

Plano de Acesso a Idiomas

Agência do Medicaid

Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

Conteúdo

Plano de Acesso a Idiomas	1
I. Introdução	1
II. Finalidade.....	1
III. Descrição da Agência.....	1
IV. Plano de Acesso a Idiomas.....	2
A. Coordenadora de Acesso a Idiomas da Agência	2
B. Avaliação das necessidades de acesso a idiomas da Agência	3
C. Recursos linguísticos	12
D. Acessibilidade	19
E. Consultas aos grupos de interesse.....	20
F. Treinamento dos funcionários.....	20
G. Avisos ao público	20
H. Monitoramento da Agência.....	20
I. Reclamações	21
V. Aprovações	22
Apêndice: Pontos de contato adicionais e serviços linguísticos oferecidos.....	A-1

I. Introdução

A Agência do Medicaid, e opera sob o Departamento Executivo de Saúde e Serviços Humanos (Executive Office of Health and Human Service) (MassHealth ou a Agência) elaborou este Plano de Acesso a Idiomas (LAP, ou Plano), que define as ações que a Agência empreenderá para garantir acesso significativo a serviços, programas, informações e atividades pelas pessoas com proficiência limitada no inglês (LEP). A Agência revisará e atualizará este Plano a cada dois anos, a fim de garantir estar sempre respondendo às necessidades da comunidade e para estar em conformidade com a [Ordem Executiva 615](#).

II. Finalidade

A finalidade deste Plano é garantir que os requerentes e membros do MassHealth tenham acesso significativo a serviços, programas, informações e atividades, mesmo se sua proficiência no inglês for limitada ou que precisem de adaptações especiais devido a uma deficiência. A Agência empenha-se em cumprir este Plano a fim de atender apropriadamente às necessidades dos nossos clientes. O Plano está de acordo com os requisitos do [Boletim 16 Administrativo de Administração e Finanças](#) (10 de outubro de 2012) e com as diretrizes do Gabinete de Acesso e Oportunidades do Governador.

De acordo com a orientação fornecida em A&F AB 16, uma pessoa com proficiência limitada no inglês é aquela que não é capaz de falar, ler, escrever ou entender o idioma inglês em um nível que permita sua interação eficaz com um funcionário da Agência. Uma pessoa com LEP pode ser alguém cujo idioma pátrio não seja o inglês, mas também pode incluir uma pessoa surda, com deficiência auditiva ou de fala, ou alguém com uma deficiência visual que necessite de adaptações relacionadas à comunicação. Um membro ou requerente mantém o direito de se autoidentificar como uma pessoa LEP.

III. Descrição da Agência

O Departamento Executivo de Saúde e Serviços Humanos (EOHHS) é a única agência estadual responsável pela administração do programa Medicaid. A Agência do Medicaid é a entidade interna do EOHHS que administra o programa estadual do Medicaid, chamado MassHealth. Em Massachusetts, o programa Children's Health Insurance Program (CHIP, Título XXI) cujos custos são compartilhados com o governo federal, está incluído no MassHealth. Além disso, a Agência do Medicaid administra o Programa Children's Medical Security Program (CMSP), totalmente financiado pelo estado, bem como a Health Safety Net (HSN) que reembolsa hospitais e centros de saúde comunitários pelo atendimento não remunerado prestado a pacientes de baixa renda.

O MassHealth fornece benefícios de cuidados de saúde a mais de 2,1 milhões de membros que atendem aos critérios de qualificação em Massachusetts. Os membros recebem suporte por

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

telefone ou consultas virtuais nos escritórios locais pelos sete Centros de Inscrições do MassHealth (MECs) e pelo Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth. Requerentes e membros também recebem informações pelo site, publicações e avisos do MassHealth enviados diretamente aos indivíduos relacionados à sua qualificação e cobertura de saúde. A Missão do MassHealth é melhorar os resultados de saúde de seus membros e suas famílias, ao proporcionar acesso a serviços de cuidados de saúde integrados que, de forma sustentável e equitativa promovem saúde, bem-estar, independência e qualidade de vida. Para alcançar esta missão, o acesso pelos membros e requerentes LEP a informações indispensáveis no idioma de sua preferência é de suma importância, à medida que o MassHealth redetermina a qualificação de seus membros em seguida ao fim da emergência de saúde pública representada pela COVID-19 em abril de 2023.

IV. Plano de Acesso a Idiomas

Este Plano foi criado visando aderir à Política de Acesso a Idiomas e Diretrizes do A&F AB 16, levando em consideração:

- Ordem Executiva 614: estabelece o Conselho de Acessibilidade Digital e Governança de Equidade;
- Ordem Executiva 615: promove o acesso aos serviços e informações governamentais, ao identificar e minimizar as barreiras de acesso a idiomas;
- [Diretrizes Federais de Linguagem Simples](#);
- Regulamento federal [45 CFR 92.101](#): acesso significativo para pessoas com proficiência limitada no inglês; e
- Planos de Acesso a Idiomas anteriores, criados pela Agência.

Este Plano de Acesso a Idiomas representa o esquema administrativo da Agência para fornecer acesso significativo aos serviços, programas e atividades da Agência no que diz respeito aos indivíduos com proficiência limitada no inglês e delinea as tarefas que a Agência empreenderá para atingir esse objetivo. O plano será totalmente implementado dependendo da disponibilidade de recursos fiscais para sua execução.

A. Coordenadora de Acesso a Idiomas da Agência

Camille Pearson, Diretora de Assuntos Legislativos do MassHealth
Executive Office of Health and Human Services
1 Ashburton Place, 3rd floor
Boston, MA 02108

(617) 573-1739
Camille.pearson@mass.gov

B. Avaliação das necessidades de acesso a idiomas da Agência

Idiomas predominantes

De acordo com a pesquisa do Cens dos EUA (U.S. Census Bureau) *2022 American Community Survey 1-Year Estimates*, 25% das pessoas em Massachusetts falam um idioma diferente do inglês em casa.¹ A Agência coleta dados sobre o idioma escrito e falado de preferência do chefe de família quando um membro requer benefícios. O método de coleta é a declaração feita pela própria pessoa. Com base no Censo dos EUA mais recente e nos dados sobre idiomas da Agência, depois do inglês, o espanhol é a língua preferencial que predomina no Estado, falada por uma estimativa de 10% dos residentes de Massachusetts e quase 14% da população do MassHealth a partir de novembro de 2023.² Português é o próximo idioma preferencial mais comum nos requerimentos de membros (5,62%), seguido de chinês (cantonês, mandarim, toisanês) (1,34%), crioulo haitiano (1,25%) e vietnamita (0,5%). Quando um requerente não indica seu idioma de preferência, o sistema de qualificação do MassHealth usa o idioma padrão, inglês. A **Tabela 1** representa os idiomas preferenciais indicados pelos membros do MassHealth em novembro de 2023.

