



Senior Whole Health®
BY MOLINA HEALTHCARE

Senior Whole Health (HMO D-SNP) e Senior Whole Health NHC (HMO D-SNP) | *Diretório de Prestadores e Farmácias 2022*

Introdução

Este *Diretório de Prestadores e Farmácias* inclui informações sobre os tipos de prestadores e farmácias do Senior Whole Health (HMO D-SNP) e do Senior Whole Health NHC (HMO D-SNP), e listagens de todos os prestadores e farmácias dos planos à data deste Diretório. As listagens contêm informações de endereço e contacto, bem como outros detalhes, como dias e horários de funcionamento, especialidades e capacidades. Os principais termos e as suas definições aparecem por ordem alfabética no último capítulo *da Prova de Cobertura*.

Renúncias de Responsabilidade

- ❖ Este Diretório Online lista os profissionais de saúde (como, por exemplo, médicos, profissionais de enfermagem e psicólogos) e as instalações (como, por exemplo, hospitais ou clínicas). Este Diretório também lista prestadores de Serviços e Apoios Continuados (LTSS) (como, por exemplo, prestadores de Centros de Dia e Apoio Domiciliário) que poderá utilizar como membro do Senior Whole Health. Também listamos as farmácias que poderá utilizar para obter os medicamentos sujeitos a receita médica.
- ❖ Estes são referidos como "prestadores de rede" neste Diretório. Estes prestadores assinaram um contrato connosco para lhe fornecer serviços. Este diretório online pesquisável contém a rede completa de todos os prestadores do Senior Whole Health para o estado do Massachusetts. Para obter informações adicionais, contacte o nosso departamento de Serviços para Membros através do número (888) 794-7268, (TTY: 711), 7 dias por semana, das 08:00 às 20:00, hora local.
- ❖ Este Diretório inclui prestadores de serviços Medicare e MassHealth.
- ❖ O Senior Whole Health (HMO SNP) e o Senior Whole Health NHC (HMO SNP) são planos de cuidados de saúde coordenados com um contrato com o Medicare

Advantage e um contrato com o programa do estado de Massachusetts/EOHHS MassHealth. A inscrição depende da renovação anual do contrato.

- ❖ O Senior Whole Health cumpre as leis federais aplicáveis em matéria de direitos civis e não discrimina com base em raça, etnia, origem nacional, religião, género, sexo, idade, incapacidade mental ou física, estado de saúde, receção de cuidados de saúde, sinistralidade, historial médico, informação genética, prova de segurabilidade ou localização geográfica.
- ❖ Pode obter este documento gratuitamente noutros formatos, tais como impressão em letras grandes, braille ou áudio. Ligue para o número (888) 794-7268, (TTY: 711), 7 dias por semana, das 08:00 às 20:00, hora local. A chamada é gratuita.
- ❖ **ATENÇÃO:** Se falar inglês, estão disponíveis, gratuitamente, serviços de assistência no idioma. Ligue para 1-888-794-7268 (TTY 711).
- ❖ **ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-794-7268 (TTY 711).
- ❖ Ligue para o departamento de Serviços para Membros do Senior Whole Health para solicitar materiais no seu idioma de preferência.
 - Para solicitar o seu idioma de preferência, que não o inglês, e/ou um formato alternativo, ligue para o departamento de Serviços para Membros através do número (888) 794-7268, (TTY: 711), 7 dias por semana, das 08:00 às 20:00, hora local.
 - O Senior Whole Health manterá um registo do idioma preferido dos nossos membros e nós manteremos esta informação como uma solicitação permanente para futuras comunicações e mailings. Isto vai assegurar que os nossos membros não terão de fazer um pedido separado de cada vez.
 - Contacte o nosso departamento de Serviços para Membros através do número (888) 794-7268, (TTY: 711), 7 dias por semana, das 08:00 às 20:00, hora local se as suas preferências relativamente ao idioma (que não o inglês) mudarem a qualquer momento.
- ❖ A lista está atualizada à data indicada na página inferior do diretório online pesquisável, mas tem de saber que:
 - Alguns prestadores da rede do Senior Whole Health podem ter sido adicionados ou removidos da nossa rede após este Diretório ter sido publicado.
 - Alguns prestadores do Senior Whole Health da nossa rede podem já não estar a aceitar novos membros. Se tiver dificuldades em encontrar um prestador que aceite novos membros, ligue para o departamento de Serviços para Membros através dos números no rodapé deste documento e iremos ajudá-lo.

