



2026

Resumo dos benefícios



Commonwealth Care Alliance, Inc. (CCA)

CCA One Care (HMO D-SNP)

Este é um resumo dos serviços de saúde e medicamentos cobertos pela Commonwealth Care Alliance de 1º de janeiro de 2026 a 31 de dezembro de 2026.

H1486_26_SB_M_PT

Introdução

Este documento é um breve resumo dos serviços e benefícios cobertos pelo CCA One Care. Inclui respostas a perguntas frequentes, informações de contato importantes, uma visão geral dos benefícios e serviços oferecidos e informações sobre seus direitos como associado do CCA One Care. Os principais termos e suas definições aparecem em ordem alfabética no último capítulo do *Manual do Associado, também conhecido como Evidência de Cobertura*.

Índice

A. Avisos legais	3
B. Perguntas frequentes (FAQ).....	5
C. Lista de serviços cobertos	10
D. Benefícios cobertos fora do CCA One Care	26
E. Serviços que o CCA One Care, o Medicare e o MassHealth (Medicaid) não cobrem.....	26
F. Seus direitos como associado do plano	27
G. Como registrar uma reclamação ou recorrer de um serviço negado.....	30
H. O que fazer se você suspeitar de fraude	30
I. O que fazer se você quiser ajuda independente para uma reclamação ou preocupação.....	31

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



A. Avisos legais



Este é um resumo dos serviços de saúde cobertos pelo CCA One Care para 2026. Este documento é apenas um resumo. Leia o *Manual do Associado* para obter a lista completa de benefícios. Para obter o *Manual do Associado*, ligue para o Serviços ao Associado no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. Você também pode encontrá-lo on-line em ccama.org/one-care.

- ❖ CCA One Care (HMO D-SNP) é um plano de saúde que tem parceria tanto com o Medicare quanto com o MassHealth (Medicaid) para oferecer benefícios de ambos os programas aos beneficiários. A adesão ao plano depende da renovação do contrato do plano com o Medicare. Este plano é um programa voluntário que está disponível para qualquer pessoa com idades entre 21 e 64 anos, que se qualifica para o MassHealth Standard e que não tem nenhum outro seguro saúde abrangente, exceto o Medicare.
- ❖ Com o CCA One Care, você pode obter serviços do Medicare e do MassHealth (Medicaid) em um único plano de saúde chamado plano One Care. Um coordenador de cuidados da CCA ajudará a gerenciar suas necessidades de cuidados de saúde.
- ❖ Esta não é uma lista completa. As informações sobre benefícios são um breve resumo, não uma descrição completa dos benefícios. Para obter mais informações, entre em contato com o plano ou leia o *Manual do Associado*.
- ❖ Conscientização sobre recuperação de patrimônio: O MassHealth (Medicaid) é obrigado por lei federal a recuperar dinheiro dos espólios de certos associados do MassHealth (Medicaid) que tenham 55 anos ou mais, ou de pessoas de qualquer idade que esteja recebendo cuidados de longo prazo em uma instituição de permanência longa para idosos ou outra instituição médica. Para obter mais informações sobre a recuperação de patrimônio do MassHealth (Medicaid), acesse www.mass.gov/estatercovery.
- ❖ Para obter mais informações sobre o Medicare, você pode ler o manual *Medicare e você*. Ele contém um resumo dos benefícios, direitos e proteções do Medicare e respostas às perguntas mais frequentes sobre o Medicare. Você pode obtê-lo no site do Medicare (www.medicare.gov) ou ligando para 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Usuários de TTY devem ligar para 1-877-486-2048.
- ❖ Para obter mais informações sobre o MassHealth (Medicaid), você pode entrar em contato com a ouvidoria no telefone 1-855-781-9898 (ligação gratuita). Os usuários de videofone (VP) podem ligar para (339) 224-6831 de segunda a sexta, das 9 am às 4 pm.
- ❖ Temos serviço de intérprete gratuito para responder a quaisquer perguntas que você possa ter sobre nosso plano de saúde ou medicamentos. Para obter um intérprete, ligue para 866-610-2273 (TTY 711), de 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. Um atendente que fala inglês pode ajudar você. Este é um serviço gratuito.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



❖ **Você pode obter este documento gratuitamente em outros formatos, como em letras grandes, braile ou em áudio. Ligue para 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita.**

- ❖ ATTENTION: If you speak Spanish, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Member Services at 866-610-2273 (TTY 711), 8 am to 8 pm, 7 days a week. The call is free.
- ❖ ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 866-610-2273 (TTY 711), 8 am a 8 pm, siete días a la semana. La llamada es gratuita.
- ❖ Este documento está disponível gratuitamente em outros idiomas.
- ❖ Manteremos sua solicitação de formatos alternativos e linguagem especial arquivada para futuras correspondências. Entre em contato com os Serviços ao Associado para alterar sua solicitação de idioma e/ou formato preferido.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



B. Perguntas frequentes (FAQ)

A tabela a seguir lista as perguntas mais frequentes e suas respostas.

Perguntas frequentes	Respostas
O que é plano One Care?	<p>O plano One Care é uma organização composta por médicos, hospitais, farmácias, prestadores de serviços e apoio de longo prazo e outros prestadores. Ele também conta com coordenadores de cuidados, além dos serviços e apoio de longo prazo (LTSS), para ajudar você a gerenciar todos os seus prestadores, serviços e suportes. Todos eles trabalham juntos para fornecer o cuidado de que você precisa. O CCA One Care (HMO D-SNP) é um plano One Care que oferece benefícios do MassHealth (Medicaid) e Medicare aos beneficiários do programa One Care.</p> <p>Por meio do One Care, os associados têm acesso a benefícios médicos e medicamentos sem nenhum custo. Os associados devem ter entre 21 e 64 anos de idade no momento da adesão e se qualificar para o MassHealth Standard ou MassHealth CommonHealth, além de serem elegíveis para o Medicare. Os associados também devem morar dentro da nossa área de cobertura.</p>
Terei os mesmos benefícios que tenho agora do Medicare e do MassHealth (Medicaid) no CCA One Care?	<p>Você terá a maioria dos benefícios cobertos do Medicare e do MassHealth (Medicaid) diretamente do CCA One Care. Você trabalhará com uma equipe de prestadores que ajudará a determinar quais serviços atenderão melhor às suas necessidades. Isso significa que alguns dos serviços que você recebe agora podem mudar com base em suas necessidades e na avaliação do seu médico e da equipe de atendimento. Você também pode obter outros benefícios fora do seu plano de saúde da mesma forma que faz agora, diretamente de uma agência estadual, como o Department of Mental Health ou o Department of Developmental Services.</p> <p>Ao aderir ao CCA One Care, você e sua equipe de atendimento trabalharão juntos para desenvolver um Plano de cuidados individualizado (ICP) para atender às suas necessidades de saúde e suporte, refletindo suas preferências e objetivos pessoais.</p> <p>Se você estiver tomando algum medicamento do Medicare Parte D que o CCA One Care normalmente não cobre, você pode obter um fornecimento temporário e nós o ajudaremos a fazer a transição para outro medicamento ou obter uma exceção do CCA One Care para cobrir seu medicamento, se for clinicamente necessário. Para todos os outros serviços, você pode continuar usando seus médicos e recebendo seus serviços atuais por 90 dias ou até que seu ICP esteja completo. Para obter mais informações, ligue para o Serviços ao Associado nos telefones listados na parte inferior da página.</p>

