



Manual do Beneficiário da Keystone First

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

www.keystonefirstpa.com



Keystone First



Keystone First

Avisos sobre a disponibilidade de serviços

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

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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (文本电话: 1-800-684-5505) 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। 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 مجانًا. اتصل على الرقم 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (Người khuyết tật: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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। 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) ou parlez à votre fournisseur.

Cambodian

សូមយកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសា ឥតគិតថ្លៃគឺមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយ និងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានតាមទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបាន ដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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. 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505)번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.

Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓફિસિયલ સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) પર ફોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Sumário

Tópico	Página
Seção 1 – Boas-vindas	5
Introdução	6
O que é o HealthChoices?	6
Boas-vindas à Keystone First	6
Serviço de Atendimento ao Beneficiário	7
Cartões de identificação do beneficiário	8
Informações de contato importantes	10
Emergências	10
Informações de contato importantes – Visão geral	10
Outros números de telefone	11
Serviços de comunicação	12
Inscrição	13
Serviços de inscrição	13
Como trocar de plano HealthChoices	14
Alterações no domicílio	14
O que acontece se eu me mudar?	14
Perda de benefícios	15
Informações sobre prestadores	16
Como escolher seu prestador de cuidados primários (PCP)	16
Como trocar de prestador de cuidados primários (PCP)	17
Consultas no consultório	18
Como marcar uma consulta com o prestador de cuidados primários (PCP)	18
Padrões para agendamento de consultas	18
Encaminhamentos	19
Serviços sem necessidade de encaminhamento	20
Atendimento após o horário de expediente	20
Participação dos beneficiários	20
Sugestões de mudanças em políticas e serviços	20
Comitê Consultivo de Educação em Saúde (HEAC) da Keystone First	21
Programa de Melhoria da Qualidade da Keystone First	21
Seção 2 – Direitos e responsabilidades	22
Direitos e responsabilidades do beneficiário	23
Direitos do beneficiário	23
Responsabilidades do beneficiário	24
Privacidade e confidencialidade	25

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Coparticipação	25
E se me cobrarem uma coparticipação e eu discordar?	26
Informações de cobrança	26
Quando um prestador de saúde pode me cobrar?	26
O que devo fazer se receber uma cobrança?	27
Responsabilidade de terceiros	27
Coordenação de benefícios	28
Programa de Restrição de Beneficiários/Lock-In	28
Como funciona?	29
Denúncias de fraude ou abuso	30
Como faço para denunciar fraudes ou abusos cometidos por um beneficiário?	30
Como faço para denunciar fraudes ou abusos cometidos por um prestador de saúde?	30
Seção 3 – Serviços de saúde física	32
Serviços cobertos	33
Serviços não cobertos	39
Segundas opiniões	39
O que é autorização prévia?	40
O que significa clinicamente necessário?	40
Como solicitar autorização prévia	41
Quais serviços, itens ou medicamentos exigem autorização prévia?	41
Autorização prévia de serviço ou item	43
Autorização prévia de medicamentos cobertos	44
E se eu receber uma notificação de negativa?	44
Processo de exceção do programa	44
Descrições dos serviços	45
Seção 4 – Serviços fora da rede e fora do plano	72
Prestadores fora da rede	73
Como obter atendimento fora da área de atendimento da Keystone First	73
Serviços fora do plano	73
Transporte médico não emergencial	73
Programa de Transporte do Medical Assistance (MATP)	74
Programa para Mulheres, Bebês e Crianças (WIC)	75
Crise e prevenção de violência doméstica	75
Violência sexual e atendimento em caso de crise por estupro	77
Serviços de intervenção precoce	78

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Seção 5 – Necessidades especiais de saúde e/ou necessidades sociais relacionadas à saúde	80
Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário	81
Coordenação de cuidados	81
Gerenciamento de cuidados	82
Programas waiver de serviços domiciliares e comunitários e serviços e apoios de longo prazo	82
Acolhimento familiar com cuidados médicos	83
Seção 6 – Diretivas antecipadas	84
Diretivas antecipadas	85
Testamento vital	85
Procuração para cuidados de saúde	85
O que fazer se o prestador de saúde não seguir a diretiva antecipada	85
Seção 7 – Serviços de saúde comportamental	87
Cuidados de saúde comportamental	88
Seção 8 – Queixas, apelações e audiências de apelação	90
Queixas	91
O que é uma queixa?	91
Queixa de primeira instância	91
O que devo fazer se tiver uma queixa?	91
Quando devo apresentar uma queixa de primeira instância?	92
O que acontece depois que apresento uma queixa de primeira instância?	95
E se eu não concordar com a decisão da Keystone First ?	96
Queixa de segunda instância	97
O que devo fazer se quiser apresentar uma queixa de segunda instância?	97
O que acontece depois que eu apresento uma queixa de segunda instância?	98
E se eu não concordar com a decisão da Keystone First sobre minha queixa de segunda instância?	98
Análise externa da queixa	99
Como faço para solicitar uma análise externa da queixa?	99
O que acontece depois que solicito uma análise externa da queixa?	99
Apelações	100
O que é uma apelação?	100
O que devo fazer se quiser apresentar uma apelação?	100
Quando devo apresentar uma apelação?	101
O que acontece depois que apresento uma apelação?	101

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

E se eu não concordar com a decisão da Keystone First ?	102
Análise externa da apelação	102
Como solicito uma análise externa da apelação?	102
O que acontece depois que solicito uma análise externa da apelação?	103
Queixas e apelações em caráter acelerado	104
O que posso fazer se minha saúde estiver em risco imediato?	104
Queixa em caráter acelerado e análise externa da queixa em caráter acelerado	104
Apelação em caráter acelerado e análise externa da apelação em caráter acelerado	105
Que tipo de ajuda posso receber nos processos de queixa e apelação?	106
Pessoas cujo idioma principal não é o inglês	107
Pessoas com deficiência	107
Audiências de apelação do Departamento de Serviços Humanos	107
Em quais situações posso solicitar uma audiência de apelação e qual é o prazo para fazer a solicitação?	108
Como solicito uma audiência de apelação?	108
O que acontece depois que solicito uma audiência de apelação?	109
Quando será emitida a decisão sobre a audiência de apelação?	109
Audiência de apelação em caráter acelerado	110
O que posso fazer se minha saúde estiver em risco imediato?	110

Seção – 1

Boas-vindas

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Introdução

O que é o HealthChoices?

O HealthChoices é o programa de cuidados gerenciados do Medical Assistance (MA) da Pensilvânia. O Gabinete de Programas do Medical Assistance (OMAP) da Pensilvânia, vinculado ao Departamento de Serviços Humanos (DHS), supervisiona o componente de saúde física do HealthChoices. Os serviços de saúde física são prestados por meio das organizações de cuidados gerenciados de saúde física (PH-MCOs). Os serviços de saúde comportamental são prestados por meio das organizações de cuidados gerenciados de saúde comportamental (BH-MCOs). Para obter mais informações sobre os serviços de saúde comportamental, consulte a **página 87**.

Boas-vindas à Keystone First

A **Keystone First** dá as boas-vindas a você como beneficiário do HealthChoices e da **Keystone First**! A **Keystone First** é uma organização de cuidados gerenciados que atualmente atende beneficiários nos condados de Bucks, Chester, Delaware, Montgomery e Filadélfia.



 Counties where Keystone First currently serves members

A **Keystone First** oferece cuidados de saúde de qualidade na Pensilvânia há mais de 30 anos. Nossa missão na **Keystone First** é ajudar as pessoas a:

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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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.

A **Keystone First** conta com uma rede de prestadores, unidades e fornecedores contratados para prestar serviços cobertos de saúde física aos beneficiários. É importante que você consulte prestadores da rede credenciada da **Keystone First** (prestadores contratados pela **Keystone First**). Quando você consulta prestadores da rede credenciada da **Keystone First**, 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 Beneficiário

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

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

E muito mais.

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

24 horas por dia, sete dias por semana

E pode ser contatado pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**

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

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

E

www.keystonefirstpa.com

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Cartões de identificação do beneficiário

Ao se tornar beneficiário da **Keystone First**, você receberá um cartão de identificação pelo correio. O cartão de identificação terá esta aparência:

 BlueCross.	Keystone First
Member Name Last name, First name Keystone First ID YXM123456789	Sex: Male/Female DOB: MM/DD/YY State ID: XYZ123456789
Primary Care Practitioner (PCP) Last name, First name Group name PCP Phone Number (555) 555-1234 Lab XXXXXXX Dental XXXXXXX	Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX Copays ER XX Dental XX PCP XX SPEC XX Limits may apply to some services. Not transferable.

O cartão inclui o número de identificação pessoal da **Keystone First**, além de outros números de telefone e endereços importantes para você e para 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** ou se o cartão foi perdido ou roubado, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Enviaremos um novo cartão. Você ainda poderá receber serviços de saúde enquanto aguarda o novo cartão.

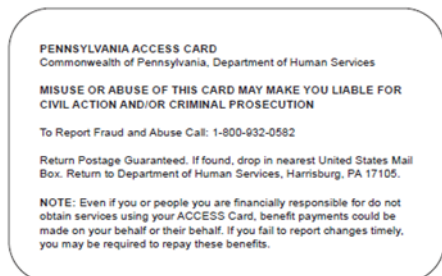
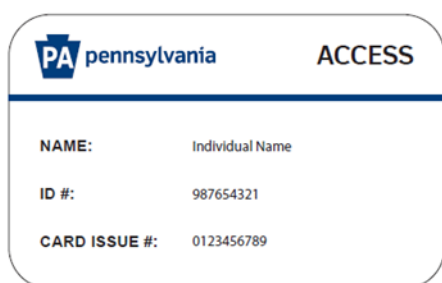
Você também receberá um cartão ACCESS ou EBT. Em todas as consultas, você precisará apresentar esse cartão junto com o **cartão de identificação da Keystone First**. Se perder o cartão ACCESS ou EBT, ligue para o Escritório de Assistência do Condado (CAO). O número de telefone do CAO está informado mais adiante na seção **Informações de contato importantes**. Você receberá o cartão abaixo.

Os cartões do MA com a imagem do Capitólio e flores de cerejeira podem ser usados para receber assistência em dinheiro, benefícios do Programa de Assistência Nutricional Suplementar (SNAP) e benefícios do MA. Além disso, beneficiários que se qualificam para receber assistência em dinheiro são automaticamente elegíveis 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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026



Os “Cartões Azuis” são emitidos somente para o MA, para todos os demais beneficiários do domicílio.



Cartões antigos do MA que ainda podem estar ativos são mostrados aqui. O cartão verde/azul com a palavra “ACCESS” em amarelo também pode servir como cartão EBT do responsável pelo domicílio para o SNAP e a assistência em dinheiro, além de funcionar como cartão do MA. O cartão amarelo é somente para o MA, para todos os demais beneficiários do domicílio.



Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Até receber o cartão de identificação da **Keystone First**, apresente o cartão ACCESS ou EBT para utilizar os serviços de saúde oferecidos pelo 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 Beneficiário para obter ajuda: **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Emergências

Consulte a Seção 3, Serviços de Saúde Física Cobertos, a partir da página **31**, 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.dhs.pa.gov 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 14 deste manual.
Linha Direta para Denúncias de Fraude e Abuso do Departamento de Serviços Humanos	1-844-DHS-TIPS 1-844-347-8477	Denunciar fraudes ou abusos de beneficiários ou prestadores no Programa Medical Assistance. Para obter mais informações, consulte a página 29 deste manual.
Outros números importantes		
Linha de Atendimento de Enfermagem da Keystone First :	1-866-431-1514	Falar com um enfermeiro 24 horas por dia, sete dias por semana, sobre questões de saúde urgentes. Para obter mais informações, consulte a página 19 deste manual.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Programa de Assistência para Inscrição	1-800-440-3989 1-800-618-4225 (TTY)	Escolher ou trocar um plano de saúde HealthChoices. Para obter mais informações, consulte a página 13 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.
Linha direta para denúncias aos 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

Escritório de Assistência do Condado (CAO)

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

<https://www.pa.gov/agencies/dhs/contact/cao-information>

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.keystonefirstpa.com**, clique em Members (Beneficiários) e depois em Important Numbers (Números importantes). Lá, você encontrará o link para os números de telefone do MATP por condado.

Serviços de saúde mental/deficiência intelectual

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.pa.gov/agencies/dhs/contact/county-mh-id-offices>**, ou
- Acesse nosso site em **www.keystonefirstpa.com**, clique em Members (Beneficiários) e depois em Important Numbers (Números importantes). Lá, você encontrará o link para as informações de contato de saúde comportamental por condado.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Childline (linha de denúncias de abuso e negligência infantil)	1-800-932-0313
Assistência jurídica	1-800-322-7572
National Suicide Prevention Lifeline (Linha Nacional de Prevenção do Suicídio)	1-800-273-8255
Programa de Cessação do Tabagismo da Pensilvânia	1-800-QUIT-NOW
Serviços de Inscrição da Pensilvânia	1-800-784-8669
	1-800-440-3989
	1-800-618-4225 (TTY)

Linha de prevenção do suicídio e de crises

O número 988 da Linha de Prevenção do Suicídio e de Apoio em Crises está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana

Ligue: 988 (veteranos: pressione 1)

Envie mensagem de texto: 988 (veteranos: envie mensagem de texto para 838255)

Visite ou converse pelo chat: 988lifeline.org

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

<https://www.pa.gov/agencies/dhs/resources/mental-health-substance-use-disorder/mental-health.html>

Serviços de comunicação

A **Keystone First** pode fornecer este Manual e outras informações necessárias em idiomas diferentes do inglês, sem custo para você. A **Keystone First** também pode fornecer o Manual e outras informações necessárias em outros formatos, como disco compacto, Braille, letras grandes, DVD, comunicação eletrônica e outros meios, conforme sua necessidade, sem custo para você. Entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para solicitar qualquer ajuda necessária. Dependendo das informações solicitadas, a **Keystone First** pode levar até 5 dias úteis para enviá-las a você.

