

PLANO CLÍNICO DE CUIDADOS PRIMÁRIOS

MANUAL DO MEMBRO

**AJUDA PARA OS SEUS BENEFÍCIOS
DO PLANO DE SAÚDE**





Em caso de emergência, você pode ir a qualquer hospital. Não precisa se preocupar sobre qual plano de saúde você tem.

Em caso de uma emergência médica, ligue para 911.

Em caso de emergência de saúde mental, ligue ou envie uma mensagem de texto para a Linha de Ajuda de Saúde Comportamental de Massachusetts pelo número (833) 773-2445.

Nós falamos o seu idioma. Se precisar de ajuda de intérprete ou tradutor, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

MassHealth Customer Service Center
(800) 841-2900,
TDD/TTY: 711

Conteúdo

1. Bem-vindos!	1	Copagamentos	13
Informações importantes para seu conhecimento	1	Cuidados especializados e encaminhamentos	13
2. Membros do Plano PCC do MassHealth	6	Quais serviços não requerem encaminhamento?	14
O que é o MassHealth?	6	Autorização prévia	14
O que é o Plano PCC?	6	Se você receber uma conta pelos serviços	18
Rede de provedores do Plano PCC	6	5. Seu Clínico de Cuidados Primários	19
Rede de provedores de saúde comportamental do Plano PCC	7	O que é um clínico de cuidados primários?	19
Serviços prestados fora da rede.	7	Provedores que são PCCs	19
Serviços de planejamento familiar	8	Sua primeira consulta com o novo PCC	20
Quando você viajar	8	Cronograma de consultas durante a gravidez	21
Como manter seus provedores atualizados	9	Cronograma de consultas para adultos	21
Se você receber benefícios além do MassHealth	9	Cronograma de consultas para bebês e pessoas com menos de 21 anos	21
Como mudar seu plano de saúde	10	Ligue antes para seu PCC se estiver doente, salvo se achar que é uma emergência.	21
3. Seu cartão de identificação do MassHealth	11	Cuidados especializados e encaminhamentos	22
O MassHealth enviará a você um cartão de identificação do MassHealth	11	Como mudar de PCC	22
Perdeu seu cartão de identificação do MassHealth.	11	6. Seu atendimento de saúde	23
4. Seus benefícios	12	Emergências e atendimento de urgência	23
Como obter benefícios.	12	Como conseguir marcar uma consulta quando for necessária	25
Transporte.	12		

Consultas para atendimento médico.25	9. Serviços de gestão de cuidados	33
Consultas de atendimento de saúde comportamental (incluindo saúde mental e tratamento do transtorno por uso de substâncias).26	Programa de Gestão Integrada de Cuidados (Integrated Care Management Program - ICMP)33
Como se manter saudável26	Programa de Gestão de Casos Comunitários34
Cobertura de farmácia.27		
7. Serviços odontológicos/Saúde oral.	28	10. Serviço para gestantes e de planejamento familiar.	35
Serviços para membros com menos de 21 anos28	Cuidados na gestação35
Serviços para adultos (membros com 21 anos ou mais)29	Marque uma consulta com seu clínico de cuidados primários, obstetra/ginecologista (OB/GYN) ou enfermeiro(a) obstetra.35
Como encontrar um dentista29	Serviços de doula.36
		Gravidez e saúde bucal36
8. Atendimento de saúde comportamental	30	Seu bebê recém-nascido36
Como encontrar provedores de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias)30	Serviços de planejamento familiar37
Sua cobertura dos serviços de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias)30		
Especialistas-pares certificados (CPS)30	11. Serviços para crianças	38
Centro de Engajamento de Membros da MBHP31	Cuidados preventivos e de puericultura de todas as crianças38
		Serviços de Triagem e Diagnóstico Preventivo de Cuidados de Saúde Pediátricos (PPHSD) para membros inscritos no MassHealth Family Assistance39

Serviços de Triagem, Diagnóstico e Tratamento Precoce e Periódico (EPSDT) para membros inscritos no MassHealth Standard ou no CommonHealth	40	O processo de apelações internas da MBHP	49
Serviços de intervenção precoce para crianças com problemas de crescimento ou desenvolvimento	41	O processo de apelações ao Conselho de Audiências do MassHealth	55
12. Diretivas Antecipadas	42	Uma audiência justa acelerada (processo rápido) no Conselho de Audiências.	56
Procuração para atendimento de saúde	42	Depois de apelar ao Conselho de Audiências	56
Testamento em vida	42	15. Aviso de Práticas de Privacidade	57
13. Direitos dos membros	43	16. Como denunciar suspeita de fraude	58
My Ombudsman	44		
Ouvidor(a) da Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP)	45		
14. Apelações e Reclamações.	46		
Como nomear um representante para sua reclamação ou apelação	46		
O que você deve fazer se não falar nem ler inglês?.	46		
O processo de reclamação.	47		
Como apresentar uma reclamação de saúde comportamental	47		
Como apresentar uma reclamação sobre os serviços do MassHealth	48		

1. Bem-vindos!

Bem-vindos ao plano Clínico de Cuidados Primários do MassHealth (o plano PCC). Ficamos contentes por você ser membro do plano.

Este manual, juntamente com a lista de serviços cobertos, ajudará você a entender seus benefícios e serviços como membro do plano PCC. A lista dos serviços cobertos encontra-se em www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members.

Este manual contém informações importantes. Mantenha-o em um lugar onde você possa encontrá-lo quando precisar.

Informações importantes para seu conhecimento

1. Este manual abrange os benefícios e serviços que você recebe por ser membro do MassHealth inscrito no Plano Clínico de Cuidados Primários (Primary Care Clinician - PCC).

Esses serviços incluem serviços de emergência, serviços médicos, serviços de oftalmologia, serviços de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias), serviços de farmácia e serviços odontológicos.

Observe que você receberá os serviços de saúde comportamental da Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP). A MBHP é contratada pelo MassHealth para prestar serviços de saúde comportamental. Existem algumas diferenças importantes entre os serviços que você recebe diretamente do MassHealth e os serviços de saúde comportamental que você recebe da MBHP, especialmente no que diz respeito a apelações e reclamações. Este manual explica essas diferenças.

2. Ligue para nós em caso de dúvidas ou mudanças.

Ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth pelo telefone (800) 841-2900 ou TDD/TTY: 711. De segunda a sexta-feira, das 8:00 a.m. às 5:00 p.m. A ligação é gratuita.

Ligue se

- tiver dúvidas quanto ao MassHealth,
- tiver perguntas sobre a cobertura ou os benefícios do seu Plano PCC,

-
- tiver perguntas sobre os serviços de Triagem, Diagnóstico e Tratamento Precoce e Periódico (EPSDT) para menores de 21 anos,
 - quiser mudar de Clínico de Cuidados Primários (PCC),
 - quiser mudar seu plano de saúde,
 - precisar de um novo cartão de identificação do MassHealth,
 - mudar de endereço ou se o número de telefone mudar,
 - quiser pedir para mudar uma decisão do MassHealth (pedir uma apelação),
 - quiser apresentar uma reclamação,
 - sua situação de emprego ou renda mudarem,
 - tiver outro seguro de saúde,
 - estiver grávida ou tiver dado à luz recentemente,
 - precisar de ajuda para ler o material que recebe do MassHealth,
 - quiser rever as informações que recebe do Plano PCC em outro idioma,
 - quiser falar com uma pessoa sobre o MassHealth em um idioma que não seja o inglês. Você pode obter **serviços de interpretação oral gratuitamente**. Se precisar dos serviços de interpretação, avise quando ligar.
 - quiser rever os materiais para membros em um idioma que não seja o inglês. Podemos pôr você em contato com suporte e documentação em muitos idiomas. Podemos também fornecer documentos em formatos acessíveis, como impressão em letras grandes e em braille. Eles são gratuitos.

3. Ligue para a MBHP se tiver dúvidas sobre saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias).

- Ligue para a MBHP pelo telefone (800) 495-0086, ou para o TTY pelo (877) 509-6981, ou para o MassRelay pelo 711. A MBHP atende 24 horas por dia, caso tenha dúvidas sobre a MBHP ou os serviços de saúde comportamental. A ligação é gratuita.

-
- Ligue para a MBHP
 - se tiver perguntas sobre seus serviços ou benefícios de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias),
 - se precisar de mais informações sobre como obter esses serviços ou encontrar um provedor,
 - para pedir ajuda na leitura do material que recebe da MBHP,
 - para pedir informações em outro idioma, ou
 - para falar com uma pessoa em outro idioma sobre seus serviços de saúde comportamental.

4. Você pode se inscrever no PCC se estiver qualificado(a) para o MassHealth e se

- tiver menos de 65 anos,
- não tiver outro seguro (incluindo Medicare),
- morar na comunidade (por exemplo, não em uma casa de repouso) e
- estiver inscrito(a) no MassHealth Standard, CommonHealth, CarePlus ou Family Assistance.

5. Você tem um Clínico de Cuidados Primários (PCC).

Seu PCC cuidará da maior parte de suas necessidades médicas. Seu PCC pode ser um médico ou um enfermeiro clínico (Nurse Practitioner - NP). Você pode mudar de PCC a qualquer momento. Para mudar de PCC, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

6. O Plano PCC tem provedores e hospitais em todo o estado.

Você pode encontrar provedores do MassHealth (como provedores de cuidados médicos, especialistas em cuidados médicos, provedores de saúde comportamental e hospitais) em todo o estado de Massachusetts. Para obter mais informações, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth ou acesse <https://masshealth.ehs.state.ma.us/providerdirectory/>.

A MBHP também tem provedores de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias) em todo o estado. Para obter mais informações, ligue para a MBHP pelo telefone (800) 495-0086.

7. Mostre seu cartão de identificação do MassHealth quando precisar de serviços.

É possível usar o cartão de identificação do MassHealth para obter os serviços do Plano PCC, como atendimento de saúde e receitas médicas. Eles incluem os serviços que você obtém da MBHP. Tenha sempre seu cartão de identificação do MassHealth com você. Se perder seu cartão, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth para solicitar um cartão de substituição.

8. Você tem cobertura para farmácias.

Os membros do Plano PCC podem comprar remédios nas farmácias de Massachusetts que trabalham com o MassHealth. Ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth para encontrar a farmácia mais perto de você. Leia mais sobre a cobertura de farmácia mais adiante neste manual.

9. Você pode receber atendimento de emergência para emergências médicas e de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias).

- Em caso de uma emergência médica, ligue para 911.
- Em caso de emergência de saúde comportamental, ligue para a **Linha de Ajuda de Saúde Comportamental de Massachusetts (BHHL)** pelo telefone (833) 773-2445. A BHHL conecta pessoas e famílias com toda a linha de serviços para saúde mental e uso de substâncias quando e onde for necessário. A BHHL é gratuita e confidencial. Há serviço de interpretação em tempo real para mais de 200 idiomas. Ligue ou envie uma mensagem de texto para (833) 773-2445 ou use o chat disponível em www.masshelpline.com.

10. Todos os serviços que você recebe são gratuitos.

Os provedores do MassHealth, incluindo seu clínico de cuidados primários (PCC), não têm permissão para cobrar taxas ou copagamentos de você.

11. Alguns serviços requerem encaminhamento ou autorização prévia, ou ambos.

Alguns serviços cobertos podem necessitar encaminhamento ou autorização prévia (PA), ou ambos. Uma PA é uma autorização do MassHealth para um serviço. Leia mais sobre encaminhamentos e PAs na Seção 4, “Autorização prévia”.