Tabela 1: Idiomas escritos e falados preferenciais no MassHealth

Idioma	Total de membros	Contagem de falados	% de falados	Contagem de escritos	% de escritos
Portuguese	2,393,035	1,783,647	74.54	1,743,723	72.87
Espanhol	2,393,035	342,766	14.32	365,783	15.29
Português	2,393,035	134,503	5.62	134,344	5.61
Chinês: cantonês, mandarim, toisanês	2,393,035	32,108	1.34	32,632	1.36
Crioulo haitiano	2,393,035	29,840	1.25	40,541	1.69
Vietnamita	2,393,035	12,506	0.52	10,823	0.45
<i>The Common Notice Solution (CNS) traduz documentos para requerentes e membros nos cinco idiomas mencionados acima, excluindo o inglês.</i>					
Cabo-verdiano	2,393,035	12,213	0.51	6,987	0.29
Outros	2,393,035	10,496	0.44	27,051	1.13
Árabe	2,393,035	8,959	0.37	10,186	0.43

¹ American Community Survey; S1601 | Idioma falado em casa; [online](https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25) (acessado em dezembro de 2023): <https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25>

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
 Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

Idioma	Total de membros	Contagem de falados	% de falados	Contagem de escritos	% de escritos
Russo	2,393,035	5,667	0.24	6,589	0.28
Khmer	2,393,035	3,053	0.13	3,010	0.13
Francês	2,393,035	2,406	0.10	2,729	0.11
Hindi	2,393,035	1,349	0.06	1,074	0.04
Gujarati	2,393,035	1,340	0.06	1,248	0.05
Coreano	2,393,035	1,175	0.05	995	0.04
Somali	2,393,035	1,089	0.05	1,270	0.05
Bengalês	2,393,035	909	0.04	1,153	0.05
Grego	2,393,035	671	0.03	612	0.03
Polonês	2,393,035	507	0.02	463	0.02
Italiano	2,393,035	441	0.02	438	0.02
Laosiano	2,393,035	271	0.01	266	0.01
Armênio	2,393,035	181	0.01	230	0.01

O MassHealth coleta e avalia o número de chamadas feitas por membros que requerem o uso de interpretação telefônica ou outros serviços de interpretação, juntamente com os idiomas mais frequentemente solicitados mensalmente. A Tabela 2 ilustra o número total de chamadas durante seis meses e a média mensal dos idiomas falados mais solicitados, em novembro de 2023.

Tabela 2: média total e mensal durante seis meses dos serviços de interpretação mais comuns nos Centros de Inscrições do MassHealth (em novembro de 2023)

Idioma	Total de chamadas	Média mensal
Espanhol	16,131	2,689
Português	2,688	448
Crioulo haitiano	1,566	261
Árabe	285	48
Russo	247	41
Mandarim	189	32

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
 Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

Idioma	Total de chamadas	Média mensal
Vietnamita	134	23
Cantonês	75	13
Crioulo Cabo-verdiano	60	10
Cambodiano/Khmer	57	10
Todos os demais	422	70

Adaptações solicitadas

Em dezembro de 2023, um pouco menos de 32,000 membros do MassHealth solicitaram uma ou mais adaptações em seus requerimentos. O auxílio ou serviço auxiliar mais comum solicitado é a impressão em letras grandes (16%), seguido por dispositivos auxiliares de escuta (8%), TTY (4%) e língua de sinais (4%). A Tabela 3 mostra a lista completa das adaptações solicitadas.

Tabela 3: membros ativos que solicitaram acessórios e serviços auxiliares relacionados a comunicações (dezembro de 2023)

Adaptações solicitadas	Número total de membros	Porcentagem de todas as solicitações
“Outras”	21,674	59%
Impressão em letras grandes	5,867	16%
Dispositivos auxiliares de escuta	2,883	8%
TDD/TTY	1,451	4%
Língua de sinais	1,401	4%
CART (acesso à comunicação em tempo real)	1,251	3%
Formato eletrônico	1,072	3%
Retransmissão de vídeo	787	2%
Braille	247	1%

Comunicação escrita

A principal forma como o MassHealth se comunica com seus membros é por meio de suas plataformas de requerimentos e avisos escritos. Os avisos contêm informações sobre o andamento dos requerimentos, inscrições e benefícios. Se um requerente se qualificar para a cobertura do MassHealth e estiver inscrito em um plano por meio de uma Organização de Cuidados Responsáveis (ACO), o plano de saúde é responsável por prover adaptações às necessidades de acesso a idiomas.

O MassHealth oferece um requerimento online para requerentes que têm menos de 65 anos e se qualificam para benefícios devido à sua renda, que está disponível em um sistema chamado Health Insurance Exchange (ou HIX). Os requerentes ao MassHealth que se qualificam devido à renda, e têm menos de 65 anos podem requer benefícios online, nos idiomas inglês, espanhol e português do Brasil. O requerimento em papel para requerentes com menos de 65 anos está disponível em inglês, espanhol, chinês tradicional e vietnamita. Os avisos de qualificação para esses requerentes estão disponíveis em inglês, espanhol, crioulo haitiano, português do Brasil, chinês simplificado, vietnamita, braille e impressão em letras grandes.

O MassHealth tem uma plataforma diferente para requerentes com 65 anos ou mais ou que tenham menos de 65 anos e se candidatam aos benefícios devido a uma deficiência (chamado MA21). Um requerimento online está disponível em inglês, mas os requerimentos em papel estão disponíveis em inglês, espanhol, português do Brasil e chinês simplificado. Atualmente, todos os avisos de qualificação são enviados para esses requerentes nos idiomas inglês e espanhol. No entanto, durante o próximo ano, esses avisos serão transferidos para um novo sistema, e passarão a estar disponíveis em seis dos idiomas mais comuns, bem como em braille e impressão em letras grandes entre outubro de 2023 e janeiro de 2025, progressivamente.

Além disso, o MassHealth está realizando atualizações de longo prazo em seu outro sistema não relacionado à qualificação, o qual gera certos avisos aos membros, como autorizações prévias, informações de inscrição, notificações de admissão e alta, e outros tipos de avisos de decisões ou médicos. Essas mudanças possibilitarão que os avisos gerados por meio do Medicaid Management Information System do MassHealth (conhecido como “MMIS”) sejam convertidos automaticamente para os seis idiomas mais comuns, e em formatos acessíveis como impressão em letras grandes e braille.

O MassHealth está providenciando para que os avisos estejam disponíveis online em uma nova plataforma que foi lançada em abril de 2023, chamada MyServices. MyServices é uma plataforma móvel e um portal na web que possibilita que os membros verifiquem sua qualificação atual para o MassHealth ou para o Health Connector, e informações de inscrição, documentos e avisos do MassHealth. Atualmente, os avisos de qualificação para o HIX estão disponíveis eletronicamente no MyServices. Os avisos de qualificação para requerentes com deficiência e candidatos com 65 anos ou mais estarão disponíveis eletronicamente no próximo

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

ano. Alguns avisos referentes a benefícios médicos e inscrição nos planos devem estar disponíveis eletronicamente até 2026. As telas do MyServices são acessíveis por leitores de tela, e os avisos estão disponíveis eletronicamente em seis idiomas: inglês, espanhol, crioulo haitiano, português do Brasil, chinês simplificado e vietnamita.

