



Manual do Participante da **Keystone First Community Healthchoices**

Estas informações estão corretas na data da revisão. Em caso de dúvidas, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Participante.



Keystone First
Community HealthChoices

www.keystonefirstchc.com



Keystone First

Community HealthChoices

Coverage by Vista Health Plan,
an independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

Avisos sobre a disponibilidade de serviços

ATTENTION: If you speak a language other than English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) or speak to your provider.

Spanish

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) o hable con su proveedor.

Chinese; Mandarin

注意: 如果您说中文, 我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务, 以无障碍格式提供信息。致电 1-855-332-0729 (文本电话: 1-855-235-4976) 或咨询您的服务提供商。

Nepali

सावधान: यदि तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि निःशुल्क भाषिक सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। पहुँचयोग्य ढाँचाहरूमा जानकारी प्रदान गर्न उपयुक्त सहायता र सेवाहरू पनि निःशुल्क उपलब्ध छन्। 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) मा फोन गर्नुहोस् वा आफ्नो प्रदायकसँग कुरा गर्नुहोस्।

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) или обратитесь к своему поставщику услуг.

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجاناً. اتصل على الرقم 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) أو تحدث إلى مقدم الخدمة.

Haitian Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd aladispozisyon w gratis pou lang ou pale a. Èd ak sèvis siplemantè apwopriye pou bay enfòmasyon nan fòm aksesib yo disponib gratis tou. Rele nan 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) oswa pale avèk founisè w la.

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1-855-332-0729 (Người khuyết tật: 1-855-235-4976) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.

Ukrainian

УВАГА: Якщо ви розмовляєте українською мовою, вам доступні безкоштовні мовні послуги. Відповідні допоміжні засоби та послуги для надання інформації у доступних форматах також доступні безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) або зверніться до свого постачальника.

Avisos sobre a disponibilidade de serviços

Chinese; Cantonese

注意：如果您說中文，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) 或與您的提供者討論。

Portuguese

ATENÇÃO: Se você fala português do Brasil, serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Auxílios e serviços auxiliares apropriados para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) ou fale com seu provedor.

Bengali

মনোযোগ দি : দি আপনি বাংলা বলেন তাহলে আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবাদি উপলব্ধ রয়েছে। অ্যাক্সেসযোগ্য ফরম্যাটে তথ্য প্রদানের জন্য উপযুক্ত সহায়ক সহযোগিতা এবং পরিষেবাদিও বিনামূল্যে উপলব্ধ রয়েছে। 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) নম্বরে কল করুন অথবা আপনার প্রদানকারীর সাথে কথা বলুন।

French

ATTENTION : Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) ou parlez à votre fournisseur.

Cambodian

សូមយកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសា ឥតគិតថ្លៃគឺមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយ និងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានតាមទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបាន ដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។

Korean

주의:한국어를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976)번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.

Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓફિસેલરી સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.

Sumário

Tópico	Página
Seção 1 – Boas-vindas	5
Introdução	6
O que é o Community HealthChoices?	6
Boas-vindas ao programa Community HealthChoices (CHC) da Keystone First	6
Serviço de Atendimento ao Participante	7
Cartões de identificação do participante	7
Informações de contato importantes	11
Emergências	11
Informações de contato importantes – Visão geral	11
Outros números de telefone	13
Serviços de comunicação	14
Programa Living Independence for the Elderly	14
Inscrição	15
Serviços de inscrição	15
Como trocar seu plano Community HealthChoices	16
Transição do cuidado	16
Alterações no domicílio	17
O que acontece se eu me mudar?	18
Perda de benefícios	18
Informações sobre prestadores	18
Como escolher seu prestador de cuidados primários (PCP)	19
Como trocar de prestador de cuidados primários (PCP)	20
Consultas no consultório	20
Como marcar uma consulta com o prestador de cuidados primários (PCP)	20
Padrões para agendamento de consultas	21
Encaminhamentos	21
Serviços sem necessidade de encaminhamento	22
Atendimento após o horário de expediente	22
Coordenação de serviços	23
Envolvimento dos participantes	23
Sugestões de mudanças em políticas e serviços	23
Comitê Consultivo de Participantes da Keystone First CHC	24
Subcomitê de Serviços e Apoios de Longo Prazo (LTSS)	24
Programa de Melhoria da Qualidade da Keystone First CHC	25
Seção 2 – Direitos e responsabilidades	26
Direitos e responsabilidades do participante	27
Direitos do participante	27
Responsabilidades do participante	28
Privacidade e confidencialidade	29
Coparticipação	29

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

E se me cobrarem uma coparticipação e eu discordar?	29
Informações de cobrança	29
Quando um prestador de saúde pode me cobrar?	30
O que devo fazer se receber uma cobrança?	30
Responsabilidade de terceiros	30
Coordenação de benefícios	31
Programa de Restrição de Beneficiários/Vinculação a Prestadores Específicos (Lock-In)	32
Como funciona?	32
Denúncias de fraude ou abuso	33
Como faço para denunciar fraudes ou abusos cometidos por um participante?	33
Como faço para denunciar fraudes ou abusos cometidos por um prestador de saúde?	33
Abuso, negligência e exploração sofridos pelos participantes	34
Seção 3 – Serviços de saúde física	37
Gerenciamento de cuidados	38
Serviços cobertos	38
Serviços não cobertos	42
Segundas opiniões	43
O que é autorização prévia?	44
O que significa clinicamente necessário?	44
Como solicitar autorização prévia	44
Quais serviços, itens ou medicamentos exigem autorização prévia?	45
Autorização prévia de serviço ou item	47
Autorização prévia de medicamentos cobertos	48
E se eu receber uma notificação de negativa?	48
Descrições dos serviços	48
Seção 4 – Serviços fora da rede e fora do plano	67
Prestadores fora da rede	68
Como obter atendimento fora da área de atendimento da Keystone First CHC	68
Serviços fora do plano	68
Transporte médico não emergencial	68
Programa de Transporte do Medical Assistance (MATP)	69
Programa para mulheres, bebês e crianças	70
Crise e prevenção de violência doméstica	70
Violência sexual e atendimento em caso de crise por estupro	72
Seção 5 – Serviços e apoios de longo prazo	74
Coordenação de serviços	75
Avaliação abrangente das necessidades	77
Planejamento centrado na pessoa	78
Descrições dos serviços	79
Serviços domiciliares e comunitários	79

Apoios comunitários dirigidos pelo participante	83
Serviços de instituições de cuidados de enfermagem	84
Serviços ampliados	85
Recuperação patrimonial	87
Seção 6 – Diretivas antecipadas	88
Diretivas antecipadas	89
Testamento vital	89
Procuração para cuidados de saúde	89
O que fazer se o prestador de saúde não seguir a diretiva antecipada	89
Seção 7 – Serviços de saúde comportamental	91
Cuidados de saúde comportamental	92
Seção 8 – Queixas, apelações e audiências de apelação	94
Queixas	95
O que é uma queixa?	95
Queixa de primeira instância	95
O que devo fazer se tiver uma queixa?	95
Quando devo apresentar uma queixa de primeira instância?	96
O que acontece depois que apresento uma queixa de primeira instância?	98
E se eu não concordar com a decisão da Keystone First CHC ?	99
Queixa de segunda instância	100
O que devo fazer se quiser apresentar uma queixa de segunda instância?	100
O que acontece depois que eu apresento uma queixa de segunda instância?	100
E se eu não concordar com a decisão da Keystone First CHC sobre minha queixa de segunda instância?	101
Análise externa da queixa	101
Como faço para solicitar uma análise externa da queixa?	101
O que acontece depois que solicito uma análise externa da queixa?	102
Apelações	103
O que é uma apelação?	103
O que devo fazer se quiser apresentar uma apelação?	103
Quando devo apresentar uma apelação?	103
O que acontece depois que apresento uma apelação?	103
E se eu não concordar com a decisão da Keystone First CHC ?	104
Análise externa da apelação	105
Como solicito uma análise externa da apelação?	105
O que acontece depois que solicito uma análise externa da apelação?	105
Queixas e apelações em caráter acelerado	106

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

O que posso fazer se minha saúde estiver em risco imediato?	106
Queixa em caráter acelerado e análise externa da queixa em caráter acelerado	107
Apelação em caráter acelerado e análise externa da apelação em caráter acelerado	108
Que tipo de ajuda posso receber nos processos de queixa e apelação?	109
Pessoas cujo idioma principal não é o inglês	110
Pessoas com deficiência	110
Audiências de apelação do Departamento de Serviços Humanos	110
Em quais situações posso solicitar uma audiência de apelação e qual é o prazo para fazer a solicitação?	110
Como solicito uma audiência de apelação?	111
O que acontece depois que solicito uma audiência de apelação?	111
Quando será emitida a decisão sobre a audiência de apelação?	112
Audiência de apelação em caráter acelerado	113
O que posso fazer se minha saúde estiver em risco imediato?	113

Seção – 1

Boas-vindas

Introdução

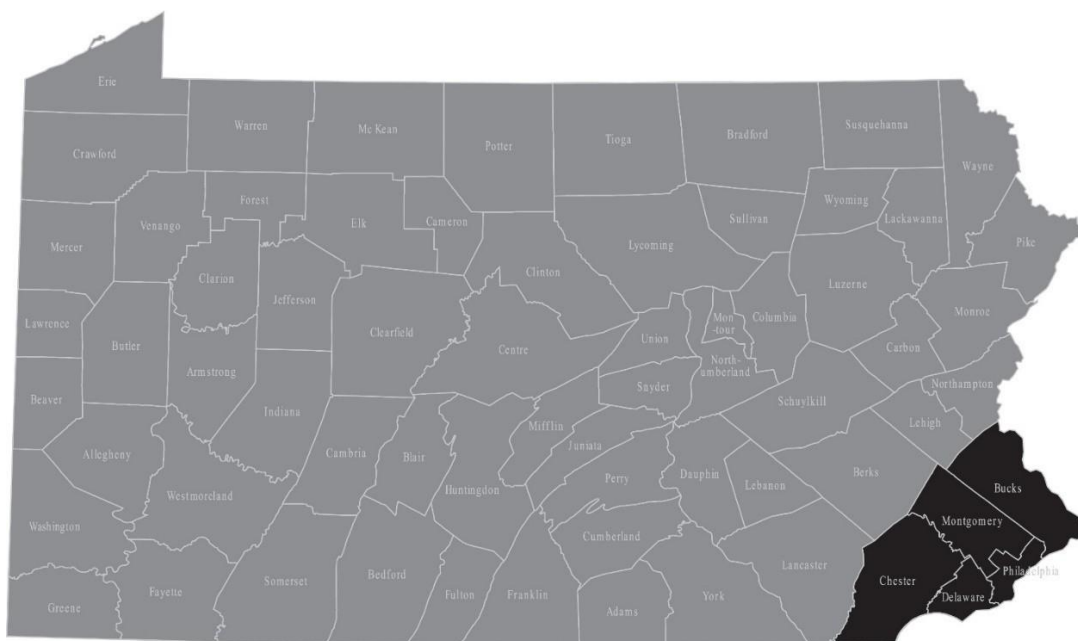
O que é o Community HealthChoices?

O Community HealthChoices é o programa de cuidados gerenciados do Medical Assistance (MA) da Pensilvânia que inclui benefícios de saúde física e serviços e apoios de longo prazo (LTSS). O Gabinete de Serviços de Longa Permanência (OLTL) da Pensilvânia, vinculado ao Departamento de Serviços Humanos (DHS), supervisiona os benefícios de saúde física e os serviços e apoios de longo prazo (LTSS) do programa Community HealthChoices. Esses serviços são prestados por meio das organizações de cuidados gerenciados do Community HealthChoices (CHC-MCOs). Os serviços de saúde comportamental são prestados por organizações de cuidados gerenciados de saúde comportamental (BH-MCOs), supervisionadas pelo Gabinete de Saúde Mental e Serviços Relacionados ao Abuso de Substâncias (OMHSAS) do Departamento de Serviços Humanos. Para obter mais informações sobre os serviços de saúde comportamental, consulte a página **91**.

Boas-vindas à Keystone First CHC

A **Keystone First CHC** dá as boas-vindas a você como participante do Community HealthChoices e da **Keystone First CHC**!

A **Keystone First CHC** é uma organização de cuidados gerenciados que atualmente atende participantes nos condados de Bucks, Chester, Delaware, Montgomery e Filadélfia.



Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

A **Keystone First CHC** conta com uma rede de prestadores, unidades e fornecedores contratados para prestar serviços cobertos aos participantes.

Nossa missão na **Keystone First CHC** é ajudar as pessoas a:

- Receber atendimento.
- Manter-se saudáveis.
- Construir comunidades saudáveis.

Fazemos isso porque queremos ajudar você a receber o atendimento necessário para manter a saúde. Também queremos garantir que você seja tratado com respeito e receba serviços de saúde de forma privada e confidencial. Para isso, oferecemos uma ampla rede de médicos, hospitais e prestadores de saúde para garantir que você tenha acesso aos serviços e apoios de saúde de que precisa. **É importante que você consulte prestadores da rede credenciada da Keystone First CHC (prestadores contratados pela Keystone First CHC). Quando você consulta prestadores da rede credenciada da Keystone First CHC, temos melhores condições de garantir que você receba o atendimento de que precisa, quando precisa e da maneira adequada às suas necessidades.**

Serviço de Atendimento ao Participante

A equipe do Serviço de Atendimento ao Participante pode oferecer orientações sobre:

- Onde obter uma lista de prestadores da Keystone First CHC.
- Como solicitar um novo cartão de identificação.
- Como escolher ou trocar o prestador de cuidados primários (PCP).
- Como obter um novo Manual do Participante.
- Como obter ajuda caso tenha recebido uma cobrança por serviços de saúde.
- Dúvidas sobre benefícios ou serviços.

E muito mais.

O Serviço de Atendimento ao Participante da **Keystone First CHC** está disponível:

24 horas por dia, sete dias por semana

E pode ser contatado pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**

Também é possível entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Participante por escrito no endereço:

**Keystone First CHC
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570**

E

www.keystonefirstchc.com

Cartões de identificação do participante

Quando você é participante da Keystone First CHC

Ao se tornar participante da Keystone First CHC, você receberá um cartão de identificação pelo correio. Os cartões de identificação da Keystone First CHC emitidos antes de 11 de junho de 2021 têm a seguinte aparência:

 BlueCross.	Keystone First <i>Community HealthChoices</i>
Participant Name: <Participant Name>	Sex: <Male/Female>
Participant ID: YXM<123456789>	DOB: <MM/DD/YYYY>
	State ID: <123456789>
Primary Care Practitioner (PCP): <Last name, First name>	Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX
PCP Phone Number: <PCP phone>	Some copays may apply.

Os cartões de identificação da Keystone First CHC emitidos a partir de 11 de junho de 2021 têm a seguinte aparência:

 BlueCross.	Keystone First <i>Community HealthChoices</i>
Participant Name: <Participant Name>	Sex: <Male/Female>
Participant ID: YXM<123456789>	DOB: <MM/DD/YYYY>
	State ID: <123456789>
	Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX
	Some copays may apply.

O cartão de identificação da Keystone First CHC inclui seu número de identificação pessoal da Keystone First CHC, além de outros números de telefone e endereços importantes para você e seus prestadores de saúde.

É importante levar o cartão de identificação sempre com você. Você precisará apresentar o cartão de identificação para receber os benefícios e serviços necessários cobertos pelo Medical Assistance.

Se você não recebeu o cartão de identificação da Keystone First CHC ou se o cartão foi perdido ou roubado, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. Enviaremos um novo cartão. Você ainda poderá receber serviços de saúde enquanto aguarda o novo cartão.

Quando você é participante tanto da Keystone First VIP Choice como da Keystone First CHC

Se tiver Medicare e tiver escolhido a Keystone First VIP Choice como seu plano Medicare e a Keystone First CHC como seu plano Community HealthChoices, você receberá um único cartão de identificação para os dois planos.

Os cartões de identificação emitidos **antes de 11 de junho de 2021** têm a seguinte aparência:

	Keystone First Community HealthChoices	Keystone First VIP Choice.
Participant Name: <Last name, First name>	Primary Care Practitioner (PCP): <Last name, First name>	
Participant ID: YXM <123456789>	PCP phone: <PCP phone>	
KFVIP health plan #: (80040) 7053314697		
Keystone First VIP Choice (HMO-SNP) H4227-001	Keystone First Community HealthChoices	
Medicare Services: \$0 for doctor visits and hospital stays	Some copays may apply.	
RxBIN: XXXXXX RxCN: XXXXXXXX	RxBIN: XXXXXX RxCN: XXXXXXXX	
		

Os cartões de identificação emitidos **a partir de 11 de junho de 2021** têm a seguinte aparência:

	Keystone First Community HealthChoices	Keystone First VIP Choice.
Participant Name: <Last name, First name>		
Participant ID: YXM <123456789>		
KFVIP health plan #: (80040) 7053314697		
Keystone First VIP Choice (HMO-SNP) H4227-001	Keystone First Community HealthChoices	
Medicare Services: \$0 for doctor visits and hospital stays	Some copays may apply.	
RxBIN: 012353 RxCN: 06110000	RxBIN: 600428 RxCN: 07630000	
		

Seu cartão de identificação contém tanto o seu número de identificação pessoal da Keystone First VIP Choice quanto o seu número de identificação pessoal da Keystone First CHC. Você também encontrará números de telefone e endereços importantes para você e seus prestadores de saúde.

É importante levar o cartão de identificação sempre com você. Você precisará apresentar o cartão de identificação para receber os benefícios e serviços necessários cobertos pelo Medicare e/ou pelo Medical Assistance.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Se você não recebeu o cartão de identificação ou se ele foi perdido ou roubado, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-800-450-1166 (TTY 711)**. Enviaremos um novo cartão. Você ainda poderá receber serviços de saúde enquanto aguarda o novo cartão.

Você também receberá um cartão ACCESS ou EBT. Se perder o cartão ACCESS ou EBT, ligue para o Escritório de Assistência do Condado (CAO). O número de telefone do CAO está informado mais adiante na seção **Informações de contato importantes**. Você receberá um dos dois cartões a seguir.

O cartão EBT com a imagem do Capitólio e flores de cerejeira pode ser usado para receber assistência em dinheiro, benefícios do Programa de Assistência Nutricional Suplementar (SNAP) e benefícios do Medical Assistance. Além disso, se um participante se qualificar para receber assistência em dinheiro, será automaticamente elegível para o MA. Normalmente, esse cartão é emitido para a pessoa a quem se destinam a assistência em dinheiro e/ou os benefícios do SNAP; no caso do MA, é emitido para a pessoa responsável pelo domicílio.



PA pennsylvania	ACCESS
NAME: Individual Name	
ID #:	987654321
CARD ISSUE #:	0123456789

PENNSYLVANIA ACCESS CARD
Commonwealth of Pennsylvania, Department of Human Services

MISUSE OR ABUSE OF THIS CARD MAY MAKE YOU LIABLE FOR CIVIL ACTION AND/OR CRIMINAL PROSECUTION

To Report Fraud and Abuse Call: 1-800-932-0582

Return Postage Guaranteed. If found, drop in nearest United States Mail Box. Return to Department of Human Services, Harrisburg, PA 17105.

NOTE: Even if you or people you are financially responsible for do not obtain services using your ACCESS Card, benefit payments could be made on your behalf or their behalf. If you fail to report changes timely, you may be required to repay these benefits.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

O cartão branco com impressão em azul e preto mostrado acima pode ser usado para o Medical Assistance. Esse cartão é emitido para participantes que não recebem assistência em dinheiro nem benefícios do SNAP (ou para participantes que recebem esses benefícios, mas não são responsáveis pelo domicílio).

Até receber o cartão de identificação da **Keystone First CHC**, use seu cartão ACCESS ou EBT para os serviços de saúde que você recebe pelo Community HealthChoices.

Informações de contato importantes

Apresentamos a seguir uma lista de números de telefone importantes de que você pode precisar. Se não souber para quem ligar, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Participante para obter ajuda: **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Emergências

Consulte a Seção 3, Serviços de saúde física cobertos, a partir da página **37**, para obter mais informações sobre serviços de emergência. Em caso de emergência, você pode obter ajuda indo ao pronto-socorro mais próximo, ligando para 911 ou ligando para o serviço de ambulância local.

Informações de contato importantes – Visão geral

Nome	Informações de contato: Telefone ou site	Suporte oferecido
Números de telefone do Departamento de Serviços Humanos da Pensilvânia		
Escritório de Assistência do Condado/COMPASS	1-877-395-8930 ou 1-800-451-5886 (TTY/TTD) ou www.compass.state.pa.us ou aplicativo móvel myCOMPASS PA para smartphones	Atualizar seus dados pessoais para fins de elegibilidade ao Medical Assistance. Para obter mais informações, consulte a página 17 deste manual.
Linha Direta para Denúncias de Fraude e Abuso do Departamento de Serviços Humanos	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Denunciar fraude ou abuso por parte de participantes ou prestadores no Programa Medical Assistance. Para obter mais informações, consulte a página 33 deste manual.
Linha de Atendimento ao Participante do	1-800-757-5042	Falar com um membro da equipe do Gabinete de Serviços de Longa

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Gabinete de Serviços de Longa Permanência		Permanência do estado caso suas questões não possam ser resolvidas junto à Keystone First CHC
Outros números de telefone importantes		
Linha de Atendimento de Enfermagem da Keystone First CHC	1-855-332-0117	Falar com um enfermeiro 24 horas por dia, sete dias por semana, sobre questões de saúde urgentes. Para obter mais informações, consulte a página 22 deste manual.
Programa da Pensilvânia de Educação sobre o Medicare e Orientação para a Tomada de Decisões (PA MEDI), Departamento de Envelhecimento	1-800-783-7067	Obter ajuda para esclarecer dúvidas sobre o Medicare.
Especialista em inscrição	1-844-824-3655 (TTY:711)	Escolher ou trocar um plano Community HealthChoices. Para obter mais informações, consulte a página 15 deste manual.
Departamento de Seguros da Pensilvânia, Divisão de Serviços ao Consumidor	1-877-881-6388	Solicitar um formulário de queixa, apresentar uma queixa ou falar com um representante de atendimento ao consumidor.
Ouvidoria estadual	Entre em contato com a Agência Regional de Envelhecimento da sua região. As informações de contato estão disponíveis em: www.aging.pa.gov/aging-services/Pages/Ombudsman.aspx ou pelo telefone 717-783-8975, do Departamento de Envelhecimento da Pensilvânia	Pedir ajuda ou obter informações sobre os direitos legais de uma pessoa que reside em uma instituição de enfermagem, uma instituição de vida assistida ou uma residência de cuidados pessoais.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Serviços de proteção	1-800-490-8505	Denunciar suspeitas de abuso, negligência, exploração ou abandono de adulto com mais de 60 anos ou de adulto entre 18 e 59 anos com deficiência física ou mental.
----------------------	----------------	---

Outros números de telefone

Escritórios de Assistência dos Condados (CAOs)

Para obter uma lista atualizada dos endereços e números de telefone dos Escritórios de Assistência dos Condados da Pensilvânia, acesse:

<https://www.dhs.pa.gov/Services/Assistance/Pages/CAO-Contact.aspx>

Programa de Transporte do Medical Assistance (MATP)

Para obter a lista completa dos números de telefone do MATP por condado:

- Consulte as informações incluídas no kit de boas-vindas, ou
- Acesse <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx> para ver a lista mais atualizada dos números de telefone do MATP, ou
- Acesse nosso site em www.keystonefirstchc.com, clique em Participants (Participantes) e depois em Important Numbers (Números importantes). Lá, você encontrará o link para os números de telefone do MATP por condado.

Serviços de saúde comportamental

Para obter uma lista completa dos telefones dos escritórios de saúde comportamental por condado:

- Consulte as informações sobre saúde comportamental incluídas no kit de boas-vindas, ou
- Acesse <https://www.dhs.pa.gov/HealthChoices/HC-Services/Pages/BehavioralHealth-MCOs.aspx> ou
- Acesse nosso site em www.keystonefirstchc.com, clique em Participants (Participantes) e depois em Important Numbers (Números importantes). Lá, você encontrará o link para as informações de contato de saúde comportamental por condado.

Childline (linha de denúncias de abuso e negligência infantil) 1-800-932-0313
Programa de Cessação do Tabagismo da Pensilvânia **1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)**
Serviços de Inscrição da Pensilvânia **1-844-824-3655 (TTY 711)**
National Suicide Prevention Lifeline (Linha Nacional de Prevenção do Suicídio) 1-800-273-8255

Se precisar de atendimento ou apoio de saúde mental, você pode obter mais informações sobre os serviços na Pensilvânia em

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Saúde Mental na Pensilvânia <https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA/Pages/default.aspx> Para encontrar as informações de contato das organizações de cuidados gerenciados de saúde comportamental, consulte a página **91**. Para encontrar as informações de contato do Programa de Transporte do Medical Assistance, consulte a página **68**.