- Para obter as informações mais atualizadas sobre os prestadores da rede do Senior Whole Health na sua área, visite MolinaHealthcare.com/Medicare ou ligue para o departamento de Serviços para Membros através dos números no rodapé deste documento, 08:00 às 20:00, 7 dias por semana. A chamada é gratuita.

Os médicos e outros profissionais de saúde da rede do Senior Whole Health's network são apresentados nas páginas com base na sua Pesquisa por Prestadores. As farmácias da nossa rede são apresentadas nas páginas com base na sua Pesquisa por Farmácias.

Informações de contexto acerca dos fornecedores da rede do Senior Whole Health

Principais termos

Esta secção explica os principais termos do nosso Diretório.

- Os **prestadores** são profissionais como médicos, enfermeiros, farmacêuticos, terapeutas e outras pessoas que prestam cuidados e serviços de saúde. Os **serviços** incluem cuidados médicos, Serviços e Apoios Continuados (LTSS), fornecimentos, medicamentos sujeitos a receita médica, equipamentos e outros serviços.
 - O termo prestadores inclui instalações como hospitais, clínicas e outros locais que prestam serviços e equipamentos médicos. Também inclui prestadores LTSS que pode utilizar enquanto membro do Senior Whole Health.
 - Os prestadores que fazem parte da rede do nosso plano são denominados prestadores de rede.
- Os **prestadores de rede** contrataram-nos para prestar serviços aos membros do nosso plano. Os prestadores de rede participam no nosso plano. Isto significa que aceitam membros do nosso plano e prestam serviços que o nosso plano abrange. Quando utiliza um prestador de rede, geralmente não paga nada pelos serviços abrangidos.
- Um **Prestador de Cuidados Principal (PCP)** é um *médico ou profissional de enfermagem licenciado* que lhe presta cuidados de saúde de rotina. O seu PCP irá manter os seus registos médicos e conhecer as suas necessidades de saúde ao longo do tempo.
- Os **especialistas** são médicos que fornecem serviços de saúde para uma doença ou parte do corpo específica. Há muitos tipos de especialistas. Seguem-se alguns exemplos:
 - Os oncologistas cuidam de pacientes com cancro.
 - Os cardiologistas cuidam de pacientes com doenças cardíacas.

- Os ortopedistas cuidam de pacientes com certas condições ósseas, articulares ou musculares.
- Poderá necessitar de **autorização prévia** para consultar um especialista ou alguém que não seja o seu PCP. Uma **autorização prévia** é diferente de uma referência. Significa que o **Senior Whole Health** (não o seu PCP da rede) deve dar-lhe a aprovação **antes** de cobrimos um serviço, item ou medicamento ou prestador fora da rede específico. Se não receber autorização prévia, o Senior Whole Health poderá não abranger o serviço, item ou medicamento.
 - A autorização prévia **não** é necessária para:
 - Cuidados de emergência;
 - Cuidados urgentemente necessários;
 - Serviços de diálise renal que obtém numa instalação de diálise certificada pela Medicare quando está fora da área de serviço do plano; ou
 - Serviços de um especialista em saúde feminina.
 - Consultas no escritório com um especialista da rede.
 - Vacinas para a gripe, hepatite B e pneumonia.
 - Além disso, se for elegível para obter serviços de prestadores do Indian Health Service, poderá recorrer a esses prestadores sem uma referência. Temos de pagar ao prestador do Indian Health Service por esses serviços, mesmo que não façam parte da rede do nosso plano.
 - Estão disponíveis mais informações sobre referências e autorizações prévias no Capítulo 3 da *Prova de Cobertura*.
- Também lhe será atribuída uma **Equipa de Cuidados**. A sua **Equipa de Cuidados** inclui o seu Gestor de Cuidados de Enfermagem, PCP e outros prestadores envolvidos nos seus cuidados. Também pode escolher familiares ou cuidadores para fazer parte da sua Equipa de Cuidados. Informe o seu Gestor de Cuidados de Enfermagem sobre quem gostaria de incluir. Todos os membros da Equipa de Cuidados trabalham em conjunto para garantir que o seu cuidado é coordenado. Isto significa que se certificam de que recebem todos os exames, testes laboratoriais e outros cuidados de que necessita, e de que os resultados são partilhados com os prestadores adequados. Significa também que o seu PCP deve conhecer todos os medicamentos que toma, para que possa reduzir quaisquer efeitos negativos. O seu PCP terá sempre de obter a sua permissão antes de partilhar as suas informações médicas com outros prestadores. Os membros da sua Equipa de Cuidados podem incluir:

- Um **Gestor de Cuidados de Enfermagem (NCM)** que o ajuda a gerir os seus prestadores de cuidados e serviços médicos. O NCM ajuda-o a obter cuidados, responde a perguntas e muito mais.
- O seu **Prestador de Cuidados Principal**
- **Coordenador de Serviços de Apoio Geriátrico (GSSC)** para ajudá-lo a encontrar e aceder aos serviços de apoio disponíveis na comunidade. O GSSC baseia-se no seu Ponto de Acesso a Serviços de Envelhecimento (ASAP) local. Os ASAP são apresentados nas páginas com base na sua Pesquisa por Prestadores. (Tanto o Coordenador de Cuidados como o GSSC podem fazer parte da sua Equipa de Cuidados para garantir que obtém os cuidados de que necessita.)

A sua Equipa de Cuidados também o ajudará a encontrar outros prestadores de Serviços e Apoios Continuados (LTSS), apoios médicos ou comportamentais, caso necessite de um especialista ou de outro prestador de cuidados de saúde. Dessa forma, terá acesso ao prestador certo para ajudá-lo com os seus problemas.

Como escolher um Prestador de Cuidados Principal (PCP)

Primeiro, terá de escolher um Prestador de Cuidados Principal (PCP). Poderá ter a possibilidade de ter um especialista como PCP. Se estiver a receber cuidados especializados continuados junto de um prestador que é credenciado ao mesmo tempo como PCP e especialista (como, por exemplo, um PCP e um Cardiologista), poderá escolher o seu especialista como o seu PCP. Se tiver dúvidas, ligue para o departamento de Serviços para Membros através do número no rodapé deste documento. Pode escolher qualquer PCP da nossa rede que aceite novos membros.

Para escolher um PCP, consulte a lista de prestadores da página com base nos resultados da sua pesquisa e escolha um prestador:

- a quem recorre agora, **ou**
- que tenha sido recomendado por alguém em quem confia, **ou**
- cujo consultório seja de fácil acesso.
- Também pode procurar um PCP na nossa ferramenta de pesquisa Encontrar um Médico ou uma Farmácia em MolinaHealthcare.com/Medicare. Pesquise por nome, especialidade e proximidade à sua casa.
- Se não escolher um PCP da nossa rede, o Senior Whole Health irá escolher um por si.
- Se pretender ajuda na escolha de um PCP, contacte o departamento de Serviços para Membros através dos números no rodapé deste documento. A chamada é gratuita. Ou, visite MolinaHealthcare.com/Medicare.

- Se tiver dúvidas sobre se algum serviço ou cuidado que pretenda ou de que necessite está abrangido, fale com a sua Equipa de Cuidados ou ligue para o departamento de Serviços para Membros através dos números no rodapé deste documento e pergunte **antes** de obter o serviço ou o cuidado.