Posso usar os mesmos médicos que uso agora?

Isso é o que acontece na maioria dos casos. Se seus prestadores (incluindo médicos, hospitais, terapeutas, farmácias e outros profissionais de saúde) trabalharem com o CCA One Care e tiverem parceria conosco, você poderá continuar tendo acesso a eles.

- Os prestadores com um acordo conosco estão “dentro da rede”. Os prestadores da rede participam do nosso plano. Isso significa que eles aceitam associados do nosso plano e fornecem os serviços que ele cobre. **Você deve usar os prestadores da rede do CCA One Care.** Se você usar prestadores ou farmácias que não estejam em nossa rede, o plano pode não pagar por esses serviços ou medicamentos.
- Se precisar de atendimento de urgência ou emergência ou serviços de hemodiálise fora da área, você pode usar prestadores fora do plano do CCA One Care.
- Se você estiver atualmente em tratamento com um prestador que não faz parte da rede do CCA One Care ou tiver um relacionamento estabelecido com um prestador que não faz parte da rede do CCA One Care, ligue para o Serviços ao Associado no telefone listado na parte inferior da página para verificar como manter sua situação atual.

Para saber se seus prestadores estão na rede do plano, ligue para o Serviços ao Associado no telefone listado na parte inferior da página ou leia o Diretório de Prestadores e Farmácias do CCA One Care no site do plano em www.ccama.org.

Prestadores fora da rede/não contratados não têm obrigação de cuidar de associados do Plano, exceto em situações de emergência. Ligue para o nosso número de atendimento ao cliente ou consulte o *Manual do Associado* para obter mais informações, incluindo o sistema de coparticipação que se aplica a serviços fora da rede.

- Se o CCA One Care for novidade para você, trabalharemos com você para desenvolver um Plano de cuidados individualizado (ICP) para atender às suas necessidades.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Perguntas frequentes	Respostas
O que é um coordenador de cuidados do CCA One Care?	Um coordenador de cuidados do CCA One Care é seu principal ponto de contato. Essa pessoa ajuda a gerenciar todos os seus prestadores e serviços e garante que você obtenha o que precisa.
O que são os Long-term Services and Supports (LTSS)?	Os serviços e apoio de longo prazo (LTSS) são voltados para pessoas que precisam de assistência para realizar tarefas cotidianas, como tomar banho, ir ao banheiro, se vestir, preparar comida e tomar remédios. A maioria desses serviços é fornecida em sua casa ou na sua comunidade, mas podem ser fornecidos em uma instituição de cuidados para idosos ou hospital. Em alguns casos, um condado ou outra agência pode administrar esses serviços, e seu coordenador de cuidados ou equipe de cuidados trabalhará com essa agência.
O que acontece se eu precisar de um serviço, mas ninguém na rede do CCA One Care puder fornecê-lo?	A maioria dos serviços será fornecida pelos nossos prestadores de rede. Se você precisar de um serviço que não possa ser fornecido em nossa rede, o CCA One Care pagará o custo de um prestador fora da rede.
Onde o CCA One Care está disponível?	A área de serviço deste plano inclui: Condados de Barnstable, Berkshire, Bristol, Essex, Franklin, Hampden, Hampshire, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk e Worcester, Massachusetts. Você deve morar em uma dessas áreas para aderir ao plano.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Perguntas frequentes	Respostas
<p>O que é autorização prévia?</p>	<p>Autorização prévia significa uma aprovação do CCA One Care para que você possa buscar serviços fora da nossa rede ou obter serviços que normalmente não são cobertos pela nossa rede, antes de recebê-los. O CCA One Care pode não cobrir o serviço, procedimento, item ou medicamento se você não obtiver autorização prévia.</p> <p>Se você precisar de atendimento de urgência ou emergência, ou serviços de hemodiálise fora da área de cobertura, não precisa obter autorização prévia. O CCA One Care pode fornecer a você ou ao seu prestador uma lista de serviços ou procedimentos que exigem autorização prévia do CCA One Care antes que o serviço seja prestado.</p> <p>Consulte o Capítulo 3 do <i>Manual do Associado</i> para saber mais sobre autorização prévia. Consulte a Tabela de benefícios no Capítulo 4 do <i>Manual do Associado</i> para saber quais serviços exigem autorização prévia.</p> <p>Em caso de dúvidas sobre a necessidade de autorização prévia para serviços, procedimentos, itens ou medicamentos específicos, ligue para o Serviços ao Associado no telefone listado na parte inferior desta página para obter ajuda.</p>
<p>Devo pagar um valor mensal (também chamado de prêmio) pelo CCA One Care?</p>	<p>A maioria dos associados não precisará pagar prêmios mensais, incluindo o prêmio do Medicare Parte B, pela cobertura de saúde.</p> <p>Alguns associados do MassHealth CommonHealth com rendas mais altas podem precisar pagar prêmios do Medicare Parte B. Além disso, se você pagar um prêmio ao MassHealth (Medicaid) pelo CommonHealth, deverá continuar pagando o prêmio ao MassHealth (Medicaid) para manter sua cobertura. Para obter mais informações, ligue para a Central de Atendimento ao Cliente do MassHealth (Medicaid) no telefone 1-800-841-2900 ou 711 para pessoas com dificuldades de audição ou fala.</p>