A **Keystone First** também fornecerá intérprete, inclusive para Língua de Sinais Americana ou serviços TTY, se você não falar ou não entender inglês, ou se 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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. A equipe colocará você em contato com o serviço de intérprete adequado às suas necessidades. Para serviços TTY, ligue para nosso número especializado pelo telefone **1-800-684-5505** ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário, que colocará você em contato com a próxima linha TTY disponível.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Se o PCP ou outro prestador de saúde não puder providenciar intérprete para a consulta, a **Keystone First** providenciará um para você. Ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** se precisar de intérprete para uma consulta.

Inscrição

Para receber serviços pelo 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 Beneficiário da **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou para o CAO.

Serviços de inscrição

O Programa Medical Assistance trabalha com o Programa de Assistência para Inscrição (EAP) para ajudar você a se inscrever no HealthChoices. Você recebeu informações sobre o EAP junto com as informações sobre como escolher um plano HealthChoices. Os especialistas em inscrição podem disponibilizar informações sobre todos os planos HealthChoices disponíveis na sua região, para que você possa decidir qual é o melhor para o seu caso. Se você não escolher um plano de saúde HealthChoices, um plano de saúde HealthChoices será escolhido para você. Os especialistas em inscrição também podem ajudar se você quiser mudar de plano de saúde HealthChoices ou se mudar para outro condado.

Os especialistas em inscrição podem ajudar você a:

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

Para entrar em contato com o EAP, ligue para 1-800-440-3989 ou 1-800-618-4225 (TTY).

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Como trocar de plano HealthChoices

Você pode mudar de plano de saúde HealthChoices a qualquer momento, por qualquer motivo. Para trocar de plano de saúde HealthChoices, ligue para o EAP pelo telefone 1-800-440-3989 ou 1-800-618-4225 (TTY). Eles informarão quando a mudança para o novo plano de saúde HealthChoices começará, e você permanecerá na **Keystone First** até lá. A mudança de plano de saúde HealthChoices pode levar até 6 semanas para entrar em vigor. Use o cartão de identificação da **Keystone First** nas consultas até o início do novo plano.

Alterações no domicílio

Ligue para o CAO e para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** se houver alguma alteração no domicílio.

Por exemplo:

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

Após o nascimento, o bebê é automaticamente vinculado ao plano HealthChoices atual da mãe. Você pode mudar o plano de saúde do bebê ligando para o Programa de Assistência para Inscrição (EAP) pelo telefone **1-800-440-3989**. Após a alteração, você receberá um novo cartão de identificação do HealthChoices para seu bebê.

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?

Se você se mudar para outro condado, talvez precise escolher um novo plano HealthChoices. Entre em contato com o Escritório de Assistência do Condado (CAO) se você se mudar. Se a **Keystone First** também atender o novo condado, você poderá continuar com a **Keystone First**. Se a **Keystone First** não atender o novo condado, o EAP poderá ajudar você a escolher um novo plano de saúde.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Se você se mudar para fora do estado, avise o CAO, pois não poderá mais receber serviços pelo 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 totalmente os benefícios.

Entre eles:

- A cobertura pelo Medical Assistance terminou por qualquer motivo. Se você se qualificar para o Medical Assistance novamente dentro de 6 meses, será reinscrito no mesmo plano HealthChoices, a menos que escolha outro plano HealthChoices.
- Você passou 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 foi para a prisão ou para um centro de desenvolvimento juvenil.

Também há motivos pelos quais você talvez não possa mais receber serviços por meio de uma MCO de saúde física e seja colocado no programa Fee-for-Service.

Esses motivos incluem:

- Você foi colocado em um centro de detenção juvenil por mais de 35 dias consecutivos.
- Você tem 21 anos de idade ou mais e começou a receber Medicare Part D (Cobertura de Medicamentos de Prescrição).
- Você foi para um hospital estadual.

Você também pode se qualificar para o Community HealthChoices (CHC). Caso se qualifique para receber cobertura do Medicare, serviços de uma instituição de enfermagem ou serviços domiciliares e comunitários, você será elegível para o CHC. Para obter mais informações sobre o CHC, acesse www.healthchoices.pa.gov.

Você receberá uma notificação do DHS se perder os benefícios ou se não puder mais receber serviços por meio de uma organização de cuidados gerenciados (MCO) de saúde física e passar a receber serviços pelo sistema Fee-for-Service ou pelo CHC.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Informações sobre prestadores

O diretório de prestadores da **Keystone First** contém informações sobre os prestadores da rede credenciada da **Keystone First**. O diretório de prestadores está disponível online aqui: **www.keystonefirstpa.com**. Você pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 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 Beneficiário para obter ajuda para encontrar um prestador de saúde. O diretório de prestadores inclui as seguintes informações sobre prestadores da rede:

- 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 do conselho 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 Beneficiário para verificar se as informações do diretório de prestadores estão atualizadas. **A Keystone First** atualiza o diretório impresso de prestadores **diariamente**. O diretório online é atualizado pelo menos **uma vez por dia**.

Como escolher seu prestador de cuidados primários (PCP)

Seu PCP é o médico ou grupo de médicos que presta serviços e trabalha com seus outros profissionais 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 (para crianças e adolescentes) 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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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 tiver cobertura do Medicare, você poderá continuar com o prestador de cuidados primários (PCP) atual, mesmo que esse PCP não faça parte da rede credenciada da **Keystone First**. Se você não tiver Medicare, o prestador de cuidados primários (PCP) deve fazer parte da rede credenciada da **Keystone First**.

Se tiver alguma necessidade especial de saúde ou necessidade social, você poderá pedir que um especialista seja o prestador de cuidados primários (PCP). O especialista precisa concordar em ser o prestador de cuidados primários (PCP) e deve fazer parte da rede credenciada da **Keystone First**.

Os especialistas em inscrição podem ajudar você a escolher seu primeiro prestador de cuidados primários (PCP) da rede da **Keystone First**. Se você não escolher um prestador de cuidados primários (PCP) por meio do EAP no prazo de 14 dias a partir da data em que escolheu a **Keystone First**, nós escolheremos um PCP para você.

Como trocar de prestador de cuidados primários (PCP)

Se quiser mudar de prestador de cuidados primários (PCP) por qualquer motivo, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para pedir um novo PCP. Se precisar de ajuda para encontrar um novo prestador de cuidados primários (PCP), acesse **www.keystonefirstpa.com**, onde há um diretório de prestadores, ou peça ao Serviço de Atendimento ao Beneficiário que envie um diretório de prestadores impresso.

A **Keystone First** enviará um novo cartão de identificação com o nome e o telefone do novo PCP. O representante do Serviço de Atendimento ao Beneficiário informará quando você poderá começar a consultar o novo PCP.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Quando você troca de PCP, a **Keystone First** pode ajudar a coordenar o envio do prontuário médico do PCP anterior para o novo PCP. Em emergências, a **Keystone First** ajudará a transferir o prontuário médico o mais rápido possível.

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.

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 Beneficiário da **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Se precisar de ajuda para chegar à consulta médica, consulte a seção sobre o Programa de Transporte do Medical Assistance (MATP) na **página 74** deste Manual ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário da **Keystone First** no número de telefone acima.

Se ainda não tiver o cartão de identificação da **Keystone First** até a data da consulta, leve o cartão ACCESS ou EBT. Além disso, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Forneceremos seu número de identificação de beneficiário. Anote seu número de identificação de beneficiário na carta de boas-vindas recebida com o Kit de Boas-vindas para Novos Beneficiários. Leve-a com você para receber os serviços de que precisa. O prestador de saúde também deve ligar para a **Keystone First** para verificar a elegibilidade. Você também deve informar ao prestador de cuidados primários (PCP) que escolheu a **Keystone First** como plano de saúde HealthChoices.

Padrões para agendamento de consultas

Os prestadores de saúde da **Keystone First** 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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

- Se você estiver grávida e
 - Estiver no primeiro trimestre, o prestador de saúde deverá atendê-la em até 10 dias úteis após a **Keystone First** tomar conhecimento da gravidez.
 - Estiver no segundo trimestre, o prestador de saúde deverá atendê-la em até 5 dias úteis após a **Keystone First** tomar conhecimento da gravidez.
 - Estiver no terceiro trimestre, o prestador de saúde deverá atendê-la em até 4 dias úteis após a **Keystone First** tomar conhecimento da gravidez.
 - Tiver uma gestação de alto risco, o prestador de saúde deverá atendê-la em até 24 horas após a **Keystone First** 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 você consultar um especialista sem encaminhamento do prestador de cuidados primários (PCP), talvez precise pagar a conta.

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

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. O prestador de cuidados primários (PCP) pode pedir que você assine um termo de consentimento relativo a um serviço de consulta interprofissional. Esse serviço permite que seu prestador de cuidados primários (PCP) entre em contato com um especialista, sem a sua presença, para tratar uma questão de saúde específica.

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**, consulte o diretório de prestadores em nosso site www.keystonefirstpa.com ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário para solicitar ajuda ou um diretório impresso.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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**, a menos que a **Keystone First** aprove um prestador fora da rede credenciada.

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
- Exames de triagem de visão ou audição (no âmbito do EPSDT)

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 87**, 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** tem uma **Linha de Atendimento de Enfermagem** gratuita pelo telefone **1-866-431-1514**, para a qual você também pode ligar 24 horas por dia, sete dias por semana. Um enfermeiro conversará com você sobre questões de saúde urgentes.

Participação dos beneficiários

Sugestões de mudanças em políticas e serviços

A **Keystone First** gostaria de ouvir sua opinião sobre formas de melhorar a experiência com o HealthChoices. Se tiver sugestões para melhorar o programa ou prestar os serviços de outra forma, entre em contato pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Comitê Consultivo de Educação em Saúde (HEAC) da Keystone First

A **Keystone First** conta com um Comitê Consultivo de Educação em Saúde (HEAC), formado por beneficiários e prestadores da rede credenciada. O Comitê orienta a **Keystone First** sobre as experiências e necessidades de beneficiários como você. Para obter mais informações sobre o Comitê, ligue para **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou acesse **www.keystonefirstpa.com**.

Programa de Melhoria da Qualidade da Keystone First

A **Keystone First** 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 e sua família recebem.

Nosso objetivo é melhorar a saúde e o bem-estar dos beneficiários. O departamento de qualidade trabalha nos bastidores, mas também atua diretamente nas comunidades. Nossa equipe:

- Oferece programas de saúde e de controle de doenças para você.
- Entra em contato com os beneficiários para ajudá-los a receber os cuidados e a educação em saúde de que precisam.
- Cria programas para atender nossos beneficiários com necessidades especiais de saúde.
- Realiza pesquisas com beneficiários e prestadores de saúde 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**.

Identificamos áreas que precisam de melhorias.

Ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505) se você:

- Quiser saber mais sobre nosso Programa de Qualidade e seus objetivos, atividades e resultados.
- Acredita que você ou sua família não receberam atendimento de qualidade. Nossa equipe analisará a questão.
- Está voltando para casa após alta hospitalar e não tem a ajuda e os recursos necessários. Nossos profissionais de apoio ao cuidado (Care Connectors) podem ajudar.

Seção – 2

Direitos e responsabilidades

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Direitos e responsabilidades do beneficiário

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

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

Direitos do beneficiário

Você tem o direito de:

1. Ser tratado com respeito, com reconhecimento da sua dignidade e necessidade de privacidade, pela equipe da **Keystone First** e pelos prestadores da rede credenciada.
2. Receber informações de forma fácil de entender e encontrar ajuda quando precisar.
3. Receber informações de fácil compreensão sobre a **Keystone First**, os serviços oferecidos 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 quando precisar, de qualquer prestador de saúde, sem a aprovação da **Keystone First**.
6. Receber informações de fácil compreensão e conversar com os prestadores de saúde sobre opções de tratamento, riscos do tratamento e exames que você possa fazer por conta própria, sem qualquer interferência da **Keystone First**.
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 manter confidenciais suas informações e seus registros de saúde.
9. Consultar e obter uma cópia de seus registros médicos e solicitar alterações ou correções nesses registros.
10. Solicitar uma segunda opinião.
11. Apresentar uma apelação se você discordar da decisão da **Keystone First** de que um serviço não é clinicamente necessário para você.
12. Apresentar uma queixa se você estiver insatisfeito com os cuidados ou o tratamento recebidos.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

13. Solicitar uma audiência de apelação.
14. Não ser submetido a nenhuma forma de contenção ou isolamento usada para forçar determinado comportamento, impor disciplina, facilitar o trabalho do prestador de saúde ou aplicar punição.
15. Obter informações sobre serviços não cobertos pela **Keystone First** ou por um prestador de saúde por objeções morais ou religiosas e sobre como obter esses serviços.
16. Exercer seus direitos sem que isso afete negativamente a forma como o DHS, a **Keystone First** e os prestadores da rede credenciada tratam você.
17. Elaborar uma diretiva antecipada. Consulte a Seção 6 na **página 91** para obter mais informações.
18. Fazer recomendações sobre os direitos e as responsabilidades dos beneficiários da **Keystone First**.