A equipe de operações do MassHealth é responsável por implementar atualizações no sistema de elegibilidade MA21 para requerentes deficientes ou que têm 65 anos ou mais, no Medicaid Management Information System (MMIS) e no MyServices. A coordenadora de acesso a idiomas, [Camille Pearson](#), Diretora de Assuntos Legislativos do MassHealth, monitora essas atualizações.

O MassHealth também traduziu determinados materiais de qualificação e inscrição de alto volume para os seis principais idiomas. Esses materiais relevantes de qualificação e inscrição incluem, sem se limitar, o Livreto para Membros do MassHealth, avisos de qualificação gerados pelo sistema, Formulário de Designação de Representante Autorizado, Formulário de Permissão para Compartilhar Informações, Formulário para Pai/Mãe sem Custódia, Guia de Cobertura de Cuidados de Saúde para Idosos e publicações que descrevem os direitos e responsabilidades dos membros. O campo para idiomas e as adaptações selecionadas que constam nos requerimentos dos membros são usados para determinar quais avisos gerar no idioma preferencial do membro, quando houver traduções disponíveis. O MassHealth também está coordenando com gráficas para garantir que os membros recebam os avisos em braille e impressão em letras grandes quando selecionarem essas adaptações em seus requerimentos.

Todas as correspondências do MassHealth incluem um encarte com *taglines* (frases curtas) em 16 idiomas, indicando que o aviso é importante, oferecem serviços de tradução dos avisos gratuitamente e incluem uma declaração de não discriminação. *Taglines* são frases curtas escritas em outros idiomas que não o inglês, e informam a disponibilidade de serviços de assistência linguística. As *taglines* multilíngues encontram-se no site do MassHealth: [Assistência para Idiomas do MassHealth](#). Ele contém uma declaração mostrada na **Figura 1** em inglês, espanhol, árabe, português do Brasil, khmer, chinês, francês, grego, gujarati, crioulo haitiano, hindi, italiano, coreano, laosiano, polonês, russo, crioulo cabo-verdiano e vietnamita.

A [declaração de não discriminação](#) também está publicada no site do MassHealth e nos locais físicos onde o MassHealth tem contato com o público. A declaração de não discriminação é mostrada na **Figura 2**. O encarte atende às disposições da Seção 1557 do Affordable Care Act (ACA), que proíbe a discriminação baseada em raça, cor, origem nacional, idade, deficiência ou sexo (incluindo gravidez, orientação sexual, identidade de gênero e características sexuais).

Figura 1: a *tagline* multilíngue a seguir é incluída como um encarte em toda comunicação importante, em 18 idiomas.

As informações do MassHealth são importantes. É importante que sejam traduzidas imediatamente.

O MassHealth pode traduzi-las para você, gratuitamente. Ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth para solicitar este serviço.

As informações do MassHealth também estão disponíveis em formatos alternativos, como braille e impressos com letras grandes. Para obter uma cópia em um formato alternativo, ligue para (800) 841-2900 (TDD/TTY: 711).

Figura 2. Declaração de não discriminação

O MassHealth cumpre as leis federais de direitos civis aplicáveis e não discrimina com base em raça, cor, origem nacional, idade, deficiência, religião, credo, orientação sexual ou sexo (incluindo identidade de gênero e estereótipos de gênero).

O MassHealth não exclui pessoas nem as trata de forma diferente devido à raça, cor, origem nacional, idade, deficiência, religião, credo, orientação sexual ou sexo (incluindo identidade de gênero e estereótipos de gênero).

O MassHealth fornece

- Auxílios e serviços gratuitos para que as pessoas com deficiência possam se comunicar eficazmente conosco. tais como:
 - Intérpretes qualificados(as) na língua de sinais
 - Informações escritas em outros formatos (impressão em letras grandes, braille, formatos eletrônicos acessíveis e outros formatos)
- Serviços linguísticos gratuitos para pessoas cujo idioma principal não seja o inglês, tais como:
 - Intérpretes qualificados(as)
 - Informações escritas em outros idiomas

Se precisar de serviços adicionais, contate o MassHealth pelo telefone (800) 841-2900 711).

Se você acredita que o MassHealth não forneceu esses serviços ou discriminou de outra forma com base em raça, cor, origem nacional, idade, deficiência ou sexo, você pode apresentar uma reclamação para:

Coordenador de Conformidade da Seção 1557

1 Ashburton Place, 11th Floor
Boston, Massachusetts 02108

Telefone: (617) 573-1704

TTY: (617) 573-1696

Fax: (617) 889-7862

E-mail: Section1557Coordinator@state.ma.us.

Você pode apresentar uma reclamação em pessoa ou por correio, fax ou e-mail. Se precisar de ajuda para apresentar uma reclamação, o Coordenador de Conformidade da Seção 1557 pode ajudar você.

Você também pode apresentar uma reclamação de direitos civis junto ao Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA, Escritório de Direitos Civis:

- [Eletronicamente](#) pelo Portal de Reclamações do Escritório de Direitos Civis (Office for Civil Rights);
- **Pelo correio:**
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201; ou
- Pelo **telefone** (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD).

Formulários para reclamações estão disponíveis [aqui](#).

Acesso a idiomas nos Centros de Inscrições do MassHealth, Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth e Conselho de Audiências

A Agência opera sete Centros de Inscrições do MassHealth (MECs) localizados em Charlestown, Chelsea, Quincy, Springfield, Taunton, Tewksbury e Worcester. Todo MEC está preparado para atender pessoalmente os membros sem necessidade de agendamento. Em todos os sites que dispensam agendamento, a Agência tem contrato com a Lionbridge para prestar serviços de interpretação agendados e não agendados para pessoas com proficiência limitada no inglês (LEP), pelo telefone, em mais de 150 idiomas e vários dialetos. Cada centro que dispensa agendamento também usa um sistema de interpretação remota de vídeo (VRI) para requerentes e membros que falam a língua de sinais americana (ASL). VRI é um serviço de videoconferência independente para membros que precisam de interpretação da ASL.

O MassHealth incentiva membros e requerentes a agendar consultas virtuais ou telefônicas por meio do Agendador do MassHealth, que atualmente está disponível apenas em inglês, mas espera-se que esteja disponível em espanhol na primavera de 2024.

Funcionários do Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth (CSC) falam espanhol e inglês e estão disponíveis para atender chamadas de membros e requerentes LEP. Um número menor de funcionários disponíveis também fala crioulo haitiano e português. Quando não houver funcionários bilíngues disponíveis, a empresa que presta serviços linguísticos, Language Line Solutions, pode ser contatada para proporcionar interpretação telefônica. Membros ou requerentes surdos ou com deficiência auditiva podem acessar uma variedade de serviços de interpretação por meio do [MassRelay](#) ou uma linha telefônica independente de TTY.