Prestadores de Serviços e Apoios Continuados (LTSS)

Enquanto membro do Senior Whole Health, poderá receber Serviços e Apoios Continuados (LTSS), caso necessite, por exemplo, Adult Day Health, Adult Foster Care, Group Adult Foster Care e Personal Care Attendant. Os LTSS ajudam as pessoas que precisam de assistência para realizar tarefas diárias, como tomar banho, vestir-se, preparar alimentos e tomar medicamentos. A maioria destes serviços são fornecidos na casa do utilizador ou na sua comunidade, mas poderiam ser fornecidos num lar ou hospital.

Se precisar de LTSS, o seu Coordenador de Cuidados ou Coordenador de Serviços de Apoio Geriátrico pode ajudá-lo a si e à sua Equipa de Cuidados a determinar que opções estão disponíveis para o apoiar da forma que desejar.

Como aceder aos fornecedores da rede do Senior Whole Health

Tem de obter todos os seus serviços cobertos de prestadores da nossa rede. Se recorrer a prestadores que não façam parte da rede do Senior Whole Health **(sem autorização prévia)**, **terá de pagar a conta**.

Uma **autorização prévia** é uma aprovação do Senior Whole Health para procurar serviços fora da nossa rede ou para obter serviços não rotineiramente cobertos pela nossa rede, **antes** de obter tais serviços.

As únicas exceções a esta regra são quando precisa de cuidados urgentes ou de emergência ou diálise e não pode recorrer a um prestador do plano, como, por exemplo, quando está longe de casa. Também pode sair do plano para outros serviços que não sejam de emergência se o Senior Whole Health lhe der permissão primeiro.

- Pode mudar de prestadores dentro da rede a qualquer momento durante o ano. Se estiver a utilizar um prestador da rede, não está obrigado a continuar a recorrer a esse mesmo prestador.
- O Senior Whole Health trabalha com todos os prestadores da nossa rede para atender às necessidades das pessoas com deficiência. Conforme aplicável, a lista de prestadores da rede neste Diretório inclui informações sobre as instalações que fornecem.
- Se precisar de um prestador e não tiver certeza de que possui as instalações de que precisa, o Senior Whole Health pode ajudá-lo. Fale com o seu Gestor de Cuidados de Enfermagem ou com o departamento de Serviços para Membros for obter assistência.

Como encontrar fornecedores do Senior Whole Health na sua área

Para saber como pesquisar por prestadores, consulte o link "Ajuda na pesquisa – FAQ" na parte inferior de cada página.

Para solicitar uma cópia impressa do diretório do fornecedor do Senior Whole Health, contacte o nosso departamento de Serviços para Membros através do número (888) 794-7268, (TTY: 711), 7 dias por semana, das 08:00 às 20:00, hora local. O Senior Whole Health enviar-lhe-á uma cópia impressa do diretório de prestadores num prazo de três (3) dias úteis após ter submetido o seu pedido. O Senior Whole Health poder-lhe-á perguntar se o seu pedido de uma cópia impressa é uma solicitação única ou se está a solicitar a receção permanente de uma cópia impressa do diretório de prestadores. Se o solicitar, o seu pedido de cópias em papel do diretório de prestadores manter-se-á até que abandone o Senior Whole Health ou solicite que o envio de cópias impressas seja descontinuado.

Lista de fornecedores de rede do Senior Whole Health

Este Diretório Online inclui uma lista de prestadores da rede do Senior Whole Health que participam e aceitam o Senior Whole Health. Contém:

- **Profissionais de saúde**, incluindo prestadores de cuidados primários, especialistas, prestadores de cuidados de saúde comportamental, prestadores de serviços dentários e prestadores de serviços oculares;
- **Instalações**, incluindo hospitais, instalações de enfermagem e instalações de saúde comportamental; e
- **Prestadores de apoio**, incluindo Serviços e Apoios Continuados (LTSS) e serviços de apoio comunitário (por exemplo, Adult Day Health, Social and Environmental Supports, Adult Foster Care e Group Adult Foster Care).