A **Keystone First VIP Choice** é o nosso plano Medicare para pessoas elegíveis a um plano de necessidades especiais para pessoas com dupla elegibilidade (**D-SNP**). A **Keystone First VIP Choice** está disponível para participantes que têm Medicare além do plano Community HealthChoices. Se você passar a ter direito ao Medicare, será automaticamente inscrito na **Keystone First VIP Choice**, a menos que recuse a inscrição automática e escolha outro plano Medicare. Se atualmente você não estiver inscrito na **Keystone First VIP Choice** e quiser saber mais, acesse www.keystonefirstvipchoice.com.

Serviços de comunicação

A **Keystone First CHC** pode fornecer este Manual e outras informações necessárias em idiomas diferentes do inglês, sem custo para você. A **Keystone First CHC** também pode fornecer o Manual e outras informações importantes de que você precisa para obter ou entender seus benefícios e serviços em formatos como disco compacto, Braille, letras grandes, DVD, comunicação eletrônica e outros formatos, se necessário, sem custo para você. Entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para solicitar qualquer ajuda necessária. O prazo para receber os documentos varia de acordo com o tipo de documento e o formato solicitado.

A **Keystone First CHC** também fornecerá um intérprete, inclusive de Língua de Sinais Americana, se você não falar nem entender inglês, for surdo ou tiver deficiência auditiva. Esses serviços estão disponíveis sem custo para você. Se precisar de intérprete, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. A equipe colocará você em contato com o serviço de intérprete adequado às suas necessidades. Para serviços TTY, ligue para nosso número especializado: **1-855-235-4976**. Se você se comunica em Língua de Sinais Americana e usa um videofone, pode ligar para o número geral da **Keystone First CHC: 1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Se o PCP ou outro prestador não puder providenciar um intérprete para sua consulta, a **Keystone First CHC** providenciará um para você. Ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** se precisar de intérprete para uma consulta.

Programa Living Independence for the Elderly (LIFE)

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Se você tiver pelo menos 55 anos, poderá se inscrever no programa LIFE em vez de participar do Community HealthChoices. O programa LIFE cobre serviços médicos, medicamentos prescritos, saúde comportamental, transporte e serviços de apoio para pessoas com 55 anos ou mais que atendam aos requisitos relativos ao condado onde moram, ao nível de cuidados de que precisam e ao tipo de apoio financeiro necessário. Para obter mais informações sobre o programa LIFE, entre em contato com um especialista em inscrição pelo telefone 1-877-550-4227.

Inscrição

Para receber serviços pelo Community HealthChoices, você precisa manter a elegibilidade para o Medical Assistance. Você receberá documentos ou uma ligação sobre a renovação da elegibilidade. É importante seguir as instruções para que o Medical Assistance não seja encerrado. Se tiver dúvidas sobre qualquer documento recebido ou não souber se sua elegibilidade para o Medical Assistance está atualizada, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante da **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** ou para seu CAO.

Serviços de inscrição

O Programa Medical Assistance trabalha com os Especialistas em Inscrição do Corretor Independente de Inscrição (IEB) para ajudar você a se inscrever no Community HealthChoices. Quando você se tornou elegível ao Community HealthChoices pela primeira vez, recebeu, junto com as orientações para escolher um plano, informações sobre os especialistas em inscrição. Os especialistas em inscrição podem fornecer informações sobre todos os planos Community HealthChoices disponíveis na sua região e ajudar você caso queira trocar de plano Community HealthChoices, caso se mude para outro condado ou caso queira migrar do Community HealthChoices para o programa LIFE.

Os especialistas em inscrição podem ajudar você com o seguinte:

- Escolher um plano Community HealthChoices
- Trocar de plano Community HealthChoices
- Escolher um prestador de cuidados primários (PCP) ao se inscrever pela primeira vez em um plano Community HealthChoices
- Responder a perguntas sobre todos os planos Community HealthChoices
- Verificar se você tem necessidades especiais de saúde, o que pode ajudar a decidir qual plano Community HealthChoices escolher
- Fornecer mais informações sobre seu plano Community HealthChoices

Para entrar em contato com os especialistas em inscrição, ligue para 1-844-824-3655 (TTY: 711).

Como trocar seu plano Community HealthChoices

Se você acabou de ingressar no Community HealthChoices, as informações enviadas sobre os planos Community HealthChoices disponíveis na sua região incluíam instruções para entrar em contato com os especialistas em inscrição e escolher um plano Community HealthChoices e um PCP. Se você não fez uma escolha, um plano Community HealthChoices foi escolhido para você.

Você pode trocar de plano Community HealthChoices a qualquer momento, por qualquer motivo. Para mudar de plano Community HealthChoices, ligue para um especialista em inscrição pelo telefone 1-844-824-3655 (TTY: 711): . Eles informarão quando a mudança para seu novo plano Community HealthChoices começará, e você permanecerá na **Keystone First CHC** até lá. A mudança de plano Community HealthChoices pode levar até 6 semanas para entrar em vigor. Use o cartão de identificação da **Keystone First CHC** nas consultas até o início do novo plano.

Transição do cuidado

A **Keystone First CHC** quer ajudar a garantir que você receba os cuidados de que precisa. Veja como a **Keystone First CHC** ajuda novos participantes e aqueles que estão deixando o plano.

Novos participantes:

A **Keystone First CHC** tentará ligar para os novos participantes. Isso é chamado de Ligação de Boas-vindas. A Ligação de Boas-vindas:

- Dá as boas-vindas aos participantes do plano.
- Fornece orientações sobre temas como a importância do seu PCP.
- Faz perguntas para conhecer melhor suas necessidades. Isso é chamado de Avaliação de Risco à Saúde (HRA).

Seu estado de saúde pode mudar e exigir outro ambiente ou nível de cuidados. Seu coordenador de serviços trabalhará com

- Você
- Seu representante designado
- Seu PCP
- Seus outros prestadores.

Isso ajuda a garantir que você receba os serviços clinicamente necessários para fazer a transição com segurança entre ambientes de atendimento e tipos de cobertura.

Durante as transições do cuidado, seu coordenador de serviços fará, no mínimo, o seguinte:

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Agendará uma avaliação presencial com você. A avaliação será agendada o mais rápido possível, mas no máximo 14 dias após a mudança de ambiente ou de nível de cuidados.
- Encaminhará você a farmácias para ajudar na obtenção dos seus medicamentos.
- Coordenará os novos serviços de enfermagem especializada solicitados e cobertos por um terceiro pagador juntamente com o Plano de Serviços Centrado na Pessoa (PCSP) atual.
- Ajudará a organizar quaisquer serviços e apoios de longo prazo identificados recentemente.
- Ajudará a superar quaisquer obstáculos que você possa enfrentar para comparecer a consultas ou receber serviços.

Participantes que estão deixando o plano:

A inscrição na **Keystone First CHC** é voluntária. Você pode optar por cancelar sua inscrição na **Keystone First CHC** a qualquer momento. Se você estiver deixando a **Keystone First CHC**, trabalharemos com você para facilitar sua transição ao sair do nosso plano.

Se você estiver mudando para outra organização de cuidados gerenciados do Community HealthChoices (CHC-MCO), a **Keystone First CHC** compartilhará informações com a nova CHC-MCO. Isso garante que a nova organização tenha as informações necessárias para uma transição tranquila. Isso incluirá o compartilhamento de itens como o Plano de Serviços Centrado na Pessoa (PCSP) e as autorizações, para que a nova CHC-MCO saiba quem são seus prestadores.

Se você deixar de ser elegível para o CHC, sua inscrição poderá ser cancelada involuntariamente. A **Keystone First CHC** ajudará você na transição para outros recursos.

Em caso de dúvidas ou para obter mais informações, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Alterações no domicílio

Ligue para o CAO e para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** se houver alguma alteração em seu domicílio.

Por exemplo:

- Alguém em seu domicílio engravidou ou teve um bebê.
- Seu endereço ou número de telefone mudou.
- Você ou um familiar que mora com você passou a ter outro seguro de saúde.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Você ou um familiar que mora com você ficou gravemente doente ou passou a ter uma deficiência.
- Um familiar passou a morar na sua casa ou deixou de morar com você.
- Houve um falecimento na família.

Lembre-se: é importante ligar para o Escritório de Assistência do Condado (CAO) imediatamente se houver qualquer mudança no domicílio, pois essa alteração pode afetar os benefícios.

O que acontece se eu me mudar?

Entre em contato com o Escritório de Assistência do Condado (CAO) se você se mudar. Se você se mudar para fora do estado, não poderá mais receber serviços pelo Community HealthChoices. O assistente responsável pelo caso encerrará seus benefícios na Pensilvânia. Você precisará solicitar benefícios no novo estado.

Perda de benefícios

Existem alguns motivos pelos quais você pode perder seus benefícios.

Por exemplo:

- A cobertura pelo Medical Assistance termina por qualquer motivo. Se você voltar a se qualificar para o Medical Assistance dentro de 6 meses, será reinscrito no mesmo plano Community HealthChoices, a menos que escolha outro plano Community HealthChoices.
- Você passa a residir em uma instituição de cuidados de enfermagem fora da Pensilvânia.
- Você cometeu fraude contra o Medical Assistance e esgotou todos os recursos.
- Você é internado em um hospital estadual de saúde mental por mais de 30 dias consecutivos.
- Você é preso.

Informações sobre prestadores

O diretório de prestadores da **Keystone First CHC** contém informações sobre os prestadores da rede credenciada da **Keystone First CHC**. O diretório de prestadores está disponível online aqui: **www.keystonefirstchc.com**. Você pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para solicitar o envio de uma cópia do diretório de prestadores ou obter informações sobre onde determinado médico cursou a faculdade de medicina ou fez residência médica. Você também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante para obter ajuda para encontrar um prestador. O diretório de prestadores inclui as seguintes informações sobre prestadores da rede:

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Nome, endereço, site, e-mail, número de telefone
- Se o prestador está ou não aceitando novos pacientes
- Dias e horários de atendimento
- Credenciais e certificações de especialidade do prestador
- Especialidade e serviços oferecidos pelo prestador
- Se o prestador fala ou não outros idiomas além do inglês e, em caso afirmativo, quais idiomas
- Se os locais de atendimento dos prestadores são acessíveis para cadeiras de rodas

As informações no diretório impresso de prestadores podem mudar. Você pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante para verificar se as informações do diretório de prestadores estão atualizadas. O diretório online é atualizado diariamente.

Se você tiver Medicare, confirme se seus prestadores fazem parte da rede do seu plano Medicare. Para a maioria dos serviços, seu prestador não precisa fazer parte da rede da **Keystone First CHC**, pois o Medicare é o pagador principal.

Como escolher seu prestador de cuidados primários (PCP)

Seu PCP é o médico ou grupo de médicos que presta atendimento e trabalha com seus outros prestadores de saúde para garantir que você receba os serviços de saúde de que precisa. Seu PCP encaminha você para os especialistas de que precisa e acompanha os cuidados que recebe de todos os seus prestadores.

O prestador de cuidados primários (PCP) pode ser médico de família, clínico geral, pediatra ou internista (médico de clínica médica). Você também pode escolher como PCP um enfermeiro de prática avançada, registrado e certificado (CRNP). O profissional CRNP trabalha sob a orientação de um médico e pode realizar muitas das mesmas atividades que um médico, como prescrever medicamentos e diagnosticar doenças.

Alguns médicos contam com outros profissionais de saúde que podem atender você e prestar cuidados e tratamento sob a supervisão do prestador de cuidados primários (PCP).

Esses profissionais de saúde podem incluir:

- Assistentes médicos
- Médicos residentes
- Enfermeiras obstétricas certificadas

Se você tiver Medicare, poderá escolher qualquer PCP da rede do seu plano Medicare, mesmo que esse PCP não faça parte da rede da **Keystone First CHC**. Se você não tiver Medicare, seu PCP deverá fazer parte da rede credenciada da **Keystone First CHC**.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Se tiver necessidades especiais de saúde, você poderá pedir que um especialista seja seu PCP. O especialista deverá concordar em ser seu PCP e fazer parte da rede credenciada da **Keystone First CHC**.

Os especialistas em inscrição podem ajudar você a escolher seu primeiro PCP na **Keystone First CHC**. Se você não escolher um PCP por meio dos Especialistas em Inscrição no prazo de 14 dias após escolher a **Keystone First CHC**, nós escolheremos um PCP para você.

Como trocar de prestador de cuidados primários (PCP)

Se quiser trocar de PCP por qualquer motivo, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para solicitar um novo PCP. Se precisar de ajuda para encontrar um novo PCP, acesse **www.keystonefirstchc.com**, que inclui um diretório de prestadores, ou peça ao Serviço de Atendimento ao Participante que envie um diretório impresso.

O representante do Serviço de Atendimento ao Participante informará quando você poderá começar a consultar o novo PCP.

Quando você trocar de PCP, a **Keystone First CHC** poderá ajudar a coordenar o envio de seus prontuários médicos do PCP anterior para o novo PCP. Em emergências, a **Keystone First CHC** ajudará a transferir seus prontuários médicos o quanto antes.

Se você tiver pediatra ou especialista pediátrico como prestador de cuidados primários (PCP), poderá pedir ajuda para mudar para um PCP que preste atendimento a adultos.

Se você tiver Medicare, entre em contato com seu plano Medicare para mudar de PCP.

Consultas no consultório

Como marcar uma consulta com o prestador de cuidados primários (PCP)

Para marcar uma consulta com o PCP, ligue para o consultório do PCP. Se precisar de ajuda para marcar uma consulta, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante da **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Se precisar de ajuda para chegar à consulta médica, consulte a seção sobre o Programa de Transporte do Medical Assistance (MATP) na página **65** deste manual ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante da **Keystone First CHC** no número de telefone acima.

Se você não tiver recebido seu cartão de identificação da **Keystone First CHC** até a data da consulta, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. Forneceremos seu número de identificação de

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

participante. Anote seu número de identificação de participante na carta de boas-vindas recebida com o Kit de Boas-vindas para Novos Participantes. Leve-a com você para receber os serviços de que precisa. Seu prestador de saúde também deve ligar para a **Keystone First CHC** para verificar sua elegibilidade. Se você tiver Medicare, informe também ao seu PCP qual organização é responsável por sua cobertura do Medicare.

Padrões para agendamento de consultas

Os prestadores da **Keystone First CHC** devem cumprir os seguintes padrões para agendamento de consultas:

- O prestador de cuidados primários (PCP) deve atender você em até 10 dias úteis a partir da data em que você ligar para marcar uma consulta de rotina.
- Você não deve precisar esperar mais de 30 minutos por atendimento de rotina, ou mais de uma (1) hora quando o médico estiver atendendo uma emergência.
- Se você tiver uma condição médica urgente, o prestador de saúde deverá atender você em até 24 horas após a ligação para marcar uma consulta.
- Se você tiver uma emergência, o prestador de saúde deverá atender você imediatamente ou encaminhá-lo(a) a um pronto-socorro.
- Se você estiver grávida e
 - Estiver no primeiro trimestre, o prestador deverá atendê-la no prazo de 10 dias úteis após a **Keystone First CHC** tomar conhecimento da gravidez.
 - Estiver no segundo trimestre, o prestador deverá atendê-la no prazo de 5 dias úteis após a **Keystone First CHC** tomar conhecimento da gravidez.
 - Estiver no terceiro trimestre, o prestador deverá atendê-la no prazo de 4 dias úteis após a **Keystone First CHC** tomar conhecimento da gravidez.
 - Tiver uma gestação de alto risco, o prestador deverá atendê-la no prazo de 24 horas após a **Keystone First CHC** tomar conhecimento da gravidez.

Encaminhamentos

Encaminhamento é quando o prestador de cuidados primários (PCP) encaminha você a um especialista. Especialista é um médico (ou grupo médico) ou um enfermeiro de prática avançada, registrado e certificado (CRNP) cuja atuação se concentra no tratamento de uma doença, condição médica ou parte específica do corpo.

Se a **Keystone First CHC** não tiver pelo menos 2 especialistas na sua região e você não quiser consultar o único especialista disponível, a **Keystone First CHC** ajudará você a consultar um especialista fora da rede, sem nenhum custo. Seu PCP deve entrar em contato com a **Keystone First CHC** para informar à **Keystone First CHC** que você deseja consultar um especialista fora da rede e obter aprovação da **Keystone First CHC** antes da consulta.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

O prestador de cuidados primários (PCP) ajudará você a marcar a consulta com o especialista. O prestador de cuidados primários (PCP) e o especialista trabalharão com você e em conjunto para garantir que você receba os cuidados de saúde necessários. Seu PCP poderá pedir seu consentimento por escrito para entrar em contato com um especialista, sem a sua presença, a fim de tratar uma questão específica de saúde.

Em alguns casos, você pode ter uma condição médica especial que exija consultas frequentes com o especialista. Quando o seu PCP encaminha você para várias consultas a um especialista, isso é chamado de encaminhamento permanente.

Para obter uma lista de especialistas da rede credenciada da **Keystone First CHC**, consulte o diretório de prestadores em nosso site, em **www.keystonefirstchc.com**, ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante para solicitar ajuda ou um diretório impresso.

Serviços sem necessidade de encaminhamento

Esses serviços podem ser providenciados diretamente por você e não exigem encaminhamento do PCP. Você deve usar um prestador da rede credenciada da **Keystone First CHC**, salvo se a **Keystone First CHC** aprovar um prestador fora da rede ou se houver indicação em contrário abaixo.

Os seguintes serviços não exigem encaminhamento do seu PCP:

- Consultas pré-natais
- Atendimento obstétrico (OB) de rotina
- Atendimento ginecológico (GYN) de rotina
- Serviços de planejamento familiar de rotina (possibilidade de consultar um prestador fora da rede sem aprovação)
- Serviços odontológicos de rotina
- Exames oftalmológicos de rotina
- Serviços de emergência

Você não precisa de encaminhamento do seu PCP para serviços de saúde comportamental. Para obter mais informações, você pode ligar para sua organização de cuidados gerenciados de saúde comportamental. Consulte a seção 7 do manual, na página **91**, para obter mais informações.

Atendimento após o horário de expediente

Você pode ligar para o prestador de cuidados primários (PCP) para tratar de problemas médicos não emergenciais, 24 horas por dia, sete dias por semana. Profissionais de saúde de plantão ajudarão você com qualquer atendimento e tratamento de que precisar.

A **Keystone First CHC** oferece uma Linha de Atendimento de Enfermagem gratuita pelo telefone **1-855-332-0117**, para a qual você também pode ligar 24 horas por dia, sete dias

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

por semana. Um enfermeiro conversará com você sobre questões de saúde urgentes. Esta linha não se destina a necessidades de emergência. Em caso de emergência, dirija-se ao pronto-socorro mais próximo, ligue para 911 ou para o serviço de ambulância local.

Coordenação de serviços

Se você recebe LTSS e precisa de mais serviços ou de serviços diferentes, um coordenador de serviços ajudará a organizar seus serviços e garantirá que você receba aqueles de que precisa. Seu coordenador de serviços entrará em contato com você depois que sua cobertura pela **Keystone First CHC** começar. Você também pode entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Participante se precisar falar com seu coordenador de serviços. Consulte a página **74** para obter mais informações sobre LTSS.

Envolvimento dos participantes

Sugestões de mudanças em políticas e serviços

A **Keystone First CHC** gostaria de saber como podemos melhorar sua experiência com o Community HealthChoices. Se tiver sugestões para melhorar o programa ou prestar os serviços de outra forma, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Participante da Keystone First CHC pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Comitê Consultivo de Participantes da Keystone First CHC

A **Keystone First CHC** tem um Comitê Consultivo de Participantes (PAC), formado por participantes, prestadores da rede e trabalhadores de cuidados diretos. O PAC orienta a **Keystone First CHC** sobre as experiências e necessidades de participantes como você. O comitê se reúne presencialmente pelo menos a cada 3 meses. Para obter mais informações sobre o PAC, ligue para **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** ou acesse **www.keystonefirstchc.com**.

Subcomitê de Serviços e Apoios de Longo Prazo (LTSS)

Os participantes são incentivados a participar das reuniões mensais do Subcomitê de Serviços e Apoios de Longo Prazo (LTSS) do OLTL [Subcomitê de LTSS](#). Esse é um subcomitê do [Comitê Consultivo do Medical Assistance](#) (MAAC). A finalidade do Subcomitê de LTSS é assessorar o MAAC no desenvolvimento de políticas e na administração dos programas de cuidados de longo prazo da Pensilvânia. Isso inclui serviços disponíveis para idosos e pessoas com deficiência. Para obter mais informações sobre esses comitês, inclusive os calendários de reuniões, acesse os sites abaixo:

[Subcomitê de LTSS – https://www.pa.gov/agencies/dhs/about/councils-committees/long-term-services-subcommittee](https://www.pa.gov/agencies/dhs/about/councils-committees/long-term-services-subcommittee)

MAAC – <https://www.pa.gov/agencies/dhs/about/councils-committees/maac>

Programa de Melhoria da Qualidade da Keystone First CHC

A Keystone First CHC tem a missão de ajudar as pessoas a receber atendimento, manter-se saudáveis e construir comunidades saudáveis.

- Nossa equipe de Qualidade apoia essa missão monitorando os cuidados de saúde e os serviços que você recebe.
- Nosso objetivo é melhorar a saúde e o bem-estar dos participantes. Nossa equipe de Qualidade:
 - Analisa nossas rotinas internas de atendimento médico e de prestação de serviços para identificar oportunidades de melhoria.
 - Cria programas para atender nossos participantes com necessidades especiais de saúde.
 - Realiza pesquisas com participantes e prestadores e usa as respostas para melhorar nossos serviços.
 - Analisa a qualidade dos cuidados e serviços prestados pelos prestadores de serviços médicos, odontológicos, oftalmológicos e farmacêuticos da Keystone First CHC.

Identificamos áreas que precisam de melhorias.

Ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone 1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976) se você:

- Quiser saber mais sobre nosso Programa de Qualidade e seus objetivos, atividades e resultados.
- Achar que não recebeu atendimento de qualidade. Nossa equipe analisará a questão.

Seção – 2

Direitos e responsabilidades

Direitos e responsabilidades do participante

A **Keystone First CHC** e sua rede de prestadores não discriminam participantes com base em raça, sexo, religião, nacionalidade, deficiência, idade, orientação sexual, identidade de gênero ou qualquer outro fundamento proibido por lei.

Como participante da **Keystone First CHC**, você tem os seguintes direitos e responsabilidades.

Direitos do participante

Você tem o direito de:

1. Ser tratado com respeito, com reconhecimento de sua dignidade e necessidade de privacidade, pela equipe da **Keystone First CHC** e pelos prestadores da rede.
2. Receber informações de forma fácil de entender e encontrar ajuda quando precisar.
3. Receber informações de fácil compreensão sobre a **Keystone First CHC**, seus serviços e os médicos e outros prestadores que atendem você.
4. Escolher os prestadores de saúde da rede credenciada pelos quais deseja ser atendido.
5. Receber serviços de emergência de qualquer prestador quando precisar, sem a aprovação da **Keystone First CHC**.
6. Receber informações de fácil compreensão e conversar com seus prestadores sobre as opções e os riscos do tratamento e sobre exames que você mesmo possa realizar, sem nenhuma interferência da **Keystone First CHC**.
7. Tomar todas as decisões sobre os seus cuidados de saúde, incluindo o direito de recusar tratamento. Se não puder tomar decisões sobre o tratamento por conta própria, você tem o direito de contar com outra pessoa para ajudá-lo(a) a tomar decisões ou para tomar decisões em seu nome.
8. Falar com os prestadores de saúde em caráter confidencial e ter suas informações e seus registros de saúde mantidos em sigilo.
9. Consultar e obter uma cópia de seus registros médicos e solicitar alterações ou correções nesses registros.
10. Solicitar uma segunda opinião.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

11. Apresentar uma apelação se discordar da decisão da **Keystone First CHC** de que um serviço não é clinicamente necessário para você.
12. Apresentar uma queixa se você estiver insatisfeito com os cuidados ou o tratamento que tenha recebido.
13. Solicitar uma análise externa.
14. Solicitar uma audiência de apelação do DHS.
15. Não ser submetido a nenhuma forma de contenção ou isolamento usada para forçar você a fazer algo, impor disciplina, facilitar o trabalho do prestador ou aplicar punição.
16. Obter informações sobre serviços não cobertos pela **Keystone First CHC** ou por um prestador devido a objeções morais ou religiosas e sobre como obter esses serviços.
17. Exercer seus direitos sem que isso afete negativamente a forma como o DHS, a **Keystone First CHC** e os prestadores da rede tratam você.
18. Elaborar uma diretiva antecipada. Consulte a Seção 6 na página **88** para obter mais informações.
19. Fazer recomendações sobre os direitos e as responsabilidades dos participantes da **Keystone First CHC**.

Responsabilidades do participante

Os participantes precisam colaborar com seus prestadores de serviços de saúde e LTSS. **A Keystone First CHC** precisa da sua ajuda para que você receba os serviços e apoios necessários.