Requerentes e membros do MassHealth podem solicitar uma audiência justa para apelar de uma decisão do MassHealth. O formulário de solicitação de audiência justa está disponível em inglês, espanhol, português do Brasil, chinês simplificado, crioulo haitiano e vietnamita e em letras grandes. Todos os membros que solicitam audiências justas têm oportunidade de solicitar o serviço de interpretação para seu idioma preferencial, incluindo interpretação na língua de sinais ou o serviço CART (acesso à comunicação em tempo real), quer a audiência seja presencial ou por telefone. A Agência tem contrato com a Interpreters & Translators ITI Inc. (ITI) para os serviços de interpretação.

Auditoria para pessoas com deficiência

Para requerentes e membros do MassHealth com deficiência que prejudique sua capacidade de comunicação, a Auditoria de Adaptações para Portadores de Deficiências do MassHealth está disponível para ajudar no acesso a acessórios e serviços auxiliares, mediante solicitação. A Agência incentiva os requerentes e membros a se comunicar com a Auditoria de Adaptações para Portadores de Deficiência, de acordo com as várias opções disponíveis. Informações sobre a Auditoria de Adaptações para Portadores de Deficiência encontram-se no Livreto para Membros do MassHealth (ACA-1), disponível nos idiomas árabe, chinês, crioulo haitiano, espanhol, khmer, português do Brasil, russo, vietnamita, e em braille e impressão em letras grandes e na página [Auditoria de Adaptações para Portadores de Deficiência do MassHealth](#).

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

Pontos de contato entre a Agência e os clientes

Central de Atendimento ao Cliente do MassHealth
(800) 841-2900, TDD/TTY: 711

MEC de Charlestown
529 Main Street
Taunton, MA 02129-0214

MEC de Chelsea
45 Spruce Street
Chelsea, MA 02150

Quincy MEC
100 Hancock Street
Quincy, MA 02171

MEC de Springfield
88 Industry Avenue, Suite D
Springfield, MA 01104

MEC de Taunton
21 Spring Street, Suite 4
Taunton, MA 02780

MEC de Tewksbury
367 East Street
Tewksbury, MA 01876

MEC de Worcester
50 SW Cutoff, Suite 1A
Worcester, MA 01604

Conselho de Audiências
100 Hancock Street, 6th Floor
Quincy, MA 02171
(800) 655-0338, TTY: (800) 798-2644

Ouvidoria de Adaptações para Portadores de Deficiências do MassHealth
ADAaccommodations@mass.gov
(617) 847-3468, TTY: (617) 847-3788

Site do MassHealth
www.mass.gov/masshealth

C. Recursos linguísticos

A Agência participa de eventos comunitários que ocorrem em Massachusetts e trabalha com os Conselheiros Certificados de Requerimentos (CACs) para ajudar as pessoas que requerem o MassHealth. Os serviços de interpretação são agendados de acordo com a necessidades linguísticas da comunidade, conforme recomendado pelos centros de saúde comunitários (CHCs) da área.

A Agência também tem um Diretor de Diversidade cuja função inclui a conformidade com a [Ordem Executiva 592](#): Promoção da Diversidade, Inclusão, Igualdade de Oportunidades, Não Discriminação e Ação Afirmativa da Força de Trabalho (*Advancing Workforce Diversity, Inclusion, Equal Opportunity, Non-Discrimination, and Affirmative Action*) e com todas as leis federais e estaduais que impõem a observância da igualdade de oportunidades. O Diretor de Diversidade é responsável por trabalhar com os funcionários do MassHealth para incentivar e promover um ambiente de trabalho de diversidade e inclusão, que presta serviços culturais e linguísticos apropriados aos clientes internos e externos.

Procedimentos para os serviços de interpretação

Intérprete é uma pessoa que pode fornecer tradução falada do inglês para um idioma alvo e do idioma alvo para o inglês. Intérpretes da língua de sinais americana (ASL) traduzem do inglês falado para a ASL e da ASL para o inglês falado. Os serviços de interpretação são prestados presencialmente ou por telefone, mediante solicitação. Ao assegurar que a Agência atende às necessidades linguísticas de seus membros, a Agência presta atualmente os seguintes serviços:

Interpretação presencial

Para requerentes e membros que comparecem pessoalmente, a interpretação em 150 idiomas e vários dialetos é fornecida mediante solicitação, nos escritórios locais da Agência por meio da empresa Lionbridge, contratada pela Agência. Os funcionários dos Centros de Inscrições do MassHealth podem contatar a Lionbridge pelo telefone (855) 759-1421 e acessar intérpretes terceirizados, quando um requerente ou membro solicitar. Para audiências administrativas, a interpretação presencial pode ser solicitada, sendo fornecida mediante o contrato com ITI Inc. Os funcionários que coordenam as audiências administrativas por meio do Conselho de Audiências podem contatar intérpretes terceirizados da ITI Inc. quando solicitarem pelo telefone (855) 275-0788. A interpretação ASL está disponível para requerentes e membros que comparecem pessoalmente, e é fornecida pela retransmissão por vídeo (VRS). A [página do Agendador do MassHealth](#) possibilita que requerentes e membros agendem um horário com um representante do MassHealth. O agendador do MassHealth está disponível por telefone e vídeo, com opções para o idioma preferencial, que inclui a interpretação de ASL.

Além disso, o MassHealth exibe de forma destacada *taglines* (frases curtas) em vários idiomas para informar as pessoas sobre o direito à interpretação gratuita nos locais físicos do MassHealth onde há interação com o público, incluindo em cada um dos sete MECs do MassHealth e em cada um dos andares apropriados no prédio One Ashburton em Boston.

Interpretação por telefone

O Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth oferece serviços de interpretação por telefone para quem faz a chamada, por meio do uso do serviço da Language Line Solutions e do [MassRelay](#), um serviço que abrange todo o Estado de Massachusetts para membros surdos ou com dificuldade de audição. Os representantes do Serviço de Atendimento ao Cliente do MassHealth (CSRs) dispõem de um processo interno para acesso aos serviços de interpretação da Language Line Solutions, pelo telefone (800) 874-9426. Se os funcionários precisarem de ajuda para conectar um requerente ou membro aos serviços MassRelay, podem contatar a auditoria para pessoas com deficiência do MassHealth pelo telefone (617) 847-3468.

Quando um membro ou requerente do MassHealth liga pela primeira vez para o serviço de atendimento, uma mensagem automática possibilita que selecionem seu idioma de preferência. Essa mensagem usa sempre o inglês e o espanhol, mas foi atualizada recentemente para incluir os cinco idiomas mais solicitados depois do inglês (**Tabela 2**). Os clientes que falam inglês e espanhol avançam pelo menu de chamadas em seus idiomas preferidos, mas aqueles que solicitam outro idioma de preferência são automaticamente conectados a um CSR que pode fornecer acesso a serviços gratuitos de interpretação por meio de uma linha para idiomas.