2. Membros do Plano PCC do MassHealth

O que é o MassHealth?

MassHealth é o nome do Medicaid e do Children's Health Insurance Program em Massachusetts. O Departamento Executivo de Saúde e Serviços Humanos (Executive Office of Health and Human Services - EOHHS) administra esse programa.

O que é o Plano PCC?

O Plano Clínico de Cuidados Primários (PCC) é um plano de seguro de saúde gerenciado para membros do MassHealth em todo o estado de Massachusetts.

Cada membro do Plano PCC precisa escolher um médico ou enfermeiro clínico (NP) para ser seu clínico de cuidados primários (PCC). Se você não escolher um PCC, o MassHealth escolherá por você. É melhor que você faça a escolha.

Você pode consultar seu PCC quando precisar de um checkup ou se estiver doente. Seu PCC saberá quais são as suas necessidades de saúde, e ajudará na obtenção de serviços de saúde se forem necessários. Leia mais sobre PCCs na Seção 5.

Rede de provedores do Plano PCC

A rede de provedores do Plano PCC inclui médicos, enfermeiros clínicos, hospitais, farmácias e outros profissionais do setor de saúde afiliados ao MassHealth.

Verifique se o provedor aceita o MassHealth antes de consultar esse provedor sobre um atendimento de saúde. Se você se consultar com um provedor que não aceita o MassHealth, os serviços prestados não serão pagos pelo MassHealth, a menos que seja uma emergência.

Se você precisar de ajuda para encontrar um provedor do Plano PCC do MassHealth em sua área, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth pelo telefone (800) 841-2900 ou TDD/TTY: 711.

Rede de provedores de saúde comportamental do Plano PCC

Como membro do Plano PCC, você pode receber serviços de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias da Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP)). A MBHP é contratada pelo MassHealth para prestar serviços de saúde comportamental. A MBHP tem uma grande rede de provedores de saúde mental e transtorno por uso de substâncias e hospitais em todo o estado.

Use seu cartão de identificação do MassHealth para obter serviços de saúde comportamental de qualquer provedor da MBHP. Não é necessário encaminhamento para consultar-se com um dos provedores da MBHP.

Você só precisa escolher um provedor de saúde comportamental no diretório de provedores da MBHP. O diretório encontra-se online em www.masspartnership.com. Quando essa página abrir, clique em “Encontrar um provedor de saúde comportamental”. Para obter uma cópia impressa do diretório de provedores, ligue para a MBHP pelo telefone (800) 495-0086.

Depois de escolher um provedor no diretório, ligue para a MBHP para garantir que o seu provedor ainda trabalha com a MBHP. Esse diretório é atualizado semanalmente, mas os provedores podem mudar periodicamente.

Embora não seja necessário um encaminhamento para consultar-se com um provedor da MBHP, alguns serviços cobertos podem precisar de autorização prévia (Prior Authorization - PA). Para obter mais informações sobre a PA, consulte "Seus benefícios" na Seção 4.

Serviços prestados fora da rede

Serviços médicos

O Plano PCC não pagará por serviços prestados por um provedor que não seja um provedor do MassHealth, a menos que seja uma emergência.

Você pode receber atendimento para emergências de qualquer provedor. Para obter mais informações sobre emergências, consulte “Seu atendimento de saúde” na Seção 6. Em caso de uma emergência, procure atendimento imediatamente.

Serviços de saúde comportamental

A MBHP não pagará por serviços prestados por um provedor de saúde comportamental que não esteja na rede, a menos que seja

- uma emergência
- ou a rede da MBHP não possa fornecer esses serviços.

Você pode receber atendimento para emergências de saúde comportamental de qualquer provedor de saúde comportamental. Para obter mais informações sobre emergências de saúde comportamental, consulte “Seu atendimento de saúde” na Seção 6. Em caso de uma emergência de saúde comportamental, procure atendimento imediatamente.

Se a rede da MBHP não puder fornecer os serviços, a MBHP cobrirá os serviços fora da rede até que a rede possa fornecê-los.

Ligue para a MBHP se tiver dúvidas sobre serviços de saúde comportamental fora da rede.

Serviços de planejamento familiar

Você pode receber serviços de planejamento familiar de um provedor de planejamento familiar do MassHealth. Não é necessário ter autorização prévia ou encaminhamento para receber esses serviços. Se precisar de ajuda para encontrar um provedor de planejamento familiar, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Para obter mais informações sobre os serviços de planejamento familiar, acesse www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members.

Quando você viajar

O Plano PCC pagará sua consulta com um provedor fora do estado para cuidados médicos apenas

- em caso de uma emergência,
- se sua saúde estiver em risco se você tiver que viajar e voltar para casa para receber cuidados,
- for comum para pessoas em sua área geográfica consultar provedores em outro estado (conforme determinado pelo MassHealth), ou

-
- se o MassHealth determinar que os serviços de que você precisa, ou recursos suplementares necessários, estão mais prontamente disponíveis no outro estado.

Forneça suas informações de membro do Plano PCC aos provedores fora do estado para que possam enviar sua conta ou contas para o MassHealth.

Se você receber uma conta de um provedor fora do estado ou tiver dúvidas sobre como comprar um medicamento receitado em uma farmácia fora do estado, entre em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Como manter seus provedores atualizados

Queremos garantir que você receba os serviços certos no momento certo. Não deixe de informar seus provedores sobre

- toda a assistência médica que você está recebendo,
- todo medicamento que você esteja tomando (tanto medicamentos receitados quanto de venda livre) e
- todos os problemas de saúde que você tenha.

Se você receber benefícios além do MassHealth

Você deve informar eventuais mudanças se receber esses benefícios.

- Se você recebe Ajuda Transicional às Famílias com Filhos Dependentes (TAFDC) ou Auxílio Emergencial a Idosos, Deficientes e Crianças (EAEDC), ligue para o Departamento de Assistência Transicional (DTA) pelo telefone (800) 445-6604 ou para TTY pelo telefone (888) 448-7695.
- Se você recebe Renda Suplementar de Segurança (SSI) ou Renda da Previdência Social por Invalidez (SSDI), ligue para o escritório da Administração da Previdência Social (SSA) mais próximo, pelo telefone (800) 772-1213 ou TTY pelo (800) 325-0778.
- Se você recebe assistência da Comissão para Cegos de Massachusetts (MCB), ligue para a MCB pelo telefone (800) 392-6450 ou TDD pelo (800) 392-6556.

Como mudar seu plano de saúde

Como membro do Plano PCC, você pode mudar seu plano de saúde a qualquer momento. Para saber mais sobre a mudança, ligue para o Serviço de Atendimento ao Cliente do MassHealth e diga: "Gostaria de mudar meu plano de saúde".

O Serviço de Atendimento ao Cliente do MassHealth pode

- fornecer informações sobre outros planos de saúde em sua área,
- mudar seu plano de saúde enquanto você estiver ao telefone e
- informar quando você pode começar a receber cuidados de saúde do seu novo plano de saúde.

Em geral, você deve se inscrever em um plano de saúde que é oferecido na área de serviço onde você mora. Você pode ligar para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth para saber quais planos de saúde são oferecidos em sua área de serviço. Existem certos casos em que você pode escolher um plano de saúde que não está disponível em sua área de serviço. Para obter mais informações sobre esses casos, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Para saber mais sobre planos de saúde ou para mudar sua inscrição, você também pode acessar www.MassHealthChoices.com.

3. Seu cartão de identificação do MassHealth

O MassHealth enviará a você um cartão de identificação do MassHealth

O MassHealth enviará a você um cartão de identificação do MassHealth, semelhante às imagens abaixo. Leve-o com você e use-o para obter os serviços do seu Plano Clínico de Cuidados Primários, incluindo serviços da MBHP (Massachusetts Behavioral Health Partnership - MBHP).



Este é um exemplo da frente de um cartão de identificação do MassHealth.

Lembre-se de levar seu cartão de identificação do MassHealth e mostrá-lo para obter serviços de atendimento de saúde ou medicamentos.

Verifique seu cartão de identificação do MassHealth para garantir que as informações estejam corretas. Se não estiverem corretas ou se você não recebeu um cartão, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Perdeu seu cartão de identificação do MassHealth?

Para obter um novo cartão de identificação do MassHealth, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Se você não tiver seu cartão, seu PCC ou outro provedor pode procurar seu nome no sistema do MassHealth ou ligar para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth para obter ajuda.

4. Seus benefícios

Como obter benefícios

Como membro do Plano PCC, você pode obter serviços do seu PCC, de provedores da MBHP e de outros provedores do MassHealth. Basta mostrar seu cartão de identificação do MassHealth para obter benefícios e serviços. Você também pode acessar outros apoios se tiver uma condição médica ou de saúde comportamental por meio do Programa de Gestão Integrada de Cuidados. O Programa de Gestão Integrada de Cuidados (ICMP) destina-se aos membros do Plano PCC. O ICMP pode ajudar você a aprender mais maneiras de cuidar de seus problemas médicos, de saúde mental e/ou de transtorno por uso de substâncias. Leia mais informações sobre “Serviços de Gestão de Cuidados” na Seção 9.

Alguns serviços cobertos podem necessitar encaminhamento ou autorização prévia (PA), ou ambos. No entanto, muitos serviços cobertos, como assistência médica de emergência, serviços obstétricos (gravidez) e serviços de planejamento familiar não requerem encaminhamento ou PA. Os serviços de saúde comportamental não requerem encaminhamento, embora alguns serviços de saúde comportamental exijam autorizações prévias.

Você pode consultar a lista de serviços cobertos para obter mais informações sobre os serviços cobertos pelo MassHealth, e se os serviços precisam de encaminhamento do PCC ou de PA ou ambos.

Esta lista e o manual podem sofrer alterações. Para obter as informações mais atualizadas ou se precisar de ajuda para obter benefícios ou serviços, acesse www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members ou

- fale com seu PCC,
- ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth ou
- ligue para a MBHP.

Transporte

Você pode obter serviços de transporte quando forem clinicamente necessários para que receba cuidados. Ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth para saber se pode receber esses serviços, ou acesse www.mass.gov/info-details/learn-about-non-emergency-medical-transportation-for-masshealth-members.

Copagamentos

A partir de 1º de abril de 2024, não há copagamentos para nenhum serviço coberto pelo MassHealth para membros do Plano PCC. Se tiver dúvidas, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Cuidados especializados e encaminhamentos

Você pode precisar consultar um especialista se tiver certos problemas de saúde. Um especialista é um médico ou outro profissional do setor de saúde que tem formação especial, pratica um tipo especial de cuidado ou fornece tratamentos especiais. Por exemplo, se você tiver um problema de coração, pode precisar consultar um cardiologista.

Como membro do Plano PCC, você pode consultar especialistas. No entanto, o Plano PCC exige que você tenha um encaminhamento para consultar determinados especialistas. Um encaminhamento é uma permissão para consultar um especialista. Seu PCC enviará um encaminhamento ao MassHealth, se você precisar consultar um especialista. Além disso, seu PCC trabalhará com seus especialistas para ajudar você a obter os cuidados necessários. Faz sentido para fins da sua saúde, pedir ao seu PCC que ajude a coordenar todo cuidado especializado que você possa precisar, mesmo que não precise de um encaminhamento para consultar-se com o especialista.