Estas são as medidas que você deve tomar:

1. Forneça, na medida do possível, as informações necessárias aos prestadores de saúde que atendem você.
2. Siga as instruções e orientações dadas pelos prestadores de saúde que atendem você.
3. Participe das decisões sobre seus cuidados de saúde e seu tratamento.
4. Trabalhe com os prestadores de saúde para criar e seguir seus planos de tratamento.
5. Informe aos prestadores de saúde o que você deseja e precisa.
6. Saiba quais benefícios são cobertos pela **Keystone First CHC**, quais não são e quais limites se aplicam.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

7. Use apenas prestadores da rede, a menos que a **Keystone First CHC** aprove um prestador fora da rede ou que você tenha Medicare.
8. Obtenha o encaminhamento do seu PCP para consultar um especialista, quando o especialista não constar da lista de serviços sem necessidade de encaminhamento.
9. Respeite os demais pacientes, a equipe e os profissionais dos prestadores de saúde.
10. Faça um esforço de boa-fé para pagar as coparticipações.
11. Denuncie fraude e abuso à Linha Direta do DHS para Denúncias de Fraude e Abuso.

Privacidade e confidencialidade

A **Keystone First CHC** deve proteger a privacidade de suas informações de saúde protegidas (PHI). A **Keystone First CHC** deve informar como suas informações de saúde protegidas (PHI) podem ser usadas ou compartilhadas com outras pessoas. Isso inclui o compartilhamento de suas informações de saúde protegidas (PHI) com os prestadores que tratam você, para que a **Keystone First CHC** possa pagar esses prestadores. Também inclui o compartilhamento de suas informações de saúde protegidas (PHI) com o DHS. Essas informações estão incluídas no Aviso de Práticas de Privacidade da **Keystone First CHC**. Para obter uma cópia do Aviso de Práticas de Privacidade da **Keystone First CHC**, ligue para **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** ou acesse **www.keystonefirstchc.com**.

Coparticipação

Coparticipação é o valor que você paga por alguns serviços cobertos. Geralmente, é apenas um valor pequeno. Quando você receber o serviço, será solicitado que você pague a coparticipação, mas o atendimento não poderá ser negado se você não puder pagá-la naquele momento. Caso não tenha pago a coparticipação no momento do serviço, você poderá receber uma cobrança do prestador de saúde referente à coparticipação.

Os valores de coparticipação estão na tabela de Serviços cobertos, a partir da página **38** deste manual.

Os seguintes participantes não precisam pagar coparticipações:

- Participantes gestantes (inclusive durante o período pós-parto)
- Participantes que vivem em uma instituição de cuidados de longo prazo, incluindo Instituições de Cuidados Intermediários para Pessoas com Deficiência Intelectual e Outras Condições Relacionadas ou outra instituição médica

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Participantes que moram em uma residência de cuidados pessoais ou residência de cuidados domiciliares
- Participantes elegíveis aos benefícios do Programa de Prevenção e Tratamento do Câncer de Mama e do Colo do Útero
- Participantes que recebem cuidados paliativos (hospice)

Os seguintes serviços não exigem coparticipação:

- Serviços de emergência
- Serviços laboratoriais
- Serviços para planejamento familiar, incluindo suprimentos
- Serviços de cuidados paliativos
- Serviços de saúde domiciliar
- Serviços de cessação do tabagismo
- Componente profissional de serviços de radiologia diagnóstica, medicina nuclear, radioterapia e diagnóstico médico, quando cobrado separadamente do componente técnico
- Serviços de hospitalização parcial psiquiátrica
- Serviços prestados por agente funerário
- Serviços de diálise renal
- Sangue e hemoderivados
- Oxigênio
- Suprimentos para ostomia
- Aluguel de equipamento médico durável
- Serviços ambulatoriais quando a tarifa do Medical Assistance (MA) for inferior a US\$ 2
- Mais de um teste de alergia específico, dentro de uma série, realizado em um período de 24 horas
- Serviços de gerenciamento de casos direcionado
- Serviços prestados a pessoas que residem em uma residência de cuidados pessoais ou em uma residência de cuidados domiciliares
- Serviços prestados a pessoas do grupo de cobertura de Prevenção e Tratamento do Câncer de Mama e do Colo do Útero (BCCPT)
- Serviços prestados a participantes gestantes, inclusive durante todo o período pós-parto.

E se me cobrarem uma coparticipação e eu discordar?

Se você acredita que um prestador cobrou o valor incorreto de coparticipação ou uma coparticipação que não deveria ter pago, poderá apresentar uma queixa à **Keystone First CHC**. Consulte a Seção 8, Queixas, apelações e audiências de apelação, para saber como apresentar uma queixa, ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Informações de cobrança

Os prestadores da rede credenciada da **Keystone First CHC** não podem cobrar de você por serviços clinicamente necessários cobertos pela **Keystone First CHC**. Mesmo que o prestador não tenha recebido da **Keystone First CHC** o pagamento ou o valor total cobrado, ele não poderá cobrar de você. Essa prática é chamada de cobrança de saldo remanescente e não é permitida.

Quando um prestador de saúde pode me cobrar?

Os prestadores de saúde podem cobrar de você se:

- Você não pagou a coparticipação.
- Você recebeu serviços de um prestador fora da rede sem aprovação da **Keystone First CHC**; antes de receber o serviço, o prestador informou que ele não seria coberto, e você concordou em pagar por ele.
- Você recebeu serviços não cobertos pela **Keystone First CHC**; antes de receber o serviço, o prestador informou que ele não seria coberto, e você concordou em pagar por ele.
- Você recebeu um serviço de um prestador de saúde não inscrito no Programa Medical Assistance.
- Você não obteve um encaminhamento do seu PCP ou de outro prestador quando o encaminhamento era necessário, o prestador informou antes da prestação do serviço que ele não seria coberto e você concordou em pagar pelo serviço.
- Seu pedido de exceção ao programa ou ao limite de benefícios foi negado e o prestador informou, antes da prestação do serviço, que você poderia ser responsável pelo pagamento.
- Você recebeu serviços enquanto cometia roubo de identidade ou usava o cartão do plano de saúde de outra pessoa.
- Você recebe serviços em uma instituição de cuidados de enfermagem e precisa pagar mensalmente à instituição uma parte do custo dos cuidados. Esse valor é chamado de “parcela do paciente”.

O que devo fazer se receber uma cobrança?

Se receber uma cobrança de um prestador e acreditar que ele não deveria ter cobrado de você, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Se receber uma cobrança de um prestador por um dos motivos que permitem a cobrança, pague-a ou ligue para o prestador.

Responsabilidade de terceiros

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Você pode ter Medicare ou outro seguro de saúde. O Medicare ou o outro seguro de saúde é o seguro principal. Esse outro seguro é conhecido como “responsabilidade de terceiros” ou TPL. Ter outro seguro não afeta sua elegibilidade para o Medical Assistance. Na maioria dos casos, o Medicare ou outro seguro pagará ao seu PCP ou a outro prestador antes que a **Keystone First CHC** faça o pagamento. A **Keystone First CHC** só poderá ser cobrada pelo valor que o Medicare ou outro seguro de saúde não pagar.

Você deve informar ao CAO e ao Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** se tiver Medicare ou outro seguro de saúde. Ao consultar um prestador ou ir a uma farmácia, informe ao prestador ou à farmácia todas as formas de seguro de saúde que você possui e apresente seu cartão do Medicare ou de outro seguro, o cartão ACCESS ou EBT e o cartão de identificação da **Keystone First CHC**. Isso ajuda a garantir que as contas médicas sejam pagas corretamente e dentro do prazo.

Coordenação de benefícios

Se você tiver Medicare e o serviço ou outro atendimento de que precisa for coberto pelo Medicare, poderá receber atendimento de qualquer prestador Medicare da rede do seu plano Medicare. O prestador não precisa fazer parte da rede credenciada da **Keystone First CHC** nem estar inscrito no Medicaid. Você também não precisa de autorização prévia da **Keystone First CHC** nem de encaminhamento do seu PCP do Medicare para consultar um especialista. A **Keystone First CHC** trabalhará com o Medicare para determinar se deverá pagar ao prestador depois que o Medicare, como pagador principal, efetuar o pagamento.

Se você precisar de um serviço sem cobertura pelo Medicare, mas coberto pela **Keystone First CHC**, deverá receber o serviço de um prestador da rede credenciada da **Keystone First CHC**. Todas as regras da **Keystone First CHC**, como autorização prévia e encaminhamentos para especialistas, aplicam-se a esses serviços.

Se não tiver Medicare, mas tiver outro seguro de saúde e precisar de um serviço ou atendimento coberto por esse seguro, deverá recebê-lo de um prestador que faça parte tanto da rede do outro seguro quanto da rede credenciada da **Keystone First CHC**. Você precisa seguir as regras do outro seguro de saúde e da **Keystone First CHC**, como autorização prévia e encaminhamentos para especialistas. A **Keystone First CHC** trabalhará com seu outro seguro para determinar se precisa pagar pelos serviços depois que esse seguro pagar primeiro o prestador.

Se precisar de um serviço não coberto pelo outro seguro, mas coberto pela **Keystone First CHC**, deverá recebê-lo de um prestador da rede credenciada da **Keystone First CHC**. Todas as regras da **Keystone First CHC**, como autorização prévia, aplicam-se a esses serviços.

Programa de Restrição de Beneficiários/Vinculação a Prestadores Específicos (Lock-In)

O Programa de Restrição de Beneficiários/ Vinculação a Prestadores Específicos (Lock-In) exige que o participante use prestadores específicos caso tenha utilizado de forma indevida ou excessiva seus benefícios de saúde ou de medicamentos prescritos. A **Keystone First CHC** trabalha com o DHS para decidir se deve restringir o participante a determinado médico, farmácia, hospital, dentista ou outro prestador.

Como funciona?

A **Keystone First CHC** analisa os serviços de saúde e de medicamentos prescritos que você utilizou. Se a **Keystone First CHC** identificar uso excessivo ou indevido de serviços de saúde ou medicamentos prescritos, a **Keystone First CHC** solicitará aprovação do DHS para limitar os prestadores que você pode usar. Se o DHS aprovar, a **Keystone First CHC** enviará a você uma notificação por escrito explicando a restrição.

Você pode escolher os prestadores ou a **Keystone First CHC** os escolherá para você. Se quiser um prestador diferente daquele que a **Keystone First CHC** escolheu para você, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. A restrição permanecerá em vigor por 5 anos, mesmo que você mude de plano Community HealthChoices.

Se discordar da decisão de restringir os prestadores que você pode usar, poderá recorrer solicitando uma audiência de apelação do DHS no prazo de 30 dias a partir da data da carta em que a **Keystone First CHC** informa sobre a restrição.

Você deve assinar a solicitação de audiência de apelação **por escrito** e enviá-la para:

Department of Human Services
Office of Administration
Bureau of Program Integrity – DPPC
Recipient Restriction Section
P.O. Box 2675
Harrisburg, Pennsylvania 17105-2675

Em caso de dúvidas, ligue para (717) 772-4627

Se precisar de ajuda para solicitar uma audiência de apelação, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** ou entre em contato com o escritório local de assistência jurídica.

Se o recurso tiver carimbo postal no prazo de 10 dias a partir da data da notificação da **Keystone First CHC**, as restrições não se aplicarão até que haja uma decisão sobre o

recurso. Se o recurso tiver carimbo postal depois do prazo de 10 dias, mas dentro de 30 dias a partir da data da notificação, as restrições permanecerão em vigor até que haja decisão sobre o recurso. A Divisão de Audiências e Recursos lhe enviará uma notificação por escrito com a data, o horário e o local da audiência. Você não pode apresentar uma apelação nem uma queixa à **Keystone First CHC** sobre a decisão de restringir os prestadores que pode usar.

Após 5 anos, a **Keystone First CHC** analisará novamente seus serviços para decidir se as restrições devem ser retiradas ou mantidas e enviará os resultados da análise ao DHS. A **Keystone First CHC** informará você por escrito sobre os resultados da análise.

Denúncias de fraude ou abuso

Como faço para denunciar fraudes ou abusos cometidos por um participante?

Se você acha que alguém está usando seu cartão da **Keystone First CHC** ou o cartão de outro participante para obter serviços, equipamentos ou medicamentos, falsificando ou alterando receitas médicas ou recebendo serviços de que não precisa, ligue para a Linha Direta para Denúncias de Fraude e Abuso da **Keystone First CHC** pelo telefone **1-866-833-9718 (TTY 711)** para fornecer essas informações à **Keystone First CHC**. Você também pode fazer essas denúncias à Linha Direta do DHS para Denúncias de Fraude e Abuso pelo telefone 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Outros exemplos de fraude ou abuso do participante incluem, entre outros, as seguintes situações envolvendo um participante que recebe MA ou outros benefícios públicos:

- Não declara renda.
- Não declara os recursos ou bens que possui.
- Não informa quem mora no domicílio.
- Vende receitas médicas ou medicamentos.

Como faço para denunciar fraudes ou abusos cometidos por um prestador de saúde?

Há fraude por parte do prestador quando ele cobra por serviços, equipamentos ou medicamentos que você não recebeu ou por um serviço diferente daquele que você recebeu. Cobrar pelo mesmo serviço mais de uma vez ou alterar a data do serviço também são exemplos de fraude por prestador de saúde. Para denunciar fraude por parte de um prestador, ligue para a Linha Direta para Denúncias de Fraude e Abuso da **Keystone First CHC** pelo telefone **1-866-833-9718 (TTY 711)**. Você também pode fazer essas denúncias à Linha Direta do DHS para Denúncias de Fraude e Abuso pelo telefone 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Outros exemplos de fraude ou abuso cometidos por prestadores incluem, entre outros:

- Declaração falsa sobre os serviços ou suprimentos fornecidos.
- Cobrança de medicamento genérico como se fosse um medicamento de marca.
- Cobrança por tempo ou unidades de serviço superiores aos efetivamente prestados.
- Cobrança por serviços em local diferente daquele em que foram prestados.
- Envio de informações falsas em solicitações de pagamento, como a data do serviço, o prestador de saúde ou o profissional que prescreveu o serviço.
- Cobrança pelo mesmo serviço mais de uma vez.
- Cobrança por serviços prestados por pessoas não qualificadas.
- Cobrança por itens usados como se fossem novos.
- Serviços do MA obtidos por meio de certificações médicas falsificadas.

Abuso, negligência e exploração sofridos pelos participantes

Você tem o direito de não sofrer abuso, negligência nem exploração. As leis federais e estaduais protegem sua saúde e seu bem-estar. Saiba como identificar abuso, negligência e exploração.

Abuso

Abuso ocorre quando alguém machuca, restringe, ameaça ou pune você, ou lhe causa sofrimento mental. O abuso priva você de seus direitos ou de sua dignidade e pode causar danos físicos ou emocionais.

Estes são alguns dos tipos mais comuns de abuso:

- **Abuso físico** é um ato que causa danos ao seu corpo (inclusive contenções físicas e químicas).

Exemplos: Hematomas, ossos quebrados ou marcas de queimadura causados por outra pessoa; ser amarrado a uma cadeira de rodas pelo cuidador; ou ficar muito sonolento ou sem reação quando alguém administra de propósito uma dose incorreta de medicamento.

- **Abuso psicológico** causa danos emocionais, provoca medo ou tristeza e/ou constrange ou intimida você.

Exemplos: Um cuidador mantém você afastado de amigos e familiares ou tira de você algo importante.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- **Abuso sexual** inclui estupro, incesto, exploração sexual, assédio sexual e/ou contato físico inadequado ou indesejado, inclusive tentativas desse tipo de contato.

Exemplos: Você é forçado a ter relações sexuais; seu vizinho toca em você de uma forma indesejada; ou a pessoa responsável por seus cuidados diz que deixará de cuidar de você se você não tiver relações sexuais com ela.

- **Abuso verbal** é o uso de palavras para ameaçar, assediar, intimidar ou constranger você.

Exemplos: Outra pessoa xinga ou insulta você quando você não faz as coisas como ela quer; zomba de você e faz você chorar; ou ameaça machucar ou internar você em uma instituição de cuidados de enfermagem.

- **Outros tipos de abuso:** Também ocorre abuso quando alguém deixa de prestar deliberadamente os cuidados adequados ou não fornece seus medicamentos conforme prescritos pelo médico.

Negligência

Negligência ocorre quando alguém deixa de prestar cuidados básicos, como alimentação, vestuário, abrigo, cuidados de saúde, higiene pessoal ou proteção contra danos.

Exemplos: Você não é reposicionado e acaba desenvolvendo lesões por pressão; não recebe água suficiente e fica desidratado; não recebe comida e passa fome; não é levado ao médico e seu estado de saúde piora; ou sua roupa de cama costuma ficar suja ou molhada porque um cuidador não a lava.

Exploração

Exploração ocorre quando alguém rouba seu dinheiro ou seus pertences contra a sua vontade ou sem sua permissão ou conhecimento, em benefício próprio.

Exemplos: Alguém retira dinheiro da sua conta bancária ou carteira, ou leva joias ou outros pertences sem sua permissão. Alguém também pode forçar você a alterar seu testamento, suas contas bancárias, seus cartões de crédito ou a escritura da sua casa.

O que fazer se você achar que alguma dessas situações está acontecendo com você?

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Você não deve sentir vergonha nem constrangimento ao falar sobre o que está acontecendo. Há muitas maneiras de obter ajuda. Você não deixará de receber cuidados simplesmente por se manifestar ou fazer perguntas.

- Ligue para o **911** se sua vida estiver em perigo.
- Ligue para seu coordenador de serviços da Keystone First CHC.
- Ligue para a linha direta dos Serviços de Proteção a Adultos da Pensilvânia pelo telefone **1-800-490-8505**, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.
- Ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante da Keystone First CHC pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

Abuso, negligência e exploração são contrários à lei. Denuncie essas situações!

Seção 3 –

Serviços de saúde física

Gerenciamento de cuidados

O gerenciamento de cuidados está disponível para todos os participantes. Um gerente de cuidados trabalhará com você, com o prestador de cuidados primários (PCP), com todos os demais prestadores de saúde e com outros seguros de saúde que você tenha para garantir que receba todos os serviços de que precisa. Um gerente de cuidados também pode colocar você em contato com outros programas estaduais e locais ou com seu plano Medicare, se aplicável.

Seu gerente de cuidados também ajudará quando você receber alta do hospital ou de outro estabelecimento de saúde de curta permanência, para garantir que receba os serviços necessários ao voltar para casa. Esses serviços podem incluir visitas de atendimento domiciliar ou terapias. A **Keystone First CHC** quer que você consiga voltar para casa o quanto antes.

Se precisar de ajuda com qualquer aspecto do seu atendimento de saúde ou dos serviços que recebe, ou para acessar outro programa estadual ou local, ligue para seu gerente de cuidados ou para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Serviços cobertos

A tabela abaixo apresenta os serviços cobertos pela **Keystone First CHC** quando clinicamente necessários. Alguns serviços têm limites ou coparticipações ou exigem autorização prévia da **Keystone First CHC**. Se você precisar de serviços além dos limites indicados abaixo, o prestador de saúde poderá solicitar uma exceção, conforme explicado adiante nesta seção. Os limites não se aplicam se você estiver grávida.

Se você tiver Medicare, seu plano Medicare será o pagador principal da maioria dos serviços. Consulte seu plano Medicare para obter informações sobre os serviços cobertos, limites, coparticipações e autorizações prévias ou encaminhamentos necessários para a cobertura do Medicare.

Serviço		
Prestador de cuidados primários	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento
Especialista	Limite	Alguns serviços de especialistas podem ter limites
	Coparticipação	Sem coparticipação

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Serviço		
	Autorização prévia/encaminhamento	Alguns serviços especializados podem exigir autorização prévia
Enfermeiro de prática avançada, registrado e certificado	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento
Centro de Saúde Qualificado pelo Governo Federal/Centro de Saúde Rural	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento
Clínica ambulatorial não hospitalar	Limite	Alguns serviços podem ter limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Alguns serviços podem exigir autorização prévia
Clínica hospitalar ambulatorial	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Alguns serviços podem exigir autorização prévia
Serviços de podiatria	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Alguns serviços de podiatria podem exigir autorização prévia
Serviços de quiropraxia	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Alguns serviços de quiropraxia podem exigir autorização prévia
Serviços de optometria	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Alguns serviços podem exigir autorização prévia
Cuidados paliativos	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Serviços odontológicos	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Radiologia (por exemplo, radiografias, ressonâncias)	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Serviço		
magnéticas, tomografias computadorizadas)	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Unidade hospitalar de procedimentos ambulatoriais de curta duração	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Centro de cirurgia ambulatorial	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Transporte médico não emergencial	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Serviços de planejamento familiar	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Alguns serviços de planejamento familiar podem exigir autorização prévia
Diálise renal	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Serviços de emergência	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento
Serviços de atendimento de urgência	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento
Serviços de ambulância	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Internação hospitalar	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Hospital de reabilitação em regime de internação	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Serviço		
Cuidados de maternidade	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Medicamentos prescritos	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Marca: US\$ 3 por receita ou reposição Genérico: Sem coparticipação Alguns medicamentos não têm coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Suplementos enterais/nutricionais	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Serviços de curta permanência em instituição de enfermagem	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Serviços de longa permanência em instituição de enfermagem	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Atendimento de saúde domiciliar, incluindo serviços de enfermagem, auxiliar e terapia	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Equipamento médico durável	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Próteses e órteses	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Lentes de óculos	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Armações de óculos	Limite	Podem se aplicar limites

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Serviço		
	Coparticipação	Podem ser aplicadas coparticipações
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Lentes de contato	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Podem ser aplicadas coparticipações
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Materiais médicos	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Terapia (fisioterapia, terapia ocupacional e fonoaudiologia)	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Laboratório	Limite	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia
Cessação do tabagismo	Limite	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia

Serviços não cobertos

Alguns serviços de saúde física não são cobertos pela **Keystone First CHC**. Se tiver dúvidas sobre se a **Keystone First CHC** cobre ou não um serviço para você, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

As organizações de cuidados gerenciados (MCOs) podem optar por cobrir procedimentos médicos, medicamentos e equipamentos experimentais de acordo com as necessidades específicas do participante. As MCOs devem cobrir os custos dos cuidados de rotina de participantes que participam de ensaios clínicos qualificados.

Serviços não cobertos*:

- Procedimentos médicos, medicamentos e equipamentos experimentais.
- Serviços que não são clinicamente necessários.
- Serviços prestados por um prestador que não faz parte da rede da Keystone First CHC, exceto:

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Serviços de emergência.
- Serviços de planejamento familiar.
- Serviços de aconselhamento para cessação do tabagismo.
- Quando houver aprovação prévia da Keystone First CHC.
- Quando você tiver Medicare e procurar serviços cobertos pelo Medicare junto ao prestador do Medicare de sua escolha.
- Cirurgias estéticas, como lifting facial, abdominoplastia ou lipoaspiração.
- Acupuntura.
- Serviços de infertilidade.
- Testes de paternidade.
- Qualquer serviço oferecido e coberto por outro programa de seguro, como seguro contra acidentes de trabalho, TRICARE ou outro seguro comercial, que não tenha recebido autorização prévia da Keystone First CHC. No entanto, os serviços cobertos pelo Medicare não exigem autorização prévia.
- Serviços prestados fora dos Estados Unidos e de seus territórios. A Keystone First CHC não tem permissão para fazer pagamentos fora dos Estados Unidos.
- Serviços que não são considerados um “serviço médico” nos termos do Título XIX da Lei de Seguridade Social.

*Esta não é uma lista completa dos serviços não cobertos.

A Keystone First CHC pode não cobrir todas as suas despesas de saúde. Você poderá ser responsável pelo pagamento dos serviços se tiver sido informado previamente de que a Keystone First CHC não cobre o serviço. É importante consultar seu PCP ou o Serviço de Atendimento ao Participante da Keystone First CHC para saber quais serviços de saúde são cobertos.

Segundas opiniões

Você tem o direito de solicitar e receber uma segunda opinião se não tiver certeza sobre qualquer tratamento médico, serviço ou cirurgia não emergencial sugerido para o seu caso. Uma segunda opinião pode fornecer mais informações para ajudar você a tomar decisões importantes sobre o tratamento. Você pode obter uma segunda opinião sem nenhum custo além da coparticipação.

Para obter uma segunda opinião, ligue para seu PCP e peça o nome de outro prestador da rede credenciada da **Keystone First CHC**. Se não houver outros prestadores na rede da **Keystone First CHC**, a **Keystone First CHC** poderá ajudar você a encontrar um prestador fora da rede para obter uma segunda opinião.

O que é autorização prévia?

Alguns serviços ou itens precisam da aprovação da **Keystone First CHC** antes que você possa recebê-los. Isso é chamado de autorização prévia. Para serviços que exigem autorização prévia, a **Keystone First CHC** decide se o serviço solicitado é clinicamente necessário antes que você o receba. Você ou seu prestador deve enviar uma solicitação de aprovação à **Keystone First CHC** antes que você receba o serviço.

O que significa clinicamente necessário?