Os CSRs são treinados para informar aos membros, logo no início, que eles têm direito a receber serviços de interpretação gratuita, e a conceder-lhes acesso. Durante uma chamada, se um CSR determinar que um cliente com proficiência limitada no inglês teria um atendimento melhor se usasse os serviços de interpretação telefônica, o CSR tomará providências para proporcionar acesso em tempo real ao serviço de interpretação telefônica. Além disso, os CSRs são treinados para uso dos Serviço de Retransmissão de Telecomunicações (TRS) e Serviço de Retransmissão por Vídeo (VRS). As pessoas que solicitam interpretação de ASL também podem solicitar assistência da Ouvidoria de Adaptações para Portadores de Deficiências do MassHealth.

Pessoas que acompanham indivíduos com proficiência limitada no inglês (LEP), como familiares, geralmente não são utilizadas como intérpretes, exceto em casos de emergência ou a pedido específico da pessoa com LEP para que um adulto que a acompanha atue como seu intérprete.

Serviços de tradução

O tradutor converte texto escrito em um idioma para um texto escrito em outro idioma. As publicações da Agência são traduzidas do inglês para outros idiomas escritos, mediante um contrato com a Language Link, um serviço do [Center for Health Impact](#) (Central Massachusetts Area Health Education Center).

Para acessar os serviços de tradução, requerentes e membros do MassHealth podem ligar para o Centro de Atendimento ao Cliente pelo telefone (800) 841-2900, TDD/TTY: 711. Funcionários do MassHealth podem contatar a Coordenadora de Acesso a Idiomas do MassHealth, Camille Pearson, para obterem informações sobre as traduções disponíveis.

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

Para se comunicar com mais membros e requerentes no idioma escrito de sua preferência, o MassHealth começou a transição de avisos de inscrição e qualificação para o sistema Common Notice Solution (CNS), um sistema centralizado de notificações que pode enviar avisos gerados pelo sistema em inglês e nos seguintes idiomas:

- Espanhol
- Português do Brasil
- Chinês simplificado
- Crioulo haitiano
- Vietnamita

Tradução de documentos vitais

O Escritório de Direitos Civis do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA define documentos vitais como sendo “documentos que afetam acesso, retenção ou término ou exclusão dos serviços ou benefícios do programa do beneficiário”.³

Exemplos de documentos vitais:

- Requerimentos
- Formulários de consentimento
- Formulários de reclamação ou queixa
- Documentos exigidos por lei
- Formulários com potencial de consequências importantes sobre a saúde
- Cartas ou avisos sobre qualificação para benefícios
- Cartas ou avisos sobre direitos e redução, recusa ou término de serviços ou benefícios, ou que exigem uma resposta da pessoa com proficiência limitada no inglês (LEP)
- Avisos sobre a disponibilidade de serviços gratuitos de assistência linguística para pessoas com LEP

A lista dos documentos vitais do MassHealth está sujeita a modificações contínuas, mas consta da **Tabela 4** abaixo. Quase todos os documentos foram traduzidos para o espanhol, e a maioria já foi ou será traduzida para os idiomas mais comuns, incluindo português do Brasil, chinês simplificado, crioulo haitiano, vietnamita, braille e impressão em letras grandes, como parte da solução CNS que está sendo implementada paulatinamente até 2026. Se disponíveis, os avisos são enviados no idioma de preferência do requerente, conforme indicado no seu requerimento.

³ Perguntas Frequentes sobre Documentos do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA (HHS), Direitos Civis, acessados [online](https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/faqs/index.html#:~:text=%22Vital%20documents%22%20are%20generally%20documents%20that%20affect%20access,exclusion%20from%20a%20recipient%E2%80%99s%20program%20services%20or%20benefits.) (dezembro de 2023): <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/faqs/index.html#:~:text=%22Vital%20documents%22%20are%20generally%20documents%20that%20affect%20access,exclusion%20from%20a%20recipient%E2%80%99s%20program%20services%20or%20benefits.>

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
 Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

Tabela 4: situação da tradução dos documentos vitais

Documentos vitais	Idiomas atuais
Cartas de qualificação pelo HIX ou MA-21	Inglês, espanhol, português do Brasil, chinês tradicional, crioulo haitiano e vietnamita
Formulário de solicitação de audiência justa	Inglês, espanhol, português do Brasil, chinês tradicional, crioulo haitiano e vietnamita
Formulário de designação de representante autorizado do MassHealth	Inglês, espanhol, português do Brasil, chinês tradicional, crioulo haitiano e vietnamita
Formulário de permissão para compartilhar informações do MassHealth	Inglês, espanhol, português do Brasil, chinês tradicional, crioulo haitiano e vietnamita
Requerimento para o Programa de Economia de Custos do Medicare	Inglês, espanhol, português do Brasil, chinês tradicional, crioulo haitiano e vietnamita
Formulário para Pai/Mãe sem Custódia	Inglês, espanhol, português do Brasil, chinês tradicional, crioulo haitiano e vietnamita
Requerimento para Cobertura de Saúde para Idosos e Pessoas que Necessitam de Serviços de Cuidados de Longo Prazo (SACA-2, Requerimento para idosos)	Inglês, espanhol, português do Brasil, chinês simplificado
Requerimento de cobertura odontológica e de saúde e ajuda para pagar custos de Massachusetts (ACA-3, Requerimento para membros)	Inglês, espanhol, chinês simplificado, vietnamita
Acesso a cobertura de seguro de saúde patrocinado pelo empregador	Inglês, espanhol
Declaração para confirmar residência em Massachusetts	Inglês, espanhol
Declaração para confirmar renda zero	Inglês, espanhol
Requerimento para dispensa ou redução do prêmio do MassHealth	Inglês, espanhol
Formulário de Atestado para confirmação de renda	Inglês, espanhol
Autorização para divulgar informações de saúde protegidas	Inglês, espanhol
Formulário de solicitação de informações financeiras	Inglês, espanhol

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
 Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

Documentos vitais	Idiomas atuais
Suplemento para cuidados de longo prazo	Inglês, espanhol
Suplemento de Deficiência para Adultos do MassHealth	Inglês, espanhol
Avaliação de bens pelo MassHealth para qualificação potencial ao MassHealth	Inglês, espanhol
Suplemento de Deficiência para Crianças do MassHealth	Inglês, espanhol
Formulário de atualização de emprego do MassHealth	Inglês, espanhol
Suplemento de assistentes de cuidados pessoais	Inglês, espanhol
Requerimento para o programa de Assistência Premium	Inglês, espanhol
Verificação da renda do trabalho autônomo	Inglês, espanhol
Formulário de conformidade com a Assistência Premium	Inglês
Formulário de transferência eletrônica de fundos (EFT) de Assistência Premium	Inglês