Se você quiser saber se precisa de um encaminhamento, pode

- perguntar ao seu PCC,
- verificar a lista de serviços cobertos ou
- ligar para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth
 - Se você for a um especialista que requer um encaminhamento e não obtiver um encaminhamento antecipadamente, o especialista pode se recusar a atender você.
 - Você pode precisar de um encaminhamento para consultar-se com um especialista, mesmo que já tenha se consultado com esse especialista antes.

Lembre-se que os serviços e benefícios cobertos pelo MassHealth mudam de tempos em tempos e pode haver flexibilidade no encaminhamento para um

especialista. Este manual e a lista de serviços cobertos destinam-se apenas à sua informação geral e não devem ser o único recurso em que você confia para verificar se você tem cobertura do MassHealth para o serviço que precisa. A melhor maneira de obter essas informações é ligar para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth pelo telefone (800) 841-2900, TDD/TTY: 711. De segunda a sexta-feira das 8:00 a.m. às 5:00 p.m.

Além disso, os regulamentos do MassHealth controlam os serviços e benefícios cobertos disponíveis para você. Para consultar os regulamentos do MassHealth, acesse www.mass.gov/masshealth-and-eohhs-regulations.

Quais serviços não requerem encaminhamento?

Alguns serviços não requerem encaminhamento, como

- serviços emergenciais,
- serviços de saúde comportamental,
- serviços obstétricos (gravidez),
- serviços de doulas e
- serviços de planejamento familiar.

É possível que você não precise de encaminhamento em outras ocasiões. Peça mais informações ao seu PCC ou ao Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Autorização prévia

O MassHealth ou a MBHP precisam aprovar determinados serviços de atendimento de saúde e de farmácia antes de você obtê-los. Isso é chamado de autorização prévia (PA). Durante o processo de PA, o MassHealth ou a MBHP decide se há necessidade médica para o serviço solicitado. Para saber se precisa de uma PA para um serviço ou medicamento, você pode:

- perguntar ao seu PCC,
- verificar a lista de serviços cobertos,
- ligar para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth se tiver perguntas sobre os serviços de atendimento de saúde e medicamentos,
- ligar para a MBHP e perguntar sobre serviços de saúde

comportamental, ou

- acessar www.mass.gov/druglist para ver uma lista dos medicamentos que requerem uma PA.

Se não concordar com a decisão sobre uma solicitação de PA, você pode apelar da decisão.

Leia mais sobre apelações na Seção 14, “Apelações e Reclamações”.

Autorização prévia do MassHealth para serviços médicos, equipamentos médicos, medicamentos e transporte

Quando seu PCC ou outro provedor médico achar que você precisa de um serviço ou medicamento que requer uma PA, seu provedor solicitará a PA ao MassHealth.

O MassHealth deve decidir sobre a solicitação do seu provedor dentro dos seguintes prazos:

Se você solicitar esse serviço	o prazo para o MassHealth decidir é
Farmácia (medicamentos)	24 horas
Transporte	7 dias corridos (ou o número de dias necessários para evitar risco sério à saúde ou segurança do membro)
Serviços de enfermagem de plantão	14 dias corridos
Equipamentos médicos duráveis	15 dias corridos
Demais serviços	21 dias corridos

Se o MassHealth aprovar a solicitação de PA, enviaremos uma carta para você e para o seu provedor para que você possa obter os serviços ou medicamentos.

Se a solicitação de PA não for aprovada em sua totalidade, o MassHealth enviará uma carta informando que o MassHealth:

- não autoriza nenhum dos serviços ou medicamentos solicitados,
- aprova apenas alguns dos serviços ou medicamentos solicitados, ou
- não aprova o valor total, tempo ou escopo dos serviços ou medicamentos solicitados.

Se o MassHealth não agir sobre uma solicitação de PA dentro dos prazos acima, você pode apelar ao Conselho de Audiências. Leia mais sobre como apelar na Seção 14, "Apelações e Reclamações". O MassHealth **não pagará** por um serviço que requer uma PA se ela não foi aprovada.

Para obter mais informações sobre como solicitar a PA para serviços de Triagem, Diagnóstico e Tratamento Precoce e Periódico (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment - EPSDT), consulte a Seção 11.

Triagem pré-internação pelo MassHealth para certas internações hospitalares

Todas as admissões médicas e cirúrgicas eletivas em um hospital de cuidados agudos devem ser aprovadas pelo MassHealth. Se você planeja ser hospitalizado(a) para um procedimento eletivo, seu médico ou enfermeiro enviará a documentação necessária para fazer uma solicitação em seu nome.

Se o MassHealth aprovar a solicitação, você e seu provedor serão avisados, e você poderá receber os serviços solicitados.

Se o MassHealth não aprovar a hospitalização, enviaremos a você uma carta com essa informação. Você tem o direito de apelar da decisão ao Conselho de Audiências.

Quando é preciso ter uma PA para serviços de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias)

Quando seu provedor de saúde comportamental achar que você precisa de um serviço que requer uma PA, seu provedor solicitará a PA ao MassHealth.

Para serviços de internação e serviços de desvio de prisão de 24 horas, a MBHP tomará uma decisão dentro de 24 horas depois da solicitação.

Para serviços ambulatoriais, serviços diurnos ambulatoriais e serviços de desvio que não funcionam durante 24 horas, a MBHP tomará uma decisão dentro de 14 dias corridos a partir da solicitação.

Se o seu provedor ou a MBHP achar que os 14 dias para decidir o pedido colocará sua saúde em risco, a MBHP tomará uma decisão dentro de **três dias úteis**. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais **14 dias corridos** se você, seu provedor ou a MBHP pedirem um prazo mais longo. A MBHP pode pedir um prazo mais longo somente se for do seu interesse e se houver necessidade de mais informações.

Se a MBHP aprovar a solicitação, o provedor e o membro receberão um aviso escrito. A MBHP pagará por esse serviço.

Toda vez que fizer ou negar uma solicitação, a MBHP enviará uma carta para você informando os motivos. Você tem direito de apelar se não concordar com os motivos da MBHP. Leia mais sobre como apelar na Seção 14.

Você também receberá uma carta se a MBHP

- não autorizar nenhum dos serviços solicitados,
- aprovar apenas alguns dos serviços solicitados, ou
- não aprovar o valor total, tempo ou escopo dos serviços solicitados.

Você tem o direito de apelar da decisão da MBHP. E também, se a MBHP não agir sobre uma solicitação dentro dos prazos acima, você pode apelar à MBHP. Leia mais sobre como fazer uma apelação interna à MBHP na Seção 14.

A MBHP não pagará por um serviço que requer uma PA se ela não foi aprovada.

Para obter mais informações sobre como solicitar a PA para serviços de Triagem, Diagnóstico e Tratamento Precoce e Periódico (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment - EPSDT), consulte a Seção 11.

Se você receber uma conta pelos serviços

Você nunca deveria receber uma conta por um serviço coberto quando for um membro do Plano PCC. Os provedores não podem cobrar pagamento nem receber dinheiro de você por nenhum serviço se eles puderem ser pagos pelo MassHealth ou pela MBHP.

Para obter informações sobre os serviços cobertos, consulte a lista de serviços cobertos. Ela se encontra no site do MassHealth na página do Plano Clínico de Cuidados Primários (PCC) para membros do MassHealth (www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members). Se tiver dúvidas, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Se você receber uma conta de um serviços cobertos pelo MassHealth, ligue para o consultório médico e informe “Sou membro de um Plano PCC e recebi uma conta. Este é meu cartão do MassHealth”.

Se continuar a receber contas, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth. Nós ajudaremos você.

Se você receber uma conta de um serviço de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias) coberto pelo MassHealth, prestado por um provedor da MBHP, ligue para a MBHP.

5. Seu Clínico de Cuidados Primários

O que é um clínico de cuidados primários?

Você e cada membro da sua família inscritos no Plano PCC devem escolher um Clínico de Cuidados Primários (PCC). O PCC é seu médico ou enfermeiro clínico pessoal. Se houver adultos e crianças na família e todos quiserem o mesmo PCC, você pode escolher um provedor clínico de família para ser o PCC de cada membro da família.

Seu PCC se encarregará de vários aspectos do seu cuidado e de sua família, como

- checkups anuais e cuidados para que estejam com saúde,
- tratar a maioria dos seus problemas médicos,
- encaminhar você para especialistas e trabalhar com o especialista para ajudar você a obter o cuidado necessário,
- indicar sua internação hospitalar, se necessária,
- receitar medicamentos e
- manter seu prontuário médico.

Provedores que são PCCs

Estes são alguns provedores que podem ser PCCs:

- Médicos de clínica geral que tratam adultos e crianças. Eles também podem cuidar de uma pessoa grávida
- Médicos de medicina interna (internistas) que tratam adultos e adolescentes mais velhos
- Médicos pediátricos (pediatras) que podem tratar crianças e jovens adultos até a idade de 21 anos, e
- Enfermeiros clínicos independentes

Os PCCs clinicam em diferentes locais, como

- consultórios individuais,
- consultórios de propriedade de um grupo,
- centros de saúde comunitários,
- centros de saúde licenciados por hospitais, e
- unidades de atendimento ambulatorial de hospitais.

Sua primeira consulta com o novo PCC

Quando você se tornar membro do Plano PCC, marque uma consulta com o seu PCC para um checkup se não tiver feito um checkup com este provedor antes e se não tiver feito nenhum checkup recentemente. O guia abaixo indica quando você deve fazer o checkup.

Para marcar uma consulta, ligue para o consultório do seu PCC e informe que esta é sua primeira consulta com o PCC e que você deseja marcar uma consulta para um checkup completo. Quando você consultar seu PCC pela primeira vez, ele fará perguntas sobre sua saúde e a saúde de sua família. Quanto mais o seu PCC souber sobre seu histórico de saúde, melhor ele poderá ajudar com seu cuidado. Antes de sua consulta, pode ser útil preencher uma avaliação das suas necessidades de saúde, que você pode obter online na seção “Primeiros Passos” do site da MBHP em www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started.

Se precisar de ajuda no preenchimento, ligue para a MBHP e uma pessoa ajudará você.

Se tiver dificuldade em marcar uma consulta com seu PCC, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Segue um guia sobre a frequência com que as consultas são recomendadas para adultos, gestantes, bebês e crianças. Tratam-se apenas de recomendações. Você deve discutir o que é apropriado para você com o seu PCC ou outros provedores.

Cronograma de consultas para adultos

Agende uma consulta uma vez por ano ou a cada três anos, dependendo da sua idade e de fatores de risco.

Converse sobre a frequência com o seu PCC.

Cronograma de consultas durante a gravidez

Contate seu provedor para marcar sua primeira consulta assim que achar que está grávida.

Gestantes com problemas de saúde ou de gravidez podem precisar de mais consultas.

Idade gestacional	Frequência da consulta
Até 28 semanas	Uma vez por mês
De 28 a 36 semanas	Uma vez a cada duas semanas
De 36 semanas até o parto (40 a 42 semanas)	Semanal
Consulta pós-parto	Geralmente de quatro a seis semanas depois do parto, podendo ser antes ou mais frequente, se necessário

Cronograma de consultas para bebês e pessoas com menos de 21 anos

O MassHealth recomenda levar a criança para exames físicos completos e triagem nas seguintes idades:

- Recém-nascido (pode ocorrer no hospital antes da alta)
- 3 a 5 anos de idade
- 1 mês de idade
- 2 meses de idade
- 4 meses de idade
- 6 meses de idade
- 9 meses de idade
- 12 meses de idade
- 15 meses de idade
- 18 meses de idade
- 24 meses de idade
- 30 meses de idade
- Uma vez por ano se tiver entre 3 e 20 anos de idade

Leia mais sobre como cuidar de crianças na Seção 11.

