital ou farmácia está a fazer algo errado, entre em contacto connosco.

- Contacte-nos através do Serviço de Apoio ao Cliente da Fallon Health. Os números de telefone encontram-se no rodapé desta página.
- Ou, contacte o Centro de Apoio ao Cliente do MassHealth através do n.º 1-800-841-2900. Os utilizadores de TTY podem ligar para 1-800-497-4648.

## **Contactar o Serviço de Apoio ao Cliente do MassHealth**

Pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente do MassHealth em qualquer momento para:

- Discutir quaisquer reclamações que possa ter relativamente ao Wellforce Care Plan ou ao MassHealth.
- Obter informações sobre 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, através do número 1-800-841-2900 (TDD/TTY: 1-800-497-4648).

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

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

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

## Índice

Autorização.....	19	Programa de serviços de emergência .....	4
Autorização prévia .....	1	Programa de gestão de cuidados sociais .....	40, 41
Autorreferenciação .....	13	Programas Case Management .....	38
Avaliação de risco de saúde .....	35	Programas de gestão de cuidados .....	35
Cancelamento da inscrição .....	2	Programas de gestão de doenças .....	38
Cartão de membro.....	53	Programas específicos para problemas de saúde comportamental .....	41
Condição de emergência médica.....	2	Programas Health and Wellness.....	35, 36
Consultas, tempo de espera .....	22	Queixas .....	48
Copagamento .....	2	Questões .....	48
Crianças		Reclamações.....	48
Consultas de saúde infantil de rotina.....	30	Recurso .....	4, 48
Cuidados de emergência .....	15	Recursos .....	48
Cuidados pós-estabilização .....	16	Comissão de audiências.....	2, 53
Cuidados urgentes .....	2, 16, 17, 22	Internos padrão ou expressos .....	50
Direitos dos membros.....	45	Referenciação a especialistas .....	13
Diretivas antecipadas de vontade .....	40	Responsabilidades dos membros .....	45
Elogios.....	47	Saúde comportamental .....	14, 17
Enfermeiros especialistas .....	20	Serviço de Apoio ao Cliente do MassHealth.....	56
Faturas.....	24	Serviços cobertos.....	5, 25
Formulário de avaliação de risco de saúde .....	2	Serviços do MassHealth, coordenação de .....	22
Inscrição .....	6	Serviços para toxicodependências .....	5
Intérprete .....	9	Entregas especiais .....	39
Care Connect .....	16	Tradutor .....	9
Oh Baby!.....	39	Transporte .....	14, 22, 40
Prestador da rede do MassHealth.....	3		
Prestador de cuidados primários.....	12		

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

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

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