Clinicamente necessário significa que um serviço, item ou medicamento atende a uma das seguintes condições:

- Previne, ou há expectativa razoável de que previna, doença, condição, lesão ou deficiência;
- Reduz ou melhora, ou há expectativa razoável de que reduza ou melhore, os efeitos físicos, mentais ou de desenvolvimento de uma doença, condição, lesão ou deficiência;
- Ajudará você a adquirir ou manter a capacidade de realizar tarefas diárias, levando em conta suas habilidades e as de uma pessoa da mesma idade.
- Se você recebe LTSS, esses serviços oferecem os benefícios da vida em comunidade, a oportunidade de alcançar suas metas e a possibilidade de morar e trabalhar onde desejar.

Se precisar de ajuda para entender quando um serviço, item ou medicamento é clinicamente necessário ou quiser obter mais informações, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Como solicitar autorização prévia

1. Seu PCP ou outro prestador deve fornecer à **Keystone First CHC** informações que demonstrem que o serviço ou medicamento é clinicamente necessário.
2. Enfermeiros ou farmacêuticos da **Keystone First CHC** analisam as informações. Esses profissionais usam diretrizes clínicas aprovadas pelo Departamento de Serviços Humanos para verificar se o serviço ou medicamento é clinicamente necessário.
3. Se a solicitação não puder ser aprovada por um enfermeiro ou farmacêutico da **Keystone First CHC**, um médico da **Keystone First CHC** analisará a solicitação.
4. Se a solicitação for aprovada, informaremos você e o prestador de saúde sobre a aprovação.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

5. Se a solicitação não for aprovada, enviaremos uma carta a você e ao prestador de saúde informando o motivo da decisão.
6. Se discordar da decisão, você poderá apresentar uma queixa ou uma apelação, e/ou solicitar uma audiência de apelação. Consulte a página **94** para obter informações sobre queixas, apelações e audiências de apelação.
7. Você também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para obter ajuda para apresentar uma queixa ou apelação e/ou solicitar uma audiência de apelação.

Se precisar de ajuda para entender melhor o processo de autorização prévia, fale com seu PCP ou especialista ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Se você ou seu prestador quiserem uma cópia das diretrizes de necessidade clínica ou de outras regras usadas para decidir sua solicitação de autorização prévia, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. Seu prestador também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Prestador pelo telefone **1-800-521-6007**.

Quais serviços, itens ou medicamentos exigem autorização prévia?

A tabela a seguir identifica alguns, mas não todos, os serviços, itens e medicamentos que exigem autorização prévia.

Os serviços de saúde física que exigem autorização prévia incluem:

- Internações hospitalares eletivas, inclusive para reabilitação.
- Avaliações e procedimentos eletivos de transplante.
- Transporte eletivo/não emergencial por ambulância aérea.
- Transferências eletivas para serviços de internação ou ambulatoriais entre unidades de cuidados agudos.
- Instituição de enfermagem especializada.
- Serviços de gastroenterologia (somente os códigos 91110 e 9111).
- Cirurgia bariátrica.
- É necessária autorização prévia para todos os serviços de controle da dor, com **exceção** de: Serviços incluídos na tabela de tarifas do Medical Assistance da Pensilvânia (PA MA) e prestados no consultório de um médico participante (POS 11).
- Procedimentos estéticos.
- Serviços ambulatoriais de terapia (fisioterapia, terapia ocupacional e fonoaudiologia)
 - Não é necessária autorização prévia para uma avaliação e até 24 consultas por disciplina terapêutica em um ano civil.
 - É necessária autorização prévia para serviços que excedam 24 consultas por disciplina terapêutica em um ano civil.
- Serviços de saúde domiciliar prestados por um prestador da rede: não é

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

necessária autorização prévia para até 18 visitas por modalidade por ano civil (o total não pode exceder 60 visitas).

- Cuidados por turno/enfermagem particular, incluindo auxiliar de saúde domiciliar.
- Serviços e apoios de longo prazo (LTSS) (serviços domiciliares e comunitários e instituição de enfermagem com cuidados de custódia).^{*} Consulte a lista abaixo para obter informações mais detalhadas.
- Locações mensais de equipamentos médicos duráveis (DME)/DME excepcionais:
 - Todas as locações mensais de DME e DME excepcionais, independentemente do custo ou valor mensal.
 - Locação de todas as cadeiras de rodas (motorizadas e manuais) e de todos os itens para cadeiras de rodas, independentemente do custo por item.
- Compras de DME/DME excepcionais:
 - Compra de qualquer DME ou DME excepcional com valor superior a US\$ 750.
 - Compra de todas as cadeiras de rodas (motorizadas e manuais) e de todos os itens para cadeiras de rodas (componentes), independentemente do custo por item.
- Nutrição enteral.
- Fraldas: qualquer solicitação superior a 300 fraldas ou fraldas-calça (ou combinação) por mês, bem como solicitações de fraldas de marca específica.
- Reabilitação cardíaca ou pulmonar.
- Serviços de quiropraxia após a 24^a consulta.
- Qualquer serviço prestado por um prestador não participante, exceto se for um serviço de emergência.
- Serviços experimentais ou investigacionais.
- Avaliação neuropsicológica.
- Exames laboratoriais genéticos.
- Todos os códigos diversos ou não listados.
- Serviços ou equipamentos que não constam da tabela de tarifas do Medical Assistance e/ou excedem os limites do DHS.
- Transporte de ambulância para emergências, quando clinicamente necessário, para todos os participantes.
- Transporte de ambulância, clinicamente necessário ou não, somente para participantes clinicamente elegíveis para instituição de enfermagem (NFCE).
- Determinados medicamentos prescritos.
- Determinados serviços odontológicos.
- Interrupção eletiva da gravidez.

^{*}Todos os serviços de LTSS exigem autorização prévia concedida por um coordenador de serviços. Os serviços incluem:

- Serviços diurnos para adultos.
- Tecnologia assistiva.
- Serviços de terapia comportamental.
- Aconselhamento sobre benefícios.
- Avaliação profissional.
- Serviços de tarefas domésticas pesadas.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Serviços de terapia de reabilitação cognitiva.
- Integração comunitária.
- Serviços de transição para a comunidade.
- Serviços de aconselhamento.
- Desenvolvimento de habilidades profissionais.
- DME excepcional.
- Serviços de gestão financeira.
- Adaptações residenciais.
- Refeições entregues em domicílio.
- Serviços de saúde domiciliar.
- Acompanhamento no trabalho.
- Busca de emprego.
- Transporte não médico.
- Serviços de enfermagem.
- Consulta nutricional.
- Apoios comunitários dirigidos pelo participante.
- Bens e serviços dirigidos pelo participante.
- Serviços de assistência pessoal.
- Sistema Pessoal de Resposta a Emergências (PERS).
- Erradicação de pragas.
- Habilitação residencial.
- Assistência temporária a cuidadores.
- Equipamentos e suprimentos médicos especializados.
- Habilitação diurna estruturada.
- TeleCare.
- Serviços terapêuticos e de aconselhamento.
- Modificação de veículo.

Para serviços com limites, se você ou seu prestador de saúde acreditar que você precisa de mais serviços do que o limite permite, você ou seu prestador de saúde poderá solicitar serviços adicionais por meio do processo de autorização prévia.

Se você ou seu prestador não tiver certeza se um serviço, item ou medicamento exige autorização prévia, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Autorização prévia de serviço ou item

A **Keystone First CHC** analisará a solicitação de autorização prévia e as informações enviadas por você ou seu prestador. A **Keystone First CHC** informará sua decisão no prazo de 2 dias úteis a partir da data em que a **Keystone First CHC** receber a

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

solicitação, se a **Keystone First CHC** tiver informações suficientes para decidir se o serviço ou item é clinicamente necessário.

Se a **Keystone First CHC** não tiver informações suficientes para decidir a solicitação, deverá informar você e seu prestador, no prazo de 48 horas após o recebimento, que precisa de mais informações e conceder 14 dias para que o prestador as forneça. A **Keystone First CHC** informará sua decisão no prazo de 2 dias úteis após a **Keystone First CHC** receber as informações adicionais.

Você e o prestador de saúde receberão uma notificação por escrito informando se a solicitação foi aprovada ou negada e, se tiver sido negada, o motivo da negativa.

Autorização prévia de medicamentos cobertos

A **Keystone First CHC** analisará uma solicitação de autorização prévia para medicamentos em até 24 horas a partir do momento em que a **Keystone First CHC** receber a solicitação. Você e o prestador de saúde receberão uma notificação por escrito informando se a solicitação foi aprovada ou negada e, se tiver sido negada, o motivo da negativa.

Se você for a uma farmácia para retirar um medicamento prescrito e ele não puder ser dispensado porque exige autorização prévia, o farmacêutico fornecerá uma quantidade provisória do medicamento, a menos que considere que ele lhe fará mal. Se ainda não estiver tomando esse medicamento, você receberá uma quantidade suficiente para 72 horas. Se já estiver tomando esse medicamento, você receberá uma quantidade suficiente para 15 dias. Seu prestador ainda precisará solicitar autorização prévia à **Keystone First CHC** o quanto antes

E se eu receber uma notificação de negativa?

Se a **Keystone First CHC** negar uma solicitação de serviço, item ou medicamento, ou não a aprovar conforme solicitado, você poderá apresentar uma apelação ou uma queixa. Se você apresentar uma queixa ou uma apelação contra a negativa de um serviço, item ou medicamento em andamento, a **Keystone First CHC** deverá autorizar o serviço, item ou medicamento até que a queixa ou a apelação seja resolvida, desde que você apresente a queixa ou a apelação em até 15 dias úteis após a notificação de negativa, a menos que o farmacêutico considere que o medicamento lhe fará mal. Consulte a Seção 8, Queixas, apelações e audiências de apelação, a partir da página **94** deste manual, para obter informações detalhadas sobre queixas e apelações.

Descrições dos serviços

Serviços de emergência

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Serviços de emergência são serviços necessários para tratar ou avaliar uma condição médica de emergência. Uma condição médica de emergência é uma lesão ou doença tão grave que uma pessoa sem formação médica, agindo de forma razoável, acreditaria haver risco imediato à vida ou à saúde da pessoa no longo prazo. Se você tiver uma condição médica de emergência, vá ao pronto-socorro mais próximo, ligue para 911 ou chame o serviço local de ambulância. Você **não** precisa obter aprovação da **Keystone First CHC** para receber serviços de emergência e pode usar qualquer hospital ou outro local de atendimento de emergência.

Veja abaixo alguns exemplos de condições médicas de emergência e condições médicas não emergenciais:

Condições médicas de emergência

- Infarto
- Dor no peito
- Sangramento intenso
- Dor intensa
- Perda de consciência
- Envenenamento

Entre as condições médicas que não são emergências, mas podem exigir atendimento de urgência, estão:

- Dor de garganta
- Vômito
- Resfriado ou gripe
- Dor nas costas
- Dor de ouvido
- Hematomas, inchaço ou pequenos cortes

Se não tiver certeza se sua condição exige serviços de emergência, ligue para seu PCP ou para a **Linha de Atendimento de Enfermagem da Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0117**, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. Lembre-se de que a Linha de Atendimento de Enfermagem não substitui o médico. Sempre faça o acompanhamento com o médico.

Transporte médico de emergência

A **Keystone First CHC** cobre transporte médico de emergência em ambulância para condições médicas de emergência. Se precisar de ambulância, ligue para 911 ou para o prestador local de serviços de ambulância. Não ligue para o MATP (descrito na página **65** deste manual) para transporte médico de emergência.

Atendimento de urgência

A Keystone First CHC cobre atendimento de urgência para doença, lesão ou condição que, se não for tratada no prazo de 24 horas, pode rapidamente se transformar em uma crise ou condição médica de emergência. Nesse caso, você precisa de atendimento médico, mas não precisa ir ao pronto-socorro.

Se precisar de atendimento de urgência, mas não tiver certeza se é uma emergência, ligue primeiro para seu PCP ou para a **Linha de Atendimento de Enfermagem da Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0117**. Seu PCP ou o enfermeiro da linha de atendimento ajudará você a decidir se precisa ir ao pronto-socorro, ao consultório do PCP ou a um centro de atendimento de urgência próximo. Lembre-se de que a Linha de Atendimento de Enfermagem não substitui o médico. Na maioria dos casos, se precisar de atendimento de urgência, o PCP marcará uma consulta para você em até 24 horas. Se não conseguir falar com seu PCP ou se ele não puder atender você no prazo de 24 horas e sua condição médica não for uma emergência, você também poderá procurar um centro de atendimento de urgência ou uma clínica sem hora marcada da rede credenciada da **Keystone First CHC**. Não é necessária autorização prévia para serviços em um centro de atendimento de urgência.

Alguns exemplos de condições médicas que podem exigir atendimento de urgência incluem:

- Vômito
- Tosse e febre
- Entorses
- Erupções na pele
- Dor de ouvido
- Diarreia
- Dor de garganta
- Dores de estômago

Para obter informações sobre transporte médico não emergencial, consulte a seção Programa de Transporte do Medical Assistance (MATP) na página **65** deste manual.

Em caso de dúvidas, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Serviços odontológicos

A **Keystone First CHC** cobre alguns benefícios odontológicos para participantes por meio de dentistas da rede da **Keystone First CHC**. Alguns serviços odontológicos têm limites.

Bons cuidados odontológicos não beneficiam apenas seus dentes, sua boca e suas gengivas. Esses cuidados também têm impacto sobre outras condições de saúde, como o diabetes, e sobre a gravidez. Ir ao dentista a cada 6 meses ajuda você a se manter saudável. Você pode consultar qualquer dentista da rede da **Keystone First CHC**. Para encontrar um

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

dentista da rede da **Keystone First CHC**, acesse www.keystonefirstchc.com e clique em Find a Provider (Encontrar um prestador). Ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para obter ajuda.

Os serviços odontológicos têm limites. Converse com seu dentista.

- Exames
- Limpezas
- Emergências odontológicas
- Radiografias
- Restaurações
- Extrações (remoção de dentes)
- Recimentação (recolagem) de coroas
- Serviços periodontais*
- Tratamento de canal*
- Coroas*
- Próteses dentárias* totais e parciais
- Procedimentos cirúrgicos odontológicos*
- Anestesia,* anestesia geral, sedação consciente intravenosa ou não intravenosa

* É necessária autorização prévia e a necessidade clínica deve ser comprovada. Para obter mais informações sobre autorização prévia, consulte a página **44**.

Serviços oftalmológicos

A **Keystone First CHC** cobre alguns serviços oftalmológicos para participantes por meio de prestadores da rede da **Keystone First CHC**.

Os participantes têm direito a 2 exames oftalmológicos de rotina por ano civil. Não é necessário encaminhamento para esse primeiro exame oftalmológico de rotina.

Você pode fazer exames oftalmológicos adicionais (até 2 exames adicionais por ano civil) se seu oftalmologista preencher um formulário.

A Keystone First CHC não cobre óculos de grau nem lentes de contato de grau. No entanto, há algumas exceções. Participantes com diagnóstico de afaquia ou catarata podem se qualificar para receber óculos ou lentes de contato. Se você tiver um desses diagnósticos e achar que pode se qualificar para receber óculos ou lentes de contato, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante para obter mais informações.

Pode haver coparticipação para alguns serviços de optometria (cuidados com a visão). Consulte a Tabela de Coparticipação do Participante incluída no kit de boas-vindas. Ela também está disponível online em www.keystonefirstchc.com.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Se precisar de ajuda para encontrar um oftalmologista, acesse **www.keystonefirstchc.com** e clique em Find a Provider (Encontrar um prestador). Você também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para obter ajuda.

Benefícios de farmácia

A **Keystone First CHC** cobre benefícios de farmácia, incluindo medicamentos prescritos e medicamentos e vitaminas de venda livre, quando houver receita médica.

A **Keystone First CHC** cobre medicamentos que:

- São clinicamente necessários.
- São aprovados pela U.S. Food and Drug Administration (FDA).
- São prescritos pelo prestador de saúde.

Receitas médicas

Quando um prestador prescrever um medicamento, avie sua receita em qualquer farmácia da rede credenciada da **Keystone First CHC**. Você precisará estar com seu cartão de identificação da **Keystone First CHC** e talvez tenha que pagar coparticipação. A **Keystone First CHC** cobrirá* qualquer medicamento incluído na **lista de medicamentos da Keystone First CHC** ou que seja preferencial na Lista de Medicamentos Preferenciais do Departamento de Serviços Humanos (DHS) e poderá cobrir outros medicamentos se tiverem autorização prévia. A receita ou o rótulo do medicamento informará se o médico autorizou reposições da receita e quantas reposições você poderá obter. Se o médico autorizou reposições, em alguns casos, você poderá obter de uma só vez uma quantidade de medicamento suficiente para até 90 dias. Se tiver dúvidas sobre a cobertura de um medicamento prescrito, precisar de ajuda para encontrar uma farmácia na rede credenciada da **Keystone First CHC** ou tiver outras dúvidas, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

*Alguns medicamentos incluídos na **lista de medicamentos da Keystone First CHC** ou que sejam preferenciais na Lista de Medicamentos Preferenciais do Departamento de Serviços Humanos (DHS) podem exigir autorização prévia.

Se você recebe benefícios do Medicare, seu plano Medicare é o responsável principal pelo pagamento dos medicamentos. Consulte seu plano Medicare se tiver dúvidas sobre a cobertura de um medicamento prescrito ou qualquer outra dúvida. Se seu medicamento não for coberto pelo Medicare, ele poderá ser coberto pela **Keystone First CHC**.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Se você estiver grávida, ligue para o Escritório de Assistência do Condado (CAO) ou para a Central de Atendimento ao Cliente pelo telefone **1-877-395-8930**. Informe que você está grávida. Você não precisará pagar coparticipação durante a gravidez.

Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) e lista suplementar de medicamentos da Keystone First CHC

A **Keystone First CHC** cobre os medicamentos da Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) e da **lista suplementar de medicamentos da Keystone First CHC**. Seu PCP ou outro médico deve consultar essas listas ao decidir quais medicamentos você deve tomar. Tanto a Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) quanto a lista suplementar de medicamentos da Keystone First CHC incluem medicamentos de marca e genéricos. Os medicamentos genéricos contêm os mesmos princípios ativos dos medicamentos de marca. Alguns medicamentos incluídos na lista suplementar de medicamentos da **Keystone First CHC** ou preferenciais na Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) podem exigir autorização prévia. Qualquer medicamento prescrito pelo médico que não esteja na Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) nem na lista suplementar de medicamentos da **Keystone First CHC** precisa de autorização prévia. A Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) e a **lista suplementar de medicamentos da Keystone First CHC** podem mudar periodicamente. Portanto, verifique se o prestador tem as informações mais recentes ao prescrever um medicamento para você.

Em caso de dúvidas ou para solicitar uma cópia da Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) e da **lista suplementar de medicamentos da Keystone First CHC**, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729** (TTY **1-855-235-4976**) ou acesse o site da **Keystone First CHC** em **www.keystonefirstchc.com**.

Reembolso de medicamentos

Em algumas situações, talvez você precise pagar pelo medicamento. A **Keystone First CHC** poderá reembolsar você, ou seja, devolver o valor pago. Esse processo de reembolso não se aplica às coparticipações.

Em geral, não há reembolso para medicamentos que:

- Exigem autorização prévia.
- Não são cobertos pela **Keystone First CHC** nem pelo programa Medical Assistance da Pensilvânia.
- Não são clinicamente necessários.
- Ultrapassam certos limites de dose e fornecimento estabelecidos pela FDA.
- São repostos antes do prazo.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Você não poderá receber reembolso se:

- Você não era elegível aos benefícios de farmácia quando pagou pelo medicamento.
- Você não era participante da **Keystone First CHC** quando o medicamento foi dispensado.

Para solicitar o reembolso de medicamentos pagos por você:

Você deve solicitar o reembolso por escrito.* Você deve enviar um recibo detalhado da farmácia que inclua:

- A data em que você comprou o medicamento.
- Seu nome.
- O nome da farmácia, o endereço (cidade, estado e código ZIP) e o telefone.
- O nome, a concentração e a quantidade do medicamento.
- O número NDC do medicamento (se você não tiver certeza sobre essa informação, peça ajuda ao farmacêutico).
- O valor total pago por cada medicamento.

* Se precisar de ajuda para redigir a solicitação, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Escreva seu nome, endereço, telefone e número de identificação da **Keystone First CHC** no recibo ou em outro papel. Envie as informações acima para:

Pharmacy Reimbursement Department
Keystone First CHC
P.O. Box 336
Essington, PA 19029

Pode levar de 6 a 8 semanas para você receber o pagamento.

Observação: Recibos sem todas as informações acima não serão reembolsados e serão devolvidos a você. Os recibos devem ser enviados à Keystone First CHC o quanto antes. Recibos com mais de 365 dias não serão aceitos. Lembre-se de guardar uma cópia do recibo para seus registros.

O recibo com todas as informações necessárias para o reembolso é aquele grampeado na sacola em que o medicamento foi entregue. Não é o comprovante do caixa. O farmacêutico também pode imprimir um recibo para você, se solicitado.

Medicamentos especializados

A Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) e a respectiva lista suplementar de medicamentos incluem os chamados medicamentos especializados. Esses medicamentos são usados para tratar doenças complexas. Esses medicamentos

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

geralmente exigem manuseio especializado e acompanhamento médico rigoroso. A prescrição desses medicamentos precisa de autorização prévia. É possível que você precise pagar coparticipação pelo medicamento. Para consultar a Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL), a lista suplementar de medicamentos da **Keystone First CHC**, uma lista completa de medicamentos especializados e verificar se o medicamento é considerado especializado, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** ou acesse o site da **Keystone First CHC** em **www.keystonefirstchc.com**.

Você precisará obter esses medicamentos em uma farmácia especializada. A farmácia especializada pode enviar os medicamentos diretamente para você sem cobrar pelo envio. A farmácia especializada entrará em contato antes de enviar o medicamento. A farmácia também pode responder a qualquer dúvida sobre o processo. Você pode escolher qualquer farmácia especializada que faça parte da rede credenciada da **Keystone First CHC**. Para obter a lista de farmácias especializadas da rede credenciada, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** ou acesse **www.keystonefirstchc.com**, clique em View Your Benefits (Ver seus benefícios) e depois em **Pharmacy (prescription) benefits (Benefícios de farmácia – medicamentos prescritos)**. Em caso de outras dúvidas ou para obter mais informações, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Medicamentos de venda livre

A **Keystone First CHC** cobre alguns medicamentos de venda livre quando prescritos pelo prestador de saúde. Você precisará estar com seu cartão de identificação da **Keystone First CHC** e talvez tenha que pagar coparticipação. Apresentamos a seguir alguns exemplos de medicamentos de venda livre que podem ter cobertura:

- Medicamentos para sinusite e alergia
- Acetaminofeno ou aspirina
- Vitaminas genéricas
- Medicamento para tosse
- Medicamentos para azia, como antiácidos

Você encontra mais informações sobre medicamentos de venda livre cobertos visitando o site da **Keystone First CHC** em **www.keystonefirstchc.com** ou ligando para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Ajuda para se inscrever na Parte D do Medicare

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Se você tiver Medicare, a **Keystone First CHC** poderá ajudar você a se inscrever na Parte D do Medicare para obter ajuda com o pagamento de seus medicamentos prescritos. Alguns planos da Parte D do Medicare não exigem coparticipação por medicamentos prescritos. Para obter mais informações, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** ou **para o Programa da Pensilvânia de Educação sobre o Medicare e Orientação para a Tomada de Decisões (PA MEDI)**, pelo telefone **1-800-783-7067**.

Cessação do tabagismo

Você quer parar de usar tabaco ou nicotina? A Keystone First CHC quer ajudar você a parar!

Se estiver pronto para parar de fumar, não importa quantas vezes já tenha tentado, estamos aqui para ajudar.

Medicamentos

A **Keystone First CHC** cobre os seguintes medicamentos para ajudar você a parar de fumar.

Para ver todos os medicamentos cobertos pela Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL), acesse nosso site em www.keystonefirstchc.com, clique em For Participants (Para participantes) e, em seguida, em Find a Doctor, Medicine or Pharmacy (Encontrar médico, medicamento ou farmácia). L  você encontrará um link para a Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL).

Entre em contato com o prestador de cuidados primários (PCP) para marcar uma consulta e obter uma receita de medicamento para parar de fumar.

Serviços de aconselhamento

O apoio por meio de aconselhamento também pode ajudar você a parar de fumar. A **Keystone First CHC** cobre os seguintes serviços de aconselhamento:

- Todos os participantes da Keystone First CHC têm direito a 70 sessões de aconselhamento por ano civil. Cada sessão tem 15 minutos e é realizada presencialmente, em grupo ou individualmente.
- Você não precisa de encaminhamento nem de autorização prévia para participar de uma sessão de aconselhamento. Converse com o médico sobre como encontrar um profissional de aconselhamento perto de você.
- O profissional de aconselhamento deve participar do programa Medical Assistance. O profissional de aconselhamento também deve ser aprovado pelo Departamento de Saúde.