Responsabilidades do beneficiário

Os beneficiários precisam colaborar com os prestadores de serviços de saúde que os atendem. **A Keystone First** 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**, quais não são e quais limites se aplicam.
7. Use apenas prestadores da rede credenciada, a menos que a **Keystone First** aprove um prestador fora da rede credenciada ou que você tenha cobertura do Medicare.
8. Peça ao prestador de cuidados primários (PCP) um encaminhamento para consultar um especialista.
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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

11. Denuncie qualquer tipo de fraude e abuso à Central de Denúncias de Fraudes e Abusos do DHS.

Privacidade e confidencialidade

A **Keystone First** deve proteger a privacidade de suas informações de saúde protegidas (PHI). A **Keystone First** deve informar como suas informações de saúde protegidas (PHI) podem ser usadas ou compartilhadas com outras pessoas. Isso inclui compartilhar suas informações de saúde protegidas (PHI) com prestadores de saúde que estejam tratando você ou para que a **Keystone First** possa pagar seus prestadores de saúde. 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**. Para obter uma cópia do Aviso de Práticas de Privacidade da **Keystone First**, ligue para **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou acesse **www.keystonefirstpa.com**.

Coparticipação

Coparticipação é o valor que você paga por alguns serviços cobertos. Geralmente, é apenas um valor pequeno. Você deverá pagar a coparticipação quando receber o serviço, mas o atendimento não poderá ser negado se você não puder pagar a coparticipação 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 **32** deste Manual.

Os seguintes beneficiários não precisam pagar coparticipações:

- Beneficiários menores de 18 anos.
- Beneficiárias gestantes, inclusive durante o período pós-parto de 1 ano após o nascimento da criança.
- Beneficiários que vivem em uma instituição de cuidados de longa duração, incluindo Instituições de Cuidados Intermediários para Pessoas com Deficiência Intelectual e Outras Condições Relacionadas, ou em outras instituições médicas.
- Beneficiários que moram em residência de cuidados pessoais ou residência de cuidados domiciliares.
- Beneficiários elegíveis aos benefícios do Programa de Prevenção e Tratamento do Câncer de Mama e do Colo do Útero
- Beneficiários elegíveis aos benefícios de acolhimento familiar previstos no Título IV-B e aos benefícios de acolhimento familiar e assistência à adoção previstos no Título IV-E

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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
- Triagens realizadas pelo programa EPSDT
- Mais de um teste de alergia específico, dentro de uma série, realizado em um período de 24 horas
- Serviços de gerenciamento de casos direcionado

E se me cobrarem uma coparticipação e eu discordar?

Se você acredita que um prestador de saúde cobrou o valor incorreto por uma coparticipação, ou cobrou uma coparticipação que você acredita que não deveria ter pago, poderá apresentar uma queixa à **Keystone First**. Consulte a Seção 8, Queixas, apelações e audiências de apelação, para obter informações sobre como apresentar uma queixa, ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Informações de cobrança

Os prestadores da rede credenciada da **Keystone First** não podem cobrar de você por serviços clinicamente necessários cobertos pela **Keystone First**. Mesmo que o prestador não tenha recebido da **Keystone First** 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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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 credenciada sem aprovação da **Keystone First**; antes de receber o serviço, o prestador informou que o serviço não seria coberto, e você concordou em pagar por ele.
- Você recebeu serviços não cobertos pela **Keystone First**; antes de você receber o serviço, o prestador informou que o serviço 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.

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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Se receber uma cobrança de um prestador por um dos motivos acima que autorizam a cobrança, pague-a ou entre em contato com o prestador.

Responsabilidade de terceiros

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 outro prestador antes que a **Keystone First** faça o pagamento. A **Keystone First** só pode ser cobrada pelo valor que o Medicare ou outro seguro de saúde não pagar.

Você deve informar tanto o CAO como o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** se tiver Medicare ou outro seguro de saúde. Ao ir a um prestador de saúde ou a uma farmácia, você deve informar ao prestador ou à farmácia todas as formas de seguro de saúde que tiver e apresentar o

- Cartão do Medicare
- Cartão de outro seguro de saúde
- Cartão ACCESS ou EBT
- Cartão de identificação da **Keystone First**.

Isso ajuda a garantir que as contas médicas sejam pagas corretamente e dentro do prazo.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Coordenação de benefícios

Se você tiver Medicare e o serviço ou outro atendimento de que precisa tiver cobertura pelo Medicare, poderá receber atendimento de qualquer prestador Medicare de sua escolha. O prestador não precisa fazer parte da rede credenciada da **Keystone First**. Você também não precisa de autorização prévia da **Keystone First** nem de encaminhamento do seu PCP do Medicare para consultar um especialista. A **Keystone First** trabalhará com o Medicare para determinar se deve pagar ao prestador o valor restante após o pagamento do Medicare, desde que o prestador esteja inscrito no Programa Medical Assistance.

Se você precisar de um serviço sem cobertura pelo Medicare, mas coberto pela **Keystone First**, deverá receber o serviço de um prestador da rede credenciada da **Keystone First**. Todas as regras da **Keystone First**, 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 outro atendimento coberto por esse seguro, você deverá recebê-lo de um prestador que faça parte tanto da rede do outro seguro quanto da rede credenciada da **Keystone First**. Você precisa seguir as regras do outro seguro de saúde e da **Keystone First**, como autorização prévia e encaminhamentos para especialistas. Se o outro seguro de saúde cobrir encaminhamento para especialista ou outro serviço coberto pela Tabela de Tarifas do Medical Assistance, com ou sem autorização prévia, você não precisará de aprovação adicional da PH-MCO. A PH-MCO aceitará o encaminhamento e/ou a autorização prévia emitidos pelo outro seguro de saúde se o serviço for coberto por esse seguro.

A **Keystone First** trabalhará com o outro seguro para definir se deverá pagar pelos serviços após o pagamento inicial desse outro seguro ao prestador de saúde.

Se precisar de um serviço não coberto pelo outro seguro, você deverá obter os serviços de um prestador da rede credenciada da **Keystone First**. Todas as regras da **Keystone First**, como autorização prévia e encaminhamentos para especialistas, aplicam-se a esses serviços.

Programa de Restrição de Beneficiários/Lock-In

O Programa de Restrição de Beneficiários/Lock-In exige que o beneficiário use prestadores de saúde específicos se tiver usado de forma indevida ou excessiva seus benefícios de saúde ou de medicamentos prescritos. A **Keystone First** trabalha com o DHS para decidir se deve restringir o beneficiário a determinado médico, farmácia, hospital, dentista ou outro prestador de saúde.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Como funciona?

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

Você pode escolher os prestadores de saúde ou a **Keystone First** os escolherá para você. Se quiser um prestador de saúde diferente daquele que a **Keystone First** escolheu para você, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. A restrição permanecerá em vigor por cinco anos, mesmo que você mude de plano HealthChoices.

Se discordar da decisão de restringir os prestadores de saúde que você pode usar, poderá recorrer solicitando uma audiência de apelação no prazo de 30 dias a partir da data da carta em que a **Keystone First** 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

Se precisar de ajuda para solicitar uma audiência de apelação, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 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**, os limites não se aplicarão até que haja 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, os limites 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** sobre a decisão de limitar os prestadores de saúde que pode usar.

A cada cinco anos, enquanto a restrição estiver em vigor, a **Keystone First** analisará seus serviços novamente para decidir se os limites devem ser retirados ou mantidos e enviará os resultados dessa análise ao DHS. A **Keystone First** informará você por escrito sobre os resultados da análise.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Denúncias de fraude ou abuso

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

Se você acha que alguém está usando seu cartão da **Keystone First** ou o cartão de outro beneficiário para obter serviços, equipamentos ou medicamentos, está falsificando ou alterando receitas médicas, ou está obtendo serviços de que não precisa, você pode ligar para a Linha Direta para Denúncias de Fraude e Abuso da **Keystone First** pelo telefone **1-866-833-9718 (TTY 711)** para fornecer essas informações à **Keystone First**. 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).

Exemplos de fraudes ou abusos cometidos por beneficiários incluem, entre outros, uma pessoa que recebe Medical Assistance ou outros benefícios públicos e pratica uma das seguintes ações:

- O beneficiário não informa a renda.
- O beneficiário não informa os recursos ou bens que possui.
- O beneficiário não informa quem mora no domicílio.
- O beneficiário permite que outra pessoa use o cartão ACCESS/MCO.
- O beneficiário falsifica ou altera receitas médicas.
- O beneficiário vende receitas médicas ou medicamentos.

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

Há fraude por parte do prestador de saúde quando são cobrados serviços, equipamentos ou medicamentos que você não recebeu, ou quando a cobrança se refere a um serviço diferente daquele que foi efetivamente prestado. 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 fraudes cometidas por prestador de saúde, você pode ligar para a Linha Direta para Denúncias de Fraude e Abuso da **Keystone First** 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).

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Exemplos de fraudes ou abusos cometidos por prestadores de saúde incluem, entre outros:

- Cobrança por serviços não prestados.
- Declaração falsa sobre os serviços ou suprimentos fornecidos.
- Cobrança de medicamento genérico como se fosse um medicamento de marca.
- Cobrança por serviço diferente do que foi prestado.
- 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 duplicada pelo mesmo serviço.
- Cobrança por serviços prestados por pessoas não qualificadas.
- Cobrança por itens usados como novos.

Seção 3 –

Serviços de saúde física

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Serviços cobertos

A tabela abaixo apresenta os serviços cobertos pela **Keystone First** quando clinicamente necessários. Alguns serviços têm limites ou coparticipações, precisam de encaminhamento do prestador de cuidados primários (PCP) ou exigem autorização prévia da **Keystone First**. 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 tiver menos de 21 anos ou estiver grávida.

Todos os serviços clinicamente necessários passíveis de cobertura pelo Medicaid são cobertos, em qualquer quantidade, para cada beneficiário com menos de 21 anos.

Serviço		Crianças	Adultos
Prestador de cuidados primários	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento
Especialista	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Alguns serviços especializados podem exigir autorização prévia	Alguns serviços especializados podem exigir autorização prévia
Enfermeiro de prática avançada, registrado e certificado	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento
Centro de Saúde Qualificado pelo Governo Federal/Centro de Saúde Rural	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento
Clínica ambulatorial não hospitalar	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Alguns serviços podem exigir autorização prévia	Alguns serviços podem exigir autorização prévia

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Serviço		Crianças	Adultos
Clínica hospitalar ambulatorial	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Alguns serviços podem exigir autorização prévia	Alguns serviços podem exigir autorização prévia
Serviços de podiatria	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Alguns serviços de podiatria podem exigir autorização prévia	Alguns serviços de podiatria podem exigir autorização prévia
Serviços de quiropraxia	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Alguns serviços de quiropraxia podem exigir autorização prévia	Alguns serviços de quiropraxia podem exigir autorização prévia
Serviços de optometria	Limite	N/A	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Alguns serviços podem exigir autorização prévia	Alguns serviços podem exigir autorização prévia
Cuidados paliativos	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Serviços odontológicos	Limite	N/A	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Radiologia (por exemplo, radiografias, ressonâncias magnéticas, tomografias computadorizadas)	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Coparticipação de US\$ 1 por consulta
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Serviço		Crianças	Adultos
Unidade hospitalar de procedimentos ambulatoriais de curta duração	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Coparticipação de US\$ 3
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Centro de cirurgia ambulatorial	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Coparticipação de US\$ 3
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Transporte médico não emergencial	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Serviços de planejamento familiar	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Alguns serviços de planejamento familiar podem exigir autorização prévia	Alguns serviços de planejamento familiar podem exigir autorização prévia
Diálise renal	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Serviços de emergência	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento
Serviços de atendimento de urgência	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento	Sem autorização prévia nem encaminhamento

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Serviço		Crianças	Adultos
Serviços de ambulância	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Internação hospitalar	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Coparticipação de US\$ 3 por dia/máximo de US\$ 21
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Hospital de reabilitação em regime de internação	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Coparticipação de US\$ 3 por dia/máximo de US\$ 21
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Cuidados de maternidade	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Medicamentos prescritos	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Marca: US\$ 3 por receita ou reposição Genérico: US\$ 1 por receita ou reposição Alguns medicamentos não têm coparticipação. Consulte a Tabela de Coparticipação do Beneficiário incluída no kit de boas-vindas para novos beneficiários. Ela também está disponível online em www.keystonefirstpa.com .
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Serviço		Crianças	Adultos
Suplementos nutricionais enterais	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Serviços em instituição de enfermagem	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Atendimento de saúde domiciliar, incluindo serviços de enfermagem, auxiliar e terapia	Limite	N/A	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Equipamento médico durável	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Próteses e órteses	Limite	N/A	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Lentes de óculos	Limite	Não há limite, mas, após 4 lentes padrão por ano civil, lentes adicionais nesse ano exigem autorização prévia	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	US\$ 0	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Autorização prévia: não Encaminhamento: não	Pode ser necessária autorização prévia

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Serviço		Crianças	Adultos
Armações de óculos	Limite	Não há limite, mas, após 2 armações padrão por ano civil, armações adicionais nesse ano exigem autorização prévia	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	US\$ 0	Podem ser aplicadas coparticipações
	Autorização prévia/ encaminhamento	Autorização prévia: não Encaminhamento: não	Pode ser necessária autorização prévia
Lentes de contato	Limite	Sem limites, mas, após 4 lentes por ano civil, lentes adicionais nesse ano exigem autorização prévia.	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	US\$ 0	Podem ser aplicadas coparticipações
	Autorização prévia/ encaminhamento	Autorização prévia: não Encaminhamento: não	Pode ser necessária autorização prévia
Adaptação de lentes de contato	Limite	Coberto quando clinicamente necessário	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	US\$ 0	Podem ser aplicadas coparticipações
	Autorização prévia/ encaminhamento	Autorização prévia: não Encaminhamento: não	Pode ser necessária autorização prévia
Materiais médicos	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Serviço		Crianças	Adultos
Terapia (fisioterapia, terapia ocupacional e fonoaudiologia)	Limite	N/A	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Laboratório	Limite	N/A	Sem limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia
Cessação do tabagismo	Limite	N/A	Podem se aplicar limites
	Coparticipação	Sem coparticipação	Sem coparticipação
	Autorização prévia/ encaminhamento	Pode ser necessária autorização prévia	Pode ser necessária autorização prévia

Serviços não cobertos

Alguns serviços de saúde física não são cobertos pela **Keystone First**. Se tiver dúvidas sobre se a **Keystone First** cobre ou não um serviço para você, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

As organizações de cuidados gerenciados (MCOs) podem optar por cobrir procedimentos médicos experimentais, medicamentos e equipamentos com base na sua situação específica. As MCOs devem cobrir os custos dos cuidados de rotina de beneficiários que participam de ensaios clínicos qualificados.