Ligue antes para seu PCC se estiver doente, salvo se achar que é uma emergência

Se você acha que está tendo uma emergência com risco de vida, ligue para 911 ou vá imediatamente para o pronto-socorro do hospital mais

próximo. Se for uma emergência de saúde comportamental, ligue ou envie uma mensagem de texto para a Linha de Ajuda de Saúde Comportamental (BHHL) pelo número (833) 773-2445 para ser conectado a tratamento de saúde comportamental 24 horas por dia, 7 dias por semana. A BHHL tem acesso a interpretação em tempo real para mais de 200 idiomas e está disponível independentemente do status do seguro. Você também pode conversar conosco em www.masshelpline.com. Em todos os outros momentos, ligue para seu PCC e pergunte o que fazer. Você pode ligar para seu PCC 24 horas por dia, sete dias por semana. Se seu PCC não estiver disponível, outro médico ou profissional do setor de saúde irá ajudar você.

Cuidados especializados e encaminhamentos

Leia mais sobre consultas com especialistas e obtenção de encaminhamentos na Seção 4.

Como mudar de PCC

Você pode mudar de PCC a qualquer momento. Para mudar de PCC, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth. Nós ajudaremos a escolher um PCC para você e para cada membro da família coberto pelo Plano PCC.

Se um PCC solicitar sua remoção como paciente da clínica

Um PCC pode pedir para remover você de lista de pacientes do PCC. O PCC pode fazer essa solicitação se você tiver um padrão de comportamento disruptivo, incluindo, mas não se limitando a, violência ou ameaças de violência a qualquer membro da equipe ou outro paciente da clínica. Se for removido da clínica do PCC, você tem o direito de apelar. Leia mais sobre apelações na Seção 14. Um PCC não pode solicitar sua remoção de lista de seus pacientes pelos seguintes motivos:

- sua condição de saúde,
- seu uso de serviços médicos,
- sua capacidade mental,
- seu comportamento causado pela sua condição de saúde comportamental ou necessidades especiais.

6. Seu atendimento de saúde

Emergências e atendimento de urgência

Uma **emergência** é qualquer problema sério de saúde que você acha que precisa ser tratado imediatamente. Se tiver uma emergência, você deve obter atendimento imediatamente. Se tiver uma emergência médica, você pode

- ligar para 911 ou
- ir imediatamente para o pronto-socorro do hospital mais próximo.

Se você tiver uma emergência de saúde comportamental, também pode ligar ou enviar uma mensagem de texto para a Linha de Ajuda de Saúde Comportamental (BHHL) pelo telefone 833-773-2445 ou usar o chat online em www.masshelpline.com. Para cuidado não emergencial, ligue para seu PCC e pergunte o que deve fazer. Você pode ligar para seu PCC 24 horas por dia, sete dias por semana. Se seu PCC não estiver disponível, outro médico ou profissional do setor de saúde irá ajudar você.

Exemplos de emergências

Estas são algumas emergências comuns médicas e de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias), mas também há outros tipos de emergências.

Emergências médicas

- fratura de ossos
- dor no peito
- convulsões
- desmaios ou crises de tontura
- infarto
- hemorragia grave
- perda de consciência
- envenenamento
- acidentes graves
- queimaduras graves
- dores de cabeça intensas
- dor intensa
- ferimentos graves
- falta de ar
- derrame (incluindo dormência ou dificuldade para falar)
- mudança súbita de visão
- dor súbita, intensa, ou pressão no ou abaixo do peito
- vômito com sangue
- vômito intenso
- pessoa que não pode ser despertada

Emergências de saúde comportamental

- querer causar danos a si mesmo(a)
- querer causar danos a outra pessoa
- comportamento fora de controle, uma mudança significativa do seu comportamento usual
- intenso isolamento social

O que você também deve saber sobre atendimento de emergência

Não é necessário encaminhamento nem autorização prévia para atendimento de emergência. É possível obter transporte de ambulância para emergências. Após uma emergência, ligue para o seu PCC e marque uma consulta de acompanhamento. Também ligue para seu provedor de saúde comportamental depois de uma emergência de saúde comportamental.

Atendimento de urgência

Uma condição urgente é um problema de saúde sério, mas que você não considera uma emergência. Ligue para seu PCC para obter atendimento. Seu PCC deve atender você dentro de 48 horas depois da sua solicitação.

Se você tiver uma condição urgente de saúde comportamental, seu provedor de saúde comportamental deve atender você dentro de 48 horas depois da sua solicitação.

Se você estiver fora da cidade e tiver uma condição urgente, ligue para o seu PCC. Seu PCC lhe dirá como obter atendimento. Você pode ligar para seu PCC 24 horas por dia, sete dias por semana. Se o seu PCC não estiver disponível, outro médico ou profissional do setor de saúde retornará sua ligação.

Como conseguir marcar uma consulta quando for necessária

Quando não está se sentindo bem, ou quando quer se consultar com o profissional do setor de saúde, você não quer esperar muito tempo para conseguir uma consulta. Seu provedor deve atender você nos seguintes prazos.

Consultas para atendimento médico

- **Atendimento de emergência:** o provedor de serviço médico de emergência deve atender você imediatamente depois de você pedir o atendimento. Leia a Seção 1 com informações sobre atendimento de emergência.
- **Atendimento de urgência:** se sentir alguma coisa que não deveria, mas acha que não é uma emergência, o seu PCC deve atender você no prazo de 48 horas depois da sua solicitação de atendimento de urgência.
- **Cuidados primários (não urgentes):** se estiver doente ou tiver sintomas que não são urgentes, o seu PCC deve atender você no prazo de 10 dias corridos depois da sua solicitação de consulta.
- **Cuidados primários (de rotina):** se não estiver doente e não tiver nenhum sintoma, o seu PCC deve atender você no prazo de 45 dias corridos depois da sua solicitação de consulta.
- **Crianças que estão sob os cuidados ou custódia do Departamento de Crianças e Famílias (Department of Children and Families - DCF)**

Se você for responsável por uma criança que está sob os cuidados ou custódia do DCF, o PCC da criança deve:

- fornecer a essa criança uma consulta para uma triagem de saúde dentro de sete dias corridos depois que você ou a pessoa do DCF

solicitarem, e

- fazer uma consulta para um exame médico completo dentro de 30 dias corridos depois que você ou um representante do DCF solicitarem (a menos que um prazo mais curto seja exigido pelo cronograma de serviços de Triagem, Diagnóstico e Tratamento Precoce e Periódico [EPSDT]). Consulte “Serviços para Crianças” na Seção 11.

Você deve manter as consultas, chegar no horário e ligar com antecedência se for se atrasar ou se precisar cancelar.

Consultas de atendimento de saúde comportamental (incluindo saúde mental e tratamento do transtorno por uso de substâncias)

- Atendimento de emergência: um Centro Comunitário de Saúde Comportamental (Community Behavioral Health Center - CBHC) ou outro provedor de serviços de atendimento de saúde comportamental deve atender você dentro de 60 minutos depois da sua solicitação de atendimento. Leia informações sobre atendimento de emergência na Seção 1.
- Atendimento de urgência: se sentir alguma coisa que não deveria, mas acha que não acha é uma emergência, o seu provedor deve atender você no prazo de 48 horas depois da sua solicitação de atendimento.
- Atendimento sem urgência: um provedor deve atender você dentro de 14 dias corridos depois da sua solicitação de atendimento.

Se não conseguir atendimento ou uma consulta com um provedor dentro desses prazos, você pode apresentar uma reclamação. Leia mais informações sobre “Apelações e Reclamações” na Seção 14.

Você deve manter as consultas, chegar no horário e ligar com antecedência se for se atrasar ou se precisar cancelar.

Como se manter saudável

Lembre-se, é possível prevenir alguns problemas de saúde se você receber cuidados de saúde regulares antes de ficar doente.

Se não tem recebido cuidados regulares de um provedor de cuidados primários, você deve marcar uma consulta o mais rápido possível com o seu PCC.

Cobertura de farmácia

Seu profissional do setor de saúde precisa receitar ou ligar para a farmácia para receitar todos os medicamentos de que você precisa, incluindo aqueles vendidos sem receita médica.

Observe que, desde 1º de abril de 2024, não há copagamentos para nenhum serviço coberto pelo MassHealth, incluindo medicamentos receitados para membros do Plano PCC.

Para obter mais informações sobre serviços de farmácia, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth pelo telefone (800) 841-2900, TDD/TTY: 711, acesse a lista de medicamentos do MassHealth em www.mass.gov/druglist, ou consulte as listas de serviços cobertos online em www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members.

7. Serviços odontológicos/Saúde oral

Para obter mais informações sobre os serviços odontológicos cobertos pelo MassHealth, consulte a lista de serviços cobertos em www.mass.gov/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members.

Os membros inscritos no MassHealth Standard e no CommonHealth se qualificam para todos os serviços odontológicos necessários por motivos médicos.

Os membros menores de 21 anos, inscritos no MassHealth Family Assistance estão cobertos para serviços odontológicos necessários por motivos médicos.

Alguns serviços talvez precisem ser aprovados pelo MassHealth antes do atendimento pelo dentista. O dentista saberá quais são esses serviços e providenciará a aprovação se achar que você precisa desses serviços. Você não precisa fazer nada para solicitar aprovação.

Serviços para membros menores de 21 anos

O MassHealth paga por serviços odontológicos, incluindo triagens, obturações, selantes, limpezas, aplicação de flúor e muitos outros tratamentos para membros menores de 21 anos. Exames de rotina são consultas ao dentista para um checkup odontológico. As consultas odontológicas são uma parte importante da saúde geral da criança. O dentista examinará a boca da criança para verificar se os dentes, as gengivas e os ossos que sustentam os dentes estão saudáveis. Nesse momento, o dentista verificará se a criança precisa de outros serviços odontológicos. Às vezes, durante a consulta, o dentista pode fazer a limpeza dos dentes e radiografias.

A criança deve começar a ir ao dentista quando o primeiro dente aparecer e, no mais tardar, aos 12 meses de idade. O PCC da criança fará uma triagem odontológica em cada consulta de rotina e poderá também aplicar um verniz de flúor nos dentes para prevenir cáries. O PCC lembrará a você que deve levar a criança a um dentista para um exame oral completo e limpeza. Toda criança deve ir a um dentista para que esse exame completo seja realizado a cada seis meses. Não é necessário encaminhamento do PCC da criança para consultar um dentista para esses serviços.

Serviços para adultos (membros com 21 anos ou mais)

Membros do MassHealth com 21 anos ou mais são qualificados para serviços odontológicos realizados por um dentista do MassHealth. Os serviços odontológicos cobertos para adultos incluem triagens, limpezas, obturações, extrações, dentaduras, algumas cirurgias orais e certos procedimentos restauradores. Consulte a lista de serviços cobertos para obter mais informações sobre os serviços odontológicos cobertos pelo MassHealth.