Tratamento de saúde comportamental

Algumas pessoas podem sentir estresse, ansiedade ou depressão ao tentar parar de fumar. Os participantes da **Keystone First CHC** são elegíveis para serviços destinados a tratar esses efeitos colaterais, mas esses serviços são cobertos pela sua organização de cuidados gerenciados de saúde comportamental (BH-MCO). Você encontra a BH-MCO do seu condado e suas informações de contato na página **92** deste manual. Você também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante da **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para obter ajuda para entrar em contato com sua BH-MCO.

Outros recursos para cessação do uso de tabaco

Para obter mais ajuda, você pode:

- Ligar para a PA Free Quitline, a linha gratuita da Pensilvânia para parar de fumar, pelo telefone **1-800-QUIT-NOW (784-8669)**.
- Acessar <https://www.health.pa.gov/Pages/default.aspx> para obter informações sobre “Tobacco” (Tabaco) e “E-Cigarette” (Cigarro eletrônico).
- Acessar <https://pa.quitlogix.org> para encontrar recursos de orientação para cessação do tabagismo e dicas para parar de usar tabaco.

Lembre-se: a **Keystone First CHC** está aqui para ajudar você a parar de fumar e melhorar sua saúde. Não espere! Ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para que possamos ajudar você a começar.

Planejamento familiar

A **Keystone First CHC** cobre serviços de planejamento familiar. Você não precisa de encaminhamento do PCP para receber serviços de planejamento familiar. Esses serviços incluem testes de gravidez, exames e tratamento de infecções sexualmente transmissíveis, métodos contraceptivos e educação e aconselhamento sobre planejamento familiar. Você pode consultar qualquer médico que seja prestador do Medical Assistance, inclusive prestadores fora da rede credenciada que ofereçam serviços de planejamento familiar. Não há coparticipação para esses serviços. Ao consultar um prestador de planejamento familiar que não faça parte da rede credenciada da **Keystone First CHC**, você deve apresentar o cartão de identificação da **Keystone First CHC** e o cartão do Medicare (se aplicável).

Para obter mais informações sobre os serviços cobertos de planejamento familiar ou receber ajuda para encontrar um prestador de planejamento familiar, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Cuidados de maternidade

Cuidados durante a gravidez

O pré-natal é o atendimento de saúde que a participante recebe durante toda a gestação e o parto de um prestador de cuidados de maternidade, como obstetra ou ginecologista-obstetra (OB ou OB/GYN), enfermeira obstétrica, ou enfermeiro de prática avançada, registrado e certificado (CRNP). O pré-natal iniciado cedo e realizado regularmente é muito importante para a saúde da mãe e do bebê. Mesmo que esta não seja sua primeira gravidez, é importante consultar regularmente um prestador de cuidados de maternidade durante cada gestação.

Se você acha que está grávida e precisa fazer um teste de gravidez, consulte o prestador de cuidados primários (PCP) ou um prestador de planejamento familiar. Se estiver grávida, você pode:

- Ligar para o prestador de cuidados primários (PCP) ou comparecer a uma consulta com ele; o PCP poderá ajudar você a encontrar um prestador de cuidados de maternidade na rede credenciada da **Keystone First CHC**.
- Consultar, por conta própria, um obstetra (OB) ou obstetra/ginecologista (OB/GYN), uma enfermeira obstétrica certificada ou um enfermeiro de prática avançada, registrado e certificado (CRNP) da rede credenciada. Você não precisa de encaminhamento para receber cuidados de maternidade.
- Procurar um centro de saúde da rede credenciada que ofereça serviços obstétricos (OB) ou de obstetrícia/ginecologia (OB/GYN).
- Ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para encontrar um prestador de cuidados de maternidade.

Você deve consultar um médico assim que souber que está grávida. O prestador de cuidados de maternidade deve agendar uma consulta para atender você

- Se você estiver no primeiro trimestre, em até 10 dias úteis a partir da data em que a **Keystone First CHC** tomar conhecimento de que você está grávida.
- Se você estiver no segundo trimestre, em até 5 dias úteis a partir do momento em que a **Keystone First CHC** tomar conhecimento de que você está grávida.
- Se você estiver no terceiro trimestre, em até 4 dias úteis a partir do momento em que a **Keystone First CHC** tomar conhecimento de que você está grávida.
- Se a sua gestação for de alto risco, em até 24 horas a partir do momento em que a **Keystone First CHC** tomar conhecimento de que você está grávida.

Em caso de emergência, vá ao pronto-socorro mais próximo, ligue para 911 ou entre em contato com o serviço de ambulância local.

É importante permanecer com o mesmo prestador de cuidados de maternidade durante toda a gravidez e os cuidados pós-parto. Esse prestador acompanhará de perto a sua

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

saúde e a saúde do bebê em desenvolvimento. Também é recomendável permanecer no mesmo plano Community HealthChoices durante toda a gravidez.

A **Keystone First CHC** conta com coordenadores de saúde materna especialmente treinados, que conhecem os serviços e recursos disponíveis para você.

Se você estiver grávida e já estiver em acompanhamento com um prestador de cuidados de maternidade quando se inscrever na **Keystone First CHC**, poderá continuar consultando esse prestador, mesmo que ele não faça parte da rede credenciada da **Keystone First CHC**. O prestador precisará ligar para a **Keystone First CHC** para obter aprovação antes de prestar atendimento a você.

Doulas são profissionais treinadas que não prestam atendimento médico e ajudam gestantes, pessoas no pós-parto e seus bebês a manter a saúde. Durante o período perinatal, doulas podem oferecer:

- Apoio emocional
- Apoio físico
- Educação

A doula precisa fazer parte da rede credenciada da **Keystone First CHC**. Precisa de ajuda para encontrar uma doula? O prestador de obstetrícia (OB) pode ajudar você a encontrar uma doula. Você também pode ligar para o Bright Start para obter ajuda para encontrar uma doula na rede credenciada da **Keystone First CHC**.

Cuidados para você e o bebê após o nascimento

Você deve consultar o prestador de cuidados de maternidade entre **7 e 84 dias** após o parto para uma avaliação, a menos que o prestador de cuidados de maternidade queira atender você antes.

O bebê deve passar por uma consulta com o prestador de cuidados primários (PCP) entre 3 e 5 dias de vida, a menos que o médico recomende uma consulta antes disso. O ideal é escolher um médico para o bebê enquanto você ainda está grávida. Se precisar de ajuda para escolher um médico para o bebê, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Programa de Maternidade da Keystone First CHC

A **Keystone First CHC** tem um programa especial para participantes gestantes chamado **Bright Start®**.

Programa Bright Start® para participantes gestantes

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

O programa Bright Start ajuda você a se manter saudável durante a gestação e também a ter um bebê saudável. Forneceremos informações sobre a importância do acompanhamento pré-natal, como:

- Tomar as vitaminas pré-natais.
- Ter uma alimentação adequada.
- Ficar longe de drogas, álcool e tabagismo.
- Visitar o dentista para manter as gengivas saudáveis.

É importante consultar o dentista pelo menos uma vez durante a gravidez. A saúde do bebê em gestação é afetada pela saúde dos dentes e das gengivas. A doença gengival, por exemplo, pode causar infecção, o que pode levar o bebê a nascer prematuramente. Um bebê que nasce prematuramente tem maior probabilidade de apresentar problemas de saúde e deficiências que podem durar a vida toda.

Trabalharemos com você, com o prestador de obstetrícia (OB) e com o dentista para ajudar você a receber os cuidados de que precisa.

- Temos informações sobre outros serviços, como:
- Alimentos e roupas.
- Transporte.
- Amamentação.
- Atendimento domiciliar.
- Ajudar você a entender suas emoções e as mudanças que estão acontecendo no seu corpo.
- Apoio para parar de fumar.
- O programa Women, Infants, and Children (WIC).
- Apoio para problemas relacionados a drogas, álcool ou saúde mental.
- Apoio em situações de violência doméstica.

Você pode se qualificar para receber cuidados de saúde domiciliares, equipamentos médicos especiais ou transporte para consultas. Ligue para nós para obter mais informações. Você pode ligar gratuitamente para o Bright Start pelo telefone **1-800-521-6867 (TTY 711)**.

Equipamentos médicos duráveis e suprimentos médicos

A **Keystone First CHC** cobre equipamentos médicos duráveis (DMEs), incluindo DMEs para acessibilidade domiciliar, e suprimentos médicos. DMEs são itens ou dispositivos médicos que podem ser usados várias vezes em casa ou em qualquer ambiente onde ocorram atividades normais da vida diária e, em geral, não são usados a menos que a pessoa tenha doença ou lesão. Suprimentos médicos geralmente são descartáveis e usados para fins médicos. Alguns desses itens exigem autorização prévia e devem ser solicitados pelo médico. Os fornecedores de DMEs devem fazer parte da rede credenciada da **Keystone First CHC**. É possível que você precise pagar uma coparticipação.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Entre os exemplos de equipamentos médicos duráveis (DMEs) estão, entre outros:

- Cilindros de oxigênio
- Cadeiras de rodas
- Muletas
- Andadores
- Talas
- Camas médicas especiais

Entre os exemplos de equipamentos médicos duráveis (DMEs) para acessibilidade domiciliar estão, entre outros:

- Plataformas elevatórias para cadeiras de rodas
- Cadeiras elevatórias para escadas
- Elevadores de teto
- Rampas metálicas de acessibilidade

Isso inclui a instalação e o reparo clinicamente necessários de DMEs cobertos para acessibilidade domiciliar; não inclui adaptações na residência. Você pode se qualificar para receber adaptações na residência se receber LTSS.

Entre os exemplos de suprimentos médicos estão, entre outros:

- Suprimentos para diabetes (como seringas e tiras de teste)
- Compressas de gaze
- Fita para curativo
- Suprimentos para incontinência (como fraldas de vestir, fraldas e protetores absorventes)
- Kits de teste para infecções sexualmente transmissíveis

Se tiver dúvidas sobre equipamentos médicos duráveis (DMEs) ou suprimentos médicos, ou se precisar de uma lista de fornecedores da rede credenciada, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Serviços de instituições de cuidados de enfermagem

Uma instituição de cuidados de enfermagem é uma unidade licenciada que presta serviços de enfermagem ou cuidados de longo prazo. Essas instituições oferecem serviços que atendem às necessidades médicas e não médicas dos residentes. Os serviços de uma instituição de cuidados de enfermagem incluem enfermagem e reabilitação, ajuda com tarefas como vestir-se, tomar banho, usar o banheiro,

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

alimentar-se e lavar roupa, além de outros serviços necessários regularmente como parte de um programa planejado de cuidados ou gestão da saúde. As instituições de cuidados de enfermagem devem fazer parte da rede de prestadores da **Keystone First CHC** para que você possa receber serviços. Se precisar de serviços de uma instituição de cuidados de enfermagem por mais de 30 dias, consulte a página **74** deste manual para obter informações sobre serviços e apoios de longo prazo.

Serviços ambulatoriais

A **Keystone First CHC** cobre serviços ambulatoriais, como fisioterapia, terapia ocupacional e fonoaudiologia, além de radiografias e exames laboratoriais. O prestador de cuidados primários (PCP) providenciará esses serviços com um dos prestadores da rede credenciada da **Keystone First CHC**.

Consulte as informações na seção Autorização prévia, na página **44**, para saber mais sobre quais serviços ambulatoriais podem exigir autorização prévia.

Para obter informações sobre os valores de coparticipação de qualquer serviço ambulatorial, consulte a tabela de coparticipação enviada com o kit de boas-vindas. Você também pode encontrar essas informações em nosso site, em **www.keystonefirstchc.com** ou consultar a seção Serviços cobertos, na página **38** deste manual, para obter mais informações.

Serviços hospitalares

A **Keystone First CHC** cobre serviços hospitalares com internação e ambulatoriais. Se você precisar de serviços hospitalares com internação que não sejam de emergência, o PCP ou especialista providenciará sua internação em um hospital da rede credenciada da **Keystone First CHC** e acompanhará seus cuidados, mesmo que você precise de outros médicos durante a internação. As internações hospitalares precisam ser aprovadas pela **Keystone First CHC**. Para saber se um hospital faz parte da rede credenciada da **Keystone First CHC**, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** ou consulte o diretório de prestadores no site da **Keystone First CHC**, em **www.keystonefirstchc.com**.

Se uma emergência exigir internação hospitalar, você, um familiar ou amigo deverá informar seu PCP o mais rápido possível, no máximo 24 horas após a internação. Se for internado em um hospital que não esteja na rede da **Keystone First CHC**, você poderá ser transferido para um hospital da rede da **Keystone First CHC**. Você não será transferido para outro hospital até estar clinicamente estável para a transferência.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

É muito importante marcar uma consulta com o prestador de cuidados primários (PCP) em até 7 dias após deixar o hospital. Consultar o prestador de cuidados primários (PCP) logo após a internação ajudará você a seguir as orientações recebidas no hospital e a evitar uma reinternação.

Em alguns casos, talvez você precise consultar um médico ou receber tratamento em um hospital sem ficar internado. Esses serviços são chamados de serviços hospitalares ambulatoriais.

Em caso de outras dúvidas sobre serviços hospitalares, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Para obter informações sobre coparticipações em serviços hospitalares, consulte a tabela de coparticipação recebida com o kit de boas-vindas. Você também pode encontrar essas informações em nosso site, em **www.keystonefirstchc.com** ou consultar a seção Serviços cobertos, a partir da página **38**, para obter mais informações.

Serviços preventivos

A **Keystone First CHC** cobre serviços preventivos, que podem ajudar você a se manter saudável. Os serviços preventivos incluem muito mais do que uma consulta anual de rotina com o prestador de cuidados primários (PCP). Também incluem imunizações (vacinas), exames laboratoriais e outros exames ou triagens que ajudam você e seu prestador de cuidados primários (PCP) a saber se você está saudável ou se tem algum problema de saúde. Procure seu PCP para receber serviços preventivos. Seu PCP coordenará seus cuidados de saúde de acordo com as recomendações mais recentes de atendimento.

Os participantes também podem consultar um OB/GYN participante para fazer o exame de Papanicolau e o exame pélvico anuais, além de obter um pedido de mamografia.

Está na hora da sua consulta de rotina?

Qualquer pessoa, em qualquer idade	Consulte seu PCP uma vez por ano. Consulte o dentista a cada 6 meses para consultas odontológicas de rotina.
Todas as mulheres	Consulte o ginecologista (GYN) ou o prestador de cuidados primários (PCP) todos os anos para tratar de questões de saúde da mulher.
Se descobrir que está grávida	Consulte o obstetra ou ginecologista (OB/GYN) imediatamente e agende consultas regulares. Ligue hoje para o dentista e agende uma consulta odontológica de rotina.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Se você for mulher e tiver 40 anos ou mais	Faça a mamografia uma vez por ano, ou conforme orientação do médico. Consulte o dentista a cada 6 meses para consultas odontológicas de rotina.
Se você for homem e tiver 50 anos ou mais	Converse com o médico sobre exames de rastreamento para câncer de próstata. Consulte o dentista a cada 6 meses para consultas odontológicas de rotina.
Se você tem 50 anos ou mais	Converse com o médico sobre exames de rastreamento para câncer de cólon e reto. Consulte o dentista a cada 6 meses para consultas odontológicas de rotina.

Exame físico

Você deve fazer um exame físico com o prestador de cuidados primários (PCP) pelo menos uma vez por ano. Isso ajudará o prestador de cuidados primários (PCP) a identificar problemas dos quais você talvez não tenha conhecimento. O PCP poderá solicitar exames com base no histórico de saúde, na idade e no sexo. O PCP também verificará se as imunizações e os serviços preventivos estão em dia para ajudar você a se manter saudável.

Se não tiver certeza se seus cuidados de saúde estão em dia, ligue para o PCP ou para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. O Serviço de Atendimento ao Participante também pode ajudar você a marcar uma consulta com o PCP.

Novas tecnologias médicas

A Keystone First CHC pode cobrir novas tecnologias médicas, como procedimentos e equipamentos, se solicitadas pelo PCP ou especialista. **A Keystone First CHC** quer garantir que as novas tecnologias médicas sejam seguras, eficazes e adequadas para você antes de aprovar o serviço.

A Keystone First CHC trabalha com especialistas para orientar a avaliação de novas tecnologias médicas para os participantes. Trabalhamos com clínicas médicas e podemos oferecer serviços que utilizam novas tecnologias a participantes selecionados, como monitoramento remoto de pacientes. Temos uma equipe de médicos que avalia novas tecnologias médicas. Esses médicos decidem se as novas tecnologias devem passar a ser serviços cobertos. Não cobrimos tecnologias, métodos e tratamentos investigacionais ainda em fase de pesquisa.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Se precisar de mais informações sobre novas tecnologias médicas, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Participante da **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Serviços de saúde domiciliar

A **Keystone First CHC** cobre cuidados de saúde domiciliares prestados por uma agência de atendimento domiciliar. Cuidados de saúde domiciliares são cuidados prestados em casa e incluem serviços de enfermagem especializada; ajuda com atividades da vida diária (ADL), como tomar banho, vestir-se e alimentar-se; e fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional. Seu médico deve solicitar os cuidados de saúde domiciliares.

Há limites para o número de visitas de cuidados de saúde domiciliares que você pode receber, **a menos que você ou o prestador solicitem uma exceção a esses limites**.

Entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** se você recebeu aprovação para receber cuidados de saúde domiciliares e esses cuidados não estiverem sendo prestados conforme aprovado.

Gerenciamento de doenças

A **Keystone First CHC** oferece programas voluntários para ajudar você a cuidar melhor da saúde caso tenha uma das condições de saúde listadas abaixo. A **Keystone First CHC** conta com gerentes de cuidados que trabalharão com você e os prestadores para garantir que você receba os serviços necessários. Você não precisa de encaminhamento do prestador de cuidados primários (PCP) para participar desses programas, e não há coparticipação.

Se tiver uma das condições de saúde listadas abaixo, você poderá participar de um de nossos programas especiais para:

- Asma.
- Doença pulmonar obstrutiva crônica (COPD).
- Diabetes.
- Doença cardiovascular.
- Hemofilia.
- HIV/AIDS.
- Anemia falciforme.

Você pode participar desses programas de algumas formas:

- O prestador de cuidados primários (PCP), especialista ou prestador de saúde poderá conversar com você sobre a participação no programa. Essa pessoa entrará em contato conosco para ajudar a colocar você em contato.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Pelo seu histórico de saúde, podemos identificar se um programa seria benéfico para você. Enviaremos informações pelo correio ou ligaremos para você sobre a possibilidade de participar de um programa.
- Basta pedir! Ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235- 4976)** e pergunte sobre qualquer um desses programas.

Por meio dos nossos programas, ajudamos você a entender melhor sua condição de saúde. Um gerente de cuidados ajuda a coordenar seus cuidados de saúde e envia informações sobre sua condição de saúde.

Se você tiver necessidades adicionais, o gerente de cuidados trabalhará com você e com seu prestador de cuidados primários (PCP). Você definirá metas pessoais e trabalhará para alcançá-las, a fim de melhorar sua saúde e qualidade de vida.

Como participante da **Keystone First CHC**, você tem o direito de dizer que não deseja participar desses programas. Você pode nos informar por telefone ou por escrito. O fato de você não querer participar desses programas não alterará de forma alguma os benefícios da **Keystone First CHC**. Também não alterará a forma como você é tratado pela **Keystone First CHC**, por nossos prestadores de saúde ou pelo Departamento de Serviços Humanos (DHS).

Se tiver alguma dúvida sobre nossos programas especiais ou não quiser participar desses programas, ligue para o Programa de Gerenciamento de Cuidados pelo telefone **1-855-349-6280 (TTY 711)**.

Ao seguir o plano de cuidados indicado pelo prestador de saúde e aprender sobre a doença ou condição, você pode manter melhor a saúde. Os gerentes de cuidados da **Keystone First CHC** estão à disposição para ajudar você a entender como cuidar melhor de si, oferecendo orientação para seguir as instruções do médico, esclarecimentos sobre seus medicamentos, apoio para melhorar sua saúde e informações que você possa usar na sua comunidade. Em caso de dúvidas ou se precisar de ajuda, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Seção 4 –

Serviços fora da rede e fora do plano

Prestadores fora da rede

Um prestador fora da rede é um prestador que não tem contrato com a **Keystone First CHC** para prestar serviços aos participantes da **Keystone First CHC**. Em alguns casos, você pode precisar consultar um médico ou usar um hospital que não faça parte da rede credenciada da **Keystone First CHC**. Caso isso ocorra, você pode pedir ajuda ao seu prestador de cuidados primários (PCP). Seu PCP pode solicitar autorização à **Keystone First CHC** para que você consulte um prestador fora da rede. **A Keystone First CHC** verificará se há outro prestador na sua região que possa oferecer o mesmo tipo de atendimento que você ou seu PCP consideram necessário. Se a **Keystone First CHC** não puder oferecer pelo menos 2 opções de prestadores na sua região, a **Keystone First CHC** cobrirá os serviços clinicamente necessários prestados por um prestador fora da rede.

Como obter atendimento fora da área de atendimento da Keystone First CHC

Se você estiver fora da área de atendimento da **Keystone First CHC** e tiver uma emergência médica, vá ao pronto-socorro mais próximo ou ligue para 911. Se a condição médica for uma emergência, você não precisa de aprovação da **Keystone First CHC** para receber atendimento. Se precisar de internação no hospital, você deve informar o seu PCP.

Se precisar de atendimento para uma condição não emergencial enquanto estiver fora da área de atendimento, ligue para o PCP ou para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** que ajudará você a obter o atendimento mais adequado.

A **Keystone First CHC** não pagará por serviços recebidos fora dos Estados Unidos e seus territórios.

Serviços fora do plano

Você pode ser elegível para receber serviços diferentes daqueles cobertos pela **Keystone First CHC**. Apresentamos a seguir alguns serviços disponíveis, mas que não são cobertos pela **Keystone First CHC**. Se quiser ajuda para obter esses serviços, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Transporte médico não emergencial

A Keystone First CHC não cobre transporte médico não emergencial (NEMT) para a maioria dos participantes do Community HealthChoices. **A Keystone First CHC** pode

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

ajudar você a providenciar transporte para consultas referentes a serviços cobertos por meio de programas que oferecem serviços de NEMT, como o MATP descrito na seção a seguir. Para saber quais tipos de serviços de transporte você pode usar, acesse o site Find My Ride Apply do PennDOT em www.apply.findmyride.penndot.pa.gov.

Se você tiver um plano Medicare Advantage, esse plano poderá oferecer um benefício de transporte que você também poderá usar para serviços de transporte médico e não médico. Os benefícios do plano Medicare Advantage devem ser usados antes dos benefícios da **Keystone First CHC**.

A Keystone First CHC cobre transporte médico não emergencial se:

- Você mora em uma instituição de cuidados de enfermagem e precisa ir a qualquer consulta médica, centro de atendimento de urgência ou farmácia para receber qualquer serviço de Medical Assistance, equipamento médico durável (DME) ou medicamento
- Você precisa de transporte médico não emergencial especializado e clinicamente necessário, por exemplo, se precisar usar uma maca para chegar à consulta

Em caso de dúvidas sobre transporte médico não emergencial, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Programa de Transporte do Medical Assistance (MATP)

O Programa de Transporte do Medical Assistance (MATP) oferece transporte não emergencial de ida e volta para prestadores de saúde e farmácias qualificados, inscritos no MA, que você escolher e que, em geral, estejam disponíveis e sejam utilizados por outros moradores da sua comunidade. Esse serviço é oferecido sem custo para você. O MATP do condado em que você mora avaliará sua necessidade de serviços e providenciará o tipo de transporte adequado para o seu caso. Os serviços de transporte geralmente são oferecidos das seguintes formas:

- Quando houver transporte público disponível, como ônibus, metrô ou trens, o MATP fornece bilhetes ou passes, ou reembolsa a tarifa do transporte público, se você morar a até ¼ de milha de uma parada de rota fixa.
- Se você ou outra pessoa tiver um carro que possa usar para ir à consulta, o MATP poderá pagar um valor por milha, além de estacionamento e pedágios, mediante recibos válidos.
- Quando o transporte público não estiver disponível ou não for adequado para você, o MATP oferece transporte em veículos de transporte adaptado (paratransit), que incluem vans, vans com elevador ou táxis. Normalmente, o veículo terá mais de 1 passageiro, com diferentes horários e locais de embarque e desembarque.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Se precisar de transporte para uma consulta médica ou para ir à farmácia, entre em contato com o MATP local para obter mais informações, solicitar os serviços ou solicitar transporte. Consulte as informações incluídas no kit de boas-vindas para saber mais sobre o MATP. Uma lista completa com as informações de contato do MATP por condado está disponível em <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

Você também pode solicitar os serviços do MATP e outros serviços de transporte acessando o site Find My Ride Apply do PennDOT em www.apply.findmyride.pennDOT.pa.gov. Se você for participante e morar na Filadélfia, entre em contato diretamente com o MATP local para solicitar transporte.