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 o prestador de cuidados primários (PCP) para pedir o nome de outro prestador da rede credenciada da **Keystone First**. Se não houver outros prestadores na rede credenciada da **Keystone First**, você poderá

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

solicitar à **Keystone First** aprovação para obter uma segunda opinião de um prestador fora da rede credenciada.

O que é autorização prévia?

Alguns serviços ou itens precisam da aprovação da **Keystone First** antes que você possa receber o serviço. Isso é chamado de autorização prévia. Para serviços que exigem autorização prévia, a **Keystone First** decide se o serviço solicitado é clinicamente necessário antes que você o receba. Você ou o prestador de saúde deve enviar uma solicitação à **Keystone First** para aprovação antes de você receber 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 tanto as próprias habilidades como as habilidades de uma pessoa da mesma idade.

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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Processo de análise de utilização

Para dúvidas sobre o processo de análise de utilização, ligue para o Departamento de Gerenciamento de Utilização da **Keystone First**, das 8h às 17h, pelo telefone **1-800-521-6622 (TTY 711)**. Se tiver dúvidas sobre o processo de análise de utilização fora desse horário, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário da **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Como solicitar autorização prévia

1. O prestador de cuidados primários ou outro prestador de saúde deve fornecer à **Keystone First** informações para demonstrar que o serviço ou medicamento é clinicamente necessário.
2. A **Keystone First** conta com enfermeiros ou farmacêuticos que analisam as informações. Esses profissionais usarão 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**, um médico da **Keystone First** analisará a solicitação.
4. Se a solicitação for aprovada, informaremos você e o prestador de saúde sobre a aprovação.
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 90** para obter informações sobre queixas, apelações e audiências de apelação.
7. Você também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para receber ajuda para apresentar uma queixa ou uma apelação e/ou solicitar uma audiência de apelação.

Se precisar de ajuda para entender melhor o processo de autorização prévia, fale com o prestador de cuidados primários (PCP) ou especialista, ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Se você ou seu prestador de saúde quiserem uma cópia das diretrizes de necessidade médica ou de outras regras usadas para decidir a solicitação de autorização prévia, **ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505). O prestador 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:

- Transferências eletivas para serviços ambulatoriais e/ou de internação entre unidades de cuidados agudos.
- Internações em unidade de enfermagem especializada para níveis alternativos de cuidados em uma instituição independente ou vinculada a um hospital, que

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

aceite pacientes que precisam de reabilitação em nível especializado e/ou cuidados médicos que não precisam ser prestados em hospital. Isso não inclui cuidados de longo prazo.

- Serviços ou equipamentos médicos duráveis (DMEs) recebidos de prestadores de saúde ou hospitais fora da rede credenciada da **Keystone First** (exceto sessões de aconselhamento para parar de fumar, serviços de emergência, serviços de planejamento familiar e quaisquer serviços cobertos pelo Medicare prestados por um prestador do Medicare, caso você tenha cobertura do Medicare).
- Internação hospitalar eletiva (não emergencial).
- Alguns procedimentos médicos ou cirúrgicos realizados em unidade de procedimentos de curta duração (SPU) ou unidade de cirurgia ambulatorial (ASU), vinculada a hospital ou independente, incluindo, entre outros, os seguintes:
 - Injeções de esteroides ou bloqueios administrados para controle da dor.
 - Cirurgia para tratamento da obesidade.
 - Ligadura ou remoção de veias.
- Todos os procedimentos plásticos ou estéticos não emergenciais (exceto os realizados imediatamente após lesão traumática), incluindo, entre outros:
 - Cirurgia plástica das pálpebras.
 - Redução mamária.
 - Cirurgia plástica do nariz.
- Interrupção eletiva da gravidez.
- Admissão em uma instituição de enfermagem especializada ou de reabilitação.
- 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 reabilitação cardíaca e pulmonar.
- Serviços de saúde domiciliar, após 18 visitas para cada serviço, incluindo visitas de enfermagem especializada; visitas de auxiliar de saúde domiciliar; e fisioterapia, terapia ocupacional e fonoaudiologia, por ano civil. O beneficiário deve ser reavaliado a cada 60 dias.
- Todos os serviços de cuidados por turno/enfermagem particular (incluindo auxiliar de saúde domiciliar).
- Todas as locações de equipamentos médicos duráveis, independentemente do custo ou valor mensal.
- Todas as locações de cadeiras de rodas (motorizadas e manuais) e todos os itens para cadeiras de rodas.
- Compra de todas as cadeiras de rodas (motorizadas e manuais) e de todos os itens (componentes) para cadeiras de rodas, independentemente do custo por item.
- Todas as compras de equipamentos médicos duráveis superiores a US\$ 750.
- Todos os itens de acessibilidade domiciliar de equipamentos médicos duráveis.
- Alimentação por sonda e suplementos nutricionais (enterais)

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

- Quando o beneficiário tem 21 anos ou mais.
- Fraldas e/ou fraldas-calça para beneficiários com 3 anos de idade ou mais*, quando clinicamente necessárias, ao solicitar:
 - Mais de 300 fraldas genéricas e/ou fraldas-calça por mês.
 - Fraldas de marcas específicas.
 - Fraldas fornecidas por fornecedor de equipamento médico durável não preferencial.
- Qualquer serviço ou produto não coberto pelo programa Medical Assistance.
- Alguns exames e procedimentos diagnósticos ambulatoriais.
- Serviços quiropráticos com prestador da rede credenciada da **Keystone First**, após a 24ª consulta, se o beneficiário tiver menos de 18 anos.
- Serviços de cuidados paliativos (hospice) em regime de internação.
- Alguns serviços odontológicos especializados.
- Exames de PET e tomografia computadorizada (CT), ressonância magnética (MRI), angiografia por ressonância magnética (MRA) e cardiologia nuclear.
- Centro de cuidados pediátricos prolongados prescritos (PPECC) e atendimento médico diurno.
- Transporte de ambulância de ida e volta para um centro de cuidados prolongados com prescrição e atendimento médico diurno.
- Alguns medicamentos prescritos incluídos na lista de medicamentos cobertos, todos os medicamentos prescritos não incluídos na lista de medicamentos cobertos, alguns medicamentos de venda livre (OTC) sem prescrição e alguns suprimentos de equipamentos médicos duráveis obtidos por meio de uma farmácia da rede credenciada da **Keystone First** (por exemplo, glicosímetros).
- Todas as avaliações e consultas para transplante.
- Transporte eletivo/não emergencial por ambulância aérea.
- Exames laboratoriais genéticos.

*Fraldas e/ou fraldas-calça não são serviços cobertos para beneficiários menores de 3 anos. Para obter mais informações, consulte a seção Serviços não cobertos na **página 39** ou acesse nosso site em **www.keystonefirstpa.com**.

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 de saúde não tiver certeza se um serviço, item ou medicamento exige autorização prévia, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Autorização prévia de serviço ou item

A **Keystone First** analisará a solicitação de autorização prévia e as informações enviadas por você ou pelo prestador de saúde. A **Keystone First** informará a decisão em até 2 dias úteis após o recebimento da solicitação, desde que tenha informações suficientes para determinar se o serviço ou item é clinicamente necessário.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Se a **Keystone First** não tiver informações suficientes para decidir sobre a solicitação, devemos informar você e o prestador de saúde, em até 48 horas após o recebimento da solicitação, que precisamos de mais informações para tomar uma decisão e conceder 14 dias para que o prestador nos envie essas informações. A **Keystone First** informará sua decisão em até 2 dias úteis após o recebimento das 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** analisará uma solicitação de autorização prévia para medicamentos ambulatoriais, ou seja, medicamentos que você não recebe no hospital, em até 24 horas a partir do momento em que a **Keystone First** 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 temporária do medicamento, a menos que considere que ele pode causar danos a você. 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. O prestador de saúde ainda precisará solicitar à **Keystone First** a autorização prévia o mais rápido possível.

E se eu receber uma notificação de negativa?

Se a **Keystone First** negar uma solicitação de serviço, item ou medicamento, ou não a aprovar conforme solicitado, você poderá apresentar uma queixa ou uma apelação. Se você apresentar uma queixa ou uma apelação contra a negativa de um serviço, item ou medicamento em andamento, a **Keystone First** deverá autorizar o medicamento até que a queixa ou a apelação seja resolvida, a menos que o farmacêutico considere que o medicamento pode prejudicar você. Consulte a Seção 8, Queixas, apelações e audiências de apelação, a partir da **página 90** deste Manual, para obter informações detalhadas sobre queixas e apelações.

Processo de exceção do programa

No caso de serviços com limites, se você ou o prestador de saúde acreditarem que você precisa de mais serviços do que o limite permite, você ou o prestador de saúde poderão solicitar uma exceção do programa (PE). O processo de PE é diferente do processo de Exceção ao Limite do Benefício Odontológico descrito na **página 50**.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Para solicitar uma PE, **antes de** receber o serviço:

1. Ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário da **Keystone First** e informe ao representante que deseja solicitar uma exceção aos limites de benefícios.
2. Você pode enviar uma solicitação por escrito por correio ou fax para:
Benefit Limit Exceptions
Member Services Department
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Fax: **1-215-937-5367**
3. O prestador de saúde pode ligar para o Departamento de Gerenciamento de Cuidados da **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6622**.

Para solicitar uma PE **depois de** receber o serviço:

1. Você pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário da **Keystone First** e informar ao representante que deseja solicitar uma exceção aos limites dos benefícios.
2. O prestador de saúde pode ligar para o Gerenciamento de Cuidados da **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6622**.
3. O prestador de saúde pode enviar a solicitação pelo correio para o Departamento de Recursos de Prestadores da **Keystone First** no endereço:
Attention: Provider Appeal Coordinator
Provider Appeals Department
Keystone First
P.O. Box 7316
London, KY 40742

Descrições dos serviços

Serviços de emergência

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 que existe risco imediato à vida da pessoa ou à sua saúde a 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** 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:

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Condições médicas de emergência

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

Condições médicas que não são emergências, mas podem exigir atendimento de urgência, incluem:

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

Se não tiver certeza se a condição exige serviços de emergência, ligue para o prestador de cuidados primários (PCP) ou para a **Linha de Atendimento de Enfermagem da Keystone First** pelo telefone **1-866-431-1514**, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

Transporte médico de emergência

A **Keystone First** 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 74** deste Manual) para transporte médico de emergência.

Atendimento de urgência

A **Keystone First** cobre atendimento de urgência para doença, lesão ou condição que, se não for tratada em até 24 horas, poderia rapidamente se tornar uma crise ou uma condição médica de emergência. Nesse caso, você precisa de atendimento médico, mas não precisa ir ao pronto-socorro.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Se precisar de atendimento de urgência, mas não tiver certeza se é uma emergência, ligue primeiro para o prestador de cuidados primários (PCP) ou para a **Linha de Atendimento de Enfermagem da Keystone First** pelo telefone **1-866-431-1514**. O prestador de cuidados primários (PCP) ou o profissional de enfermagem da **Linha de Atendimento de Enfermagem** ajudará você a decidir se precisa ir ao pronto-socorro, ao consultório do PCP ou a um centro de atendimento de urgência mais próximo. Na maioria dos casos, se precisar de atendimento de urgência, o PCP marcará uma consulta para você em até 24 horas. Se você não conseguir falar com o prestador de cuidados primários (PCP), ou se o PCP não puder atender você em até 24 horas e sua condição médica não for uma emergência, você também poderá procurar um centro de atendimento de urgência ou uma clínica que atenda sem hora marcada dentro da rede credenciada da **Keystone First**. 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 mais informações sobre transporte médico não emergencial, consulte a seção Programa de Transporte do Medical Assistance (MATP) na **página 74** deste Manual.

Se tiver alguma dúvida, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Lembre-se de que a Linha de Atendimento de Enfermagem não substitui o médico. Sempre faça o acompanhamento com o médico.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Serviços odontológicos

Beneficiários menores de 21 anos

A **Keystone First** oferece todos os serviços odontológicos clinicamente necessários para crianças menores de 21 anos de idade. As crianças podem consultar dentistas participantes da rede credenciada da **Keystone First**.

