

| COMPOTEMENT INTERDIT DE L'AGENT/COURTIER POUR LES PLANS MA/PD | COMPOTEMENT APPROPRIÉ DE L'AGENT/COURTIER POUR LES PLANS MA/PD |
|--|--|
| Ne peuvent pas déclarer qu'ils proviennent de Medicare ou qu'ils utilisent des mots ou symboles, y compris « Medicare » de manière trompeuse. Par exemple, il est interdit de déclarer qu'ils sont approuvés, endossés ou autorisés par Medicare, appellent au nom de Medicare, ou que Medicare leur a demandé d'appeler ou de voir le bénéficiaire. | Peut appeler un bénéficiaire qui a expressément donné son autorisation préalable (par exemple, présentation d'une carte-réponse professionnelle ou d'un cadre de rendez-vous (en anglais « scope of appointment » ou (SOA)). Doivent utiliser l'expression d'exclusion de responsabilité de l'organisation de marketing tierce approuvée par le CMS durant la première minute de l'appel. Tous les appels doivent être enregistrés et stockés. |
| Il est interdit de faire du marketing auprès des bénéficiaires en faisant du porte-à-porte, y compris en laissant des documents à la porte d'un bénéficiaire. | Peuvent laisser le document à la résidence du bénéficiaire lorsque celui-ci est absent au rendez-vous prévu. Peut appeler un bénéficiaire qu'il a inscrit à un plan pour discuter de l'activité du plan, ainsi que de la disponibilité d'autres options/types de plans au sein de la même organisation mère. Les bénéficiaires désinscrits peuvent également être appelés à des fins d'amélioration de la qualité. |
| Il est interdit d'envoyer des SMS non sollicités ou de laisser des messages vocaux. | Peut appeler ou rendre visite aux bénéficiaires qui ont participé à un événement de marketing/vente si une autorisation préalable a été donnée et documentée. |
| Il est interdit d'approcher les bénéficiaires sans les solliciter (par exemple, en faisant du porte-à-porte, en s'approchant des voitures, en les abordant dans les parcs et les supermarchés). | Peut passer un appel téléphonique pour confirmer un rendez-vous. Une deuxième portée du rendez-vous (SOA) doit documenter les types de produits supplémentaires qui intéressent le bénéficiaire et qui n'ont pas été convenus à l'avance. |
| Ne peut mener des activités de marketing/vente dans les établissements de soins de santé, sauf dans les zones communes. Les zones restreintes comprennent, sans s'y limiter, les salles d'examen, les chambres des patients des hôpitaux, les centres de dialyse et les comptoirs des pharmacies. | Peut mener des activités de marketing/vente dans les zones communes des établissements de santé. Les espaces communs appropriés comprennent les salles d'attente, les cafétérias, les salles communautaires ou de loisirs et les salles de conférence dans les hôpitaux, les maisons de retraite, les centres de vie assistée ou autres logements collectifs. |
| Ne peuvent pas faire d'appels non sollicités, y compris contacter des bénéficiaires sous prétexte de vendre un produit autre que Medicare Advantage (MA) ou un produit non couvert par un plan de médicaments sur ordonnance (PDP). | Doit obtenir une portée de nomination documentée (SOA). Les événements de marketing/vente ne nécessitent pas de documentation sur l'accord du bénéficiaire. |
| Ne peut pas fournir de repas lors d'événements de marketing/vente. | Des rafraîchissements et des collations peuvent être fournis lors des événements de marketing/vente. |
| Ne peut mener des activités de marketing ou de vente lors d'un événement éducatif, y compris la distribution de matériel de marketing ou de formulaires d'inscription. | Peut fixer des rendez-vous avec les bénéficiaires qui vivent dans des établissements de soins de longue durée et autres logements collectifs uniquement à la demande du bénéficiaire. |