Como encontrar um dentista

O MassHealth pagará os serviços odontológicos cobertos apenas se forem prestados por dentistas cadastrados no MassHealth. Representantes de atendimento ao cliente odontológico podem ajudar você a encontrar um dentista do MassHealth que esteja aceitando novos pacientes e até mesmo ajudar a agendar uma consulta. Para falar com um representante de atendimento ao cliente odontológico, ligue para o Serviço de Atendimento ao Cliente Odontológico pelo telefone (844) MH-DENTL ([844] 643-3685).

Os representantes de atendimento ao cliente odontológico podem fornecer uma lista de dentistas cadastrados no MassHealth. A lista é chamada de Diretório de Provedores Odontológicos do MassHealth. Para visualizar esse diretório na internet, acesse https://provider.masshealth-dental.net/MH_Find_a_Provider.

8. Atendimento de saúde comportamental

Como encontrar provedores de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias).

Se você precisar de serviços de saúde comportamental (saúde mental ou transtorno por uso de substâncias), a MBHP trabalhará com você e seu PCC na localização dos cuidados necessários. Clique em “Encontrar um provedor de saúde comportamental” no site da MBHP, www.masspartnership.com ou ligue para a MBHP pelo telefone (800) 495-0086 ou use MassRelay no 711 para encontrar um provedor de saúde comportamental na rede da MBHP.

Não é preciso ser encaminhado pelo seu PCC para ser atendido por um provedor de saúde comportamental.

Sua cobertura dos serviços de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias).

Consulte uma lista de serviços de saúde comportamental cobertos pela MBHP no site da MBHP, www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/covered-services. Você também pode ler sobre serviços adicionais para membros menores de 21 anos de idade em “Serviços para Crianças” na Seção 11.

Esta lista e o manual podem sofrer alterações. Ligue para a MBHP para obter as informações mais recentes ou se precisar de ajuda para os serviços de saúde comportamental.

Especialistas-pares certificados

A MBHP oferece Especialistas-pares Certificados (Certified Peer Specialists - CPS) para membros do Plano PCC do MassHealth. Um CPS tem “experiência própria”. Eles podem ter histórico ou um membro da família com transtorno de saúde mental ou uso de substâncias, ou ambos. Por esse motivo, o CPS pode ensinar, oferecer apoio e ajudar você e sua família a trabalhar com o sistema atendimento de saúde. Os pares oferecem apoio sem julgamento. Eles fornecem esperança de que uma recuperação é possível.

Para obter mais informações sobre os Especialistas-pares Certificados, ligue para (800) 495-0086, Ramal 706870.

Centro de Engajamento de Membros da MBHP

O Centro de Engajamento de Membros é onde você começa a aprender sobre os serviços da MBHP disponíveis a você. Quando ligar para o Centro de Engajamento de Membros pelo número (800) 495-0086, a equipe pode:

- ajudar a entender os serviços disponíveis para você como membro da MBHP,
- trabalhar com você para completar uma Avaliação de Necessidades de Saúde,
- conectar você a outros serviços, tendo em mente suas necessidades de saúde, e
- ajudar a participar de grupos de apoio, se tiver interesse.

Recursos para saúde comportamental:

- Em caso de emergência de saúde comportamental, você também pode ligar para a **Linha de Ajuda de Saúde Comportamental (BHHL) de Massachusetts**. A BHHL conecta pessoas e famílias com toda a linha de serviços para saúde mental e uso de substâncias quando e onde for necessário. A BHHL é gratuita e confidencial. Há serviço de interpretação em tempo real para mais de 200 idiomas. **Ligue ou envie mensagem de texto para (833) 773-2445 ou use o chat disponível em www.masshelpline.com.**
- Procure um **Centro Comunitário de Saúde Comportamental (Community Behavioral Health Center - CBHC)** se estiver em crise ou precisar de tratamento para saúde mental e transtorno por uso de substâncias (Substance Use Disorder - SUD). Você pode ir até um CBHC, ou uma pessoa do CBHC irá até você. Isso é chamado de Intervenção Móvel para Crises (MCI) de adultos e jovens. Não é necessário encaminhamento para ir a um CBHC. Você pode ir a um CBHC devido às suas necessidades de saúde comportamental ao invés de ir ao departamento de emergência de um hospital. Localize o CBHC perto de você em www.mass.gov/cbhc-crisis-care.
- Localize consultas em centros de **Atendimento de Urgência de Saúde Comportamental (BH)**. Os provedores de atendimento de urgência de BH estão abertos para consultas de segunda a sexta-feira, das 9

a.m. às -5 p.m. Também atendem durante os fins de semana. Pesquise no site do **Acesso à Saúde Comportamental de Massachusetts (MABHA)** em www.mabhaccess.com/. Encontre consultas com os provedores disponíveis na página de Serviços de Saúde Mental.

- **O Diretório de Recursos da Linha de Ajuda de Saúde Comportamental (BHHL) de Massachusetts** é uma ferramenta de busca para encontrar serviços de saúde mental, tratamento para transtorno por uso de substâncias e serviços de apoio em todo o estado. A busca pode ser feita por localização e tipo de serviço, usando filtros para ver os resultados correspondentes às suas necessidades. Se precisar de ajuda para usar a ferramenta de pesquisa, ligue ou envie mensagem de texto para 833-773-2445 ou use nosso chat em www.masshelpline.com.

9. Serviços de gestão de cuidados

Programa de Gestão Integrada de Cuidados (ICMP)

A Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP) oferece um Programa de Gestão de Cuidados Integrados (ICMP) para membros do Plano PCC do MassHealth com questões médicas e/ou de saúde comportamental complexas. A equipe do ICMP é composta por clínicos licenciados e outros funcionários que trabalham com você para:

- ajudar a entender os planos de tratamento prescritos pelo seu PCC,
- ajudar a entender e gerenciar suas necessidades de saúde,
- fornecer chamadas agendadas, materiais escritos de fácil compreensão, e
- coordenar consultas de acompanhamento e serviços adicionais.

Este programa é oferecido gratuitamente para você. A equipe do Programa de Gestão Integrada de Cuidados trabalhará com você e seu cuidador (ou ambos) de forma individualizada para ajudar a escolher os melhores cuidados para você.

Para saber mais sobre o ICMP ou para participar do programa, ligue para a MBHP pelo telefone (800) 495-0086, ramal 706870. Leia mais informações no sobre o ICMP no site da MBHP, www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/care-management.

Se você tiver dúvidas sobre a gestão de cuidados especializados ou outros serviços de saúde comportamental (saúde mental ou transtorno por uso de substâncias) e como obtê-los, ligue para a Linha de Acesso da Região Nordeste da MBHP pelo telefone (800) 495-0086 ou para o MassRelay pelo 711. A Linha de Acesso da Região Nordeste está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

Programa de Gestão de Casos Comunitários

Membros com menos de 22 anos e que recebem serviços contínuos de enfermagem podem participar do programa de Gestão de Casos Comunitários (Community Case Management - CCM).

Enfermeiros(as) registrados(as) do CCM e outros clínicos trabalham com você, seus profissionais do setor de saúde e outros provedores do MassHealth para ajudar a planejar o atendimento domiciliar da criança. Um Gerente de Casos de Enfermagem visita a criança para determinar os serviços necessários, como:

- enfermagem em tempo integral,
- equipamentos médicos duráveis,
- auxiliares de saúde domiciliar,
- consultas de enfermagem em meio período,
- suprimentos médicos,
- terapia ocupacional,
- assistentes de cuidados pessoais
- fisioterapia e
- fonoterapia.

A equipe do CCM ajuda a gerenciar esses serviços quando a criança sair do hospital ou quando estiver em casa ou em outro lugar da comunidade. Ligue para (800) 863-6068 para obter mais informações sobre o programa CCM, ou acesse www.mass.gov/the-masshealth-community-case-management-ccm-program.

10. Serviço para gestantes e de planejamento familiar

Cuidados na gestação

O atendimento de saúde que você recebe antes de engravidar, durante a gravidez (antes do nascimento do bebê) e após o nascimento do bebê é muito importante. É a melhor maneira de

- aprender o que você pode fazer para ter um bebê saudável, mesmo antes de engravidar,
- estar a par do desenvolvimento da sua gravidez e saber se há algum problema, e
- manter-se saudável depois do nascimento do bebê.

Mesmo que você já tenha dado à luz antes, é muito importante receber esse atendimento.

O MassHealth está aqui para apoiar você durante a gravidez e depois dela. Para obter mais informações, acesse www.mass.gov/info-details/information-for-pregnant-masshealth-members

Marque uma consulta com seu clínico de cuidados primários, obstetra/ginecologista (OB/GYN) ou enfermeiro(a) obstetra.

Quando estiver planejando engravidar, consulte o seu PCC, médico(a) obstetra/ginecologista (OB/GYN) ou um(uma) enfermeiro(a) obstetra para falar sobre sua saúde e como ter um parto saudável. Os(as) OB/GYNs e os(as) enfermeiros(as) obstetras são treinados para tratar gestantes e realizar partos.

Assim que souber que está grávida, marque uma consulta com um(a) médico(a) OB/GYN ou enfermeiro(a) obstetra. Os cuidados pré-natal desde o início e durante toda a gestão são muito importantes para ter um bebê saudável e um parto seguro. Você também deve consultar seu médico/sua médica OB/GYN ou enfermeiro(a) obstetra com a frequência que eles indicarem enquanto estiver grávida e depois do nascimento do bebê. O Plano PCC cobre todas essas consultas.

Se precisar de ajuda para encontrar um(a) médico(a) OB/GYN ou um(a) enfermeiro(a) obstetra, você pode pedir a recomendação do seu PCC ou ligue para o Cento de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Se você estiver grávida, não precisa de encaminhamento do seu PCC para consultar um(a) médico(a) OB/GYN ou enfermeiro(a) obstetra. Pode ser necessário um encaminhamento se não estiver grávida.

Você deve ligar para informar o seu PCC quando estiver grávida. É importante incluir o seu PCC porque ele pode fornecer informações importantes sobre sua saúde ao seu médico OB/GYN ou enfermeiro(a) obstetra.

Serviços de doula

O MassHealth cobre os serviços de doula durante a gestação, parto e durante 12 meses depois do parto. Doulas dão suporte emocional não médico, informações e suporte físico para pessoas e famílias durante o período de gestação, nascimento e pós-parto.

Para obter mais informações, acesse www.mass.gov/info-details/masshealth-doula-services-program-information-for-doulas.

Gravidez e saúde bucal

Consultas regulares com o dentista são importantes durante a gravidez. Durante a gravidez, as gengivas podem ficar inchadas e sensíveis e podem até sangrar quando você escova os dentes. Uma pessoa grávida com cáries e saúde bucal precária pode ter mais possibilidade de ter bebês pequenos e de dar à luz mais cedo. Existem maneiras simples de melhorar sua saúde bucal, como escovar os dentes duas vezes ao dia, usar fio dental todos os dias e consultar um dentista, especialmente se você estiver grávida. Manter os dentes limpos ajudará a evitar esses problemas. Converse com seu dentista sobre a sua saúde bucal.

Seu bebê recém-nascido

Lembre-se de informar ao MassHealth assim que seu bebê nascer, para que ele possa ser inscrito em um plano de saúde. Você também deve escolher um médico para seu bebê. Ligue para Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth para obter ajuda na seleção de um provedor inscrito no MassHealth que possa atender seu bebê após o nascimento. Para selecionar um plano de saúde para seu bebê, preencha um formulário de Notificação de Nascimento no hospital.