As consultas odontológicas para crianças não exigem encaminhamento. Se o primeiro dente do seu filho nascer ou se ele tiver 1 ano de idade ou mais e ainda não tiver dentista, você pode pedir ao prestador de cuidados primários (PCP) dele(a) um encaminhamento para um dentista para consultas odontológicas regulares. Você também pode escolher, por conta própria, um dentista participante. Para obter mais informações sobre serviços odontológicos, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Beneficiário da **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Os serviços odontológicos cobertos para crianças menores de 21 anos incluem os seguintes, quando clinicamente necessários:

- Anestesia.
- Ortodontia (aparelhos ortodônticos).*
- Consultas de rotina.
- Serviços periodontais.
- Limpezas.
- Tratamentos com flúor (o verniz fluoretado tópico também pode ser aplicado por um prestador de cuidados primários (PCP) ou por um enfermeiro de prática avançada, registrado e certificado (CRNP)).
- Tratamentos de canal.
- Coroas.
- Selantes.
- Próteses dentárias.
- Procedimentos cirúrgicos odontológicos.
- Emergências odontológicas.
- Radiografias.
- Extrações (remoção de dentes).
- Restaurações.

Alguns desses serviços podem exigir aprovação antes de serem prestados (autorização prévia). Converse com o dentista sobre isso.

* Se o aparelho ortodôntico tiver sido colocado antes dos 21 anos de idade, a **Keystone First** continuará a cobrir os serviços até a conclusão do tratamento ortodôntico ou até os 23 anos de idade, o que ocorrer primeiro, desde que você continue sendo beneficiário da **Keystone First**. Se o beneficiário mudar para outro plano de saúde HealthChoices, a cobertura será fornecida por esse plano de saúde HealthChoices.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Beneficiários com 21 anos de idade ou mais

A **Keystone First** cobre alguns benefícios odontológicos para beneficiários com 21 anos de idade ou mais, por meio de dentistas da rede credenciada da **Keystone First**. Alguns serviços odontológicos têm limites.

Adultos com 21 anos de idade ou mais são elegíveis aos seguintes benefícios quando forem clinicamente necessários:

- Sedação consciente ou anestesia, intravenosa (IV) ou não intravenosa.
- Exames.
- Limpezas.
- Emergências odontológicas.
- Radiografias.
- Restaurações dentárias.
- Extrações (remoção de dentes).
- Pulpotomias (remoção da polpa) para alívio da dor.
- Recimentação (recolagem) de coroas.
- Próteses dentárias.
- Procedimentos cirúrgicos odontológicos.
- 1 exame odontológico e 1 limpeza, por beneficiário, a cada 180 dias (6 meses).

Alguns desses serviços podem exigir aprovação antes de serem prestados (autorização prévia). Alguns também podem ter limites (limites de benefícios). Consulte “Exceção ao limite do benefício odontológico” na **página 50** para obter informações sobre exceções. Também não deixe de conversar com o dentista sobre esse assunto.

Ao longo da vida, adultos com 21 anos ou mais podem receber:

- 1 prótese dentária parcial superior ou 1 prótese dentária total superior.
- 1 prótese dentária parcial inferior ou 1 prótese dentária total inferior. Se você recebeu uma prótese dentária parcial ou total, superior ou inferior, desde 27 de abril de 2015, deverá obter aprovação especial para receber outra prótese dentária parcial ou total, superior ou inferior. Esta é uma exceção ao limite do benefício.

Há alguns serviços cobertos somente mediante exceção ao limite do benefício. O dentista deve solicitar uma exceção ao limite do benefício para:

- Coroas e serviços relacionados.
- Tratamentos de canal e outros serviços endodônticos.
- Serviços periodontais (gengiva).
- Limpezas e exames adicionais.
- Serviços periodontais adicionais por você estar grávida ou ter diabetes ou doença cardíaca.

Veja abaixo mais informações sobre exceções aos limites de benefícios.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Exceção ao limite do benefício odontológico

Alguns serviços odontológicos só têm cobertura mediante uma Exceção ao Limite do Benefício (BLE). O dentista também pode solicitar uma BLE se acreditar que você precisa de mais serviços odontológicos do que os limites permitem. **Exemplos de BLE incluem:**

Você tem 21 anos de idade ou mais e:

- Foi solicitada autorização para colocar uma coroa em um dente.
- Está sendo solicitada autorização para tratamento periodontal (tratamento da gengiva).
- Está sendo solicitada autorização para terapia de canal (tratamento do nervo de um dente).

A **Keystone First** aprovará uma BLE se:

- Você tem doença ou condição de saúde grave ou crônica e, sem o serviço adicional, sua vida estaria em perigo; OU
- Você tem doença ou condição de saúde grave ou crônica e, sem o serviço adicional, sua saúde pioraria muito; OU
- Você precisaria de tratamento mais caro se não recebesse o serviço solicitado; OU
- Seria contrário à lei federal a **Keystone First** negar a exceção.

Seu serviço odontológico também poderá ser coberto por uma BLE se você tiver uma das seguintes condições médicas/odontológicas subjacentes.

- Diabetes
- Doença arterial coronariana ou fatores de risco para a doença
- Câncer de face, pescoço e garganta (não inclui cânceres de pele de células basais ou sarcomatosas não invasivos em estágio 0 ou estágio 1)
- Deficiência intelectual
- Gravidez atual, incluindo o período pós-parto

Para solicitar uma BLE antes de receber o serviço, o dentista pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário da **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou enviar a solicitação para:

Request for Benefit Limit Exception
Keystone First — Autorizações prévias
c/o DentaQuest — Authorizations
P.O. Box 2906, Milwaukee, WI 53201-2906

As solicitações de BLE devem incluir as seguintes informações:

- Seu nome

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

- Endereço
- Seu número de telefone
- O serviço de que você precisa
- O motivo pelo qual você precisa do serviço
- Nome do prestador
- Número de telefone do prestador de saúde

Prazos para decidir sobre exceção ao limite do benefício

Se o prestador de saúde solicitar exceção antes de você receber o serviço, a **Keystone First** informará se a BLE foi aprovada ou não em até 21 dias.

Se o dentista solicitar exceção depois que você tiver recebido o serviço, a **Keystone First** informará se a solicitação de BLE foi aprovada ou não em até 30 dias a partir da data em que a **Keystone First** receber a solicitação.

Se discordar da decisão da **Keystone First** ou não estiver satisfeito com ela, você poderá apresentar uma queixa ou uma apelação à **Keystone First**. Para obter mais informações sobre o processo de queixas e apelações, consulte a Seção 8 deste Manual, Queixas, apelações e audiências de apelação, na **página 90**.

Serviços oftalmológicos

Beneficiários menores de 21 anos

A **Keystone First** cobre todos os serviços oftalmológicos clinicamente necessários para crianças menores de 21 anos. As crianças podem consultar um prestador de serviços oftalmológicos participante da rede credenciada da **Keystone First**.

Serviço	Limites	Coparticipações	Autorização prévia
Serviços de visão Exame e refração	Não há limite, mas, após 2 exames por ano civil, exames adicionais nesse ano exigem autorização prévia	US\$ 0	Não
Lentes padrão para óculos	Não há limite, mas, após 4 lentes padrão por ano civil, lentes adicionais nesse ano exigem autorização prévia	US\$ 0	Não

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Armações de óculos padrão	Não há limite, mas, após 2 armações padrão por ano civil, armações adicionais nesse ano exigem autorização prévia	US\$ 0	Não
Lentes de contato	Não há limite, mas, após 4 lentes padrão por ano civil, lentes adicionais nesse ano exigem autorização prévia	US\$ 0	Não
Auxílios para baixa visão	Não há limite, mas, após 1 auxílio para baixa visão a cada 2 anos , auxílios adicionais para baixa visão nesse período exigem autorização prévia.	US\$ 0	Sim
Próteses oculares	Sem limite, mas, após 1 prótese por ano , próteses adicionais nesse período exigem autorização prévia	US\$ 0	Sim

Por favor, note: Se você escolher armações, lentes de óculos ou lentes de contato que não sejam consideradas padrão, talvez precise arcar com o custo desses itens. O oftalmologista informará se você precisará pagar um valor adicional por algum desses serviços. Em caso de dúvidas, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário da Keystone First pelo telefone 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505).

Beneficiários menores de 21 anos têm direito a 2 exames oftalmológicos de rotina por ano civil, ou com maior frequência se clinicamente necessário. Não é necessário encaminhamento para exames oftalmológicos de rotina.

Beneficiários menores de 21 anos também têm direito a receber 2 pares de óculos de grau a cada 12 meses, ou com maior frequência se clinicamente necessário. Também é possível optar por lentes de contato de grau.

Se os óculos de grau forem perdidos, roubados ou quebrados, **a Keystone First** pagará pela substituição. Lentes de contato com grau perdidas, roubadas ou quebradas serão substituídas por óculos de grau.

Há disposições especiais para beneficiários com afaquia ou catarata. Ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário para obter mais informações.

Armações de óculos

Beneficiários elegíveis podem:

Escolher entre 2 grupos selecionados de armações de óculos

O prestador de saúde cobrará:

Sem custo

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

ou

Escolher entre um grupo selecionado de armações de óculos de primeira linha

Coparticipação de US\$ 25

ou

Para armações de óculos que não façam parte desses grupos selecionados, a **Keystone First** pagará o custo das armações ou US\$ 40, o que for menor.

Beneficiários com 21 anos de idade ou mais

A **Keystone First** cobre alguns serviços oftalmológicos para beneficiários de 21 anos de idade ou mais por meio de prestadores da rede credenciada da **Keystone First**.

Beneficiários de 21 anos de idade ou mais têm direito a 2 exames oftalmológicos de rotina por ano civil. Não é necessário encaminhamento para exames oftalmológicos de rotina.

Você pode fazer exames oftalmológicos adicionais (até 2 exames adicionais por ano civil). Você pode se qualificar para exames oftalmológicos adicionais se tiver determinadas condições médicas. Fale com o prestador de saúde. Em caso de dúvidas, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. O prestador de saúde pode ligar para **1-877-235-5316** em caso de dúvidas.

A **Keystone First** não cobre óculos de grau nem lentes de contato de grau para beneficiários com 21 anos ou mais. No entanto, há algumas exceções. Beneficiários com diagnóstico de afaquia ou catarata, bem como alguns beneficiários com diabetes, 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 Beneficiário para obter mais informações.

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

Benefícios de farmácia

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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Receitas médicas

Quando um prestador de saúde prescrever um medicamento, você poderá aviar a receita em qualquer farmácia da rede credenciada da **Keystone First**. Você precisará apresentar o cartão de identificação da **Keystone First** e poderá haver coparticipação se tiver mais de **18** anos. A **Keystone First** cobrirá qualquer medicamento incluído na Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) e na lista suplementar de medicamentos da **Keystone First** 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, você poderá obter apenas 1 reposição por vez. Se tiver dúvidas sobre a cobertura de um medicamento receitado, precisar de ajuda para encontrar uma farmácia na rede credenciada da **Keystone First** ou tiver outras dúvidas, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

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

- Clinicamente necessários.
- Aprovados pela U.S. Food and Drug Administration (FDA).
- Prescritos pelo prestador de saúde.

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

A **Keystone First** cobre os medicamentos da Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) e da **lista suplementar de medicamentos da Keystone First**. 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 incluem medicamentos de marca e genéricos. Os medicamentos genéricos contêm os mesmos princípios ativos dos medicamentos de marca. Qualquer medicamento prescrito pelo médico que não esteja na Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) nem na lista suplementar de medicamentos da **Keystone First** precisa de autorização prévia. A Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) e a **lista suplementar de medicamentos da Keystone First** 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**, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou acesse o site da **Keystone First** em www.keystonefirstpa.com.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Uma cópia da Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) está disponível em: <https://www.pa.gov/en/agencies/dhs/resources/pharmacy-services/preferred-drug-list.html>

Reembolso de medicamentos

Em algumas situações, talvez você precise pagar pelo medicamento. A **Keystone First** 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** nem pelo programa Medical Assistance da Pensilvânia.
- Não são clinicamente necessários.
- Ultrapassarem certos limites de dose e fornecimento estabelecidos pela FDA.
- Forem repostos antes do prazo.

Você não poderá receber reembolso se:

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

Para solicitar o reembolso de medicamentos pagos por você, é necessário:

- Solicitar o reembolso por escrito.*
- 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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Pharmacy Reimbursement Department
Keystone First
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 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 **lista suplementar de medicamentos da Keystone First** incluem os chamados medicamentos especializados. 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**, uma lista completa de medicamentos especializados e verificar se o medicamento é considerado especializado, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou acesse o site da **Keystone First** em www.keystonefirstpa.com. Uma cópia da Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) está disponível em <https://www.pa.gov/en/agencies/dhs/resources/pharmacy-services/preferred-drug-list.html>.

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**. Para obter a lista de farmácias especializadas da rede credenciada, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou consulte o diretório de prestadores no site da **Keystone First** em www.keystonefirstpa.com, clique em Pharmacy (Farmácia) e, em seguida, em Pharmacy Directory (Diretório de farmácias). Em caso de outras dúvidas ou para obter mais informações, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Medicamentos de venda livre

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

- Medicamentos para sinusite e alergia
- Tylenol ou aspirina
- Vitaminas
- Medicamento para tosse
- Medicamento para azia, como antiácidos e famotidina

Você encontra mais informações sobre medicamentos de venda livre cobertos visitando o site da **Keystone First** em www.keystonefirstpa.com ou ligando para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Testes domiciliares de Covid-19 de venda livre

A **Keystone First** cobre testes domiciliares de Covid-19 de venda livre autorizados pela FDA, sem custo para os beneficiários. Se você for beneficiário da **Keystone First**, é fácil obter os testes. Basta ir a uma das farmácias da nossa rede. Não é necessária receita médica. Você pode obter até oito (8) testes a cada trinta (30) dias. Lembre-se de que cobrimos apenas testes obtidos em farmácias da nossa rede. Não cobrimos testes domiciliares de Covid-19 de venda livre comprados em estabelecimentos que não sejam farmácias nem testes comprados pela internet. Para obter a lista de farmácias da rede credenciada, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou consulte o diretório de prestadores no site da **Keystone First** em www.keystonefirstpa.com. Em caso de outras dúvidas ou para obter mais informações, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Cessação do tabagismo

Quer parar de fumar? A Keystone First quer ajudar você a parar!