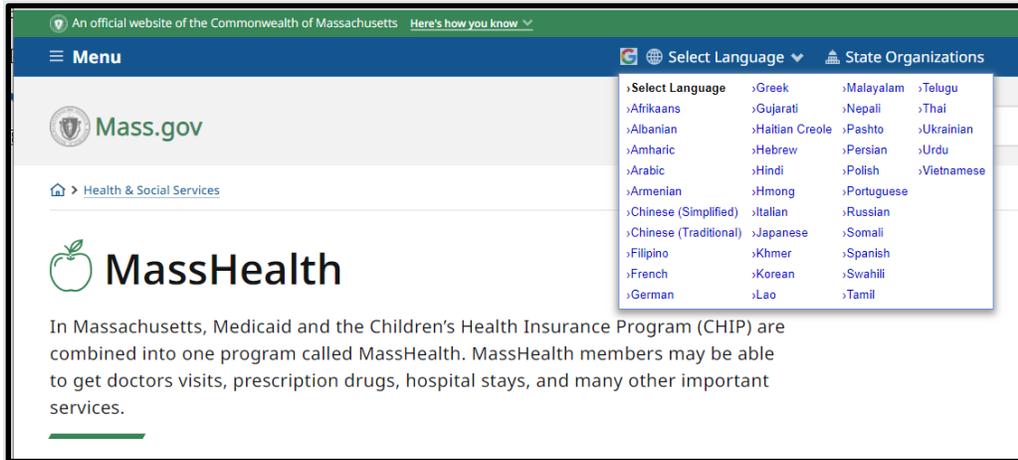
No caso de documentos que ainda não tenham sido traduzidos para os membros, o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth pode ajudar mediante solicitação pelo telefone (800) 841-2900, TDD/TTY: 711. O MassHealth anexa um formulário (UNIV-14) com *taglines* em vários idiomas e uma declaração de não discriminação a toda comunicação ou publicação importante enviada aos seus membros e requerentes, conforme descrito na Seção IV. B. para **comunicações escritas**. O texto em inglês dessas *taglines* é mostrado na **Figura 1** e possibilita que aqueles que falam os idiomas incluídos tenham conhecimento dos serviços de assistência linguística gratuitos e disponíveis.

Site do MassHealth

[O site do MassHealth](#) é uma ferramenta valiosa para fornecer informações aos membros em tempo real. Todos os sites do mass.gov exibem uma opção “Select Language” (Selecionar Idioma) no menu localizado na parte superior da página. Ao escolher esse widget, os visitantes do site podem traduzir a página para qualquer um dos 37 idiomas, conforme mostra a **Figura 3** abaixo.

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

Figura 3: captura de tela do site do MassHealth e disponibilidade de traduções



O texto do site sobre não discriminação e assistência linguística está incluído na **Figura 4**.

Figura 4: texto do site sobre não discriminação e assistência linguística

As informações do MassHealth são importantes. É importante que sejam traduzidas imediatamente.

O MassHealth pode traduzi-las para você, gratuitamente. Ligue para o centro de atendimento ao cliente do MassHealth para solicitar este serviço.

As informações do MassHealth também estão disponíveis em formatos alternativos, como braille e impressos com letras grandes. Para obter uma cópia em um formato alternativo, ligue para (800) 841-2900 (TDD/TTY: 711

Você também pode traduzir facilmente as informações neste site ou em qualquer página do site Mass.gov usando o botão “Select Language” (Selecionar Idioma) acima. O botão “Selecionar Idioma” traduz para qualquer um dos idiomas da lista.

Os membros podem clicar em determinados idiomas falados em Massachusetts para obterem uma tradução do texto acima, mostrado na **Tabela 5** abaixo como eles são exibidos no site.

Tabela 5: idioma exibido para uma tradução na página [Assistência Linguística](#) do MassHealth

Español (Espanhol)	Português (Português do Brasil)	简体中文 (Chinês simplificado) 繁體中文 (Chinês tradicional)	Kreyòl Ayisyen (Crioulo haitiano)
Tiếng Việt (Vietnamita)	Русский (Russo)	العربية (Árabe)	ខ្មែរ (Khmer)
Français (Francês)	Italiano (Italiano)	한국어 (Coreano)	λληνικά (Grego)
Polski (Polonês)	हिंदी (Hindi)	ગુજરાતી (Gujarati)	ລາວ (Laosiano)

Recursos de requerimentos e inscrições do MassHealth

Além do mercado estadual de seguros de saúde e odontológicos — o Massachusetts Health Connector — usa um requerimento único que possibilita às pessoas requerer o MassHealth, o Health Safety Net, o Children’s Medical Security Plan, e seguros de saúde comerciais subsidiados e não subsidiados (o site do [Massachusetts Health Connector](#)). Há uma opção para os usuários visualizarem as telas e fazerem o requerimento online em espanhol e português do Brasil. Quando for determinado que o requerente se qualifica para cobertura, ele pode acessar o site Opções do MassHealth para aprender sobre as opções de planos de saúde e como se inscrever online em um plano de saúde. Este site está disponível em espanhol.

D. Acessibilidade

O MassHealth se empenha em usar linguagem simples nos materiais que produz. Essa abordagem visa uma comunicação que facilite a compreensão do material na primeira vez que a pessoa lê ou escuta. São organizados mostrando as informações mais importantes em primeiro lugar. O MassHealth também visa garantir que os documentos possam ser lidos por um leitor de tela, no caso de pessoas com deficiência visual, e publica a versão no formato PDF e Word de cada documento em seu site. PDF é uma versão para impressão que inclui recursos de design especiais, como campos para preencher nos formulários, bem como logotipos ou fotografias. A versão em Word é compatível com leitores de tela e outras tecnologias assistivas, e pode não incluir todos os elementos de design do PDF.

E. Consultas aos grupos de interesse

A Agência consulta diversos grupos de interesse de forma contínua, incluindo organizações comunitárias e defensores legais, para melhorar o acesso aos idiomas para seus membros, e incorporou muitas recomendações neste Plano. O MassHealth continuará a solicitar comentários sobre este Plano e a implementar atualizações dos processos, serviços de tradução e interpretação, e práticas de atendimento ao cliente, com base no feedback fornecido pelos grupos de interesse. O MassHealth está atualmente reunindo um Conselho Consultivo de Membros composto por membros atuais e solicitará o feedback dessas partes interessadas sobre este Plano. A Agência agradece a esses parceiros que forneceram comentários criteriosos, com os quais pudemos aprimorar as políticas e os procedimentos para membros e requerentes com LEP atendidos pela Agência.

F. Treinamento dos funcionários

O treinamento sobre conscientização da diversidade é obrigatório para toda a equipe de atendimento ao cliente. O MassHealth também comunica essa informação para todos os funcionários ativos por meio de boletins informativos semanais do MEC. O Plano de Acesso a Idiomas da Agência está publicado no site do [MassHealth](#).

G. Avisos ao público

Além de todas as *taglines* multilíngues incluídas nos avisos do MassHealth, *taglines* multilíngues são publicadas em todo espaço físico aberto para o público nos MECs do MassHealth e em cada um dos andares apropriados do prédio One Asburton em Boston. O [Plano de Acesso a Idiomas](#) atual também está publicado no site do MassHealth.