Além das informações de contacto, as listas de prestadores também incluem especialidades e capacidades, como, por exemplo, idiomas falados ou conclusão da formação em competências culturais.

A formação em competências culturais é uma instrução adicional para os nossos prestadores de cuidados de saúde que os ajuda a compreender melhor o seu contexto, valores e crenças para adaptar os serviços às respetivas necessidades sociais, culturais e linguísticas.

Para alguns serviços, pode ser necessária autorização prévia do Senior Whole Health.

Informações de contexto acerca das farmácias da rede do Senior Whole Health

Este Diretório lista as farmácias que poderá utilizar para obter os medicamentos sujeitos a receita médica. Estas são referidas como **farmácias de rede** neste Diretório. Estas farmácias de rede

são farmácias que **participam e aceitam o** Senior Whole Health e concordaram em fornecer medicamentos sujeitos a receita médica ao utilizador como membro do plano.

Contacte o departamento de Serviços para Membros do Senior Whole Health através dos números no rodapé deste documento ou o seu Gestor de Cuidados de Enfermagem para obter assistência.

Também listamos farmácias que estão na nossa rede, mas que estão fora de Bristol, Essex, Hampden, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk, Worcester onde vive. Também poderá aviar as suas receitas nessas farmácias. Contacte o Senior Whole Health através do número (888) 794-7268, (TTY: 711), 7 dias por semana, das 08:00 às 20:00, hora local, para obter informações adicionais.

Os membros do Senior Whole Health devem utilizar farmácias da rede para obter medicamentos sujeitos a receita médica, exceto em situações de emergência ou de urgência.

- Se recorrer a uma farmácia fora da rede para aviar a sua receita quando não for uma emergência, terá de pagar o serviço do seu bolso.
- Leia a *Prova de Cobertura* do Senior Whole Health para obter mais informações.

Este Diretório pode não apresentar todas as farmácias da rede. Poderemos ter adicionado ou removido algumas farmácias da rede do nosso plano depois de publicarmos este Diretório.

Para obter informações atualizadas sobre as farmácias da rede do Senior Whole Health na sua área, visite o nosso website em MolinaHealthcare.com/Medicare ou ligue para o departamento de Serviços para Membros através do número (888) 794-7268, (TTY: 711), 7 dias por semana, das 08:00 às 20:00, hora local. A chamada é gratuita.

Para obter uma descrição completa da sua cobertura de prescrição, incluindo como aviar as suas receitas, reveja a *Prova de Cobertura* e a *Lista de Medicamentos Abrangidos* do Senior Whole Health. Uma lista completa dos medicamentos abrangidos é fornecida no Formulário do plano disponível no website em MolinaHealthcare.com/Medicare

Tipos de farmácias na rede do Senior Whole Health

Juntamente com as farmácias de retalho, a rede de farmácias do seu plano inclui:

- As farmácias por correio enviam medicamentos sujeitos a receita médica abrangidos para os membros através do correio ou de empresas de transporte.
- As farmácias que enviam medicamentos para perfusão endovenosa domiciliar preparam os medicamentos sujeitos a receita médica que são ministrados por via venosa, intramuscular ou de uma outra forma não-oral por um prestador com formação na casa do utilizador.

- As farmácias de cuidados continuados (LTC) servem os residentes de instalações de cuidados continuados, tais como lares de idosos.
- Farmácias dos Programas Indian Health Service/Tribal/Urban Indian Health (I/T/U)

Não está obrigado a recorrer sempre à mesma farmácia para aviar as suas receitas.

Fornecimento continuado de receitas

- **Programas de Encomenda Por Correio.** Temos à disposição um programa de encomenda por correio que lhe permite obter até 90 dias de fornecimento dos seus medicamentos sujeitos a receita médica enviados diretamente para sua casa. Um fornecimento de 90 dias tem a mesma coparticipação de um fornecimento de um mês.
- **Programas de Farmácia de Retalho de 90 dias.** Algumas farmácias de retalho podem também oferecer até 90 dias de fornecimento de medicamentos sujeitos a receita médica. Um fornecimento de 90 dias tem a mesma coparticipação de um fornecimento de um mês.