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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Medicamentos

A Lista Estadual de Medicamentos Preferenciais (PDL) 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.keystonefirstpa.com, clique em Members (Beneficiários) e, em seguida, em Find a Doctor, Medicine or Pharmacy (Encontrar médico, medicamento ou farmácia). Lá 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** cobre os seguintes serviços de aconselhamento:

- Todos os beneficiários da **Keystone First** 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 conselheiro deve participar do programa Medical Assistance. O conselheiro 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 beneficiários da **Keystone First** 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). Para encontrar a BH-MCO do seu condado e as informações de contato:

- Consulte as informações incluídas no kit de boas-vindas, ou
- Acesse <https://www.pa.gov/agencies/dhs/resources/medicaid/bhc/bhc-mcos>, ou
- Consulte a **página 88** para saber qual é a BH-MCO do seu condado, ou
- Ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário da **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para obter ajuda para entrar em contato com a BH-MCO que atende seu condado.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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.pa.gov/agencies/health/programs/healthy-living/tobacco-prevention-and-control.html> para obter informações sobre prevenção do tabagismo.
- Acessar <https://pa.quitlogix.org> para encontrar informações sobre como viver sem tabaco, com medicamentos gratuitos, orientação e monitoramento de metas.

Lembre-se: a **Keystone First** está aqui para ajudar você a parar de fumar e melhorar sua saúde. Não espere! Ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para que possamos ajudar você a começar.

Planejamento familiar

A **Keystone First** cobre serviços de planejamento familiar. Você não precisa de encaminhamento do PCP para receber serviços de planejamento familiar. Esses serviços incluem teste de gravidez, exames e tratamento de infecções sexualmente transmissíveis, métodos contraceptivos, educação sobre planejamento familiar, aconselhamento e outros serviços relacionados. 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 faz parte da rede credenciada da **Keystone First**, você deve apresentar o cartão de identificação da **Keystone First** e o cartão ACCESS ou EBT.

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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Cuidados de maternidade

Cuidados durante a gravidez

O pré-natal é o atendimento de saúde recebido durante toda a gestação e o parto por um prestador de cuidados de maternidade, como obstetra ou ginecologista-obstetra (OB ou OB/GYN), enfermeira obstétrica certificada 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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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**.
- 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.
- Procure um centro de saúde da rede credenciada que ofereça serviços obstétricos (OB) ou de obstetrícia/ginecologia (OB/GYN).
- Ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 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** 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** 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** 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** 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 (1 ano após o nascimento do bebê). Esse prestador acompanhará de perto a sua saúde e a saúde do bebê em desenvolvimento. Também é recomendável permanecer no mesmo plano de saúde HealthChoices durante toda a gravidez.

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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Se você estiver grávida e já estiver em acompanhamento com um prestador de cuidados de maternidade quando se inscrever na **Keystone First**, poderá continuar consultando esse prestador, mesmo que ele não faça parte da rede credenciada da **Keystone First**. O prestador precisará estar inscrito no Programa Medical Assistance e deverá ligar para a **Keystone First** para obter aprovação para prestar atendimento a você.

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.

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

Os serviços de doula podem incluir:

- Apoio durante o trabalho de parto
- Apoio emocional
- Materiais educativos e orientações fundamentados em evidências
- Ajuda com cuidados de saúde e recursos comunitários
- Consultas pré-natais
- Apoio durante o trabalho de parto e o parto
- Consulta pós-parto
- Outras consultas relacionadas ao período perinatal

A doula precisa fazer parte da rede credenciada da **Keystone First**. Precisa de ajuda para encontrar uma doula? O prestador de saúde obstétrica pode ajudar você a encontrar uma doula. Você também pode ligar para o Bright Start®, programa de maternidade da **Keystone First** para beneficiárias gestantes, para obter ajuda para encontrar uma doula na rede credenciada da **Keystone First**.

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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Programa de Maternidade da Keystone First

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

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.

A Keystone First também oferece um programa de visitas domiciliares de maternidade, em conjunto com organizações comunitárias locais, para beneficiárias gestantes e no pós-parto.

Esses programas podem:

- Prestar serviços de visita domiciliar a pessoas beneficiárias durante toda a gestação e até os 24 meses de vida da criança.
- Oferecer recursos às novas mães para apoiar uma transição saudável do hospital para casa.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

- Oferecer aos pais/cuidadores ferramentas para apoiar o desenvolvimento na primeira infância:
 - Educação
 - Aconselhamento
 - Apoio
- Ajudar a garantir que a(s) criança(s) e os pais/cuidadores estejam seguros em casa.
- Identificar quaisquer necessidades sociais relacionadas à saúde e fornecer recursos de apoio.
- Ajudar a garantir que a(s) criança(s) e o pai, a mãe ou o cuidador recebam os cuidados de acompanhamento necessários.

Para obter mais informações, ligue gratuitamente para o Bright Start pelo telefone **1-800-521-6867**.

Equipamentos médicos duráveis e suprimentos médicos

A **Keystone First** 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, assistente médico, enfermeiro de prática avançada, registrado e certificado (CRNP), ou podólogo. Os fornecedores de DMEs devem fazer parte da rede credenciada da **Keystone First**. É possível que você precise pagar uma coparticipação.

Por motivos de segurança, equipamentos médicos duráveis (DMEs) comprados em lojas varejistas ou de fornecedores não são cobertos pelo benefício médico de DME. A **Keystone First** oferece ampla rede de prestadores participantes de equipamentos médicos duráveis (DMEs), credenciados para atender aos padrões e requisitos do Medicare e do Medicaid. A **Keystone First** não será responsável pelo reembolso de custos pagos do próprio bolso por DMEs comprados em loja varejista ou varejista online (por exemplo, Amazon).

Exemplos de equipamentos médicos duráveis (DMEs) incluem, entre outros:

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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Exemplos de equipamentos médicos duráveis (DMEs) para acessibilidade domiciliar incluem, entre outros:

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

A Keystone First cobre a instalação de equipamentos médicos duráveis (DMEs) de acessibilidade domiciliar, mas não cobre modificações na residência.

Exemplos de suprimentos médicos incluem, 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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Serviços ambulatoriais

A **Keystone First** 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**.

Consulte as informações na seção Autorização prévia, na página **40**, 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.keystonefirstpa.com**, ou consultar a seção Serviços cobertos, na página **32** deste manual, para obter mais informações.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Serviços em instituição de enfermagem

A **Keystone First** cobre serviços clinicamente necessários prestados em instituições de enfermagem. Se precisar de serviços de longo prazo em instituição de enfermagem (por mais de 30 dias), você poderá solicitar participação no programa Community HealthChoices. Você será avaliado para verificar se é elegível para participar do programa Community HealthChoices. Em caso de dúvidas ou para obter mais informações, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Serviços hospitalares

A **Keystone First** 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** e acompanhará seus cuidados, mesmo que você precise de outros médicos durante a internação. As internações hospitalares precisam ser aprovadas pela **Keystone First**. Para saber se um hospital faz parte da rede credenciada da **Keystone First**, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou consulte o diretório de prestadores no site da **Keystone First**, em **www.keystonefirstpa.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 faça parte da rede credenciada da **Keystone First**, você poderá ser transferido para um hospital da rede credenciada da **Keystone First**. Você não será transferido para outro hospital até estar clinicamente estável para a transferência.

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 durante a noite. Esses serviços são chamados de serviços hospitalares ambulatoriais.

Em caso de outras dúvidas sobre serviços hospitalares, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

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.keystonefirstpa.com**, ou consultar a seção Serviços cobertos, a partir da página **32**, para obter mais informações.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Serviços preventivos

A **Keystone First** 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 beneficiários 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 o dentista a cada 6 meses para consultas odontológicas de rotina.
Se a criança tiver de 0 a 12 anos	Procure o prestador de cuidados primários (PCP) da criança para vacinas e exames de triagem.
Se você (ou a criança) tiver de 11 a 20 anos	Consulte o seu prestador de cuidados primários (PCP) (ou o da criança) uma vez por ano.
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 estiver grávida	Consulte o obstetra ou ginecologista (OB/GYN) imediatamente e agende consultas regulares. Ligue hoje para o dentista para fazer um check-up odontológico.
Se você for mulher e tiver 40 anos ou mais	Faça a mamografia a cada dois anos, ou conforme orientação do médico.
Se você for homem e tiver 50 anos ou mais	Converse com o médico sobre exames de rastreamento para câncer de próstata.
Se você tem 50 anos ou mais	Converse com o médico sobre exames de rastreamento para câncer de cólon e reto.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. O Serviço de Atendimento ao Beneficiário também pode ajudar você a marcar uma consulta com o PCP.

Novas tecnologias médicas

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

A **Keystone First** trabalha com especialistas para orientar a avaliação de novas tecnologias médicas para os beneficiários. Trabalhamos com clínicas médicas e podemos oferecer serviços que utilizam novas tecnologias a beneficiários 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 que ainda estão em fase de pesquisa.

Se precisar de mais informações sobre novas tecnologias médicas, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Beneficiário da **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Serviços de saúde domiciliar

A **Keystone First** 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. O médico, o assistente médico, o enfermeiro de prática avançada, registrado e certificado (CRNP) ou o podólogo deve solicitar os cuidados de saúde domiciliares.

Se você tiver mais de 21 anos, há limites para o número de visitas de cuidados de saúde domiciliares que pode receber **a menos que você ou o prestador de saúde solicitem uma exceção aos limites**.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Se você tiver menos de 21 anos, não há limites para serviços de saúde domiciliar clinicamente necessários.

Entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** se você recebeu aprovação para receber cuidados de saúde domiciliares e esses cuidados não estiverem sendo prestados conforme aprovado.

Modelos Medical Home centrados no paciente

Um modelo Medical Home centrado no paciente, ou Health Home, é uma forma de organizar o atendimento com base em uma equipe de cuidados. Não é um prédio, uma casa nem um serviço de saúde domiciliar.

Como é esse modelo de cuidado?

Um médico que utiliza o modelo de cuidado Medical Home centrado no paciente (PCMH):

- Acompanha sua saúde como um todo, incluindo:
 - Saúde física e saúde comportamental.
 - Condições agudas e crônicas.
- Ouvirá seus desejos e necessidades e os da sua família.
- Usa a tecnologia para:
 - Manter suas informações de saúde em sigilo.
 - Acompanhar e ajudar a melhorar seus cuidados.
- Conta com uma Equipe de Gerenciamento de Cuidados na Comunidade que
 - Criará um plano de cuidados se você tiver uma **condição crônica complexa**. Conversará com seu médico para saber se você tem uma condição crônica complexa.
 - Conectará você a recursos da comunidade.

Gerenciamento de Doenças

A **Keystone First** oferece programas voluntários para ajudar você a cuidar melhor da saúde caso tenha uma das condições de saúde listadas abaixo. A **Keystone First** 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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

- 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.
- 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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 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 beneficiário da **Keystone First**, 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**. Também não alterará a forma como você é tratado pela **Keystone First**, 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 **1-800-573-4100(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** estão à disposição para ajudar você a seguir as orientações médicas, entender seus medicamentos, melhorar sua saúde e encontrar informações e recursos úteis na comunidade. Em caso de dúvidas ou se precisar de ajuda, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Serviços ampliados

No momento, a **Keystone First** não oferece serviços adicionais ou aprimorados.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Triagem, Diagnóstico e Tratamento Precoce e Periódico (EPSDT)

Os serviços de EPSDT estão disponíveis para beneficiários menores de 21 anos e incluem o que às vezes é chamado de consultas de acompanhamento do bebê ou da criança saudável. A criança pode ser atendida por pediatra, médico de família ou enfermeiro de prática avançada, registrado e certificado (CRNP). O prestador de saúde que você escolher para a criança será o prestador de cuidados primários (PCP) dela. A finalidade da consulta preventiva do bebê ou da criança é detectar problemas de saúde precocemente, para que possam ser tratados o quanto antes.

O EPSDT inclui todos os serviços cobertos pelo Medicaid que sejam clinicamente necessários para corrigir ou aliviar doenças e condições físicas ou mentais. O benefício EPSDT inclui serviços de saúde física, saúde mental, visão, audição, odontologia e transporte necessários para tratar os problemas e condições de saúde da criança. **A Keystone First** cobre os serviços de saúde física necessários para tratar problemas de saúde identificados durante a consulta de rotina. Os serviços de saúde comportamental são prestados por meio da sua organização de cuidados gerenciados de saúde comportamental (BH-MCO). Para obter mais informações sobre tratamento de saúde comportamental, consulte a **página 88**. Em caso de dúvidas ou para obter mais informações, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Quando um exame EPSDT deve ser realizado?

O primeiro exame EPSDT será realizado enquanto você ainda estiver no hospital, logo após o nascimento do bebê. Depois disso, bebês, crianças e jovens adultos devem fazer os exames conforme o calendário indicado abaixo. É importante seguir esse calendário mesmo que a criança não esteja doente. O prestador de saúde informará quando essas consultas devem ocorrer. Bebês e crianças pequenas precisarão de várias consultas por ano, enquanto crianças e jovens de 3 a 20 anos precisarão de apenas 1 consulta por ano.

Cronograma recomendado de triagem			
3-5 dias	0-1 meses	2-3 meses	4-5 meses
6-8 meses	9-11 meses	12 meses	15 meses
18 meses	24 meses	30 meses	
Crianças e jovens de 3 a 20 anos devem passar por triagem todos os anos			

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

O que o prestador de saúde fará durante o exame EPSDT?