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Perguntas frequentes	Respostas
Devo pagar franquia como associado do CCA One Care?	Não. Você não paga franquias no CCA One Care.
Qual é o valor máximo que pagarei por serviços médicos como associado do CCA One Care?	Não há coparticipação para serviços médicos no CCA One Care, então seus custos anuais serão de \$0.
O que é um coordenador de apoio de longo prazo (LTS)?	Um coordenador de LTS do CCA One Care é uma pessoa com a qual você pode entrar em contato e ter em sua equipe de atendimento, que é especialista em serviços e apoio de longo prazo e/ou serviços de recuperação. Essa pessoa ajuda você a obter serviços que lhe permitem viver de forma independente em sua casa.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



C. Lista de serviços cobertos

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

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de cuidados hospitalares	Internação hospitalar	\$0	É necessária autorização prévia, exceto para admissão de emergência e por uso de substâncias.
	Serviços hospitalares ambulatoriais, incluindo observação	\$0	É necessária autorização prévia para alguns procedimentos cirúrgicos. Não é necessária autorização prévia para serviços de observação.
	Serviços de centro cirúrgico ambulatorial (ASC)	\$0	É necessária autorização prévia.
	Cuidados médicos ou cirurgias	\$0	Pode ser necessária autorização prévia, como para alguns procedimentos cirúrgicos.
Você quer um médico (continuação na próxima página)	Consultas para tratar uma lesão ou doença	\$0	Poderá ser necessária autorização prévia para serviços prestados durante a visita.
	Cuidados para evitar que você fique doente, como vacinas contra gripe e exames para verificação de existência de câncer	\$0	Não é necessária autorização prévia para serviços fornecidos por um prestador da rede.
	Visitas de bem-estar, por exemplo, um exame físico	\$0	Não é necessária autorização prévia para serviços fornecidos por um prestador da rede.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana.

A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Você quer um médico (continuação da página anterior)	“Bem-vindo ao Medicare” (consulta preventiva única)	\$0	Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um prestador da rede
	Cuidados especializados	\$0	Poderá ser necessária autorização prévia para serviços prestados durante a visita.
	Transporte para um consultório médico	\$0	O plano cobre transporte para consultas médicas cobertas que você precisa por motivos médicos que não sejam emergências, até 50 milhas em cada sentido, por táxi e trem. Os associados devem reservar as viagens com antecedência e usar o fornecedor de transporte aprovado pelo plano para ter acesso a esse benefício. Não é necessária autorização prévia para viagens num raio de 50 milhas para consultas médicas cobertas.
Você precisa de atendimento de emergência (continuação na próxima página)	Serviços de pronto-socorro	\$0	Não é necessária autorização prévia. Você pode obter atendimento médico de emergência coberto sempre que precisar, em qualquer lugar dos Estados Unidos ou seus territórios.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de atendimento de emergência (continuação da página anterior)	Cuidados de urgência	\$0	<p>Se você precisar de atendimento de urgência, tente primeiro obtê-lo de um prestador da rede ou ligue para nossa Nurse Advice Line, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, você pode usar prestadores fora da rede quando não puder falar com um prestador da rede.</p> <p>Não é necessária autorização prévia.</p>
Você precisa de exames médicos (continuação na próxima página)	Serviços de radiologia diagnóstica (por exemplo, raios X ou outros serviços de imagem, como tomografias computadorizadas (CAT) ou ressonâncias magnéticas (MRI))	\$0	<p>Pode ser necessária autorização prévia para exames diagnósticos ambulatoriais e serviços e suprimentos terapêuticos. Por exemplo, exames de imagem especializados e exames de triagem especializados (ou seja, testes genéticos) podem exigir autorização prévia. Para mais informações, ligue para o Serviços ao Associado.</p> <p>Caso seja necessária uma avaliação clínica para determinar se um determinado tratamento é apropriado, o CCA One Care reserva-se o direito de solicitar que um especialista analise o plano de tratamento proposto ou a solicitação.</p>

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana.

A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de exames médicos (continuação da página anterior)	Testes laboratoriais e procedimentos de diagnóstico, como exames de sangue	\$0	Não é necessária autorização prévia, exceto para testes genéticos. Para mais informações, ligue para o Serviços ao Associado. Caso seja necessária uma avaliação clínica para determinar se um determinado tratamento é apropriado, o CCA One Care reserva-se o direito de solicitar que um especialista analise o plano de tratamento proposto ou a solicitação.
	Testes de triagem, como testes para verificar se há câncer	\$0	Não é necessária autorização prévia para serviços de um prestador da rede.
Você precisa de serviços auditivos	Triagens auditivas	\$0	Não é necessária autorização prévia para um exame auditivo diagnóstico (não de rotina) ou para o exame auditivo de rotina anual. Você deve usar um prestador dos planos da CCA para exames auditivos não de rotina. Você deve usar um prestador da NationsHearing para serviços de audição de rotina.
	Aparelhos auditivos	\$0	É necessária autorização prévia para aparelhos auditivos que custem mais de \$500 por ouvido a cada 60 meses. O plano cobre aparelhos auditivos de rotina, um por ouvido a cada 60 meses, até \$500. Você deve usar um prestador da NationsHearing para serviços de audição de rotina.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
<p>Você precisa de atendimento odontológico (continuação na próxima página)</p>	<p>Check-ups dentários e cuidados preventivos</p>	<p>\$0</p>	<p>Não é necessária autorização prévia para a maioria dos serviços dentários de rotina prestados por um prestador da rede. É necessária autorização prévia para serviços dentários não de rotina prestados por um prestador da rede. Os seguintes serviços de rotina são cobertos sem autorização prévia: Limpezas preventivas, tratamento com flúor e avaliação oral periódica. Você deve usar um prestador odontológico da rede CCA.</p>
	<p>Cuidados dentários de restauração e de emergência</p>	<p>\$0</p>	<p>Não é necessária autorização prévia para exames de diagnóstico odontológico de rotina, radiografias, restaurações, limpezas profundas, coroas, dentaduras completas e parciais e atendimento de emergência.</p> <p>Periodontia:</p> <p>Limpezas profundas são cobertas 1 vez a cada 24 meses e visitas de manutenção são cobertas 1 vez a cada 3 meses por ano civil. Cirurgia gengival pode ser coberta se for clinicamente necessária e mediante autorização prévia aprovada. Pode ser necessária autorização prévia para serviços adicionais.</p>