Serviços de planejamento familiar

Você pode receber serviços de planejamento familiar do seu PCC ou de um provedor de planejamento familiar do MassHealth. Eles não requerem encaminhamento.

Seguem alguns dos serviços de planejamento familiar que você pode obter:

- Aconselhamento sobre controle de natalidade para que você entenda as suas opções.
- Receitas médicas para obtenção de pílulas anticoncepcionais, adesivos, anéis ou injeções. Você pode pedir ao seu médico um suprimento de 12 meses de pílulas anticoncepcionais. Leia sobre a lei ACCESS de Massachusetts em www.mass.gov/info-details/access-to-birth-control-and-emergency-contraception#learn-about-the-access-law-.
- Contraceção duradoura e reversível (LARC), é o controle de natalidade com longa duração e que pode ser mudado ou interrompido quando você quiser.
- Contraceção de emergência, como um Plano B ou a pílula da manhã seguinte. Você pode comprá-las em uma farmácia, sem receita médica.
- Aborto (interromper uma gravidez) com medicamentos ou cirurgia.
- Procedimentos de esterilização permanente para pessoas com 18 anos ou mais.
- Testes de gravidez

Se precisar de ajuda para encontrar um provedor de planejamento familiar, peça uma recomendação do seu PCC. Não é preciso encaminhamento do seu PCC para atendimento por um provedor de planejamento familiar. Para obter mais informações, acesse www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members.

11. Serviços para crianças

Cuidados preventivos e de puericultura de todas as crianças

É importante que crianças, adolescentes e jovens adultos façam consultas de checkup com seu PCC ou enfermeiro(a). Os checkups de puericultura são uma boa medida para manter a boa saúde das crianças.

O MassHealth paga as consultas do PCC da criança. Pequenos problemas que são identificados logo no início podem ser resolvidos antes de se tornarem grandes problemas. Essas triagens incluem saúde e desenvolvimento, visão, odontologia, audição, saúde comportamental e garantem que as imunizações (vacinas) estejam atualizadas.

Se você estiver preocupado(a) com o comportamento ou sentimentos da criança, ou se o médico ou enfermeiro(a) achar que a criança precisa consultar um provedor de saúde comportamental, você pode obter ajuda

- do seu PCC,
- do Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth ou
- da Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP).

As triagens de saúde comportamental podem ajudar você e o médico ou enfermeiro(a) a identificar logo no início as preocupações de saúde comportamental. Se a criança consultar um provedor de saúde comportamental, ele usará uma ferramenta de avaliação chamada Necessidades e Pontos Fortes da Criança e do Adolescente (Child and Adolescent Needs and Strengths - CANS). Essa ferramenta é útil para coletar e registrar os pontos fortes e necessidades da criança. A CANS também ajuda o provedor a planejar o tratamento e verificar o progresso da criança. Peça ao provedor de saúde comportamental da criança mais informações sobre a ferramenta CANS.

Os serviços de saúde comportamental incluem o seguinte:

- Terapia de Análise Comportamental Aplicada (ABA),
- Terapia ambulatorial,
- Coordenação de cuidados intensivos,
- Apoio e treinamento familiar (“parceiros de famílias”),
- Terapia domiciliar,
- Mentoria terapêutica,

-
- Serviços comportamentais domiciliares, e
 - Serviços do Centro Comunitário de Saúde Comportamental, incluindo a intervenção móvel para crises. Para saber mais, acesse www.mass.gov/cbhc-crisis-care.

O MassHealth exige que os PCCs se ofereçam para examinar todas as crianças menores de 21 anos quanto a problemas de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias) durante cada consulta de rotina. Os PCCs usarão uma lista curta de perguntas ou uma checklist que você ou a criança (se for mais velha) deve preencher para depois discutir com o PCC. Informe ao seu PCC se você não quer que seja feita uma triagem de saúde comportamental da criança.

Se você se preocupa com o comportamento ou sentimentos da criança, ou se o médico ou enfermeiro(a) achar que ela precisa se consultar com um provedor de saúde comportamental, seu PCC, o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth ou a Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP) podem ajudar você a se informar sobre como obter esses serviços.

Consulte “Seu PCC” na Seção 5 para saber quais são as idades recomendadas para levar a criança para exames físicos completos e triagens.

As crianças também devem consultar seu PCC sempre que houver preocupação com suas necessidades de saúde médica, emocional ou comportamental, mesmo que não seja hora de um checkup regular.

Serviços de Triagem e Diagnóstico Preventivo de Cuidados de Saúde Pediátricos (PPHSD) para membros inscritos no MassHealth Family Assistance

Um programa de serviços chamado Triagem e Diagnóstico Preventivo de Cuidados de Saúde Pediátricos (Preventative Pediatric Health-Care Screening and Diagnosis - PPHSD) abrange crianças, adolescentes e jovens adultos menores de 21 anos, inscritos no MassHealth Family Assistance. Isso significa que quando um PCC, dentista ou outro clínico identifica um problema de saúde, o MassHealth pagará por todo tratamento médico necessário que esteja incluído no tipo de cobertura da criança, se for prescrito por um provedor qualificado e disposto a prestar o serviço.

Serviços de Triagem, Diagnóstico e Tratamento Precoce e Periódico (EPSDT) para membros inscritos no MassHealth Standard ou no CommonHealth

Um programa de serviços chamado Triagem, Diagnóstico e Tratamento Precoce e Periódico (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment - EPSDT) abrange crianças, adolescentes e jovens adultos com menos de 21 anos, inscritos no MassHealth Standard ou no CommonHealth. O EPSDT assegura que o Plano PCC pagará por todos os serviços necessários para fins médicos que sejam cobertos pela lei federal do Medicaid, mesmo que os serviços não sejam prestados pelo Plano PCC ou pela MBHP. Essa cobertura abrange atendimento de saúde, serviços diagnósticos, tratamentos e outras medidas necessárias para a correção ou melhoria de defeitos e problemas e doenças físicos, odontológicos e mentais. Quando o PCC da criança (ou qualquer outro clínico) identifica um problema de saúde, o MassHealth pagará por qualquer tratamento para fins médicos coberto pela lei do Medicaid, se for realizado por um provedor qualificado e disposto a prestar o serviço, e médico(a), enfermeiro(a) clínico(a) ou enfermeira(o) obstetra inscritos no MassHealth confirmar, por escrito, a necessidade médica do serviço. Você e o seu PCC podem buscar assistência do MassHealth ou da MBHP para determinar quais provedores podem estar disponíveis na rede para fornecer esses serviços e como usar provedores fora da rede, se necessário.

Na maioria das vezes, esses serviços são cobertos pelo tipo de cobertura do MassHealth seu ou da criança e estão incluídos na lista de serviços cobertos. Se o serviço ainda não estiver coberto ou não estiver na lista, o clínico ou provedor que irá fornecer o serviço pode solicitar autorização prévia (PA) ao MassHealth. O MassHealth usa esse processo para determinar se há necessidade médica para o serviço. O Plano PCC pagará pelo serviço se houver uma PA. Se a PA for negada, você tem direito de apelar. Leia mais informações sobre os processos de apelação em “Apelações e Reclamações” na Seção 14. Converse com o PCC, provedor de saúde comportamental ou outro especialista seu ou da criança para obter ajuda na obtenção desses serviços.

Serviços de intervenção precoce para crianças com problemas de crescimento ou de desenvolvimento

Algumas crianças precisam de ajuda extra para terem um crescimento e desenvolvimento saudável. Provedores especializados em intervenção precoce podem ajudá-las. Seguem alguns exemplos de especialistas em intervenção precoce:

- assistentes sociais,
- enfermeiros(as) e
- fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e fonoterapeutas.

Esses provedores trabalham com crianças menores de três anos e suas famílias, visando assegurar que tenham todo suporte extra que precisam. Alguns dos serviços são prestados no domicílio, e outros em centros de intervenção precoce.

Converse com o PCC da criança o quanto antes se achar que a criança tem problemas de crescimento ou de desenvolvimento, ou entre imediatamente em contato com o programa de intervenção precoce local. Mais informações estão disponíveis em www.mass.gov/ei-information-for-families.

12. Diretivas Antecipadas

Uma **diretiva antecipada** é uma declaração que você escreve ou assina indicando quem você escolhe para tomar decisões de saúde por você, e qual tratamento de saúde você deseja ou não deseja receber em caso de doença ou lesão que impeça você de falar ou escrever.

Há dois tipos de diretivas antecipadas: uma procuração para atendimento de saúde e um testamento em vida.

Procuração para atendimento de saúde

Uma **procuração para atendimento de saúde** é sua permissão por escrito para que um membro da família ou pessoa amiga tome decisões de saúde por você, caso você não possa tomá-las por conta própria. Essa pessoa é chamada de seu “agente” ou “procurador”.

Testamento em vida

No **testamento em vida**, você comunica o tipo de cuidados que deseja ou não deseja receber se não puder tomar decisões de atendimento de saúde por conta própria. Por exemplo, você pode não querer ser mantido vivo por meio de equipamentos de sustentação da vida. Seu testamento em vida pode ajudar seu procurador para atendimento de saúde a tomar as decisões por você. Se você não tiver uma procuração para atendimento de saúde, ou se essa pessoa não estiver disponível, seu testamento em vida pode ajudar seus provedores a cuidar de você.

Se optar por assinar uma procuração para atendimento de saúde ou um testamento em vida, você pode mudar sua decisão a qualquer momento e escrever e assinar novos documentos.

Converse com um advogado para saber mais sobre as diretivas antecipadas. Para obter mais informações, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth ou para a MBHP.

13. Direitos dos membros

Sendo membro do Plano PCC, você tem determinados direitos. Seus direitos abrangem o seguinte:

- Seu PCC não pode se recusar a lhe dar tratamento médico necessário, mas seu PCC pode encaminhar você para tratamento com um especialista.
- Os funcionários do Plano PCC e seus provedores devem tratar você com dignidade e respeito, e respeitar seu direito à privacidade.
- O Plano PCC e seus provedores devem manter a privacidade das suas informações e dos seus prontuários médicos. Eles não podem fornecer informações sobre você a outras pessoas, a menos que você dê a eles permissão para isso.
- Seus provedores devem informar antecipadamente — de uma maneira que você entenda — sobre quaisquer tratamentos e alternativas que os provedores acham que devem ser realizados, independentemente do custo ou da cobertura.
- Seus provedores devem incluir você em todas as decisões sobre seus cuidados de saúde. Você tem direito de recusar um tratamento. Você também deve saber o que acontece se você recusar um tratamento.
- Você pode falar sobre seus prontuários de atendimento de saúde com seus provedores e obter cópias de todos eles. Você também pode pedir que sejam feitas mudanças nos prontuários, se necessário.
- Se você fala um idioma que não seja o inglês, pode solicitar um intérprete quando ligar para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.
- Se tiver dificuldade para ver ou ler, ou se puder ler somente em um idioma que não seja o inglês, os materiais impressos do Plano PCC podem ser lidos em voz alta para você no seu idioma, quando ligar para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.
- Se tiver dificuldade para ver ou ler, ou se você puder ler um idioma que não seja o inglês, os materiais da MBHP podem ser lidos em voz alta para você, ao ligar para o Centro de Engajamento de Membros da MBHP.
- Você pode escolher o seu Clínico de Cuidados Primários (PCC) ou mudar de PCC a qualquer momento. Os membros do Plano PCC também podem sair do Plano PCC e mudar para outro plano do

MassHealth. Para mudar de PCC ou de plano de saúde, ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

- Você pode apresentar uma reclamação ao Atendimento ao Cliente do MassHealth. Você também pode apelar ao Conselho de Audiências e solicitar uma audiência justa se discordar de determinadas ações ou inações do MassHealth ou da MBHP. Consulte a Seção 14.
- O Plano PCC deve informar a você todos os benefícios, serviços, direitos e responsabilidades que o MassHealth oferece.
- Você pode pedir uma segunda opinião de outro provedor.
- Você pode obter atendimento de emergência 24 horas por dia, sete dias por semana.
- Ninguém pode deter você fisicamente, manter você afastado de outras pessoas ou fazer qualquer coisa para forçar você a aceitar um tratamento.
- Você pode fazer recomendações sobre esta política de direitos do membro.
- Cabem a você todos os direitos mencionados nesta lista, sem precisar se preocupar com que os provedores do Plano PCC tratem você de forma diferente.