O prestador de saúde fará perguntas a você e à criança, realizará exames e verificará o quanto ela cresceu. Os serviços a seguir são alguns dos que podem ser realizados durante um exame, dependendo da idade e das necessidades da criança:

- Exame físico completo
- Imunizações
- Teste de visão
- Teste de audição
- Triagem para autismo
- Triagem para tuberculose
- Exame de saúde bucal
- Verificação da pressão arterial
- Educação sobre saúde e segurança
- Verificação do índice de massa corporal (IMC) da criança
- Triagem e/ou aconselhamento sobre uso de tabaco, álcool e substâncias a partir dos 11 anos
- Exame de urina para triagem
- Teste de triagem de chumbo no sangue
- Triagem do desenvolvimento
- Triagem para depressão a partir dos 12 anos
- Triagem para depressão materna
- Triagem de ansiedade a partir dos 8 anos de idade

A **Keystone First** cobre os serviços necessários para tratar problemas de saúde identificados durante o exame EPSDT. Serviços que, de outra forma, não são cobertos pelo programa Medicaid poderão ter cobertura se forem prescritos pelo médico como resultado de um exame EPSDT.

Serviços adicionais estão disponíveis para crianças com necessidades especiais de saúde. Fale com o prestador de saúde caso seu filho precise desses serviços adicionais.

Seção 4 –

Serviços fora da rede
e
fora do plano

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Prestadores fora da rede

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

Como obter atendimento fora da área de atendimento da Keystone First

Se você estiver fora da área de atendimento da **Keystone First** 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** 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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**, que ajudará você a obter o atendimento mais adequado.

A **Keystone First** 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 prestados pela **Keystone First**. Apresentamos a seguir alguns serviços disponíveis, mas que não são cobertos pela **Keystone First**. Se quiser ajuda para obter esses serviços, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Transporte médico não emergencial

A **Keystone First** não cobre transporte médico não emergencial (NEMT) para a maioria dos beneficiários do HealthChoices. A **Keystone First** pode ajudar você a providenciar transporte para consultas e serviços cobertos por meio de programas que oferecem serviços de NEMT, como o MATP descrito abaixo. 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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

A **Keystone First** 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. A instituição de cuidados de enfermagem providenciará esse transporte para você.
- Você precisa de transporte médico não emergencial especializado (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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Programa de Transporte do Medical Assistance

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 $\frac{1}{4}$ 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.

Se precisar de transporte para uma consulta médica ou para ir à farmácia, entre em contato com o MATP local para obter mais informações e se cadastrar nos serviços.

Bucks..... 1-215-794-5554 ou 1-888-795-0740

Chester..... 1-610-344-5545

Delaware..... 1-610-490-3960

Montgomery..... 1-215-542-7433

Filadélfia..... 1-877-835-7412

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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 da PennDOT em www.apply.findmyride.penndot.pa.gov. Se você mora na Filadélfia, entre em contato diretamente com a empresa local responsável pelo MATP para solicitar transporte. O MATP pode confirmar com a **Keystone First** ou com o consultório médico se a consulta médica para a qual você precisa de transporte é coberta. A **Keystone First** trabalha com o MATP para ajudar você a providenciar o transporte. Você também pode ligar para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para obter mais informações.

A **Keystone First** 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** para que ela forneça o transporte em situações como essa. Se também não puder realizar o transporte, a **Keystone First** 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 Especial de Nutrição Suplementar para Mulheres, Bebês e Crianças (WIC) oferece alimentos saudáveis e serviços de nutrição aos seguintes residentes da Pensilvânia:

- Gestantes
- Pessoas que amamentam até 12 meses após o parto
- Pessoas até 6 meses após o parto que não estejam amamentando
- Bebês e crianças menores de 5 anos, incluindo crianças em acolhimento familiar

O WIC ajuda as famílias a ter uma alimentação adequada, oferecendo orientações sobre boa nutrição e benefícios que podem ser usados em supermercados. O WIC também oferece informações e apoio à amamentação para ajudar você ao longo desse processo. 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 ou preencher um formulário de pré-inscrição, 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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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

- 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+
- Isolamento

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)

[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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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:

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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/)

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)

Serviços de intervenção precoce

Embora todas as crianças cresçam e se desenvolvam de maneiras únicas, algumas apresentam atrasos no desenvolvimento. Crianças com atrasos no desenvolvimento e deficiências podem se beneficiar do Programa de Intervenção Precoce.

O Programa de Intervenção Precoce oferece apoio e serviços a famílias de crianças com atrasos no desenvolvimento ou deficiências, do nascimento aos 5 anos de idade. Os serviços são prestados em ambientes naturais, ou seja, ambientes em que a criança estaria se não tivesse atraso no desenvolvimento ou deficiência.

Os apoios e serviços de intervenção precoce são planejados para atender às necessidades de desenvolvimento de crianças com deficiência, bem como às necessidades da família. Esses serviços e apoios abrangem as seguintes áreas:

- Desenvolvimento físico, incluindo visão e audição
- Desenvolvimento cognitivo
- Desenvolvimento da comunicação
- Desenvolvimento social ou emocional
- Desenvolvimento adaptativo

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Pais ou responsáveis que tiverem dúvidas sobre o desenvolvimento do filho podem conversar sobre as preocupações com o prestador de cuidados primários (PCP) da criança, entrar em contato com a Linha de Apoio CONNECT pelo telefone 1-800-692-7288 ou acessar www.papromiseforchildren.com. A Linha de Apoio CONNECT ajuda as famílias a localizar recursos e fornece informações sobre desenvolvimento infantil para crianças do nascimento aos 5 anos. Além disso, a CONNECT pode ajudar os pais a entrar em contato com o Programa de Intervenção Precoce do condado ou com o programa local de intervenção precoce pré-escolar.

Seção 5 –

**Necessidades especiais de saúde
e/ou necessidades sociais
relacionadas à saúde**

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário

A **Keystone First** quer garantir que todos os nossos beneficiários recebam os cuidados de que precisam. Contamos com gerentes de caso treinados na Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário da **Keystone First**, que ajudam beneficiários com necessidades especiais de cuidados de saúde e/ou necessidades sociais relacionadas à saúde a acessar os cuidados necessários. Os gerentes de caso da unidade ajudam beneficiários com deficiências físicas ou comportamentais, doenças complexas ou crônicas e outras necessidades especiais de cuidados de saúde e/ou necessidades sociais relacionadas à saúde. A **Keystone First** entende que você e sua família podem precisar de ajuda com questões que talvez não estejam diretamente relacionadas às necessidades de cuidados de saúde. A Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário pode ajudar você a encontrar programas e entidades da comunidade que possam ajudar você e sua família a lidar com essas necessidades.

Caso acredite que você ou alguém da sua família tem uma necessidade especial de saúde e/ou uma necessidade social relacionada à saúde, e queira receber ajuda da Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário, entre em contato pelo telefone **1-800-573-4100 (TTY 711)**. A equipe da Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário está disponível **de segunda a quinta-feira, das 8h às 19h, e às sextas-feiras, das 8h às 18h30**. Se precisar de assistência quando a equipe da Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário não estiver disponível, ligue para **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Coordenação de cuidados

A Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário da **Keystone First** ajudará a coordenar seus cuidados e os de seus familiares que também sejam beneficiários da **Keystone First**. Além disso, a **Keystone First** pode ajudar a colocar você em contato com outros programas estaduais e locais.

Se precisar de ajuda com qualquer aspecto de seus cuidados de saúde, dos cuidados de saúde de seu filho ou com a coordenação desses cuidados com outro programa estadual, do condado ou local, entre em contato com a Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário da **Keystone First**.

A Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário da **Keystone First** também ajuda os beneficiários na transição dos cuidados recebidos em hospital ou outro ambiente médico temporário para os cuidados recebidos em casa. Queremos que os beneficiários possam voltar para casa o mais rápido possível. Entre em contato com a Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário da **Keystone First** para obter ajuda para receber cuidados em casa.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Gerenciamento de cuidados

O gerenciamento de cuidados está disponível para todos os beneficiários. 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.

O 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** quer que você consiga voltar para casa o mais rápido possível.

Se precisar de ajuda com qualquer parte dos cuidados de saúde ou serviços, ou para entrar em contato com outro programa estadual ou local, ligue para o Departamento de Gerenciamento de Cuidados pelo telefone **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Programas waiver de serviços domiciliares e comunitários e serviços e apoios de longo prazo

O Gabinete de Programas para Deficiências do Desenvolvimento (ODP) administra os programas waiver Consolidated Waiver, Community Living Waiver, Person/Family Directed Supports Waiver e Adult Autism Waiver, além do Adult Community Autism Program (ACAP), voltados a pessoas com deficiência intelectual ou autismo. Se tiver dúvidas sobre qualquer um desses programas, entre em contato com a Central de Atendimento ao Cliente do ODP pelo telefone 1-888-565-9435 ou solicite assistência à Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário da **Keystone First**.

O Gabinete de Serviços de Longa Permanência (OLTL) administra programas para idosos e pessoas com deficiência física. Isso inclui o programa Community HealthChoices (CHC). O CHC é um programa de cuidados gerenciados do Medical Assistance destinado a pessoas que também têm cobertura do Medicare ou precisam de serviços de uma instituição de enfermagem ou de um programa waiver de serviços domiciliares e comunitários.

Se tiver dúvidas sobre quais serviços estão disponíveis e como se inscrever, entre em contato com a Linha de Atendimento ao Participante do OLTL pelo telefone 1-800-757-5042, com a Linha de Atendimento do CHC pelo telefone 1-844-824-3655 ou solicite ajuda à Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário da **Keystone First** pelo telefone **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Acolhimento familiar com cuidados médicos

O Gabinete de Crianças, Jovens e Famílias supervisiona o acolhimento familiar com cuidados médicos para crianças atendidas pelos programas para crianças e jovens dos condados. Se tiver dúvidas sobre este programa, entre em contato com a Unidade de Apoio Aprimorado ao Beneficiário pelo telefone **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Seção 6 – Diretivas antecipadas

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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** informará você por escrito sobre a alteração no prazo de 90 dias após a mudança. Para obter informações sobre as políticas da **Keystone First** referentes a diretivas antecipadas, ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou acesse o site da **Keystone First** em **www.keystonefirstpa.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 o **Serviço de Atendimento ao Beneficiário** 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 **Keystone First** ajudará você a encontrar um prestador de saúde que respeite suas vontades. Ligue para o Serviço de Atendimento ao Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** se precisar de ajuda para encontrar um novo prestador de saúde.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Se um prestador de saúde não seguir a sua diretiva antecipada, você poderá apresentar uma queixa. Consulte a **página 91** da 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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Seção 7 –

Serviços de saúde comportamental

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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 Beneficiário pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 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 ou alguém da sua família estiver enfrentando algum problema de saúde mental ou relacionado a drogas e álcool.

Os seguintes serviços são cobertos:

- Serviços Intensivos de Saúde Comportamental (IBHS) (crianças e adolescentes)
- 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)
- 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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

- Serviços de apoio por pares
- Unidades de tratamento residencial (crianças e adolescentes)
- Serviços de gerenciamento de casos direcionado

Se tiver dúvidas relacionadas ao transporte para consultas de qualquer um desses serviços, entre em contato com a organização de cuidados gerenciados de saúde comportamental (BH-MCO).

Seção 8 –

Queixas, apelações e audiências de apelação

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Queixas, apelações e audiências de apelação

Se um prestador de saúde ou a **Keystone First** fizer algo que deixe você insatisfeito ou com o qual não concorde, você pode informar à **Keystone First** ou ao Departamento de Serviços Humanos o motivo da insatisfação ou que discorda do que o prestador de saúde ou a **Keystone First** 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** que está insatisfeito com a **Keystone First** ou com o prestador de saúde, ou que não concorda com uma decisão da **Keystone First**.

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** 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** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** e informe sua queixa à **Keystone First**, ou
- Prepare sua queixa por escrito e envie-a à **Keystone First** usando um dos métodos abaixo, ou
- Se você recebeu uma notificação da **Keystone First** informando a decisão da **Keystone First** e a notificação incluía um Formulário de Solicitação de Queixa/Apelação, preencha o formulário e envie-o à **Keystone First** usando um dos métodos abaixo.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Informações de contato da **Keystone First** para queixas:

Por correio para
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Por fax para 215-937-5367

Por e-mail seguro* para
PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Como os e-mails só podem ser considerados seguros se forem criptografados pelo remetente, não inclua dados pessoais de identificação, como data de nascimento ou informações médicas pessoais, a menos que você criptografe o e-mail.