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
<p>Você precisa de atendimento odontológico (continuação da página anterior)</p>			<p>Prótese dentária:</p> <p>Dentaduras completas e parciais são cobertas 1 vez a cada 60 meses sem autorização prévia. Você deve usar um prestador odontológico da rede CCA. Pode ser necessária autorização prévia para serviços adicionais.</p> <p>Cirurgia oral e maxilofacial:</p> <p>Extrações (simples e cirúrgicas) são cobertas uma vez por dente por vida, sem autorização prévia. Extrações de dentes impactados são cobertas se forem clinicamente necessárias, sendo necessária autorização prévia. Biópsia, cirurgia de tecidos moles e enxerto ósseo são cobertos se clinicamente necessário. É necessária autorização prévia.</p> <p>Outras regras e limitações podem ser aplicadas. Você deve usar um prestador odontológico da rede CCA. Para mais informações, ligue para o Serviços ao Associado.</p>

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
<p>Você precisa de atendimento odontológico (continuação da página anterior)</p>			<p>Caso seja necessária uma avaliação clínica para determinar se determinado tratamento é apropriado, o CCA One Care reserva-se o direito de solicitar que um especialista odontológico analise o plano que seu dentista estiver propondo. Para obter uma lista detalhada, ligue para o Serviços ao Associado ou leia o <i>Manual do Associado</i> do CCA One Care.</p>
<p>Você precisa de atendimento oftalmológico</p>	Exames oftalmológicos	\$0	<p>Não é necessária autorização prévia para exames oftalmológicos diagnósticos de rotina e não de rotina. Você deve receber serviços de rotina de prestadores da rede de prestadores EyeMed e serviços não de rotina de prestadores da rede de prestadores CCA.</p>
	Óculos ou lentes de contato	\$0	<p>Não é necessária autorização prévia para o seguinte benefício. Óculos com lentes padrão ou lentes de contato cobertas uma vez a cada 2 (dois) anos. Ajuda de custos de \$75 para armações ou lentes de contato cobertas a cada 2 (dois) anos.</p>
	Outros cuidados com a visão	\$0	<p>Não é necessária autorização prévia para serviços prestados por um prestador da rede CCA. Os serviços incluem serviços de triagem e óculos terapêuticos.</p>

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana.

A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
<p>Você precisa de serviços de saúde comportamental</p>	<p>Serviços de saúde comportamental</p>	<p>\$0</p>	<p>Não é necessária autorização prévia, exceto para estimulação magnética transcraniana e escetamina.</p>
	<p>Atendimento ambulatorial e hospitalar e serviços comunitários para pessoas que precisam de serviços de saúde comportamental</p>	<p>\$0</p>	<p>É necessária autorização prévia para cuidados em internação, exceto para uso de substâncias em internação e internações de emergência.</p> <p>Não é necessária autorização prévia para saúde mental ambulatorial, exceto para estimulação magnética transcraniana e escetamina</p> <p>Para obter uma lista detalhada dos serviços que exigem autorização prévia, ligue para o Serviços ao Associado ou leia o <i>Manual do Associado</i> do CCA One Care.</p>
<p>Você precisa de serviços para transtornos por uso de substâncias</p>	<p>Serviços para transtornos por uso de substâncias</p>	<p>\$0</p>	<p>Não é necessária autorização prévia para serviços fornecidos por um prestador da rede.</p>

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de um lugar para morar com pessoas disponíveis para ajudar	Cuidados de enfermagem qualificados	\$0	É necessária autorização prévia.
	Cuidados em instituição de cuidados para idosos	\$0	É necessária autorização prévia. Se o MassHealth (Medicaid) determinar que você tem um Patient Paid Amount (PPA) mensal para seus cuidados permanência longa, você será responsável por esses pagamentos
	Assistência familiar para adultos e assistência familiar em grupo para adultos	\$0	É necessária autorização prévia.
Você precisa de terapia após um derrame ou acidente	Terapia ocupacional, física ou fonoaudiológica	\$0	É necessária autorização prévia após 20 sessões de terapia ocupacional e fisioterapia. É necessária autorização prévia após 35 sessões de terapia fonoaudiológica.
Você precisa de ajuda para chegar aos serviços de saúde (continuação na próxima página)	Serviços de ambulância	\$0	Não é necessária autorização prévia para serviços de ambulância de emergência dentro e fora da rede. É necessária autorização prévia para serviços de ambulância não emergenciais.
	Transporte de emergência	\$0	Não é necessária autorização prévia para transporte de emergência dentro e fora da rede. O transporte de emergência não é coberto fora dos Estados Unidos e seus territórios.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de ajuda para chegar aos serviços de saúde (continuação da página anterior)	Transporte para consultas e serviços médicos	\$0	O plano cobre transporte para consultas médicas cobertas que você precisa por motivos médicos que não sejam emergências, até 50 milhas em cada sentido, por táxi e trem. Os associados devem reservar as viagens com antecedência e usar o fornecedor de transporte aprovado pelo plano para ter acesso a esse benefício. Não é necessária autorização prévia para viagens num raio de 50 milhas para consultas médicas cobertas.
Você precisa de medicamentos para tratar sua doença ou condição (continuação na próxima página)	Medicamentos do Medicare Parte B	\$0	Os medicamentos da Part B incluem medicamentos administrados pelo seu médico no consultório, alguns medicamentos orais contra câncer e alguns medicamentos usados com determinados equipamentos médicos. Leia o <i>Manual do Associado</i> para obter mais informações sobre esses medicamentos.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
<p>Você precisa de medicamentos para tratar sua doença ou condição (continuação da página anterior)</p>	<p>Medicamentos do Medicare Parte D</p>	<p>\$0 para um fornecimento de 31 dias</p>	<p>Pode haver limitações quanto aos tipos de medicamentos cobertos. Consulte a <i>Lista de Medicamentos Cobertos (Lista de Medicamentos)</i> do CCA One Care para obter mais informações.</p> <p>Alguns medicamentos têm limites de quantidade.</p> <p>Seu profissional habilitado a prescrever poderá precisar obter autorização prévia do CCA One Care para determinados medicamentos.</p> <p>A maioria dos medicamentos do Medicare Parte D está disponível para um fornecimento de 100 dias por meio de serviços por correspondência ou em uma farmácia de varejo. Medicamentos especiais estão disponíveis para fornecimento de 31 dias por meio de serviços por correspondência, farmácias de varejo ou farmácias especializadas. Seu custo é \$0.</p>
	<p>Medicamentos de venda livre (OTC)</p>	<p>\$0</p>	<p>Pode haver limitações quanto aos tipos de medicamentos cobertos. Consulte a <i>Lista de Medicamentos Cobertos (Lista de Medicamentos)</i> do CCA One Care para obter mais informações.</p>