O MATP pode confirmar com a **Keystone First CHC** ou com o consultório médico se a consulta médica para a qual você precisa de transporte é um serviço coberto. A **Keystone First CHC** trabalha com o MATP para ajudar você a providenciar o transporte. Para obter mais informações, você também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

A **Keystone First CHC** é responsável pelo transporte de ambulância emergencial e não emergencial. Isso pode ocorrer se você precisar de uma maca para ir ao médico ou se houver outros motivos pelos quais o MATP não consiga transportar você. O MATP poderá encaminhar o caso à **Keystone First CHC** para que ela forneça o transporte em situações como essa. Se a **Keystone First CHC** também não puder realizar o transporte, ela enviará o encaminhamento ao Escritório de Assistência do Condado para avaliar a concessão de um Auxílio para Transporte Médico (MTA). Ligue para o assistente responsável pelo caso para obter mais informações sobre MTAs.

Programa para mulheres, bebês e crianças

O Programa para Mulheres, Bebês e Crianças (WIC) oferece alimentos saudáveis e serviços de nutrição a bebês, crianças menores de 5 anos e mulheres que estejam grávidas, tenham dado à luz ou estejam amamentando. O WIC ajuda você e seu bebê a se alimentarem bem, ensinando sobre boa nutrição e fornecendo vales-alimentação para usar em supermercados. O WIC ajuda bebês e crianças pequenas a consumir os alimentos adequados para que cresçam saudáveis. Você pode solicitar ao prestador de cuidados de maternidade um formulário de inscrição no WIC na próxima consulta ou ligar para 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Para obter mais informações, acesse o site do WIC em www.pawic.com

Crise e prevenção de violência doméstica

A violência doméstica é um padrão de comportamento em que uma pessoa tenta obter poder ou controle sobre outra em uma relação familiar ou íntima.

Existem muitos tipos diferentes de violência doméstica. Alguns exemplos incluem:

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Abuso emocional
- Violência física
- Perseguição
- Violência sexual
- Abuso financeiro
- Abuso verbal
- Maus-tratos contra idosos
- Violência por parceiro íntimo na terceira idade
- Abuso por parceiro íntimo
- Violência doméstica na comunidade LGBTQIA+

Há muitos nomes diferentes usados para falar sobre violência doméstica. Ela pode ser chamada de: abuso; violência doméstica; agressão física; violência por parceiro íntimo; ou violência familiar, conjugal, em relacionamentos ou no namoro.

Se alguma dessas situações estiver acontecendo ou já aconteceu com você, ou se você tem medo de seu parceiro ou parceira, talvez você esteja em um relacionamento abusivo.

A violência doméstica é crime, e há proteções legais disponíveis para você. Sair de um relacionamento violento não é fácil, mas você pode obter ajuda.

Onde obter ajuda:

[National Domestic Violence Hotline \(Linha Nacional de Atendimento sobre Violência Doméstica\)](#)

1-800-799-7233 (SAFE)
1-800-787-3224 (TTY)

[Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence \(Coalizão da Pensilvânia contra a Violência Doméstica\)](#)

Os serviços oferecidos a vítimas de violência doméstica incluem: intervenção em crises; aconselhamento; acompanhamento em contatos com a polícia e em consultas médicas e audiências judiciais; e abrigo temporário de emergência para as vítimas e seus filhos dependentes. Também são oferecidos programas de prevenção e educação para reduzir o risco de violência doméstica na comunidade.

1-800-932-4632 (na Pensilvânia)

Violência sexual e atendimento em caso de crise por estupro

A violência sexual inclui qualquer tipo de contato sexual indesejado, bem como palavras ou ações de natureza sexual contra a vontade da pessoa. Alguém pode usar força, ameaças, manipulação ou persuasão para cometer violência sexual. A violência sexual pode incluir:

- Estupro
- Agressão sexual
- Incesto
- Agressão sexual contra crianças
- Estupro em encontros ou cometido por conhecido
- Agarrar ou apalpar
- Envio de mensagens ou imagens de teor sexual sem permissão
- Abuso ritualístico
- Exploração sexual comercial (por exemplo, prostituição)
- Assédio sexual
- Bullying anti-LGBTQIA+
- Exibicionismo e voyeurismo (ato de ser observado, fotografado ou filmado em local onde se espera privacidade)
- Participação forçada na produção de pornografia

Sobreviventes de violência sexual podem apresentar reações físicas, mentais ou emocionais à experiência. A pessoa sobrevivente de violência sexual pode se sentir sozinha, assustada, envergonhada e temer que ninguém acredite nela. A recuperação pode levar tempo, mas é possível se recuperar.

Onde obter ajuda:

Os centros de atendimento a vítimas de estupro da Pensilvânia atendem todos os adultos e crianças. Os serviços incluem:

- Aconselhamento gratuito e confidencial em situações de crise, 24 horas por dia.
- Serviços para familiares, amigos, parceiros ou cônjuges de sobreviventes.
- Informações e encaminhamentos para outros serviços na sua região e programas de educação para prevenção.

Ligue para **1-888-772-7227** ou acesse o link abaixo para entrar em contato com o centro local de atendimento a vítimas de estupro.

Pennsylvania Coalition to Advance Respect (Coalizão da Pensilvânia para a Promoção do Respeito) (www.pcar.org/)

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Ligue para a Linha Direta Nacional de Violência Sexual pelo telefone 1-800-656-4613, ou acesse o link abaixo para obter mais recursos da Rede Nacional contra Estupro, Abuso e Incesto (RAINN).

RAINN | A maior organização do país contra a violência sexual (rainn.org)

Seção 5 –

Serviços e apoios de longo prazo

Serviços e apoios de longo prazo

A **Keystone First CHC** cobre serviços e apoios de longo prazo (LTSS) para participantes que não conseguem realizar algumas atividades da vida diária ou que têm doenças crônicas. Os LTSS incluem serviços na comunidade e em instituições de cuidados de enfermagem. Os LTSS ajudam você a morar onde desejar, por exemplo, em casa, em outro ambiente residencial na comunidade ou em uma instituição de cuidados de enfermagem. Os LTSS também oferecem apoio para que você trabalhe onde desejar.

Para poder receber LTSS, você precisará passar por uma “determinação de elegibilidade clínica” que indique que necessita do tipo de serviço prestado em uma instituição de cuidados de enfermagem, mesmo que receba ou possa receber esses serviços em casa ou em outro ambiente comunitário. Essa condição é chamada de “elegibilidade clínica para instituição de enfermagem” (Nursing Facility Clinically Eligible) e também é conhecida pela sigla NFCE. Isso significa que nem todas as pessoas podem receber LTSS. A determinação de elegibilidade clínica é realizada pela Agência Regional de Envelhecimento.

Se você recebe ou passará a receber LTSS, seu coordenador de serviços da **Keystone First CHC** se reunirá com você para analisar todas as suas necessidades, incluindo onde você mora ou deseja morar, suas necessidades de saúde física e comportamental e se precisa de um cuidador ou de outro apoio na comunidade. Isso é chamado de “avaliação abrangente das necessidades”.

Como parte da avaliação abrangente das necessidades, você escolherá um coordenador de serviços, que trabalhará com você para elaborar um Plano de Serviços Centrado na Pessoa (PCSP). Esse plano incluirá todos os serviços de que você precisa, sejam eles cobertos ou não pela **Keystone First CHC**.

A Coordenação de serviços, a avaliação abrangente das necessidades e o processo de planejamento centrado na pessoa são explicados com mais detalhes abaixo.

Coordenação de serviços

Se você se qualificar para receber LTSS, um coordenador de serviços ajudará você a obter todos os LTSS de que precisar. A **Keystone First CHC** apresentará a você os coordenadores de serviços disponíveis que sejam seus funcionários ou contratados, para que escolha um deles. A Keystone First CHC fornecerá informações sobre os coordenadores de serviços da nossa área de cobertura, incluindo uma breve descrição de suas habilidades especiais e experiência profissional. Se você solicitar, poderá conversar com os coordenadores de serviços durante o processo de seleção. Seu coordenador de serviços trabalhará com você para elaborar um PCSP e garantirá que ele permaneça atualizado e que você receba todos os serviços e apoios nele relacionados.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Entre em contato com seu coordenador de serviços nas seguintes situações:

- Se você não entender seu PCSP. Você deve saber e compreender quais serviços e apoios receberá e quais prestadores darão suporte a você.
- Se você quiser alterar seu PCSP.
- Se estiver tendo problemas com algum de seus serviços, apoios ou prestadores.

Seu coordenador de serviços ajudará você a obter LTSS e outros serviços e apoios médicos, sociais, habitacionais e educacionais listados no seu PCSP, sejam eles cobertos ou não. Seu coordenador de serviços:

- Acompanhará seus serviços e apoios.
- Informará você sobre:
 - Avaliações necessárias
 - O processo do PCSP
 - LTSS disponíveis
 - Alternativas de serviços, incluindo a gestão dos serviços pelo participante
 - Seus direitos, incluindo o direito de apresentar uma queixa ou apelação e solicitar uma audiência de apelação
 - Suas responsabilidades no Community HealthChoices
 - Funções das pessoas que trabalham com o Community HealthChoices
- Ajudará você com queixas, apelações e solicitações de audiências de apelação, se precisar e pedir ajuda.
- Manterá um registro de suas preferências, seus pontos fortes e seus objetivos para o PCSP.
- Reavaliará suas necessidades todos os anos ou com maior frequência, se necessário.
- Ajudará você e sua equipe de planejamento centrado na pessoa a escolher prestadores.
- Lembrará você de fazer o necessário para manter sua elegibilidade para o Community HealthChoices e para LTSS.
- Procurará serviços fora do Community HealthChoices para atender às suas necessidades, inclusive por meio do Medicare, de outras seguradoras de saúde e de outros recursos comunitários.

Se estiver se mudando, seu coordenador de serviços garantirá que você receba ou continue recebendo os serviços e apoios necessários para a mudança. Isso inclui ajuda para conseguir e manter uma moradia, atividades que promovam sua independência e ajuda para utilizar recursos comunitários, de modo que você possa permanecer na comunidade.

Se quiser trocar de coordenador de serviços a qualquer momento, ligue para **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Avaliação abrangente das necessidades

A avaliação abrangente das necessidades é a primeira etapa para organizar os serviços de que você precisa. É importante que você colabore com a **Keystone First CHC** para realizar uma avaliação o quanto antes. Sua avaliação abrangente inclui uma análise de suas necessidades de saúde física e comportamental, de LTSS, de apoio de um cuidador e de outras áreas. A avaliação também incluirá uma conversa sobre suas preferências, seus objetivos, sua moradia e seus apoios informais. O quadro abaixo mostra quando a avaliação será realizada, de acordo com sua situação.

Situação	Prazo para a avaliação da Keystone First CHC
Você é NFCE, mas não recebe LTSS quando começa a receber cobertura da Keystone First CHC	No prazo de 5 dias úteis após a data de início
Você já tem um PCSP e recebe LTSS	No prazo de 5 dias úteis após uma reavaliação da elegibilidade clínica
Você, uma pessoa designada ou um familiar solicita uma avaliação	No prazo de 15 dias após a solicitação
Sua última avaliação abrangente das necessidades foi realizada há 12 meses ou mais	Todos os participantes que recebem LTSS devem passar por uma avaliação abrangente das necessidades todos os anos
Você passa por um evento desencadeador (descrito abaixo)	No prazo de 14 dias após o evento desencadeador ou antes, conforme o estado de saúde e as necessidades do participante

Se você estiver recebendo LTSS e passar por um dos eventos desencadeadores a seguir, ligue para seu coordenador de serviços para marcar um horário a fim de realizar uma reavaliação o quanto antes.

- Uma internação hospitalar, uma transferência entre estabelecimentos de saúde (por exemplo, de um hospital para uma instituição de cuidados de enfermagem) ou uma alta hospitalar.
- Uma mudança em sua capacidade de cuidar de si mesmo.
- Uma mudança em seu cuidador ou em outros apoios informais que possa alterar sua necessidade de serviços.
- Uma mudança em sua situação domiciliar que possa alterar sua necessidade de serviços.
- Uma mudança permanente em sua saúde que possa alterar sua necessidade de serviços.
- Uma solicitação sua, de alguém em seu nome, de um cuidador, de um prestador ou do DHS.

Se você não recebe LTSS, mas acha que pode se qualificar, poderá solicitar uma avaliação abrangente das necessidades à **Keystone First CHC**. Após concluir a avaliação abrangente das necessidades, se os resultados indicarem que você precisa de LTSS, a **Keystone First CHC** encaminhará você ao DHS para uma determinação de elegibilidade clínica a fim de verificar se você é NFCE. A **Keystone First CHC** não determina sua elegibilidade clínica para LTSS, mas ajudará você a entender o processo.

Planejamento centrado na pessoa

Após sua avaliação abrangente das necessidades, seu coordenador de serviços trabalhará com você para elaborar um PCSP. Com o apoio do coordenador de serviços, você liderará a elaboração do seu PCSP.

Veja abaixo informações importantes sobre seu PCSP:

- Você elaborará seu PCSP com a ajuda do coordenador de serviços e de quem mais desejar, como familiares ou outros apoios informais.
- Você concluirá seu PCSP com o coordenador de serviços no prazo de 30 dias após a data da avaliação abrangente das necessidades ou da reavaliação.
- Você e seu coordenador de serviços elaborarão seu PCSP com base na avaliação abrangente das necessidades, na determinação de elegibilidade clínica e nos serviços cobertos pela **Keystone First CHC** para atender às suas necessidades ainda não atendidas.
- Seu PCSP incluirá informações sobre os encaminhamentos necessários para que você receba serviços e apoios.
- Seu coordenador de serviços considerará os serviços cobertos dentro e fora da rede para atender da melhor forma possível às suas necessidades no local de sua preferência.

Seu PCSP abordará suas necessidades de saúde física, saúde comportamental e LTSS, seus pontos fortes, suas preferências e seus objetivos, além do que você espera que os serviços façam por você. O PCSP incluirá as seguintes informações:

- Suas condições de saúde, seus medicamentos atuais e a quantidade de todos os serviços autorizados, incluindo o período autorizado.
- Os prestadores que você escolheu para oferecer os serviços e apoios de que precisa e que deseja receber.
- Onde você mora ou deseja morar e receber LTSS (por exemplo, sua casa, outro ambiente residencial na comunidade ou uma instituição de cuidados de enfermagem). A **Keystone First CHC** oferece apoio para que você viva com a maior independência possível e participe da comunidade tanto quanto desejar e puder.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Fatores de risco que podem afetar sua saúde e formas de reduzi-los, incluindo planos alternativos de cuidados, se necessário.
- Sua necessidade de recursos comunitários, serviços não cobertos e outros apoios, incluindo adaptações razoáveis, e seu plano para obtê-los.
- Os apoios de que você precisa para fazer o que gosta em seu tempo livre, incluindo passatempos e atividades comunitárias.
- Como a **Keystone First CHC** trabalhará com outras seguradoras de saúde ou outros apoios que você tenha, como Medicare, seguro para veteranos e sua BH-MCO.

Quando terminar de elaborar seu PCSP, você e seu coordenador de serviços o assinarão, e o coordenador entregará uma cópia para seus registros. A **Keystone First CHC** informará aos prestadores de LTSS indicados no seu PCSP que eles estão autorizados a oferecer os serviços e apoios previstos no plano, bem como a quantidade e o tipo de serviço que devem oferecer. Seus prestadores não podem oferecer os serviços de LTSS previstos no seu PCSP até receberem a aprovação da **Keystone First CHC**.

Seu coordenador de serviços deve conversar com você sobre seus LTSS pelo menos uma vez a cada 3 meses, por telefone ou pessoalmente, para confirmar que você está recebendo os LTSS e que eles atendem às suas necessidades. Pelo menos 2 dessas visitas por ano devem ser presenciais.

Equipe de planejamento centrado na pessoa

Para ajudar no processo de planejamento centrado na pessoa, seu coordenador de serviços ajudará você a identificar pessoas importantes para integrar sua Equipe de Planejamento Centrado na Pessoa (PCPT). Os integrantes da PCPT podem incluir amigos, familiares, prestadores de serviços médicos, prestadores de HCBS ou qualquer outra pessoa que você queira envolver no planejamento de seus serviços. Seu coordenador de serviços trabalhará com você e com os integrantes da PCPT para garantir que suas necessidades sejam atendidas.

Descrições dos serviços

Serviços domiciliares e comunitários

Os serviços domiciliares e comunitários (HCBS) são serviços e apoios oferecidos em sua casa e na comunidade. Os HCBS ajudam idosos e pessoas com deficiência a viver de forma independente e a permanecer em suas casas. Os serviços incluem ajuda com atividades da vida diária (ADLs), como comer e tomar banho, e atividades instrumentais da vida diária (IADLs), como preparar refeições e fazer compras.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

A **Keystone First CHC** cobre os seguintes HCBS:

- Serviços diurnos para adultos – Serviços prestados durante o dia em um centro comunitário para atender a necessidades de cuidados pessoais, sociais, nutricionais e terapêuticas, por 4 horas ou mais por dia, em horários regulares, um ou mais dias por semana.
- Tecnologia assistiva – Item, equipamento ou sistema de produtos destinado a ampliar ou manter sua capacidade de se comunicar ou fazer as coisas sozinho com a maior independência possível.
- Serviços de terapia comportamental – Serviços para avaliar o participante, elaborar um plano domiciliar de tratamento e apoio, treinar familiares e funcionários, oferecer assistência técnica para executar o plano e acompanhar o participante durante sua implementação.
- Aconselhamento sobre benefícios – Orientação para avaliar se trabalhar aumentará sua capacidade de se sustentar e/ou lhe trará um benefício financeiro líquido.
- Avaliação profissional – Análise de seus interesses e pontos fortes para identificar possíveis opções de carreira.
- Serviços de tarefas domésticas pesadas – Tarefas domésticas que exigem maior esforço físico e mão de obra, necessárias para manter a residência em condições de uso ou proporcionar um ambiente limpo, higiênico e seguro quando um ambiente sujo ou desorganizado prejudica a prestação dos serviços ou aumenta o risco de lesões causadas por perigos ambientais, como quedas ou queimaduras.
- Serviços de terapia de reabilitação cognitiva – Serviços para participantes com lesão cerebral que incluem consulta com terapeuta, aconselhamento contínuo e orientação ou uso de lembretes, com foco em ajudar o participante a desempenhar suas atividades em situações do cotidiano.
- Integração comunitária – Serviços de curto prazo destinados a melhorar habilidades de autocuidado, comunicação, socialização e outras necessárias para viver na comunidade, oferecidos durante mudanças importantes na vida, como a saída de uma instituição de cuidados de enfermagem, a mudança para uma nova comunidade, a saída da casa dos pais ou outra mudança que exija novas habilidades.
- Serviços de transição para a comunidade – Despesas pagas uma única vez, como depósitos de garantia, custos de mudança e utensílios domésticos, para participantes que saem de uma instituição e passam a morar em casa própria, apartamento ou outro tipo de moradia.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Serviços de aconselhamento – Orientação para auxiliar o participante a resolver conflitos e questões familiares, como desenvolver e manter redes de apoio positivas e melhorar os relacionamentos pessoais ou a comunicação com familiares e outras pessoas.
- Desenvolvimento de habilidades profissionais – Experiências de aprendizagem e trabalho, inclusive voluntário, nas quais o participante pode aprimorar suas aptidões e desenvolver habilidades para conseguir um emprego com boa remuneração.
- Adaptações residenciais – Alterações físicas na residência do participante para torná-la segura e permitir que ele tenha mais independência no local.
- Refeições entregues em domicílio – Refeições prontas entregues a participantes que não conseguem preparar ou obter refeições nutritivas por conta própria.
- Auxiliar de saúde domiciliar – Serviços solicitados por um médico que incluem cuidados pessoais, como ajuda para tomar banho, acompanhamento da condição médica do participante e ajuda para caminhar, usar equipamentos médicos e fazer exercícios.
- Acompanhamento no trabalho – Apoio para aprender a desempenhar uma nova função e manter um emprego remunerado. Pode incluir ajuda para o participante desenvolver apoios naturais no local de trabalho e colaboração com empregadores ou funcionários, colegas de trabalho e clientes para possibilitar que ele tenha um emprego remunerado.
- Busca de emprego – Ajuda para encontrar possíveis vagas e conseguir um emprego compatível com o que o participante deseja e consegue fazer e com as necessidades do empregador.
- Transporte não médico – Passagens, fichas de transporte e reembolso por milha percorrida para ajudar o participante a comparecer a atividades comunitárias e outras atividades
- Serviços de enfermagem – Serviços de um enfermeiro registrado ou enfermeiro prático licenciado, solicitados por um médico, que incluem diagnóstico e tratamento de problemas de saúde por meio de orientação e aconselhamento em saúde e de cuidados especializados prescritos pelo médico ou dentista.
- Consulta nutricional – Serviços destinados a ajudar o participante e seus cuidadores remunerados e não remunerados a planejar refeições que atendam às necessidades nutricionais do participante e evitem alimentos que possam causar problemas.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Terapia ocupacional – Serviços de um terapeuta ocupacional solicitados por um médico, que incluem avaliar as habilidades do participante e ajudar a modificar atividades cotidianas para que ele consiga realizar atividades da vida diária.
- Apoios comunitários dirigidos pelo participante – Serviços e apoios para participantes que desejam gerenciar seus próprios serviços, contratar seus próprios profissionais e administrar um orçamento para os serviços no âmbito do Services My Way. Incluem ajuda com habilidades básicas da vida diária, como comer, beber e usar o banheiro; tarefas domésticas, como fazer compras, lavar roupa e limpar a casa; e participação em atividades comunitárias.
- Bens e serviços dirigidos pelo participante – Serviços, equipamentos ou suprimentos para participantes que desejam gerenciar seus próprios serviços e administrar um orçamento para eles no âmbito do Services My Way, de modo que possam permanecer seguros e independentes em casa e participar da comunidade.
- Serviços de assistência pessoal – Ajuda prática com atividades da vida diária, como comer, tomar banho, vestir-se e usar o banheiro.
- Sistema Pessoal de Resposta a Emergências (PERS) – Dispositivo eletrônico conectado ao telefone do participante e programado para enviar um sinal a uma central de atendimento com funcionários treinados quando o participante pressiona um botão portátil de “ajuda” para obter assistência em uma emergência.
- Erradicação de pragas – Serviços para remover da residência do participante insetos e outras pragas cuja presença, se não for controlada, impediria sua permanência na comunidade devido a riscos à saúde e à segurança.
- Fisioterapia – Serviços de um fisioterapeuta solicitados por um médico, que incluem a avaliação e o tratamento do participante para limitar ou prevenir incapacidades decorrentes de lesão ou doença.
- Habilitação residencial – Serviços prestados no local onde o participante mora, de propriedade de um prestador ou por ele operado. Incluem integração comunitária, assistência noturna e serviços de assistência pessoal para ajudar com atividades da vida diária, como tomar banho, vestir-se, comer, locomover-se e usar o banheiro, e com atividades instrumentais da vida diária, como cozinhar, realizar tarefas domésticas e fazer compras, para que o participante desenvolva as habilidades necessárias para ter a maior independência possível e participar plenamente da vida comunitária.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Cuidados temporários para descanso do cuidador – Serviço de curto prazo que oferece apoio ao participante quando o cuidador não remunerado está ausente ou precisa de descanso.
- Equipamentos e suprimentos médicos especializados – Itens que permitem ao participante ampliar ou manter sua capacidade de realizar atividades da vida diária.
- Fonoaudiologia – Serviços solicitados por um médico e prestados por um profissional licenciado ou por um fonoaudiólogo certificado pela American Speech-Language-Hearing Association, que incluem avaliação, aconselhamento e reabilitação de participantes com deficiências da fala.
- Habilitação diurna estruturada – Serviços diurnos prestados em pequenos grupos e destinados a preparar o participante para viver na comunidade, incluindo supervisão, treinamento e apoio no desenvolvimento de habilidades sociais.
- TeleCare – 3 serviços que usam tecnologia para ajudar o participante a ter a maior independência possível:
 - Serviços de medição e monitoramento do estado de saúde por TeleCare – Usam tecnologia sem fio ou uma linha telefônica para coletar dados de saúde, como pulso e pressão arterial, ajudando o prestador a acompanhar a condição do participante, além de oferecer educação e orientação.
 - Serviço de monitoramento de atividades e sensores por TeleCare – Usa tecnologia com sensores 24 horas por dia, sete dias por semana, para monitorar remotamente e acompanhar de forma passiva a rotina diária dos participantes.
 - Serviço de dispensação e monitoramento de medicamentos por TeleCare – Ajuda o participante dispensando o medicamento e monitorando se ele o toma conforme prescrito.
- Telesserviços – Prestação de serviços diretos por meio de tecnologia remota. Os seguintes serviços diretos podem ser prestados por meio de telesserviços: Serviços de terapia de reabilitação cognitiva, serviços de aconselhamento, consulta nutricional, serviços de terapia comportamental e aconselhamento sobre benefícios.
- Adaptações de veículos – Alterações físicas em um carro ou van usados por um participante com necessidades especiais, mesmo que pertençam a um familiar com quem ele mora ou a outra pessoa que ofereça seu principal apoio, para permitir que o participante use o veículo.