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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Consulta de novo beneficiário para o primeiro exame...	Marcaremos uma consulta para você...
beneficiários com HIV/AIDS	com um prestador de cuidados primários (PCP) ou especialista em até 7 dias após você se tornar beneficiário da Keystone First , a menos que já esteja em tratamento com um PCP ou especialista.
beneficiários 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 beneficiário da Keystone First , a menos que já esteja em tratamento com um PCP ou especialista.
beneficiários menores de 21 anos	com um PCP para um exame EPSDT, no máximo 45 dias após você se tornar beneficiário da Keystone First , a menos que já esteja em tratamento com um PCP ou especialista.
todos os outros beneficiários	com um prestador de cuidados primários (PCP) em até 3 semanas após você se tornar beneficiário da Keystone First .
Beneficiárias gestantes:	Marcaremos uma consulta para você. . .
beneficiárias gestantes no primeiro trimestre	com um prestador de saúde de obstetrícia/ginecologia (OB/GYN) em até 10 dias úteis após a Keystone First tomar conhecimento da gravidez.
beneficiárias gestantes no segundo trimestre	com um prestador de saúde de obstetrícia/ginecologia (OB/GYN) em até 5 dias úteis após a Keystone First tomar conhecimento da gravidez.
beneficiárias gestantes no terceiro trimestre	com um prestador de ginecologia/obstetrícia (OB/GYN) em até 4 dias úteis após a Keystone First tomar conhecimento da gravidez.
beneficiárias grávidas com gestações de alto risco	com um prestador de ginecologia/obstetrícia (OB/GYN) em até 24 horas após a Keystone First tomar conhecimento da gravidez.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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.
consulta de rotina com um dos seguintes especialistas: • Otorrinolaringologia • Dermatologia • Endocrinologia pediátrica • Cirurgia geral pediátrica • Infectologia pediátrica • Neurologia pediátrica • Pneumologia pediátrica • Reumatologia pediátrica • Dentista • Cirurgia ortopédica • Alergia e imunologia pediátrica • Gastroenterologia pediátrica • Hematologia pediátrica • Nefrologia pediátrica	em até 15 dias úteis após o encaminhamento.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

• Oncologia pediátrica • Medicina de reabilitação pediátrica • Urologia pediátrica • Odontologia pediátrica	
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** informando que a **Keystone First** recebeu a queixa e explicando o processo de análise da queixa de primeira instância.

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

Se desejar, você pode participar da análise da queixa. A **Keystone First** 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** 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 licenciado ou dentista licenciado. A **Keystone First** enviará uma notificação pelo correio no prazo de trinta (30) dias a partir da data em que a **Keystone First** recebeu a queixa, a menos que você tenha solicitado um prazo adicional de quatorze (14) dias para que a **Keystone First** decida sobre a queixa. A notificação informará a decisão da **Keystone First** sobre a queixa de primeira instância e 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 106**.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

O que fazer para continuar recebendo serviços:

Se você já vinha recebendo serviços ou itens que estão sendo reduzidos, alterados ou negados, esses serviços ou itens continuarão sendo fornecidos até que uma decisão seja tomada, desde que sua queixa tenha carimbo postal ou seja recebida pela **Keystone First** no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa que esses serviços ou itens não são cobertos para você.

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

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

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 Beneficiário da Keystone First 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 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**.

Para obter informações sobre audiências de apelação, consulte a **página 107**.
Para obter informações sobre a análise externa da queixa, consulte a **página 107**.
Se precisar de mais informações sobre como obter ajuda durante o processo de queixa, consulte a **página 106**.

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** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** e informe à **Keystone First** sobre a queixa de segunda instância; ou
- Prepare sua queixa de segunda instância por escrito e envie-a à **Keystone First** usando um dos métodos abaixo; ou
- Preencha o Formulário de Solicitação de Queixa incluído na notificação de decisão sobre a queixa e envie-o à **Keystone First** usando um dos métodos abaixo.

Informações de contato da **Keystone First** para queixa de segunda instância

Por correio para
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Por fax para 215-937-5367

Por e-mail seguro* para PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

* Como os e-mails só podem ser considerados seguros se forem criptografados pelo remetente, não inclua dados pessoais de identificação, como data de nascimento ou informações médicas pessoais, a menos que você criptografe o e-mail.

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

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

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

Se desejar, você pode participar da análise da queixa. A **Keystone First** 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**, se reunirá para tomar uma decisão sobre sua queixa de segunda instância. Os funcionários da **Keystone First** 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 licenciado ou dentista licenciado. A **Keystone First** 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 106**.

E se eu não concordar com a decisão da Keystone First 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**.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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
Room 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**. Você também pode enviar 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 já vinha recebendo serviços ou itens que estão sendo reduzidos, alterados ou negados, esses serviços ou itens continuarão sendo fornecidos até que uma decisão seja tomada, desde que seu pedido de análise externa da queixa tenha carimbo postal ou seja recebido pelo Departamento de Seguros da Pensilvânia no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa a decisão da **Keystone First** sobre a queixa de primeira instância, segundo a qual você não pode continuar recebendo esses serviços ou itens porque eles não são cobertos para você. Se você decidir solicitar tanto uma

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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**. 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** 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**.

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

O que devo fazer se quiser apresentar uma apelação?

Para apresentar uma apelação:

- Ligue para a **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** e informe à **Keystone First** sobre a apelação, ou
- Prepare sua apelação por escrito e envie-a à **Keystone First** usando um dos métodos abaixo, ou
- Preencha o Formulário de Solicitação de Queixa/Apelação incluído na notificação de negativa recebida da **Keystone First** e envie-o à **Keystone First** usando um dos métodos abaixo.

Informações de contato da **Keystone First** para apelações:

Por correio para
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Por fax para **215-937-5367**

Por e-mail seguro* para **PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com**

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

* Como os e-mails só podem ser considerados seguros se forem criptografados pelo remetente, não inclua dados pessoais de identificação, como data de nascimento ou informações médicas pessoais, a menos que você criptografe o e-mail.

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 da 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** informando que a **Keystone First** recebeu sua apelação e explicando o processo de análise da apelação.

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

Você pode participar da análise da apelação, se desejar. A **Keystone First** 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 licenciado ou dentista licenciado, se reunirá para tomar uma decisão sobre a apelação. Os funcionários da **Keystone First** 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** 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 106 .

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

O que fazer para continuar recebendo serviços:

Se você já vinha recebendo serviços ou itens que estão sendo reduzidos, alterados ou negados, esses serviços ou itens continuarão sendo fornecidos até que uma decisão seja tomada, desde que sua apelação tenha carimbo postal ou seja recebida pela **Keystone First** no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa a redução, alteração ou negativa desses serviços ou itens.

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

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**.

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 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 107**.
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 106**.

Análise externa da apelação

Como solicito uma análise externa da apelação?

Para solicitar uma análise externa da apelação:

- Ligue para a **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** e informe à **Keystone First** sobre a apelação, ou
- Prepare sua apelação por escrito e envie-a à **Keystone First** por um dos métodos abaixo.

Informações de contato da **Keystone First** para solicitações de análise externa da apelação:

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Por correio para
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Por fax para 215-937-5367

Por e-mail seguro* para PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Como os e-mails só podem ser considerados seguros se forem criptografados pelo remetente, não inclua dados pessoais de identificação, como data de nascimento ou informações médicas pessoais, a menos que você criptografe o e-mail.

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

A **Keystone First** enviará a documentação da sua apelação à pessoa responsável pela análise externa. Depois de receber a notificação com o nome da pessoa responsável pela análise externa da apelação, você poderá enviar a ela, em até 20 dias, informações adicionais que possam ajudar nessa análise.

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 já vinha recebendo serviços ou itens que estão sendo reduzidos, alterados ou negados, esses serviços ou itens continuarão sendo fornecidos até que uma decisão seja tomada, desde que você solicite verbalmente a análise externa da apelação ou que seu pedido por escrito tenha carimbo postal ou seja recebido pelo Departamento de Seguros da Pensilvânia no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa a decisão da **Keystone First** sobre a apelação. 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** 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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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** uma decisão antecipada ligando para a **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**, enviando por fax uma carta ou o Formulário de Solicitação de Queixa/Apelação para **215-937-5367**, ou enviando um e-mail para **PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com**.
- O médico ou dentista deve enviar por fax uma carta assinada para **215-937-5367**, no prazo de 72 horas após seu pedido de decisão antecipada, explicando por que aguardar uma decisão da **Keystone First** por **30** dias sobre sua queixa de primeira instância ou sua apelação, ou por **45** dias sobre sua queixa de segunda instância, poderia prejudicar sua saúde.

Se a **Keystone First** não receber uma carta do médico ou dentista e as informações fornecidas não demonstrarem que aguardar o prazo normal por uma decisão sobre sua queixa ou sua apelação poderia prejudicar sua saúde, a **Keystone First** tomará a decisão no prazo normal de **30** dias após a **Keystone First** receber sua queixa de primeira instância ou sua apelação, ou **45** dias após a **Keystone First** receber sua queixa de segunda instância.

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

Um comitê formado por uma ou mais pessoas, incluindo um médico licenciado ou dentista licenciado, analisará sua queixa em caráter acelerado. Outros prestadores de saúde poderão participar da análise, mas o médico licenciado ou o dentista licenciado tomará a decisão sobre sua queixa. Os funcionários da **Keystone First** que participarem 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** 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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

A **Keystone First** informará a decisão sobre a queixa em até 48 horas após a **Keystone First** 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** receber seu pedido de decisão antecipada, o que ocorrer primeiro, a menos que você tenha solicitado um prazo adicional para que a **Keystone First** decida sobre a queixa. Você pode solicitar um prazo adicional de até 14 dias para que a **Keystone First** 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 da 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 licenciado ou dentista licenciado, se reunirá para tomar uma decisão sobre a apelação. Os funcionários da **Keystone First** 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** 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** informará a decisão sobre sua apelação em até 48 horas após a **Keystone First** 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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

após a **Keystone First** receber seu pedido de decisão antecipada, o que ocorrer primeiro, a menos que você tenha solicitado um prazo adicional para que a **Keystone First** decida sobre a apelação. Você pode solicitar um prazo adicional de até 14 dias para que a **Keystone First** 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 ou ambas.

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

- Ligue para a **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** e informe à **Keystone First** sobre a apelação, ou
- Envie um e-mail à **Keystone First** pelo endereço **PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com**, ou
- Prepare sua apelação por escrito e envie-a à **Keystone First** por correio ou fax:

Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Número de fax: 215-937-5367

A **Keystone First** 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** 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.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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**, por escrito, o nome dessa pessoa e como a **Keystone First** pode entrar em contato com ela.

Você ou a pessoa escolhida para representá-lo(a) pode solicitar à **Keystone First**, sem nenhum custo, acesso a qualquer informação que a **Keystone First** 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** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Você também pode entrar em contato com o escritório local de assistência jurídica pelo telefone **1-800-322-7572** 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** fornecerá esses serviços sem custo para você.

Pessoas com deficiência

Se necessário, a **Keystone First** 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** 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** 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** tomar uma decisão sobre a sua queixa de primeira instância ou sua apelação.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

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, ser enviada por fax ou por e-mail* no prazo de **120 dias a partir da data da notificação** que informa a decisão da **Keystone First** 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**, no prazo de **30 dias** a partir do recebimento da sua queixa ou apelação, sobre uma **queixa de primeira instância ou uma apelação** que você apresentou à Keystone First.
- A negativa do pedido para contestar a decisão da **Keystone First** de que você deve pagar ao prestador de saúde.
- 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 que a **Keystone First** não tomou uma decisão sobre uma queixa de primeira instância ou uma apelação que você apresentou à **Keystone First** no prazo de **30 dias** após a **Keystone First** receber sua queixa ou sua 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 ou um e-mail.

Se você escrever uma carta ou um e-mail*, inclua as seguintes informações:

- Nome e data de nascimento do beneficiário;
- 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

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

- 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
Office of Medical Assistance Programs – HealthChoices Program
Complaint, Grievance and Fair Hearings
PO Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675
Fax: 1-717-772-6328
Email: RA-PWCGFHteam@pa.gov

* Como os e-mails só podem ser considerados seguros se forem criptografados pelo remetente, você não deve incluir informações de identificação pessoal, como data de nascimento, nem informações médicas pessoais, a menos que criptografe o e-mail. Você pode enviar uma solicitação de audiência de apelação por e-mail e fornecer suas informações pessoais de identificação em carta enviada pelo correio ao endereço acima.

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

Você pode solicitar à **Keystone First**, 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**, sem contar os dias entre a data da notificação por escrito da decisão da **Keystone First** 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 porque a **Keystone First** não informou a decisão sobre uma queixa ou uma apelação que você apresentou à **Keystone First** no

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

prazo de **30** dias após a **Keystone First** receber sua queixa ou sua 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**, sem contar os dias entre a data da notificação informando que a **Keystone First** 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 1-800-798-2339 para solicitar os serviços.

O que fazer para continuar recebendo serviços:

Se você já vinha recebendo serviços ou itens que estão sendo reduzidos, alterados ou negados, esses serviços ou itens continuarão sendo fornecidos até que uma decisão seja tomada, desde que você solicite uma audiência de apelação e que seu pedido tenha carimbo postal ou seja recebido pelo Departamento de Serviços Humanos no prazo de 15 dias a partir da data da notificação que informa a decisão da **Keystone First** sobre a queixa de primeira instância ou a apelação.

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 acelerada ligando para o Departamento de Serviços Humanos pelo telefone 1-800-798-2339, enviando uma carta ou o Formulário de Solicitação de Audiência de Apelação por fax para 717-772-6328 ou enviando um pedido por escrito por e-mail* para RA-PWCGFHteam@pa.gov. O médico ou dentista deve enviar por fax uma carta assinada para 717-772-6328, 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 do DHS agendará uma audiência por telefone e informará a decisão em até 3 dias úteis após a solicitação da audiência de apelação.

Manual do Beneficiário da Keystone First 2026

Se o médico 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.

* Como os e-mails só podem ser considerados seguros se forem criptografados pelo remetente, não inclua dados pessoais de identificação, como data de nascimento ou informações médicas pessoais, a menos que você criptografe o e-mail.

Se precisar de ajuda ou tiver dúvidas sobre audiências de apelação, ligue gratuitamente para a **Keystone First** pelo telefone **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Você também pode entrar em contato com o escritório local de assistência jurídica pelo telefone **1-800-322-7572** ou ligar para o Pennsylvania Health Law Project pelo telefone 1-800-274-3258.



Data da revisão: **Junho de 2026**

© 2026 **Keystone First**

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



Keystone First

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.