Seus provedores devem fornecer o atendimento de saúde dentro dos prazos mencionados na Seção 6, “Seu Atendimento de Saúde”. Se você não receber cuidados de saúde comportamental quando deveria, pode apelar à MBHP. Se você não receber cuidados de saúde quando deveria, pode apelar ao MassHealth. Para obter mais informações sobre apelações e reclamações, consulte a Seção 14.

My Ombudsman

My Ombudsman é um programa independente para todos os membros do MassHealth. My Ombudsman pode ajudar se você tiver dúvidas ou precisar de ajuda para obter benefícios ou serviços do MassHealth ou do seu plano de saúde do MassHealth. O programa fornece informações sobre os benefícios e direitos do MassHealth, atende às dúvidas e ajuda a resolver problemas. My Ombudsman também pode explicar como apresentar uma reclamação ou apelação, mas não pode representar você.

Como contatar My Ombudsman

Ligue para: (855) 781-9898, os usuários de TTY devem usar MassRelay no 711

ou videofone: (339) 224-6831.

Horário: de segunda a sexta-feira, das 9 a.m. às 4 p.m.

E-mail: info@myombudsman.org

Online: www.myombudsman.org

Consultas: 25 Kingston Street, 4th Floor, Boston, MA 02111

Atendimento sem hora marcada: de segunda a quinta-feira, das 10 a.m. às 3 p.m.

Ouidor(a) da Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP)

A pessoa da Ouvidoria da MBHP recebe e examina as reclamações sobre serviços de saúde comportamental.

Estes são alguns motivos pelos quais um membro pode querer entrar em contato com a Ouvidoria da MBHP:

- Insatisfação com o seu serviço de saúde comportamental, provedor ou equipe do consultório.
- Você recebeu uma conta de um provedor de saúde comportamental (membros nunca devem receber uma conta por serviços cobertos).
- Você não conseguiu encontrar um provedor de saúde comportamental.
- Você tem uma reclamação sobre a limpeza ou segurança do consultório de um provedor de saúde comportamental ou outro local (por exemplo, que não está em conformidade com a Lei dos Americanos com Deficiências [ADA]).

Para obter mais informações e contatar a Ouvidoria da MBHP, ligue para a MBHP pelo telefone (800) 495-0086, TTY: (877) 509-6981 ou para MassRelay pelo 711. Leia mais informações sobre a Ouvidoria da MBHP no site da MBHP www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started em “Seus Direitos e Privacidade”. A MBHP também ajudará você se precisar de interpretação.

14. Apelações e Reclamações

O MassHealth espera que você seja bem-tratado quando consultar um médico ou outros provedores. No entanto, pode ocorrer que você não esteja satisfeito(a) com o atendimento que recebeu de um provedor do MassHealth ou da MBHP. Nesse caso, você ou seu representante pode apresentar uma apelação ou reclamação.

Esta seção explica os processos de apelações e reclamações para os serviços de saúde comportamental e também para o Plano PCC.

Como nomear um representante para sua reclamação ou apelação

Você pode nomear uma pessoa para representar você em qualquer processo de reclamação ou de apelação. Seu representante deve ser uma pessoa que conhece você (como um membro da família ou amigo) e deve estar a par do seu problema.

Seu representante também pode ser alguém que tenha autoridade legal para agir em seu nome na tomada de decisões relacionadas à saúde ou ao pagamento do atendimento de saúde. Por exemplo, um representante pode ser um

- tutor,
- curador,
- testamenteiro,
- administrador,
- titular de uma procuração ou
- procurador para atendimento de saúde.

O que você deve fazer se não falar nem ler inglês?

Se você fala um idioma que não seja o inglês, inclusive a língua de sinais, pode solicitar um intérprete quando ligar para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

O processo de reclamação

Como apresentar uma reclamação para serviços de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias)

Você tem direito de apresentar uma reclamação formal, se

- não for tratado(a) com respeito pelos funcionários ou provedores da MBHP,
- os seus direitos não forem respeitados pelos funcionários ou provedores da MBHP,
- não estiver satisfeito(a) com o serviço que você ou um membro da sua família recebeu de um provedor da MBHP,
- estiver insatisfeito(a) com qualquer outra ação ou omissão da MBHP, salvo se ela for relacionada a uma autorização de tratamento ou agendamento de uma consulta (neste caso, você pode fazer uma apelação interna à MBHP),
- você discordar da decisão da MBHP de prorrogar os prazos para decidir sua solicitação de PA ou para decidir uma apelação interna, ou
- você discordar da decisão da MBHP de não examinar sua apelação como uma apelação interna acelerada (processo rápido).

Pode ser melhor conversar antes com seu provedor sobre sua preocupação. Se não quiser falar com seu provedor ou não gostar da resposta do seu provedor, você tem o direito de apresentar uma queixa à MBHP.

Como apresentar uma reclamação de saúde comportamental

Para saber mais sobre como apresentar uma reclamação de saúde comportamental, ligue para a MBHP pelo telefone (800) 495-0086, ou MassRelay pelo 711. Encontre mais informações também no site da MBHP www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started. A MBHP também ajudará você se precisar de interpretação.

Você também pode escrever uma carta para a MBHP para informar sobre sua reclamação. Envie-a para o seguinte endereço:

MBHP Ombudsperson
200 State Street, Suite 310
Boston, MA 02109

Quando você apresenta uma reclamação à MBHP, é possível escolher um representante. Para escolher um representante, você precisa fornecer à MBHP uma carta assinada e datada, informando o nome do seu representante e autorizando essa pessoa a agir em seu nome.

A MBHP lhe enviará uma carta informando que recebeu sua reclamação. A MBHP irá rever sua reclamação e poderá ligar para você ou para o seu provedor para obter mais informações.

A MBHP irá investigar e resolver sua reclamação no prazo de 30 dias. A MBHP lhe enviará uma carta informando o andamento da revisão da MBHP.

Antes que a MBHP termine de revisar sua reclamação, você ou o seu representante podem pedir mais tempo (uma extensão) de até **14 dias**. A MBHP pode permitir uma extensão de 14 dias se for do seu interesse e se precisar de mais informações relacionadas à reclamação. A MBHP lhe enviará uma carta (1) se permitir uma extensão de 14 dias com base em sua própria determinação ou (2) para lhe informar o resultado do pedido de extensão.

Como apresentar uma reclamação sobre os serviços do MassHealth

Você tem direito de apresentar uma reclamação ao MassHealth. Veja a seguir alguns motivos pelos quais você pode apresentar uma reclamação:

- Você não está satisfeito(a) com o serviço que você ou um membro da sua família recebeu do MassHealth ou de um provedor.
- Você não está satisfeito(a) com outra ação ou inação do MassHealth ou de um provedor.
- Você não foi tratado(a) com respeito por um provedor.
- Seus direitos não foram respeitados por um provedor.
- Você sofreu discriminação.
- Você teve problemas com o atendimento ao cliente.
- Você contestou uma conta médica referente ao seu benefício do MassHealth.
- Você teve problemas para acessar os cuidados.

Ao apresentar uma reclamação ao MassHealth, você pode escolher um representante. Para escolher um representante, você deve fornecer ao MassHealth uma carta assinada e datada que informe o nome do seu representante e que essa pessoa está autorizada a agir em seu nome.

Se possível, você deve primeiro conversar com seu provedor sobre o problema. Se você e seu provedor ainda não concordarem, você pode

- ligar para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth. Um representante de atendimento ao cliente documentará sua reclamação ou
- escreverá uma carta sobre sua reclamação e a enviará para
Director of Member Services
MassHealth
100 Hancock Street, 6th floor
Quincy, MA 02171

O MassHealth lhe enviará uma carta informando que recebeu sua reclamação. O MassHealth irá rever sua reclamação e poderá ligar para você ou para o seu provedor para obter mais informações.

O MassHealth entrará em contato com você no prazo de 90 dias para informar o resultado da revisão da sua reclamação.

O processo de apelações internas da MBHP

Como apresentar uma apelação interna da MBHP para serviços de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias)

Você pode apresentar uma apelação interna à MBHP se não concordar com uma destas ações ou inações da MBHP:

- A MBHP negou seu pedido de um serviço, aprovou um serviço de menor escopo do que foi pedido, ou disse que um serviço que você pediu não está coberto.
- A MBHP reduziu, suspendeu ou interrompeu um serviço que a MBHP havia coberto ou aprovado para você no passado.

-
- A MBHP não respondeu ao seu pedido de PA dentro do prazo exigido.
 - Você não conseguiu marcar uma consulta para serviços de saúde comportamental dentro de um dos prazos descritos na Seção 6.

Na maioria dos casos, você receberá uma carta da MBHP explicando a decisão da MBHP sobre uma dessas ações. No entanto, você pode apelar mesmo que não tenha recebido uma carta da MBHP.

Como apresentar uma apelação interna da MBHP

Para saber mais sobre como apresentar uma apelação interna da MBHP, ligue para a MBHP pelo telefone (800) 495-0086, ou MassRelay pelo 711. Encontre mais informações também no site da MBHP www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started. A MBHP também ajudará você se precisar de interpretação.

Se você receber uma carta da MBHP informando sobre qualquer uma das ações ou inações acima, você ou seu representante deve apelar da decisão sobre o tratamento antes de iniciar o tratamento. Se você já terminou seu tratamento, deve apelar dentro de 60 dias corridos após receber a carta.

Você pode apelar por telefone ou por escrito. Ligue para a MBHP ou envie uma carta para este endereço:

Massachusetts Behavioral Health Partnership
At.: Appeals Department
PO Box 1856
Hicksville, NY 11802-1856

A MBHP também ajudará você se precisar de interpretação. Se você é surdo ou é um deficiente auditivo, pode ligar para 711 (TTY), de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8:30 a.m. às 5 p.m.

Se você tem uma necessidade urgente de saúde comportamental, você ou seu representante podem solicitar que sua apelação seja processada mais rapidamente. Isso é chamado de **apelação acelerada**,

Informações necessárias para apresentar uma reclamação interna da MBHP

Você deve:

- incluir seu nome completo,
- incluir o nome do serviço objeto da apelação se estiver apelando de uma decisão da MBHP que
 - nega seu pedido de um serviço,
 - aprova um serviço de menor escopo do que o pedido,
 - não cobre um serviço, ou
 - reduz, suspende ou interrompe um serviço que a MBHP havia coberto ou aprovado para você no passado,
- incluir o motivo pelo qual a MBHP deve mudar sua decisão, e
- incluir se você gostaria de manter o serviço durante o processo de apelação (consulte Continuação dos Benefícios, a seguir).