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Você precisa de ajuda para melhorar ou tem necessidades especiais de saúde	Serviços de reabilitação	\$0	É necessária autorização prévia após 20 sessões de terapia ocupacional e fisioterapia. É necessária autorização prévia após 35 sessões de terapia fonoaudiológica. Não é necessária autorização prévia para serviços de reabilitação cardíaca ou cardíaca intensiva, serviços de reabilitação pulmonar ou terapia de exercícios supervisionados (SET)
	Equipamentos médicos para cuidados em domicílio	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Planejamento familiar	\$0	Não é necessária autorização prévia.
	Serviços de aborto	\$0	Não é necessária autorização prévia
	Serviços de enfermagem e obstetrícia	\$0	Não é necessária autorização prévia.
	Serviços de hemodiálise	\$0	Não é necessária autorização prévia.
Você precisa de cuidados para os pés	Serviços de podologia	\$0	Não é necessária autorização prévia.
	Serviços ortópticos	\$0	É necessária autorização prévia. Para uma lista detalhada, ligue para o Serviços ao Associado

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
<p>Você precisa de equipamento médico durável (DME)</p> <p>Observação: Esta não é uma lista completa de equipamentos médicos duráveis cobertos. Para obter uma lista completa, entre em contato com o Serviços ao Associado ou consulte o Capítulo 4 do <i>Manual do Associado</i>.</p>	Cadeiras de rodas, muletas e andadores	\$0	É necessária autorização prévia. Para uma lista detalhada, ligue para o Serviços ao Associado.
	Nebulizadores	\$0	É necessária autorização prévia.
	Equipamentos e suprimentos de oxigênio	\$0	É necessária autorização prévia.
<p>Você precisa de ajuda para viver em casa</p>	Serviços de saúde em domicílio	\$0	É necessária autorização prévia.
	Serviços para ajudar você a viver sozinho (serviços de cuidador pessoal)	\$0	É necessária autorização prévia.
	Adult Day Health	\$0	É necessária autorização prévia.
	Serviços de habilitação diurnos	\$0	É necessária autorização prévia.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais (continuação na próxima página)	Serviços de quiropraxia	\$0	É necessária autorização prévia após 20 sessões.
	Suprimentos e serviços para diabetes	\$0	É necessária autorização prévia. O CCA One Care fornece monitores de glicemia e tiras de teste selecionados para nossos associados com diabetes de um fornecedor preferencial. Para obter mais informações, ligue para o Serviços ao Associado ou leia o <i>Manual do Associado</i> do CCA One Care.
	Serviços prostéticos	\$0	É necessária autorização prévia. Para uma lista detalhada, ligue para o Serviços ao Associado.
	Radioterapia	\$0	É necessária autorização prévia.
	Serviços para ajudar a controlar sua doença	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Acupuntura de rotina Acupuntura coberta pelo Medicare	\$0	É necessária autorização prévia após 20 sessões. Não é necessária autorização prévia para acupuntura para transtorno por uso de substâncias É necessária autorização prévia para acupuntura coberta pelo Medicare para dor lombar crônica

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais (continuação da página anterior)	Recompensa de consulta anual de bem-estar	\$0	Não é necessária autorização prévia. Uma consulta anual de bem-estar ou um exame físico anual qualifica você para receber \$25 por ano após a conclusão da consulta. Consultas de rotina do médico de atenção primária (PCP), como consultas de acompanhamento ou consultas médicas, não dão direito à recompensa. A recompensa é disponibilizada para uso em revendedores participantes do NationsBenefits para itens cobertos pelo CCA.
	Palliative Care Program (Life Choices)	\$0	Cuidados paliativos são cuidados que visam melhorar a qualidade de vida de pessoas que vivem com uma doença séria. Não é necessária autorização prévia para serviços prestados pelo programa de cuidados paliativos ou por um prestador da rede.
	Telessaúde	\$0	Serviços de telessaúde podem ser oferecidos por meio de prestadores de rede. As mesmas regras de autorização se aplicam aos serviços de telessaúde e às consultas presenciais correspondentes.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços que você pode precisar	Seus custos com prestadores dentro da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais (continuação da página anterior)	Telessaúde (Teladoc) – Serviços adicionais	\$0	A telessaúde é oferecida pela Teladoc para serviços médicos gerais de urgência para tratar gripe, alergia, infecção sinusal, erupção cutânea, dor de garganta e muito mais. Entre em contato com a Teladoc para obter serviços pelo telefone 1-800-835-2362, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O resumo dos benefícios acima é fornecido apenas para fins informativos e não é uma lista completa dos benefícios. Para obter uma lista completa e mais informações sobre seus benefícios, você pode ler o *Manual do Associado* do CCA One Care. Caso não tenha o *Manual do Associado*, ligue para o Serviços ao Associado do CCA One Care no telefone 866-610-2273 (TY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana para receber um. Em caso de dúvidas, você também pode ligar para o Serviços ao Associado ou acessar www.ccama.org.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



D. Benefícios cobertos fora do CCA One Care

Existem alguns serviços que você pode obter que não são cobertos pelo CCA One Care, mas são cobertos pelo Medicare, MassHealth (Medicaid) ou uma agência estadual ou municipal. Esta não é uma lista completa. Ligue para o Serviços ao Associado no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana, para saber mais sobre esses serviços.

Outros serviços cobertos pelo Medicare, MassHealth (Medicaid) ou uma agência estadual	Seus custos
Certos serviços de cuidados paliativos cobertos fora do CCA One Care	\$0
Reabilitação psicossocial	\$0
Gestão de casos direcionada	\$0
Quarto e alimentação em instituição de cuidados para idosos	\$0
Serviços de doula	\$0

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

Esta não é uma lista completa. Ligue para o Serviços ao Associado no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana, para saber mais sobre outros serviços excluídos.