H. Monitoramento da Agência

A Agência analisa continuamente se as necessidades dos clientes com LEP estão sendo atendidas. A Agência monitora principalmente sua acessibilidade aos clientes com LEP ao coletar dados referentes à composição da sua carga de casos, visando:

- 1) orientar as decisões de contratação referentes às necessidades de funcionários bilíngues, e
- 2) verificar para quais idiomas os documentos precisam ser traduzidos.

Daqui para frente, a Coordenadora de Acesso a Idiomas da Agência usará as informações acima, bem como quaisquer outras recebidas de outras fontes, como reclamações recebidas por meio do procedimento para Reclamação sobre Acesso a Idiomas descrito abaixo, para determinar se os clientes com proficiência limitada no inglês (LEP) continuam recebendo acesso significativo aos programas e serviços da Agência.

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

I. Reclamações

Procedimento para Reclamação sobre Acesso a Idiomas

Requerentes e membros do MassHealth podem apresentar reclamações à Coordenadora de Acesso a Idiomas da Agência ou ao Gabinete de Acesso e Oportunidades se acreditarem que os benefícios deste Plano lhes foram negados. Essa reclamação deve ser apresentada no prazo de seis meses da suposta recusa.

Para apresentar uma reclamação à Coordenadora de Acesso a Idiomas do MassHealth, envie a reclamação por escrito para:

Camille Pearson, MassHealth Legislative Director
Executive Office of Health and Human Services
1 Ashburton Place, 3rd Floor
Boston, MA 02108

(617) 573-1739

Camille.pearson@mass.gov

Para apresentar uma reclamação ao Gabinete de Acesso e Oportunidades do MassHealth, envie a reclamação por escrito para:

Office of Access and Opportunity
At.: Yarlennys Villaman—Office of the Governor
State House, Room 280
Boston, MA 02133

Yarlennys.k.villaman@mass.gov

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

V. Aprovações



22/02/2024

Mike Levine
Secretário Assistente do MassHealth

Data



1º de março de 2024

Kathleen E. Walsh, Secretária
Departamento Executivo de Saúde e Serviços Humanos

Data

Apêndice:

Pontos de contato adicionais e serviços linguísticos oferecidos

Pontos de contato

Todas as unidades relacionadas neste apêndice oferecem serviços de interpretação por telefone. Além disso, a Unidade de Assistência Premium (PAU) da Chan Medical School (Escola de Medicina Chan) da Universidade de Massachusetts, Enhanced Coordination of Benefits Unit (ECOB) e os Programas de Aprimoramento de Elegibilidade do Medicare (MEEP) têm representantes que falam espanhol para ajudar nas chamadas em espanhol.

Quando não houver um representante que fala espanhol disponível em alguma unidade, ou se o membro solicitar um outro idioma, as unidades usam o serviço de interpretação por telefone identificado abaixo. Os representantes do programa ligam para o serviço de interpretação enquanto o membro aguarda na linha, e informam ao serviço qual idioma é necessário. Cada serviço oferece interpretação em 150 a 350 idiomas.

Estate Recovery Unit (ERU)

Esta unidade de recuperação patrimonial é responsável pela identificação dos bens e pela recuperação dos serviços médicos pagos pelo MassHealth em nome dos beneficiários do Medicaid.

- Endereço de e-mail: ERU@umassmed.edu
- Telefone da unidade: (800) 754-1864
- Telefone do serviço de interpretação: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Endereço postal:

Estate Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

Lien Verification and Recovery Unit (LVRU)

Esta unidade de verificação de gravames e recuperação é responsável pela cobrança de anuidades e gravames, além da verificação de bens das pessoas que solicitam benefícios de cuidados de longa duração.

- Endereço de e-mail: LVRU@umassmed.edu
- Telefone da unidade: (800) 754-1864
- Telefone do serviço de interpretação: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Endereço postal:

Lien Verification and Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

Casualty Recovery Unit (CRU)

Esta unidade de recuperação de acidentes é responsável pela identificação de terceiros legalmente responsáveis por pagamentos decorrentes de um sinistro de um requerente/beneficiário. Os tipos de sinistro incluem acidentes veiculares, imperícia médica, indenização por acidente de trabalho e responsabilidade civil.

- Endereço de e-mail: CasualtyRecoveryUnit@umassmed.edu
- Telefone da unidade: (800) 754-1864
- Telefone do serviço de interpretação: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Endereço postal:

Casualty Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

Premium Assistance Units (PAUs)

Estas unidades são responsáveis pela investigação do acesso potencial ao seguro de saúde patrocinado por empregador ou grupo qualificado dos membros do MassHealth que se qualificam e pela supervisão dos pagamentos da Assistência Premium aos membros.

UMass Chan PAU

- Endereço de e-mail: PremiumAssistance@umassmed.edu
- Telefone da unidade: (800) 462-1120
- Telefone do serviço de interpretação: Lionbridge: (855) 367-5339
- Endereço postal:

Premium Assistance Unit
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schraffts Center, Suite 320
Taunton, MA 02129-1125

Accenture PAU

- Endereço de e-mail: MassPremiumAssistance@accenture.com
- Telefone da unidade: (800) 862-4840
- TDD/TTY: 711
- Telefone do serviço de interpretação: Language Line: (844) 641-0180
- Endereço postal:

MassHealth Premium Assistance Unit
519 Somerville Ave., #372
Somerville, MA 02143

Enhanced Coordination of Benefits Unit (ECOB)

Esta unidade de coordenação aprimorada de benefícios ajuda membros e suas famílias do MassHealth com problemas médicos complexos a coordenar os cuidados, ao identificar os benefícios disponibilizados por seguradoras privadas, coordenando os serviços com o MassHealth. Esta unidade também pode ajudar nos processos de requerimento do MassHealth, Premium Assistance e COBRA.

- Endereço de e-mail: ECOB@umassmed.edu
- Telefone da unidade: (800) 462-1120, Opção 5
- Telefone do serviço de interpretação: Lionbridge: (855) 367-5339
- Endereço postal:

Enhanced Coordination of Benefits
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schraffts Center, Suite 320
Taunton, MA 02129-1125

Third-Party-Liability Unit (TPL ID e Recovery)

Esta unidade identifica e verifica recursos da responsabilidade de terceiros dos membros do MassHealth. Responsável por manter os bancos de dados do MassHealth atualizados com informações de cobertura de seguro comercial vigente de todos os membros do MassHealth.

- Endereço de e-mail: MassHealthTPL@accenture.com
- Telefone da unidade: (888) 628-7526
- TDD/TTY: 711
- Telefone do serviço de interpretação: Language Line: (844) 641-0180
- Endereço postal:

MassHealth Third Party Liability
519 Somerville Ave., #372
Somerville, MA 02143

Medicare Eligibility Enhancement Programs (MEEP)

Esta unidade identifica as informações de cobertura do Medicare dos membros do MassHealth e administra o Programa de Economia de Custos do Medicare. Ajuda também membros qualificados a se inscrever no Medicare.