Farmácia por correio

Pode receber medicamentos sujeitos a receita médica em casa através do programa de encomenda por correio da nossa rede, denominado CVS Caremark Mail Service Pharmacy Program. A farmácia irá contactá-lo, por telefone, para obter a sua aprovação antes de enviar quaisquer medicamentos sujeitos a receita médica. Se não conseguirmos contactá-lo para aprovação, os seus medicamentos sujeitos a receita médica não lhe serão enviados.

Normalmente, deve contar receber os seus medicamentos sujeitos a receita médica num prazo de 14 dias a contar do momento em que a farmácia responsável recebe o pedido. Se não receber o(s) seu(s) medicamento(s) sujeito(s) a receita médica dentro deste período, contacte-nos através do (844) 757-0423, (TTY: 711), 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para saber mais sobre as farmácias de encomendas por correio, consulte o Capítulo 5 da Prova de Cobertura.

Farmácias que enviam medicamentos para perfusão endovenosa domiciliar

As farmácias que enviam medicamentos para perfusão endovenosa domiciliar são farmácias especializadas que fornecem apenas certos medicamentos e fornecimentos geralmente administrados por via intravenosa que são especificamente solicitados pelo seu médico. A farmácia que envia medicamentos para perfusão endovenosa domiciliar trabalha com um prestador de terapias de perfusão endovenosa domiciliar para administrar de forma segura terapias intravenosas que, de outra forma, seriam fornecidas num hospital, em ambulatório ou num consultório do prestador de cuidados.

Farmácias de cuidados continuados

Os residentes de uma instalação de cuidados continuados, como, por exemplo um lar, podem aceder aos medicamentos sujeitos a receita médica abrangidos pelo Senior Whole Health através da farmácia da instituição ou de outra farmácia da rede. Para saber mais sobre a cobertura de medicamentos em casos especiais, consulte o Capítulo 5 da *Prova de Cobertura*.

Para obter informações adicionais acerca dos serviços de cuidados continuados e farmácias, contacte o nosso departamento de Serviços para Membros através do número (888) 794-7268, (TTY: 711), 7 dias por semana, das 08:00 às 20:00, hora local.

Farmácias dos Programas Indian Health Service/Tribal/Urban Indian Health (I/T/U)

Apenas indígenas americanos e nativos do Alasca têm acesso a Farmácias dos Programas Indian Health Service/Tribal/Urban Indian Health (I/T/U) através da rede de farmácias do Senior Whole Health. Aqueles que não sejam indígenas americanos ou nativos do Alasca poderão utilizar essas farmácias em circunstâncias limitadas (por exemplo, emergências).

Como encontrar farmácias do Senior Whole Health na sua área

Poderá obter os seus medicamentos abrangidos em qualquer uma das farmácias da nossa rede. Isto inclui as nossas farmácias de rede fora da nossa área de serviço.

Para procurar um tipo de farmácia na nossa rede, comece por selecionar o seu plano em "Plano/Programa", no topo da página. Ao lado, tem a opção de introduzir "Cidade", "Estado" ou "Código Postal". Através da barra de pesquisa, pode introduzir a palavra "farmácia" ou o nome de uma farmácia específica. À medida que começa a escrever, é apresentada uma lista de nomes de prestadores que correspondem à sua pesquisa, para que possa selecionar um. Todas as farmácias apresentadas no diretório online pesquisável estão disponíveis na nossa Rede. Poderá também encontrar uma lista de farmácias em "Outros Tipos de Cuidados", selecionando "farmácia".

Se tiver dúvidas sobre qualquer uma das questões acima, contacte o nosso departamento de Serviços para Membros ou visite MolinaHealthcare.com/Medicare.