Serviços que o CCA One Care, o Medicare e o MassHealth (Medicaid) não cobrem
Serviços que não são clinicamente necessários de acordo com os padrões do Medicare e do MassHealth (Medicaid), a menos que aprovados ou incluídos no seu Plano de cuidados (individualizado).
Tratamentos, itens e medicamentos médicos e cirúrgicos experimentais, a menos que sejam cobertos pelo Medicare ou por um estudo de pesquisa clínica aprovado pelo Medicare ou pelo nosso plano. (Consulte o <i>Manual do Associado</i> para obter mais informações sobre estudos clínicos.)
Procedimentos ou serviços de aprimoramento eletivos ou voluntários (incluindo perda de peso, crescimento capilar, desempenho sexual, desempenho atlético, de caráter cosmético, antienvelhecimento e desempenho comportamental), exceto quando clinicamente necessário.
Cirurgia estética ou outro procedimento cosmético, a menos que seja necessário em razão de uma lesão acidental ou quando clinicamente necessário. No entanto, o plano pagará pela reconstrução de uma mama após mastectomia e pelo tratamento da outra mama para corresponder à primeira.
Ceratotomia radial, cirurgia LASIK, terapia de visão e outros auxílios para baixa visão.

Serviços que o CCA One Care, o Medicare e o MassHealth (Medicaid) não cobrem

Reversão de procedimentos de esterilização e fornecimentos de métodos contraceptivos de venda livre, a menos que esses fornecimentos sejam cobertos pelo benefício do MassHealth (Medicaid).

Serviços de naturopatia (uso de tratamentos naturais ou alternativos).

Quarto privativo em hospital, exceto quando considerado clinicamente necessário.

Itens pessoais em seu quarto em um hospital ou em uma unidade de enfermagem especializada, como um telefone ou uma televisão.

Serviços de rotina fornecidos fora da área de serviço não são cobertos, a menos que aprovados com antecedência.

Serviços prestados fora dos Estados Unidos e seus territórios.

Serviços que você obtém sem autorização prévia quando autorização prévia for necessária.

Cigarros eletrônicos

Associação a academia/clubes de saúde.

F. Seus direitos como associado do plano

Como associado ao CCA One Care, você tem alguns direitos. Você pode exercer esses direitos sem ser punido. Você também pode usar esses direitos sem perder seus serviços de saúde. Informaremos você sobre seus direitos pelo menos uma vez por ano. Para obter mais informações sobre seus direitos, leia o *Manual do Associado* Seus direitos incluem, entre outros:

- **Você tem direito a respeito, justiça e dignidade.** Isso inclui o direito de:
 - Obter serviços cobertos sem se preocupar com o quadro clínico, estado de saúde, recebimento de serviços de saúde, experiência com reivindicações, histórico médico, deficiência (incluindo distúrbios comportamentais), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos sexuais e identidade de gênero), orientação sexual, nacionalidade, raça, cor, religião, crença ou assistência pública

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



- Obter informações em outros idiomas e formatos (por exemplo, em letras grandes, braile ou áudio) gratuitamente.
- Estar livre de qualquer forma de restrição física ou isolamento.
- **Você tem o direito de obter informações sobre seus cuidados de saúde.** Isso inclui informações sobre o tratamento e suas opções de tratamento. Essas informações devem estar em um idioma e formato que você possa entender. Isso inclui o direito de obter as informações a seguir:
 - Descrição dos serviços que cobrimos
 - Como obter serviços
 - Quanto custarão os serviços. Os associados ao One Care não têm nenhum custo.
 - Nomes dos prestadores de cuidados de saúde e coordenador de cuidados
- **Você tem o direito de tomar decisões sobre seus cuidados, incluindo recusar tratamento.** Isso inclui o direito de:
 - Escolher um prestador de cuidados primários (PCP) e mudar de PCP a qualquer momento durante o ano
 - Escolher um coordenador de apoio de longo prazo (LTS)
 - Usar um profissional de saúde da mulher sem encaminhamento
 - Obter seus serviços e medicamentos cobertos rapidamente
 - Conhecer todas as opções de tratamento, independentemente do valor ou da existência de cobertura Os associados ao One Care não têm nenhum custo.
 - Recusar tratamento, mesmo que o seu médico o desaconselhe
 - Parar de tomar medicamentos, mesmo que o seu médico o desaconselhe
 - Pedir uma segunda opinião. O CCA One Care pagará o custo da sua consulta para obter uma segunda opinião
 - Exprese seus desejos sobre cuidados de saúde em uma diretiva antecipada
- **Você tem direito ao acesso oportuno ao atendimento que não tenha nenhuma barreira de comunicação ou de acesso físico.** Isso inclui o direito de:
 - Receber atendimento médico oportuno para serviços cobertos dentro dos prazos descritos no *Manual do Associado* e entrar com um recurso caso não receba o atendimento dentro desses prazos

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



- Entrar e sair do consultório de um profissional de saúde. Isto significa acesso sem barreiras para pessoas com deficiência, de acordo com a Americans with Disabilities Act
 - Ter intérpretes para ajudar na comunicação com seus médicos, outros prestadores e seu plano de saúde. Ligar para 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana, se precisar de ajuda com esse serviço
 - Traduzir o *Manual do Associado* e quaisquer materiais impressos do CCA One Care para seu idioma principal e/ou pedir que esses materiais sejam lidos em voz alta para você caso tenha dificuldade de enxergar ou ler. Serviços de interpretação verbais serão disponibilizados mediante solicitação e sem custo
 - Estar livre de qualquer forma de restrição física ou isolamento que possa ser usado como meio de coerção, força, disciplina, conveniência ou retaliação.
- **Você tem o direito de procurar atendimento de emergência e urgência quando precisar.** Isso significa que você tem o direito de:
 - Obter serviços de emergência sem autorização prévia em caso de emergência
 - Usar um prestador de atendimento de urgência ou emergência fora da rede, quando necessário
- **Você tem direito à confidencialidade e privacidade.** Isso inclui o direito de:
 - Pedir e obter uma cópia dos seus registros médicos de uma forma que possa entender e pedir que seus registros sejam alterados ou corrigidos
 - Manter suas informações pessoais de saúde em privacidade
 - Ter privacidade durante o tratamento
- **Você tem o direito de fazer reclamações sobre seus serviços ou cuidados cobertos.** Isso inclui o direito de:
 - Registrar uma reclamação ou queixa contra nós ou nossos prestadores
 - Registrar uma reclamação no Programa My Ombudsman pelo telefone 1-855-781-9898 (ou usar o MassRelay no número 711 para ligar para o telefone 1-855-781-9898 ou fazer uma videochamada (VP) para o telefone 339-224-6831). Os formulários de reclamação e instruções estão disponíveis on-line no site do CCA One Care www.ccama.org
 - Recorrer de determinadas decisões tomadas pelo CCA One Care ou por nossos prestadores
 - Solicitar uma State Hearing
 - Obter em detalhes o motivo pelo qual os serviços foram negados