- Telefone da unidade: (800) 462-1120
- TDD/TTY: 711
- Telefone do serviço de interpretação: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Endereço postal:

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

Medicare Eligibility Enhancement Programs
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schraffts Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

UMass Chan Disability Evaluation Services

Esta unidade oferece serviços linguísticos para requerentes do MassHealth que requerem uma determinação de deficiência pelo MassHealth/

- Número de ligação gratuita principal: (800) 888-3420
- TTY: (866) 693-1390
- Telefone do serviço de interpretação: Language Line: (800) 874-9426
- Ponto de contato principal de serviços para requerentes:

Kathleen Nichols, Client Services Manager
333 South Street
Shrewsbury, MA 01545
(774) 455-8293
Kathleen.Nichols@umassmed.edu

MassHealth - Organizações de Cuidados Gerenciados (MCOs)

Tufts Health Plan

tuftshealthplan.com/member/tufts-health-together-plans/home

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 257-1985 (TTY: 711)
Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias:
(888) 257-1985 (TTY: 711)

WellSense Essential MCO

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-essential-mco

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 566-0010 (TTY: (800) 421-1220)
Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias:
(888) 217-3501 (TTY: 711)

**MassHealth - Planos de Parceria de Cuidados Responsáveis Contratados
Be Healthy Partnership**

www.behealthypartnership.org

Departamento de Atendimento ao Cliente: (800) 786-9999 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (800) 495-0086
(TTY: 711)

Berkshire Fallon Health Collaborative

www.fallonhealth.org/Berkshires

Departamento de Atendimento ao Cliente: (855) 203-4660 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 877-7184
(TTY: 711)

East Boston Neighborhood Health WellSense Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/east-boston-neighborhood-health-wellsense-alliance

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 217-3501
(TTY: 711)

Fallon 365 Care

www.fallonhealth.org/365care

Departamento de Atendimento ao Cliente: (855) 508-3390 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 877-7182
(TTY: 711)

Fallon Health– Atrius Health Care Collaborative

<https://fallonhealth.org/en/atriushealth>

Departamento de Atendimento ao Cliente: (866) 473-0471 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 777-1207
(TTY: 711)

Mass General Brigham Health Plan with Mass General Brigham ACO

<https://massgeneralbrighamhealthplan.org/mgb-aco>

Departamento de Atendimento ao Cliente: (800) 462-5449 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (844) 451-3519

Tufts Health Together with Cambridge Health Alliance (CHA)

www.tuftshealthtogether.com/CHA

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 257-1985 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 257-1985

Tufts Health Together with UMass Memorial Health

tuftshealthplan.com/public-plan/umass-memorial-health/home

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 257-1985

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 257-1085

WellSense Beth Israel Lahey Health (BILH) Performance Network

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-bilh-performance-network

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Boston Children's ACO

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-boston-childrens-aco

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Care Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-care-alliance

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Community Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-community-alliance

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Mercy Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-mercy-alliance

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Signature Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-signature-alliance

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Southcoast Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-southcoast-alliance

Departamento de Atendimento ao Cliente: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (888) 217-3501 (TTY: 711)

MassHealth-Contracted Primary Care Accountable Care Organizations

Community Care Cooperative

www.c3aco.org

Departamento de Atendimento ao Cliente: (866) 676-9926

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (800) 495-0086 (TTY: (877) 509-6981)

Steward Health Choice

www.stewardhealthchoice.org/massachusetts

Departamento de Atendimento ao Cliente: (855) 860-4949

Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (800) 495-0086 (TTY: (877) 509-6981)

MassHealth-Planos Contracted One Care

Commonwealth Care Alliance

www.commonwealthonecare.org/

Atendimento ao cliente: (866) 610-2273

MassRelay (TRS): 711, para pessoas surdas, com deficiência auditiva ou com problemas de fala

Tufts Health Unify

www.tuftshealthplan.com/member/tufts-health-unify/home

Atendimento ao cliente: (855) 393-3154 (TTY: 711)

Plano MassHealth Primary Care Clinician (PCC)

Departamento de Atendimento ao Cliente: (800) 841-2900, TDD/TTY: 711
Serviços de saúde comportamental e transtornos por uso de substâncias: (800) 495-0086

(TTY: (617) 790-4130)**Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP)** Telefone do Centro de Engajamento de Membros: (800) 495-0086**Program of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE)**

Elder Service Plan of Cambridge Health Alliance

www.challiance.org/esp/elder-service-plan.aspx
Atendimento ao cliente: (617) 575-5850 (TTY: 711)

Neighborhood PACE

<https://neighborhoodpace.org/pe/>
Atendimento ao cliente: (617) 568-6377 (TTY: (800) 439-0183)

Elder Service Plan of Harbor Health Services, Inc.

www.elderserviceplan.org/
Atendimento ao cliente: (617) 533-2400 (TTY: (617) 533-2404)

Element Care

www.elementcare.org/
Atendimento ao cliente: (877) 803-5564 (TTY: 711)

Fallon Health-Summit ElderCare

www.summiteldercare.org/
Atendimento ao cliente: (877) 837-9009 (TTY: 711)

Mercy LIFE

<http://mymercy-life.com/>
Atendimento ao cliente: (413) 748-7223 (TTY: (800) 439-2370)

Serenity Care

www.serenitypace.org/
Atendimento ao cliente: (413) 241-6321 (TTY: (413) 734-5440)

Upham's Corner Health Center Elder Service Plan

<http://uphamselderserviceplan.org/>
Atendimento ao cliente: (617) 288-0970 (TTY: 711)

Programas Senior Care Options (SCO)

Commonwealth Care Alliance SCO

<http://commonwealthcaresco.org/>

Atendimento ao cliente: (866) 610-2273 (TTY: 711)

Fallon Health NaviCare

<http://fchp.org/find-insurance/navicare.aspx>

Atendimento ao cliente: (877) 790-4971 (TTY usa TRS Relay 711)

Senior Whole Health

www.seniorwholehealth.com/

Atendimento ao cliente: (888) 566-3526 (TTY: 711)

Opções do Tufts Health Plan Senior Care

<https://tuftshealthplan.com/provider/our-plans/tufts-health-plan-senior-care-options>

Atendimento ao cliente: (800) 279-9022 (TTY: 711)

Opções do UnitedHealthcare Senior Care

www.uhc.com/communityplan/massachusetts/plans/medicare/2024/senior-care-options-hmo-snp

Atendimento ao cliente: (844) 812-5967 (TTY: 711)

Opções do BMC HealthNet Plan Senior Care

www.seniorsgetmore.org/

Atendimento ao cliente: (855) 833-8124 (TTY: 711)

Plano de Acesso a Idiomas
Agência do Medicaid
Janeiro de 2024 - Dezembro de 2025

MassHealth and Health Safety Net Dental Program

Atendimento ao cliente: (800) 207-5019

TTY: (800) 466-7566

Endereço:

MassHealth

PO Box 2906

Milwaukee, WI 53201-2906

Fim do Plano de Acesso a Idiomas