Apoios comunitários dirigidos pelo participante

O benefício de Apoios comunitários dirigidos pelo participante permite que os participantes escolham e gerenciem seu próprio profissional de assistência direta

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

(DCW). Se optar por contratar seu próprio DCW, você (ou a pessoa que escolher como representante) será chamado de Empregador segundo o Direito Comum (Common Law Employer, CLE). O CLE é responsável por contratar, treinar e supervisionar o DCW. O CLE também deve trabalhar com o prestador de Serviços de Gestão Financeira (FMS) para garantir que:

- Toda a documentação seja concluída antes que o DCW comece a trabalhar
- O DCW trabalhe apenas o número de horas autorizadas no Plano de Serviços Centrado na Pessoa (PCSP) do participante
- O DCW siga as regras de verificação eletrônica de visitas (EVV) ao informar as horas trabalhadas
- O DCW e o CLE usem o sistema do prestador de FMS para analisar e aprovar todas as horas trabalhadas pelo DCW

É importante que os CLEs cumpram essas responsabilidades para que o DCW receba o pagamento pelas horas trabalhadas. Outras responsabilidades relacionadas ao empregador, como emitir pagamentos e manter registros fiscais, são administradas pelo prestador de FMS.

Serviços de instituições de cuidados de enfermagem

A **Keystone First CHC** cobre serviços de instituições de cuidados de enfermagem. Uma instituição de cuidados de enfermagem é licenciada para prestar serviços de enfermagem ou cuidados de longo prazo que atendam às necessidades médicas e não médicas de seus residentes. Os serviços incluem enfermagem e reabilitação, ajuda com tarefas como vestir-se, tomar banho, usar o banheiro, alimentar-se e lavar roupa, além de outros serviços necessários regularmente como parte de um programa planejado de cuidados de saúde.

Se você não mora atualmente em uma instituição de cuidados de enfermagem, antes de receber LTSS nesse tipo de instituição, o DHS, em consulta com seu médico, avaliará se você é clinicamente elegível para instituição de enfermagem (NFCE). Consulte a página **74** deste manual para obter uma explicação sobre NFCE. Os serviços de instituições de cuidados de enfermagem também devem receber autorização prévia da **Keystone First CHC**.

Se você mora em uma instituição de cuidados de enfermagem e se inscreveu no Community HealthChoices quando o programa foi iniciado, poderá permanecer nessa instituição enquanto precisar de seus serviços. Você também pode se mudar para outra instituição de cuidados de enfermagem da rede da **Keystone First CHC** ou entrar em contato com um Especialista em Inscrição pelo telefone 844-824-3655 para conhecer

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

outros planos Community HealthChoices e as instituições de cuidados de enfermagem de suas redes.

Se você mora em uma instituição de cuidados de enfermagem e se inscreveu no Community HealthChoices depois que o programa foi iniciado, deverá usar uma instituição da rede da **Keystone First CHC** ou solicitar à **Keystone First CHC** que aprove sua permanência em uma instituição fora da rede. Você também pode entrar em contato com um Especialista em Inscrição pelo telefone 844-824-3655 para conhecer outros planos Community HealthChoices e as instituições de cuidados de enfermagem de suas redes.

Se você não morava em uma instituição de cuidados de enfermagem quando se inscreveu pela primeira vez no Community HealthChoices, mas agora precisa desses serviços, deverá usar uma instituição da rede da **Keystone First CHC**. Você também pode entrar em contato com um Especialista em Inscrição para conhecer outros planos Community HealthChoices e as instituições de cuidados de enfermagem de suas redes.

Parcela do paciente pelos serviços de instituição de cuidados de enfermagem

Se você mora em uma instituição de cuidados de enfermagem ou precisa permanecer temporariamente em uma após uma doença ou lesão, poderá ter que pagar mensalmente parte do custo de seus cuidados. Esse valor é chamado de “parcela do paciente”.

Quando você solicita Medical Assistance para receber cuidados em uma instituição de cuidados de enfermagem, o CAO determina sua parcela do custo dos cuidados com base em sua renda e suas despesas. Em caso de dúvidas, ligue para seu CAO pelo número indicado na página **11** deste manual. Seu coordenador de serviços também trabalhará com você para ajudar a entender o custo de seus cuidados.

Programa Estadual de Ombudsman

O Departamento de Envelhecimento da Pensilvânia administra o programa Ombudsman. Os representantes do programa Ombudsman tratam de queixas e outras questões apresentadas por pessoas que vivem em instituições de longa permanência ou em nome delas, como instituições de cuidados de enfermagem, residências de vida assistida e residências de cuidados pessoais. Os representantes do programa Ombudsman também fornecem informações sobre os direitos dos residentes previstos nas leis federais e estaduais.

Você pode entrar em contato com o programa Ombudsman ligando para o Departamento de Envelhecimento da Pensilvânia pelo telefone 717-783-8975 ou acessando o site www.aging.pa.gov/aging-services/Pages/Ombudsman.aspx

Serviços ampliados de LTSS

Serviços substitutivos (ILOS)

Os Serviços Substitutivos (ILOS) constituem uma modalidade ampliada de serviço para participantes da **Keystone First CHC** clinicamente elegíveis para instituição de enfermagem (NFCE). Os ILOS constituem uma alternativa aos serviços de instituições de cuidados de enfermagem. Nesse caso, os serviços de residência de vida assistida (ALR) substituem os serviços de instituição de enfermagem.

Os participantes da **Keystone First CHC** que são elegíveis para serviços de instituição de enfermagem agora também podem ter direito a serviços de vida assistida na modalidade ILOS. Entre os participantes NFCE elegíveis da **Keystone First CHC** estão:

1. Participantes que estão saindo de uma instituição de enfermagem.
2. Participantes na comunidade que correm risco de serem encaminhados a uma instituição de cuidados de enfermagem.

Os ILOS são opcionais. Os participantes elegíveis podem optar por continuar recebendo serviços cobertos de instituições de enfermagem e não são obrigados a aceitar os ILOS. Os participantes têm o direito de tomar decisões sobre seus cuidados de saúde e escolher o tipo de cuidado mais adequado para eles.

Processo de autorização prévia

- Os participantes elegíveis precisarão de uma avaliação abrangente das necessidades realizada pelo coordenador de serviços.
- O Departamento de Gerenciamento de Utilização da **Keystone First CHC**:
 - Aplicará os critérios de nível de serviço ao resultado da avaliação abrangente das necessidades.
 - Determinará o nível de serviço clinicamente necessário com base nos critérios atendidos pelo participante. Os níveis de serviço ILOS para ALR são:
 - Nível de vida essencial
 - Nível de vida aprimorado
 - Apoio para cuidados relacionados à memória
- Se a **Keystone First CHC** não aprovar a solicitação de autorização prévia, você receberá uma carta informando nossa decisão. Se não concordar com nossa decisão, a carta explicará como apresentar uma queixa ou apelação à **Keystone First CHC**.
- As necessidades e os serviços devem ser acrescentados ao PCSP do participante.
- O Plano de Apoio da Instituição de Vida Assistida deve demonstrar que essas necessidades serão atendidas no ambiente ILOS.

Outros requisitos

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Os participantes da **Keystone First CHC** devem pagar hospedagem e alimentação diretamente à ALR.
- Os serviços de ALR devem ser prestados por prestadores que sejam:
 - Aprovados pelo Departamento de Serviços Humanos da Pensilvânia
 - Integrantes da rede da **Keystone First CHC**.

Acesse **www.keystonefirstchc.com** para consultar o diretório de prestadores. Você também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para obter ajuda.

Em caso de dúvidas ou para obter mais informações, fale com seu coordenador de serviços. Você também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Recuperação patrimonial

A legislação federal exige que parte dos recursos de Medical Assistance gastos em determinados serviços prestados a pessoas com 55 anos ou mais seja devolvida ao DHS. Isso é chamado de “recuperação patrimonial”. O DHS faz a cobrança sobre o patrimônio da pessoa após seu falecimento, e não enquanto ela recebe os serviços.

Para participantes do Community HealthChoices, a recuperação patrimonial se aplica aos valores pagos pelo DHS à **Keystone First CHC** pelos seguintes serviços:

- Serviços de instituições de cuidados de enfermagem
- Serviços domiciliares e comunitários
- Cuidados hospitalares e medicamentos prescritos fornecidos enquanto a pessoa estava em uma instituição de cuidados de enfermagem ou recebia serviços domiciliares e comunitários

O Escritório de Assistência do Condado pode responder a qualquer dúvida sobre recuperação patrimonial. Consulte a página **11** deste manual para obter o número de telefone do CAO.

Seção 6 –

Diretivas antecipadas

Diretivas antecipadas

Há 2 tipos de diretivas antecipadas: Testamentos vitais e procurações para cuidados de saúde. Esses documentos permitem que suas vontades sejam respeitadas caso você não consiga decidir ou falar por conta própria. Se você tiver um testamento vital ou uma procuração para cuidados de saúde, entregue uma cópia ao prestador de cuidados primários (PCP), a outros prestadores de saúde e a um familiar ou amigo de confiança, para que conheçam suas vontades.

Se as leis sobre diretivas antecipadas forem alteradas, a **Keystone First CHC** informará você por escrito sobre a alteração no prazo de 90 dias após a mudança. Para obter informações sobre as políticas da **Keystone First CHC** referentes a diretivas antecipadas, incluindo como obter informações e/ou políticas por escrito, ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** ou acesse o site da **Keystone First CHC** em **www.keystonefirstchc.com**.

Testamento vital

O testamento vital é um documento que você elabora. Ele informa quais cuidados médicos você deseja ou não receber caso não consiga dizer ao médico ou a outros prestadores de saúde que tipo de cuidado quer. Para que um testamento vital seja usado, o médico deve ter uma cópia e deve determinar que você não consegue tomar decisões por conta própria. Você pode revogar ou alterar um testamento vital a qualquer momento.

Procuração para cuidados de saúde

A procuração para cuidados de saúde também é chamada de procuração durável. A procuração para cuidados de saúde, ou procuração durável, é um documento em que você concede a outra pessoa o poder de tomar decisões sobre tratamento médico em seu nome se você estiver física ou mentalmente incapaz de tomá-las por conta própria. O documento também informa o que deve acontecer para que a procuração entre em vigor. Para criar uma procuração para cuidados de saúde, você pode obter assistência jurídica, mas isso não é obrigatório. Você pode entrar em contato com a **Keystone First CHC** para obter mais informações ou orientações sobre recursos disponíveis na sua região.

O que fazer se um prestador de saúde não seguir a diretiva antecipada

Os prestadores de saúde não são obrigados a seguir a diretiva antecipada se discordarem dela por objeção de consciência. Se o prestador de cuidados primários (PCP) ou outro prestador de saúde não quiser seguir a sua diretiva antecipada, a

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Keystone First CHC ajudará você a encontrar um prestador de saúde que respeite suas vontades. Ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** se precisar de ajuda para encontrar um novo prestador de saúde.

Se um prestador de saúde não seguir a sua diretiva antecipada, você poderá apresentar uma queixa. Consulte a página **94** na Seção 8 deste manual, Queixas, apelações e audiências de apelação, para obter informações sobre como apresentar uma queixa; ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Seção 7 –

Serviços de saúde comportamental

Cuidados de saúde comportamental

Os serviços de saúde comportamental incluem serviços de saúde mental e serviços para transtornos por uso de substâncias (SUD). Esses serviços são prestados por organizações de cuidados gerenciados de saúde comportamental (BH-MCOs), supervisionadas pelo Gabinete de Saúde Mental e Serviços Relacionados ao Abuso de Substâncias (OMHSAS) do Departamento de Serviços Humanos.

As informações de contato da BH-MCO estão listadas abaixo.

Bucks **1-877-769-9784**

Chester **1-866-622-4228**

Delaware **1-833-577-2682**

Montgomery **1-877-769-9782**

Filadélfia **1-888-545-2600**

Você também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Participante pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** para obter as informações de contato da sua BH-MCO.

Você pode ligar gratuitamente para sua BH-MCO 24 horas por dia, sete dias por semana.

Você não precisa de encaminhamento do prestador de cuidados primários (PCP) para receber serviços de saúde comportamental, mas o PCP trabalhará com a BH-MCO e com os prestadores de saúde comportamental para ajudar você a receber o cuidado que melhor atenda às suas necessidades. Informe o prestador de cuidados primários (PCP) se você estiver enfrentando algum problema de saúde mental ou relacionado a drogas e álcool.

Os seguintes serviços são cobertos:

- Serviços de apoio para clozapina (Clozaril)
- Serviços de desintoxicação por uso de drogas e álcool prestados em hospital, em regime de internação (adolescentes e adultos)
- Serviços de reabilitação por uso de drogas e álcool prestados em hospital, em regime de internação (adolescentes e adultos)
- Serviços ambulatoriais para transtornos por uso de drogas e álcool
- Serviços de manutenção com metadona para transtornos por uso de drogas e álcool
- Serviços de saúde mental de base familiar
- Laboratório (quando relacionado a diagnóstico de saúde comportamental e prescrito por profissional de saúde comportamental)

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- Serviços de intervenção em crise de saúde mental
- Internação hospitalar para tratamento de saúde mental
- Serviços ambulatoriais de saúde mental
- Serviços de hospitalização parcial em saúde mental
- Serviços de apoio por pares
- Serviços de gerenciamento de casos direcionado

Se tiver dúvidas sobre algum desses serviços ou sobre como obter transporte para consultas, entre em contato com sua BH-MCO.

Se você tiver Medicare, seu plano Medicare será o responsável principal pelo pagamento da maioria dos serviços de saúde comportamental hospitalares e ambulatoriais. Consulte seu plano Medicare para obter informações sobre serviços cobertos, limites, coparticipações e autorizações prévias ou encaminhamentos exigidos para a cobertura do Medicare.

Seção 8 –

Queixas, apelações e audiências de apelação

Queixas, apelações e audiências de apelação

Se um prestador de saúde ou a **Keystone First CHC** fizer algo que deixe você insatisfeito ou com o qual não concorde, você pode informar à **Keystone First CHC** ou ao Departamento de Serviços Humanos o motivo da insatisfação ou que discorda do que o prestador de saúde ou a **Keystone First CHC** fez. Esta seção descreve o que você pode fazer e o que acontecerá.

Queixas

O que é uma queixa?

Uma queixa ocorre quando você informa à **Keystone First CHC** que está insatisfeito com a **Keystone First CHC** ou com o prestador de saúde, ou que não concorda com uma decisão da **Keystone First CHC**.

Alguns motivos pelos quais você pode apresentar uma queixa:

- Você está insatisfeito com o atendimento recebido.
- Você não pode receber o serviço ou item desejado porque ele não é um serviço ou item coberto.
- Você não recebeu os serviços que a **Keystone First CHC** aprovou.
- Seu pedido para contestar a decisão de que você deve pagar ao prestador de saúde foi negado.

Queixa de primeira instância

O que devo fazer se tiver uma queixa?

Para apresentar uma queixa de primeira instância:

- Ligue para a **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** e informe sua queixa à **Keystone First CHC**, ou
- Registre sua queixa por escrito e envie-a à **Keystone First CHC** pelo correio, por fax ou eletronicamente, por e-mail seguro ou portal seguro na internet, se disponíveis, ou
- Se você recebeu uma notificação da **Keystone First CHC** informando a decisão da **Keystone First CHC** e a notificação incluía um Formulário de Solicitação de Queixa/Apelação, preencha o formulário e envie-o à **Keystone First CHC** por correio ou fax.

Endereço e número de fax da **Keystone First CHC** para queixas:

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

**Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Número de fax: 1-855-332-0141
pamemberappeals@amerihealthcaritas.com**

O prestador de saúde pode apresentar uma queixa em seu nome se você der consentimento por escrito para isso.

Quando devo apresentar uma queixa de primeira instância?

Algumas queixas têm prazo para apresentação. Você deve apresentar uma queixa no prazo de **60 dias após receber uma notificação** informando que

- A **Keystone First CHC** decidiu que você não pode receber um serviço ou item desejado porque não se trata de serviço ou item coberto.
- A **Keystone First CHC** não pagará a um prestador de saúde por um serviço ou item que você recebeu.
- A **Keystone First CHC** não informou a decisão sobre uma queixa ou apelação que você apresentou à **Keystone First CHC**, no prazo de **30 dias** após a **Keystone First CHC** receber sua queixa ou apelação.
- A **Keystone First CHC** negou sua solicitação para contestar a decisão da **Keystone First CHC** de que você deve pagar ao prestador de saúde.

Você deve apresentar uma queixa **no prazo de 60 dias a partir da data em que deveria ter recebido um serviço ou item**, caso não tenha recebido o serviço ou item. O prazo em que você deveria ter recebido um serviço ou item está indicado abaixo:

Consulta de novo participante para o primeiro exame...	Marcaremos uma consulta para você...
Participantes com HIV/AIDS	com um prestador de cuidados primários (PCP) ou especialista em até 7 dias após você se tornar participante da Keystone First CHC , a menos que já esteja em tratamento com um PCP ou especialista.
Participantes que recebem o benefício Supplemental Security Income (SSI)	com um prestador de cuidados primários (PCP) ou especialista, no máximo 45 dias após você se tornar participante da Keystone First CHC , a menos que já esteja em tratamento com um PCP ou especialista.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

todos os demais participantes	com um prestador de cuidados primários (PCP) em até 3 semanas após você se tornar participante da Keystone First CHC .
Participantes gestantes:	Marcaremos uma consulta para você ...
participantes gestantes no primeiro trimestre	com um prestador de obstetrícia/ginecologia (OB/GYN) em até 10 dias úteis após a Keystone First CHC tomar conhecimento da gravidez.
participantes gestantes no segundo trimestre	com um prestador de obstetrícia/ginecologia (OB/GYN) em até 5 dias úteis após a Keystone First CHC tomar conhecimento da gravidez.
participantes gestantes no terceiro trimestre	com um prestador de obstetrícia/ginecologia (OB/GYN) em até 4 dias úteis após a Keystone First CHC tomar conhecimento da gravidez.
participantes gestantes com gestações de alto risco	com um prestador de obstetrícia/ginecologia (OB/GYN) em até 24 horas após a Keystone First CHC tomar conhecimento da gravidez.
Consulta com...	É necessário agendar uma consulta
Prestador de cuidados primários (PCP)	
condição médica urgente	em até 24 horas.
consulta de rotina	em até 10 dias úteis.
avaliação de saúde/exame físico geral	em até 3 semanas.
Especialistas (quando houver encaminhamento do PCP)	
condição médica urgente	em até 24 horas após o encaminhamento.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

consulta de rotina com um dos seguintes especialistas: • Otorrinolaringologia • Dermatologia • Dentista • Cirurgia ortopédica	em até 15 dias úteis após o encaminhamento
consulta de rotina com todos os demais especialistas	em até 10 dias úteis após o encaminhamento

Você pode apresentar **todas as outras queixas a qualquer momento.**

O que acontece depois que apresento uma queixa de primeira instância?

Depois que apresentar a queixa, você receberá uma carta da **Keystone First CHC** informando que a **Keystone First CHC** recebeu a queixa e explicando o processo de análise da queixa de primeira instância.

Você pode pedir à **Keystone First CHC** acesso, sem custo, a qualquer informação que a **Keystone First CHC** tenha sobre a questão que motivou a sua queixa. Você também pode enviar à **Keystone First CHC** as informações que tiver sobre a queixa.

Se desejar, você pode participar da análise da queixa. A **Keystone First CHC** informará o local, a data e o horário da análise da queixa pelo menos 10 dias antes da data da análise. Você pode participar da análise da queixa presencialmente, por telefone ou por videoconferência. Se você decidir não participar da análise da queixa, isso não afetará a decisão.

Um comitê formado por 1 ou mais integrantes da equipe da **Keystone First CHC** que não estiveram envolvidos na questão sobre a qual você apresentou a queixa, nem trabalham para alguém envolvido nessa questão, se reunirá para tomar uma decisão sobre a queixa. Se a queixa se referir a uma questão clínica, o comitê contará com um médico ou dentista licenciado com especialidade igual ou semelhante à relacionada ao serviço em questão. A **Keystone First CHC** enviará uma notificação pelo correio no prazo de **30** dias a partir da data em que você apresentou sua queixa de primeira instância, para informar a decisão sobre ela. A notificação também informará o que você pode fazer se não concordar com a decisão.

Se precisar de mais informações sobre como obter ajuda durante o processo de queixa, consulte a página **109**.

O que fazer para continuar recebendo serviços:

Se você estiver recebendo serviços ou itens que estão sendo reduzidos, alterados ou negados e apresentar uma queixa verbalmente, ou se ela for enviada por fax, tiver carimbo postal, for enviada eletronicamente por e-mail seguro ou portal seguro da internet (se disponível), ou for entregue em mãos no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa que os serviços ou itens que você vinha recebendo não são cobertos para você, esses serviços ou itens continuarão até que uma decisão seja tomada.

E se eu não concordar com a decisão da Keystone First CHC?

Você pode solicitar uma análise externa da queixa, uma audiência de apelação ou ambas, se a queixa for sobre uma das seguintes situações:

- A decisão da **Keystone First CHC** de que você não pode receber um serviço ou item desejado porque ele não é serviço ou item coberto.
- A decisão da **Keystone First CHC** de não pagar a um prestador de saúde por um serviço ou item que você recebeu.
- A ausência de decisão da **Keystone First CHC** sobre uma queixa ou apelação que você apresentou à **Keystone First CHC**, no prazo de **30 dias** após a **Keystone First CHC** receber sua queixa ou apelação.
- O não recebimento de um serviço ou item no prazo em que deveria tê-lo recebido
- A decisão da **Keystone First CHC** de negar sua solicitação para contestar a decisão da **Keystone First CHC** de que você deve pagar ao prestador de saúde.

Para todas as outras queixas, você pode apresentar uma queixa de segunda instância no prazo de 45 dias a partir da data em que recebeu a notificação da decisão sobre a queixa.

Você deve solicitar uma análise externa da queixa enviando a solicitação por escrito ao Departamento de Seguros da Pensilvânia no prazo de **15 dias a partir da data em que recebeu a notificação da decisão da queixa de primeira instância**.

Para solicitar uma análise externa da queixa, envie a solicitação para:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Health Coverage Access, Administration and Appeals
Room 1311, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-787-8585

ou

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Acesse a página “File a Complaint” (Apresente uma queixa) em <https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Se precisar de ajuda para apresentar o pedido de análise externa, ligue para o Departamento de Seguros da Pensilvânia pelo telefone 1-877-881-6388

Você deve solicitar uma audiência de apelação no prazo de **120 dias a partir da data de envio pelo correio indicada na notificação** que informa a decisão sobre a queixa.

Para obter informações sobre audiências de apelação, consulte a página **110**.
Para obter informações sobre a análise externa da queixa, consulte a página **101**.
Se precisar de mais informações sobre como obter ajuda durante o processo de queixa, consulte a página **109**.

Queixa de segunda instância

O que devo fazer se quiser apresentar uma queixa de segunda instância?

Para apresentar uma queixa de segunda instância:

- Ligue para a **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** e informe à **Keystone First CHC** sobre a queixa de segunda instância; ou
- Registre sua queixa de segunda instância por escrito e envie-a à **Keystone First CHC** pelo correio, por fax ou eletronicamente, por e-mail seguro ou portal seguro na internet, se disponíveis, ou
- Preencha o Formulário de Solicitação de Queixa incluído na notificação de decisão sobre a queixa e envie-o à **Keystone First CHC** por correio ou fax.

Endereço e número de fax da **Keystone First CHC** para queixas de segunda instância

Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Número de fax: 1-855-332-0141
pamemberappeals@amerihealthcaritas.com

O que acontece depois que eu apresento uma queixa de segunda instância?

Depois que você apresentar a queixa de segunda instância, receberá uma carta da **Keystone First CHC** informando que a **Keystone First CHC** recebeu a queixa e explicando o processo de análise da queixa de segunda instância.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Você pode pedir à **Keystone First CHC** acesso, sem custo, a qualquer informação que a **Keystone First CHC** tenha sobre a questão que motivou a sua queixa. Você também pode enviar à **Keystone First CHC** as informações que tiver sobre a queixa.

Se desejar, você pode participar da análise da queixa. A **Keystone First CHC** informará o local, a data e o horário da análise da queixa com pelo menos 15 dias de antecedência. Você pode participar da análise da queixa presencialmente, por telefone ou por videoconferência. Se você decidir não participar da análise da queixa, isso não afetará a decisão.

Um comitê formado por 3 ou mais pessoas, incluindo pelo menos 1 pessoa que não trabalha para a **Keystone First CHC**, se reunirá para tomar uma decisão sobre sua queixa de segunda instância. Os funcionários da **Keystone First CHC** que participarem do comitê não terão se envolvido na questão que motivou a sua queixa nem trabalhado para alguém envolvido nessa questão. Se a queixa se referir a uma questão clínica, o comitê contará com um médico ou dentista licenciado com especialidade igual ou semelhante à relacionada ao serviço em questão. A **Keystone First CHC** enviará uma notificação pelo correio no prazo de **45 dias** a partir da data de recebimento da queixa de segunda instância, para informar a decisão sobre ela. A carta também informará o que você pode fazer caso não concorde com a decisão.