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Para obter mais informações sobre seus direitos, você pode ler o *Manual do Associado*. Em caso de dúvidas, você pode ligar para o Serviços ao Associado do CCA One Care nos telefones listados na parte inferior desta página.

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

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

Se você tiver uma reclamação ou achar que o CCA One Care deve cobrir algo que foi negado, ligue para o Serviços ao Associado nos telefones listados no final desta página. Você pode recorrer da nossa decisão.

Em caso de dúvidas sobre reclamações e recursos, você pode ler o **Capítulo 9** do *Manual do Associado*. Você também pode ligar para o Serviços ao Associado do CCA One Care nos telefones listados na parte inferior desta página.

Se você tiver algum problema, preocupação ou dúvida relacionada aos seus benefícios ou cuidados, ligue para o Serviços ao Associado do CCA One Care pelo telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana.

H. O que fazer se você suspeitar de fraude

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

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

- Ligue para nosso Serviços ao Associado do CCA One Care. Os números de telefone estão listados na parte inferior da página.
- Ou ligue para a Central de Atendimento ao Cliente do MassHealth (Medicaid) no telefone 1-800-841-2900. Usuários de TTY podem ligar para 1-800-497-4648.
- Ou ligue para o Medicare no 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Usuários de TTY podem ligar para 1-877-486-2048. A ligação para esses números de telefone é gratuita.

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana.

A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



I. O que fazer se você quiser ajuda independente para uma reclamação ou preocupação

My Ombudsman é um programa independente que pode ajudar você em caso de dúvidas, preocupações ou problemas relacionados ao One Care. Você pode entrar em contato com o My Ombudsman para obter informações ou assistência. Os serviços do My Ombudsman são gratuitos. A equipe do My Ombudsman:

- pode esclarecer suas dúvidas ou encaminhá-lo para o departamento certo para encontrar o que precisa.
- pode ajudar você a resolver um problema ou preocupação com o One Care ou seu plano One Care, que é o CCA One Care. A equipe do My Ombudsman ouvirá, investigará o problema e discutirá opções com você para ajudá-lo a resolvê-lo.
- ajudar com recursos. Um recurso é uma maneira formal de solicitar ao seu plano One Care, MassHealth (Medicaid) ou Medicare a revisão de uma decisão sobre seus serviços. A equipe do My Ombudsman pode conversar com você sobre como recorrer e o que esperar durante o processo de entrada com recurso.

Você pode ligar, escrever ou visitar o escritório do My Ombudsman.

- Ligue para 1-855-781-9898, de segunda a sexta, das 9 am às 4 pm.
 - Usar o 7-1-1 para ligar para 1-855-781-9898. Este número é para pessoas surdas, com deficiência auditiva ou de fala.
 - Use o videofone (VP) 339-224-6831. Este número é para pessoas surdas, com deficiência auditiva.
- E-mail info@myombudsman.org
- Escreva ou visite o escritório do My Ombudsman: 25 Kingston Street, 4th floor, Boston, MA 02111
 - Consulte o site do My Ombudsman ou entre em contato diretamente com eles para obter informações atualizadas sobre localização e horário de atendimento.
- Acesse o My Ombudsman on-line em www.myombudsman.org

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Em caso de dúvidas gerais ou perguntas sobre nosso plano, serviços, área de cobertura, faturamento ou cartões de identificação de associado, ligue para o Serviços ao Associado do One Care:

866-610-2273: Das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana.

As ligações para este número são gratuitas. Para obter mais informações, acesse ccama.org/one-care.

O Serviços ao Associado também oferece serviços gratuitos de intérpretes de idiomas.

TTY: 711 Das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. As ligações para este número de telefone são gratuitas.

Se você tiver dúvidas sobre sua saúde:

Ligue para seu provedor de cuidados primários (PCP). Siga as instruções do seu PCP para obter atendimento quando o consultório estiver fechado. Se o consultório do seu PCP estiver fechado, você também pode ligar para a Linha de Atendimento de Enfermagem 24 horas por dia, 7 dias por semana. Um(a) enfermeiro(a) ouvirá seu problema e lhe dirá como obter atendimento. (*Exemplo:* atendimento de urgência, pronto-socorro). Os números da Linha de Atendimento de Enfermagem 24 horas por dia, 7 dias por semana são:

866-610-2273

As ligações para este número são gratuitas. Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana

O CCA One Care também oferece serviços gratuitos de intérpretes de idiomas.

711

As ligações para este número são gratuitas. Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana

Se precisar de atendimento imediato de saúde comportamental, ligue para a Linha para Crises de Saúde Comportamental:

866-610-2273

As ligações para esse número são gratuitas Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana

O CCA One Care também oferece serviços gratuitos de intérpretes de idiomas.

711

As ligações para este número são gratuitas. Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana.

A ligação é gratuita. **Para obter mais informações**, acesse www.ccama.org.



Aviso de não discriminação

A Commonwealth Care Alliance, Inc. cumpre as leis federais de direitos civis aplicáveis e não discrimina, exclui nem trata pessoas de forma diferente em razão de quadros clínicos, estado de saúde, recebimento de serviços de saúde, experiência com reivindicações, histórico médico, deficiência (incluindo deficiência comportamental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos sexuais e identidade de gênero), orientação sexual, nacionalidade, raça, cor, religião, credo, assistência pública ou local de residência. A Commonwealth Care Alliance, Inc.:

- Fornece auxílios e serviços gratuitos para pessoas com deficiência se comunicarem efetivamente conosco, como:
 - Oferece intérpretes qualificados de linguagem de sinais
 - Oferecer informações escritas em outros formatos (letras grandes, áudio, formatos eletrônicos acessíveis, outros formatos)
- Fornece serviços de idiomas gratuitos para pessoas cuja língua materna não seja o inglês, como:
 - Intérpretes qualificados
 - Informações escritas em outros idiomas

Se precisar desses serviços, entre em contato com os Serviços ao Associado.