Se você estiver apelando porque a MBHP não decidiu sobre sua solicitação de uma PA para um serviço dentro do prazo esperado, você receberá uma carta da MBHP explicando como apelar dessa decisão.

Se você está apelando porque não conseguiu agendar uma consulta para serviços de saúde comportamental dentro dos prazos, envie uma carta à MBHP incluindo as seguintes informações:

- o tipo de serviço que tentou obter,
- a data em que solicitou a consulta, e
- a data da consulta que conseguiu agendar.

A MBHP lhe enviará uma carta informando que recebeu sua apelação.

Continuação dos benefícios durante o processo de apelação interna da MBHP

Se a sua apelação interna for referente à decisão da MBHP de mudar um serviço que você recebe agora, terminando, reduzindo ou deixando de prestar esse serviço, você pode querer manter esse serviço durante o processo de apelação. Se mantiver esse serviço, mas perder a apelação, é possível que esse serviço não seja pago.

Se quiser manter seus serviços durante o processo de apelação, você ou o seu representante devem enviar a solicitação de apelação no prazo de **10 dias corridos** a partir da data da carta que informou que o serviço iria mudar. É preciso também pedir para manter o serviço enquanto estiver apelando.

Depois de apresentar uma apelação interna da MBHP

Você tem direito a relatar os fatos e fornecer comprovantes referentes à apelação. Você ou o seu representante podem fazer isso por telefone ou por escrito. Esses fatos e comprovantes serão usados na revisão da sua apelação.

Você ou o seu representante podem consultar os autos do seu processo, prontuários médicos e outros documentos e registros referentes à apelação. Para examinar esses documentos, ligue para seu provedor ou para a MBHP pelo telefone (800) 495-0086, TTY pelo (877) 509-6981 ou MassRelay pelo 711 se for surdo(a) ou tiver deficiência auditiva ou de fala.

A decisão sobre sua apelação interna da MBHP

Se você não apresentar uma apelação interna acelerada (processo rápido), a MBHP enviará a decisão por escrito no prazo de **30 dias corridos**. Isso pode levar até **cinco dias** a mais se você, seu representante ou a MBHP solicitarem mais tempo.

Para perguntas sobre serviços de saúde comportamental (saúde mental e transtorno por uso de substâncias), ligue para a MBHP no número (800) 495-0086. A ligação é gratuita.

Uma apelação interna acelerada da MBHP

Se você tiver uma necessidade urgente de saúde comportamental e achar que o prazo de 30 dias corridos para a revisão é longo demais, você ou o seu representante, ou o seu profissional do setor de saúde podem solicitar uma apelação interna acelerada (processo rápido) à MBHP.

Em muitos casos, se o seu provedor solicitar uma revisão acelerada, a MBHP aprovará a solicitação. A MBHP negará a solicitação de revisão

acelerada feita pelo seu provedor apenas se não for relacionada com a sua saúde. Se o seu provedor não estiver envolvido nessa solicitação, a MBHP pode decidir se deve proceder a uma revisão acelerada.

Se a MBHP negar sua solicitação de revisão acelerada, o motivo dessa decisão será enviado a você, por escrito. Isso feito, a MBHP processará sua apelação no prazo de 30 dias corridos. Você tem direito de apresentar uma reclamação se não concordar com essa decisão. Leia mais informações sobre “Apelações e Reclamações” na Seção 14.

Se a MBHP aprovar sua solicitação de revisão acelerada, sua apelação será examinada no prazo de **três dias corridos**. A MBHP lhe enviará uma carta informando a decisão sobre a apelação. Se não concordar com a decisão da MBHP sobre sua apelação, você pode solicitar uma audiência justa com o Conselho de Audiências do MassHealth. Leia a próxima página para obter mais informações.

Como prolongar os prazos da apelação interna da MBHP

Se a apelação exigir mais tempo, você, seu representante ou a MBHP podem pedir um prazo extra de mais cinco dias corridos. Se a apelação for acelerada (processo rápido), você, seu representante ou a MBHP podem pedir um prazo extra de mais 14 dias corridos.

A MBHP pode pedir mais tempo se

- prolongar for do seu interesse,
- a MBHP precisar de mais informações que possam levar à aprovação do seu pedido, e
- a MBHP esperar receber essas informações dentro do prazo extra.

Se a MBHP pedir mais tempo, você receberá uma carta informando isto. Se você não concordar com a decisão da MBHP, você ou o seu representante podem apresentar uma reclamação.

Apelação interna à MBHP aprovada

Você receberá um “Aviso de Resolução da Apelação” informando que sua apelação foi aprovada.

Apelação interna à MBHP negada

Se a MBHP negar a sua apelação interna, você receberá um aviso sobre o indeferimento.

Se não concordar com a decisão, você pode apelar diretamente ao Conselho de Audiências.

Apelação interna à MBHP indeferida

A MBHP pode indeferir sua apelação interna se

- alguém mais apelar por você e a MBHP não receber sua permissão por escrito para que essa pessoa atue como seu representante antes de terminar o prazo para resolver sua apelação, ou
- você ou seu representante apelarem mais de **60 dias corridos** depois da carta da MBHP informando que você tinha o direito de apelar (ou mais de **60 dias corridos** depois de você ter conhecimento das ações ou inações da MBHP, se não recebeu uma carta).

Se a MBHP indeferir sua apelação interna, você receberá um aviso informando isto.

Se você acha que apresentou uma apelação dentro de **60 dias corridos** e tem um comprovante, você ou seu representante podem discordar da decisão da MBHP de indeferimento da sua apelação interna.

Você ou seu representante devem enviar à MBHP uma carta solicitando revisão do indeferimento dentro de **10 dias corridos** do aviso informando que sua apelação foi indeferida. A MBHP revisará a decisão tomada e avisará você se dará continuidade à sua apelação.

Se a MBHP não resolver sua apelação interna dentro dos prazos exigidos

Você pode apelar ao Conselho de Audiências

- se a MBHP não resolver a sua apelação no prazo de **30 dias corridos** (ou de **cinco dias corridos extras** se o prazo for prolongado), ou
- se a MBHP não resolver a sua apelação acelerada (processo rápido) no prazo de **três dias úteis** (ou de **14 dias corridos extras** se for permitido prolongar o prazo).

O processo de apelações ao Conselho de Audiências do MassHealth

Sendo membro do Plano PCC, se você discordar de uma decisão do MassHealth, ou se nós modificarmos ou negarmos uma autorização prévia (PA), você tem direito de apelar da decisão ao Conselho de Audiências do MassHealth.

Também é possível apelar ao Conselho de Audiências do MassHealth se você discorda da decisão da MBHP sobre seu processo de apelação interna da MBHP. Quando a MBHP negar sua apelação, a MBHP fornecerá instruções sobre como solicitar uma audiência justa perante o Conselho de Audiências do MassHealth.

Para apelar, é preciso preencher o formulário de Solicitação de Audiência Justa. Preencha o formulário de Solicitação de Audiência Justa online, em www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision ou ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth pelo telefone (800) 841-2900, TDD/TTY: 711.

Os formulários de Solicitação de Audiência Justa devem ser enviados pelo correio para

Office of Medicaid, Board of Hearings

100 Hancock St., 6th Floor

Quincy, MA 02171

ou pelo fax: (617) 887-8797.

Se você tem uma deficiência e precisa de uma adaptação para participar da sua audiência, informe o que você precisa na Seção “Tipo de Audiência e Adaptações” do formulário de Solicitação de Audiência Justa.

O Conselho de Audiências deve receber sua solicitação preenchida e assinada no prazo de 60 dias corridos a partir da data em que você recebeu o aviso da decisão que você estiver apelando.

Se estiver apelando uma decisão de terminar, reduzir ou interromper um serviço que está recebendo, você pode querer manter esse serviço durante o processo audiência justa. Se quiser manter seus serviços durante o processo de apelação, você ou o seu representante devem enviar a solicitação de audiência justa no prazo de **10 dias corridos** a partir da

data da carta do MassHealth informando que o serviço iria mudar. Se estiver apelando da decisão da MBHP, você deve apelar no prazo de **10 dias corridos** a partir da data da carta informando da decisão da MBHP sobre sua apelação interna. Para manter o serviço durante o processo de apelação, você deve indicar esse interesse na Seção “Outras Informações” do formulário de Audiência Justa.

Se mantiver esse serviço e perder a audiência justa, é possível que esse serviço não seja pago pelo MassHealth.

Uma audiência justa acelerada (processo rápido) no Conselho de Audiências

Você pode solicitar uma audiência justa acelerada (processo rápido)

- se estiver apelando da decisão de negar uma admissão hospitalar aguda,
- se estiver apelando da decisão da MBHP sobre uma apelação interna acelerada (processo rápido) ou
- se estiver apelando uma alta ou transferência de uma instituição de enfermagem.

Para que o Conselho de Audiências atenda à sua solicitação como sendo uma audiência justa acelerada, é preciso solicitar uma audiência justa no prazo de **20 dias corridos** a partir do dia em que você recebeu a decisão que está apelando. Se você apelar entre 21 e 30 dias corridos depois de receber a decisão, o Conselho de Audiências não aceitará que a audiência seja acelerada.

Depois de apelar ao Conselho de Audiências

Você ou o seu representante podem ler os autos do seu processo para se preparem para o processo de apelação ao Conselho de Audiências. Como o Conselho de Audiências não mantém os autos da MBHP, você precisa contatar a MBHP para receber os autos se estiver apelando da decisão da MBHP.

Durante a audiência, você pode representar a si mesmo ou levar um advogado ou outro representante, às suas próprias custas.

Para obter mais informações sobre apelações do MassHealth, acesse o site: www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision.

15. Aviso de práticas de privacidade

O MassHealth adota algumas informações que explicam como podemos usar informações de saúde sobre nossos membros e compartilhá-las com outros. Chamamos isso de nosso "Aviso de Práticas de Privacidade".

Para obter uma cópia do nosso "Aviso de Práticas de Privacidade" acesse www.mass.gov/lists/hipaa-forms-for-masshealth-members ou ligue para o Centro de Atendimento ao Cliente do MassHealth.

Para saber como a MBHP usa informações de saúde comportamental e as compartilha com outros, você pode ligar para a MBHP pelo telefone (800) 495-0068 ou obter uma cópia do Aviso de Práticas de Privacidade da MBHP acessando o site da MBHP em www.masspartnership.com/mbhp/en/home.

16. Como denunciar suspeita de fraude

Se você receber uma conta por uma consulta que não fez, um aviso por um serviço que nunca recebeu ou por mais serviços do que realmente recebeu, ou se algo parecer incorreto, pode ser fraude e abuso. Se suspeitar de fraude ou abuso relacionados ao Plano PCC, ligue para (877) 437-2830, 877-4-FRAUD-0.

Anotações

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anotações

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anotações

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**A PROGRAM OF THE MASSACHUSETTS
EXECUTIVE OFFICE OF HEALTH AND HUMAN SERVICES**

WWW.MASS.GOV/MASSEALTH