Se precisar de mais informações sobre como obter ajuda durante o processo de queixa, consulte a página **109**.

E se eu não concordar com a decisão da Keystone First CHC sobre minha queixa de segunda instância?

Você pode solicitar uma análise externa à Divisão de Cuidados Gerenciados do Departamento de Seguros da Pensilvânia.

Você deve solicitar a análise externa **no prazo de 15 dias a partir da data em que recebeu a notificação de decisão da queixa de segunda instância**.

Análise externa da queixa

Como faço para solicitar uma análise externa da queixa?

Envie o pedido por escrito de análise externa da queixa para:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Health Coverage Access, Administration, and Appeals
1311 Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-787-8585

Você também pode acessar a página “File a Complaint” (Apresente uma queixa) em: <https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx> Se precisar de ajuda para apresentar a solicitação de análise externa, ligue para o Departamento de Seguros da Pensilvânia pelo telefone 1-877-881-6388.

Se você solicitar, o Departamento de Seguros da Pensilvânia o(a) ajudará a preparar a queixa por escrito.

O que acontece depois que solicito uma análise externa da queixa?

O Departamento de Seguros da Pensilvânia obterá seu processo junto à **Keystone First CHC**. Você também pode enviar ao Departamento de Seguros qualquer outra informação que possa ajudar na análise externa da sua queixa.

Durante a análise externa, você pode ser representado por advogado ou por outra pessoa, como seu representante.

Você receberá uma carta com a decisão assim que ela for tomada. Essa carta informará todos os motivos da decisão e o que você pode fazer se discordar dela.

O que fazer para continuar recebendo serviços:

Se você estiver recebendo serviços ou itens que estão sendo reduzidos, alterados ou negados e quiser continuar recebendo-os, deverá enviar uma solicitação de análise externa da queixa ou de audiência de apelação com carimbo postal, por fax ou eletronicamente pelo Portal Online de Serviços ao Consumidor da Pensilvânia (CSO), no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa a decisão da **Keystone First CHC** sobre a queixa de primeira instância, segundo a qual você não pode receber os serviços ou itens que vinha recebendo porque eles não são cobertos para você, para que esses serviços ou itens continuem até que uma decisão seja tomada. Se você decidir solicitar tanto uma análise externa da queixa como uma audiência de apelação, deverá solicitar ambas no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa a decisão da queixa de primeira instância da **Keystone First CHC**. Se você esperar para solicitar uma audiência de apelação somente depois de receber uma decisão sobre a análise externa da queixa, os serviços não continuarão.

APELAÇÕES

O que é uma apelação?

Quando a **Keystone First CHC** negar, reduzir ou aprovar um serviço ou item diferente do serviço ou item solicitado por não ser clinicamente necessário, você receberá uma notificação informando a decisão da **Keystone First CHC**.

Uma apelação ocorre quando você informa à **Keystone First CHC** que discorda da decisão da **Keystone First CHC**.

O que devo fazer se quiser apresentar uma apelação?

Para apresentar uma apelação:

- Ligue para a **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** e informe à **Keystone First CHC** sobre a apelação, ou
- Registre sua apelação por escrito e envie-a à **Keystone First CHC** pelo correio, por fax ou eletronicamente, por e-mail seguro ou portal seguro na internet, se disponíveis, ou
- Preencha o Formulário de Solicitação de Queixa/Apelação incluído na notificação de negativa recebida da **Keystone First CHC** e envie-o à **Keystone First CHC** por correio ou fax.

Endereço e número de fax da **Keystone First CHC** para apelações:

Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Número de fax: 1-855-332-0141
pamemberappeals@amerihealthcaritas.com

O prestador de saúde pode apresentar uma apelação em seu nome se você der consentimento por escrito para isso. Se o prestador de saúde apresentar uma apelação em seu nome, você não poderá apresentar outra apelação separada por conta própria.

Quando devo apresentar uma apelação?

Você deve apresentar uma apelação no prazo de **60 dias a partir da data em que receber a notificação** que informa a negativa, a redução ou a aprovação de um serviço ou item diferente para você.

O que acontece depois que apresento uma apelação?

Depois de apresentar a apelação, você receberá uma carta da **Keystone First CHC** informando que a **Keystone First CHC** recebeu sua apelação e explicando o processo de análise da apelação.

Você pode solicitar à **Keystone First CHC**, sem nenhum custo, o acesso a qualquer informação usada pela **Keystone First CHC** para tomar a decisão objeto da sua apelação. Você também pode enviar à **Keystone First CHC** as informações que tiver sobre a apelação.

Você pode participar da análise da apelação, se desejar. A **Keystone First CHC** informará o local, a data e o horário da análise da apelação pelo menos 10 dias antes da data dessa análise. Você pode participar da análise da apelação presencialmente, por telefone ou por videoconferência. Se você decidir não participar da análise da apelação, isso não afetará a decisão.

Um comitê formado por 3 ou mais pessoas, incluindo um médico ou dentista licenciado com especialidade igual ou semelhante à relacionada ao serviço em questão, se reunirá para tomar uma decisão sobre a apelação. Os funcionários da **Keystone First CHC** que participarem do comitê não terão se envolvido na questão que motivou a sua apelação nem trabalhado para alguém envolvido nessa questão. A **Keystone First CHC** enviará uma notificação por correio em até **30** dias a partir da data em que recebeu a apelação, para informar a decisão. A notificação também informará o que você pode fazer se não concordar com a decisão.

Se precisar de mais informações sobre como obter ajuda durante o processo de apelação, consulte a página **109**.

O que fazer para continuar recebendo serviços:

Se você estiver recebendo serviços ou itens que estão sendo reduzidos, alterados ou negados e apresentar uma apelação verbalmente, ou se ela for enviada por fax, tiver carimbo postal, for enviada eletronicamente por e-mail seguro ou portal seguro da internet, se disponível, ou for entregue em mãos no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa que esses serviços ou itens estão sendo reduzidos, alterados ou negados, os serviços ou itens continuarão até que uma decisão seja tomada.

E se eu não concordar com a decisão da Keystone First CHC?

Você pode solicitar uma análise externa da apelação ou uma audiência de apelação, ou pode solicitar ambas. Uma análise externa da apelação é uma análise feita por um médico que não trabalha para a **Keystone First CHC**.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

Você deve solicitar uma análise externa da apelação no prazo de **15 dias a partir da data em que recebeu a notificação da decisão sobre a apelação.**

Você deve solicitar ao Departamento de Serviços Humanos uma audiência de apelação **no prazo de 120 dias a partir da data da notificação** que informa a decisão sobre a apelação.

Para obter informações sobre audiências de apelação, consulte a página **110**.
Para obter informações sobre análises externas de apelações, consulte a seção
abaixo.

Se precisar de mais informações sobre como obter ajuda durante o processo de apelação, consulte a página **109**.

Análise externa da apelação

Como solicito uma análise externa da apelação?

Para solicitar uma análise externa da apelação:

- Ligue para a **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** e informe à **Keystone First CHC** sobre a apelação, ou
- Prepare sua apelação por escrito e envie-a à **Keystone First CHC** por correio para:

**Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570**

A **Keystone First CHC** enviará sua solicitação de análise externa da apelação ao Departamento de Seguros da Pensilvânia.

O que acontece depois que solicito uma análise externa da apelação?

A **Keystone First CHC** enviará a documentação da sua apelação à pessoa responsável pela análise externa. Você pode enviar à pessoa responsável pela análise externa, no prazo de 15 dias após apresentar a solicitação de análise externa da apelação, informações adicionais que possam ajudar nessa análise.

A **Keystone First CHC** informará a você o nome, o endereço e o telefone da pessoa responsável pela análise externa da apelação. Você também receberá informações sobre o processo de análise externa da apelação.

Você receberá uma carta de decisão em até 60 dias a partir da data em que solicitou a análise externa da apelação. Essa carta informará todos os motivos da decisão e o que você pode fazer se discordar dela.

O que fazer para continuar recebendo serviços:

Se você estiver recebendo serviços ou itens que estão sendo reduzidos, alterados ou negados e quiser continuar recebendo-os, deverá solicitar uma análise externa da apelação verbalmente ou por meio de uma solicitação por escrito com carimbo postal, enviada por fax, eletronicamente pelo Portal Online de Serviços ao Consumidor da Pensilvânia (CSO) ou entregue em mãos, no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa a decisão da **Keystone First CHC** sobre a apelação, para que os serviços ou itens continuem até que uma decisão seja tomada. Se você decidir solicitar tanto uma análise externa da apelação como uma audiência de apelação, deverá solicitar a análise externa da apelação e a audiência de apelação no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa a decisão da **Keystone First CHC** sobre a apelação. Se você esperar para solicitar uma audiência de apelação somente depois de receber a decisão sobre a análise externa da apelação, os serviços não serão mantidos.

Queixas e apelações em caráter acelerado

O que posso fazer se minha saúde estiver em risco imediato?

Se o médico ou dentista considerar que aguardar **30 dias por uma decisão sobre a queixa de primeira instância ou a apelação, ou 45 dias por uma decisão sobre a queixa de segunda instância**, poderia prejudicar sua saúde, você ou o médico ou dentista poderão solicitar uma decisão em caráter acelerado sobre a queixa ou a apelação. Para solicitar uma decisão em caráter acelerado sobre sua queixa ou apelação:

- Você deve solicitar à **Keystone First CHC** uma decisão antecipada ligando para a **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**, enviando por fax uma carta ou o Formulário de Solicitação de Queixa/Apelação para **1-855-332-0141**, ou enviando um e-mail para **PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com**.
- O médico ou dentista deve enviar por fax uma carta assinada para **1-855-332-0141** no prazo de 72 horas após seu pedido de decisão antecipada, explicando por que a **Keystone First** levar **30 dias para decidir sobre sua queixa de primeira instância ou sua apelação, ou 45 dias para decidir sobre sua queixa de segunda instância** poderia prejudicar sua saúde.

Se a **Keystone First CHC** não receber uma carta do médico ou dentista, ou se as informações fornecidas não demonstrarem que aguardar o prazo normal para decidir

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

sua queixa ou apelação pode prejudicar sua saúde, a **Keystone First CHC** decidirá sua queixa ou apelação no prazo normal de **30** dias após a **Keystone First CHC** receber pela primeira vez sua queixa de primeira instância ou sua apelação, ou **45** dias após a **Keystone First CHC** receber sua queixa de segunda instância.

Queixa em caráter acelerado e análise externa da queixa em caráter acelerado

Sua queixa em caráter acelerado será analisada por um comitê de pelo menos 3 pessoas, incluindo um médico licenciado ou dentista licenciado com especialidade igual ou semelhante à do serviço. Os integrantes do comitê não terão se envolvido na questão que motivou a sua queixa nem trabalhado para alguém envolvido nessa questão.

Você poderá participar da análise da queixa em caráter acelerado, se desejar. Você pode participar presencialmente da análise da queixa, mas talvez precise comparecer por telefone ou videoconferência, pois a **Keystone First CHC** dispõe de pouco tempo para tomar uma decisão sobre a queixa em caráter acelerado. Se você decidir não participar da análise da queixa, isso não afetará a decisão.

A **Keystone First CHC** informará a decisão sobre a queixa em até 48 horas após a **Keystone First CHC** receber a carta do médico ou dentista explicando por que aguardar o prazo normal para decidir sobre a queixa prejudicaria sua saúde, ou em até 72 horas após a **Keystone First CHC** receber seu pedido de decisão antecipada, o que ocorrer primeiro, a menos que você peça à **Keystone First CHC** mais tempo para decidir sobre a queixa. Você pode solicitar um prazo adicional de até 14 dias para que a **Keystone First CHC** decida sobre a queixa. Você também receberá uma notificação informando o(s) motivo(s) da decisão e como solicitar uma análise externa acelerada da queixa, caso não concorde com a decisão.

Se não concordar com a decisão sobre a queixa em caráter acelerado, você poderá solicitar uma análise externa acelerada da queixa ao Departamento de Seguros da Pensilvânia no prazo de **2 dias úteis a partir da data em que receber a notificação dessa decisão**. Para solicitar uma análise externa da queixa em caráter acelerado, envie o pedido para:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Health Coverage Access, Administration and Appeals
Room 1311, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-787-8585

ou

Acesse a página “File a Complaint” (Apresente uma queixa) em <https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Se precisar de ajuda para apresentar o pedido de análise externa, ligue para o Departamento de Seguros da Pensilvânia pelo telefone 1-877-881-6388

Apelação em caráter acelerado e análise externa da apelação em caráter acelerado

Um comitê formado por 3 ou mais pessoas, incluindo um médico ou dentista licenciado com especialidade igual ou semelhante à relacionada ao serviço em questão, se reunirá para tomar uma decisão sobre a apelação. Os funcionários da **Keystone First CHC** que participarem do comitê não terão se envolvido na questão que motivou a sua apelação nem trabalhado para alguém envolvido nessa questão.

Você poderá participar da análise da apelação em caráter acelerado, se desejar. Você poderá participar presencialmente da análise da apelação, mas talvez precise participar por telefone ou videoconferência, pois a **Keystone First CHC** dispõe de pouco tempo para tomar uma decisão sobre a apelação em caráter acelerado. Se você decidir que não quer participar da análise da apelação, isso não afetará nossa decisão.

A **Keystone First CHC** informará a decisão sobre sua apelação em até 48 horas após a **Keystone First CHC** receber a carta do médico ou dentista explicando por que aguardar o prazo normal para decidir sobre a apelação prejudicaria sua saúde, ou em até 72 horas após a **Keystone First CHC** receber seu pedido de decisão antecipada, o que ocorrer primeiro, a menos que você peça à **Keystone First CHC** mais tempo para decidir sobre a apelação. Você pode solicitar um prazo adicional de até 14 dias para que a **Keystone First CHC** decida sobre a apelação. Você também receberá uma notificação informando o(s) motivo(s) da decisão e o que fazer se discordar dela.

Se discordar da decisão sobre a apelação em caráter acelerado, você poderá solicitar uma análise externa da apelação em caráter acelerado, uma audiência de apelação em caráter acelerado pelo Departamento de Serviços Humanos ou ambas. Uma análise externa da apelação em caráter acelerado é uma análise feita por um médico que não trabalha para a **Keystone First CHC**.

Você deve solicitar a análise externa da apelação em caráter acelerado no prazo de **2 dias úteis a partir da data em que receber a notificação da decisão sobre a apelação em caráter acelerado**. Para solicitar a análise externa da apelação em caráter acelerado:

- Ligue para a **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** e informe à **Keystone First CHC** sobre a apelação, ou
- Envie um e-mail à **Keystone First CHC** pelo endereço **PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com**, ou
- Prepare sua apelação por escrito e envie-a à **Keystone First CHC** por correio ou fax:

**Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Número de fax: 1-855-332-0141**

A **Keystone First CHC** enviará a solicitação ao Departamento de Seguros da Pensilvânia em até 24 horas após recebê-la.

Você deve solicitar uma audiência de apelação no prazo de **120 dias a partir da data da notificação** que informa a decisão sobre a apelação em caráter acelerado.

Que tipo de ajuda posso receber nos processos de queixa e apelação?

Se precisar de ajuda para apresentar uma queixa ou uma apelação, um funcionário da **Keystone First CHC** ajudará você. Essa pessoa também pode representar você durante o processo de queixa ou apelação. Você não precisa pagar pela ajuda desse funcionário. Esse funcionário não terá participado de nenhuma decisão sobre sua queixa ou apelação.

Você também pode pedir a um familiar, amigo, advogado ou outra pessoa que o(a) ajude a apresentar sua queixa ou apelação. Essa pessoa também pode ajudar você caso decida participar da análise da queixa ou da apelação.

A qualquer momento durante o processo de queixa ou apelação, você pode pedir que alguém conhecido represente você ou aja em seu nome. Se decidir que alguém represente você ou aja em seu nome, informe à **Keystone First CHC**, por escrito, o nome dessa pessoa e como a **Keystone First CHC** pode entrar em contato com ela.

Você ou a pessoa escolhida para representá-lo(a) pode solicitar à **Keystone First CHC**, sem nenhum custo, acesso a qualquer informação que a **Keystone First CHC** tenha sobre a questão que motivou a sua queixa ou apelação.

Se precisar de ajuda ou tiver dúvidas sobre queixas e apelações, ligue gratuitamente para a **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. Você também pode entrar em contato com o escritório local de assistência jurídica pelo telefone **1-800-846-0871** ou ligar para o Pennsylvania Health Law Project pelo telefone 1-800-274-3258. Você também pode encontrar formulários de autoajuda e outras informações em www.phlp.org.

Pessoas cujo idioma principal não é o inglês

Se você solicitar serviços de assistência linguística, a **Keystone First CHC** fornecerá esses serviços sem custo para você.

Pessoas com deficiência

Se necessário, a **Keystone First CHC** oferecerá às pessoas com deficiência, sem nenhum custo, ajuda para apresentar queixas ou apelações. Essa ajuda inclui:

- Disponibilizar intérpretes de língua de sinais;
- Disponibilizar, em formato alternativo, as informações apresentadas pela **Keystone First CHC** na análise da queixa ou da apelação. A versão em formato alternativo será fornecida a você antes da análise; e
- Disponibilizar uma pessoa para ajudar a copiar e apresentar informações.

AUDIÊNCIAS DE APELAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS HUMANOS

Em alguns casos, você pode pedir ao Departamento de Serviços Humanos que realize uma audiência porque está insatisfeito ou discorda de algo que a **Keystone First CHC** fez ou deixou de fazer. Essas audiências são chamadas de “audiências de apelação”. Você pode solicitar uma audiência de apelação depois que a **Keystone First CHC** decidir sua queixa de primeira instância ou sua apelação.

Em quais situações posso solicitar uma audiência de apelação e qual é o prazo para fazer a solicitação?

Sua solicitação de audiência de apelação deve ter carimbo postal ou ser enviada por fax no prazo de **120 dias a partir da data da notificação** que informa a decisão da **Keystone First CHC** sobre sua queixa de primeira instância ou sua apelação referente a uma das seguintes situações:

- A negativa de um serviço ou item desejado porque não é um serviço ou item coberto.
- A negativa de pagamento a um prestador de saúde por um serviço ou item que você recebeu e pelo qual o prestador de saúde pode cobrar de você.
- A ausência de decisão da **Keystone First CHC** sobre uma queixa de primeira instância ou apelação que você apresentou à **Keystone First CHC**, no prazo de **30 dias** após a **Keystone First CHC** receber sua queixa ou apelação.
- A negativa do seu pedido para contestar a decisão de que você deve pagar ao prestador de saúde.

Manual do Participante da Keystone First Community HealthChoices 2026

- A negativa de um serviço ou item, a redução de um serviço ou item, ou a aprovação de um serviço ou item diferente daquele que você solicitou porque o serviço ou item não era clinicamente necessário.
- Você não recebeu um serviço ou item no prazo em que deveria tê-lo recebido.

Você também pode solicitar uma audiência de apelação no prazo de 120 dias a partir da data da notificação informando a ausência de decisão da **Keystone First CHC** sobre uma queixa de primeira instância ou apelação que você apresentou à **Keystone First CHC**, no prazo de **30** dias após a **Keystone First CHC** receber sua queixa ou apelação.

Como solicito uma audiência de apelação?

O pedido de audiência de apelação deve ser feito por escrito. Você pode preencher e assinar o Formulário de Solicitação de Audiência de Apelação incluído na notificação de decisão sobre a queixa ou a apelação, ou escrever e assinar uma carta.

Se optar por escrever uma carta, ela deve conter as seguintes informações:

- Nome e data de nascimento do participante;
- Um número de telefone para contato durante o dia;
- Se deseja participar da audiência de apelação presencialmente ou por telefone;
- O(s) motivo(s) pelo(s) qual(is) está solicitando a audiência de apelação; e
- Uma cópia de qualquer carta recebida sobre a questão para a qual está solicitando a audiência de apelação.

Você deve enviar a solicitação de audiência de apelação para o seguinte endereço:

Department of Human Services
OLTL/Forum Place 6th FL
CHC Complaint, Grievance and Fair Hearings
P.O. Box 8025
Harrisburg, PA 17105-8025
Fax: 717-346-7142

O que acontece depois que solicito uma audiência de apelação?

Você receberá uma carta da Divisão de Audiências e Recursos do Departamento de Serviços Humanos informando onde a audiência será realizada, bem como a data e o horário da audiência. Você receberá essa carta pelo menos 10 dias antes da data da audiência.

Você poderá comparecer ao local da audiência de apelação ou participar por telefone. Um familiar, amigo, advogado ou outra pessoa pode ajudar você durante a audiência de apelação. Sua participação na audiência de apelação é **OBRIGATÓRIA**.

A **Keystone First CHC** também participará da audiência de apelação para explicar por que a **Keystone First CHC** tomou a decisão ou esclarecer o que ocorreu.

Você pode solicitar à **Keystone First CHC**, sem nenhum custo, quaisquer registros, relatórios e outras informações relacionados à questão objeto da audiência de apelação.

Quando será emitida a decisão sobre a audiência de apelação?

A decisão sobre a audiência de apelação será emitida em até 90 dias a partir da data em que você apresentou sua queixa ou sua apelação à **Keystone First CHC**, sem contar os dias entre a data da notificação por escrito da decisão da **Keystone First CHC** sobre a queixa de primeira instância ou a apelação e a data em que você solicitou a audiência de apelação.

Se você solicitou uma audiência de apelação devido à ausência de decisão da **Keystone First CHC** sobre uma queixa ou apelação que você apresentou à **Keystone First CHC**, no prazo de **30** dias após a **Keystone First CHC** receber sua queixa ou apelação, a decisão sobre a audiência será emitida em até 90 dias a partir da data em que você apresentou a queixa ou a apelação à **Keystone First CHC**, sem contar os dias entre a data da notificação informando que a **Keystone First CHC** não tomou uma decisão sobre a queixa ou a apelação dentro do prazo e a data em que você solicitou a audiência de apelação.

A Divisão de Audiências e Recursos do Departamento de Serviços Humanos enviará a decisão por escrito e informará o que fazer se você não concordar com a decisão.

Se não houver decisão sobre a audiência de apelação no prazo de 90 dias a partir da data em que o Departamento de Serviços Humanos receber a solicitação, é possível que você receba os serviços até que a decisão seja tomada. Você pode ligar para o Departamento de Serviços Humanos pelo telefone 1-800-757-5042 para solicitar os serviços.

O que fazer para continuar recebendo serviços:

Se você estiver recebendo serviços ou itens que estão sendo reduzidos, alterados ou negados e solicitar uma audiência de apelação, e sua solicitação tiver carimbo postal, for enviada por fax ou entregue em mãos no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa a decisão da **Keystone First CHC** sobre a queixa de primeira instância ou a apelação, os serviços ou itens continuarão até que uma decisão seja tomada.

Audiência de apelação em caráter acelerado

O que posso fazer se minha saúde estiver em risco imediato?

Se o médico ou dentista considerar que aguardar o prazo normal por uma decisão sobre a audiência de apelação poderia prejudicar sua saúde, você poderá solicitar que a audiência seja realizada mais rapidamente. Isso é chamado de audiência de apelação em caráter acelerado. Você pode solicitar uma decisão antecipada ligando para o Departamento pelo telefone 1-800-757-5042 ou enviando por fax uma carta ou o Formulário de Solicitação de Audiência de Apelação para 717-346-7142. O médico ou dentista deve enviar por fax uma carta assinada para 717-346-7142, explicando por que aguardar o prazo habitual por uma decisão sobre a audiência de apelação poderia prejudicar sua saúde. Se o médico ou dentista não enviar uma carta, a audiência de apelação não será realizada em caráter acelerado. A audiência de apelação será agendada, e a decisão será emitida dentro do prazo normal.

A Divisão de Audiências e Recursos agendará uma audiência por telefone e informará a decisão em até 3 dias úteis após a solicitação da audiência de apelação.

Se o médico ou dentista não enviar uma declaração por escrito, a decisão sobre a audiência de apelação não será emitida em caráter acelerado. Outra audiência será agendada, e a decisão será emitida dentro do prazo normal aplicável às audiências de apelação.

Se precisar de ajuda ou tiver dúvidas sobre audiências de apelação, ligue gratuitamente para a **Keystone First CHC** pelo telefone **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. Você também pode entrar em contato com o escritório local de assistência jurídica pelo telefone **1-800-846-0871** ou ligar para o Pennsylvania Health Law Project pelo telefone 1-800-274-3258.

Data da revisão: **Julho de 2026**

© 2026 Keystone First Community HealthChoices

Seu plano de cuidados gerenciados pode não cobrir todas as suas despesas com cuidados de saúde. Leia atentamente o Manual do Participante para verificar quais serviços de saúde são cobertos.



Keystone First
Community HealthChoices

MCO-PA_265895951

Coverage by Vista Health Plan, an independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

Todas as imagens são usadas sob licença e apenas para fins ilustrativos. Os indivíduos retratados são modelos.

www.keystonefirstchc.com