Se você acredita que a Commonwealth Care Alliance, Inc. deixou de fornecer esses serviços ou discriminou de outra forma em decorrência de quadro clínico, estado de saúde, recebimento de serviços de saúde, experiência com reivindicações, histórico médico, deficiência (incluindo deficiência comportamental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos sexuais e identidade de gênero), orientação sexual, nacionalidade, raça, cor, religião, credo, assistência pública ou local de residência, você pode registrar uma reclamação em:

Commonwealth Care Alliance, Inc.
Civil Rights Coordinator
30 Winter Street, 11th Floor
Boston, MA 02108
Telefone: 617-960-0474, ramal. 3932 (TTY 711) Fax: 857-453-4517
E-mail: civilrightscordinator@commonwealthcare.org

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

Você também pode registrar uma reclamação de direitos civis no Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, eletronicamente por meio do Office for Civil Rights Complaint Portal, disponível em ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, ou por correio ou telefone em:

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

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

Notice of Availability

Interpreter Services

English: If you speak English, free language assistance services are available. Auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Spanish: Si habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística gratuitos. También están disponibles sin costo recursos auxiliares y servicios para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Chinese Mandarin: 如果您讲普通话，我们可以提供免费的语言协助服务。此外，还免费提供以无障碍格式提供信息的辅助工具和服务。请致电 1-866-610-2273 (TTY: 711)。

Chinese Cantonese: 如果您講粵語，我們可以提供免費的語言協助服務。此外，還免費提供以無障礙格式提供資訊的輔助工具和服務。請致電 1-866-610-2273 (TTY: 711)。

Tagalog: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit ang mga libreng serbisyo sa tulong sa wika. Ang mga pantulong na tulong at serbisyo para magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format ay makukuha rin nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-610-2273 (TTY: 711).

French: Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique gratuits sont disponibles. Des aides et services auxiliaires permettant de fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-866-610-2273 (TTY : 711).

Vietnamese: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Các dịch vụ và phương tiện phụ trợ cung cấp thông tin ở định dạng dễ tiếp cận cũng được miễn phí. Gọi 1-866-610-2273 (TTY: 711).

German: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachunterstützungsdienste zur Verfügung. Hilfsmittel und Dienstleistungen zur Bereitstellung von Informationen in barrierefreien Formaten sind ebenfalls kostenlos verfügbar. Rufen Sie die Nummer 1-866-610-2273 (TTY: 711) an.

Korean: 한국어를 구사하는 경우, 무료 언어 지원 서비스를 이용할 수 있습니다. 접근 가능한 형식으로 정보를 제공하는 보조 도구와 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-866-610-2273 (TTY: 711) 으로 전화하세요.

Russian: Если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги переводчика. Также бесплатно предоставляются вспомогательные средства и услуги, позволяющие получать информацию в доступных форматах. Звоните по номеру 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Arabic: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، تتوفر خدمات المساعدة اللغوية المجانية. وتتوفر أيضًا مساعدات وخدمات إضافية لتوفير المعلومات بتنسيقات يسهل الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Hindi: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएँ उपलब्ध हैं। सुलभ प्रारूप में सूचना उपलब्ध कराने के लिए सहायक साधन और सेवाएं भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। 1-866-610-2273 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Italian: Se parla italiano, può usufruire di servizi di assistenza linguistica gratuiti. Sono disponibili gratuitamente anche dei servizi e supporti ausiliari che forniscono informazioni in formati accessibili. Chiami il numero 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Portuguese: se você fala português, serviços de assistência linguística gratuitos estão disponíveis. Recursos e serviços auxiliares para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Cape Verdean Creole: Si bu ta papia Kriolu di Kabu Verdi, sirvisus di apoiu lingustikui ta sta dispunível. Também ta sta dispunível apoiu y sirvisus ausiliaris pa da informason na formatus asesível. Txoma pa 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Haitian Creole: Si ou pale kreyòl Ayisyen, gen sèvis asistans lang gratis ki disponib. Gen èd ak sèvis oksilyè pou bay enfòmasyon nan fòma aksesib ki disponib gratis tou. Rele 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Polish: Jeśli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnych usług pomocy językowej. Dodatkowe pomoce i usługi zapewniające informacje w dostępnych formatach są również dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Japanese: 日本語を話せる方は、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。受け入れ可能な方法で情報を入手するための補助手段やサービスも無料でご利用いただけます。
1-866-610-2273 (TTY: 711) にお電話ください。

Gujarati: જો તમે ગુજરાતી બોલનાર છો, તો મફત ભાષા સહાય સેવા ઉપલબ્ધ છે. માહિતીને સુલભ ફોર્મેટમાં પ્રદાન કરવા માટે સહાયક સહાય અને સેવા પણ મફતમાં ઉપલબ્ધ છે. 1-866-610-2273 (TTY: 711) પર કોલ કરો.

Lao/Laotian: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາພາສາລາວ. ການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການເພື່ອສະໜອງຂໍ້ມູນໃນຮູບແບບທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ແມ່ນຍັງສາມາດໃຊ້ໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Greek: Εάν μιλάτε ελληνικά, διατίθενται δωρεάν υπηρεσίες γλωσσικής βοήθειας. Διατίθενται επίσης δωρεάν βοηθητικά μέσα και υπηρεσίες για την παροχή πληροφοριών σε προσβάσιμη μορφή. Καλέστε στο 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Khmer: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ នោះនឹងមានការផ្តល់ជូនសេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ។ ជំនួយ និងសេវាក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានជាទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើបានក៏នឹងមានផ្តល់ជូនដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ទូរសព្ទទៅ 1-866-610-2273 (TTY: 711)។

Em caso de dúvidas, ligue para o CCA One Care (HMO D-SNP) no telefone 866-610-2273 (TTY 711), das 8 am às 8 pm, 7 dias por semana. A ligação é gratuita. **Para obter mais informações,** acesse www.ccama.org.

