

COMPORTAMENTO PROIBIDO A AGENTES/CORRETORES dos PLANOS MA/PD	COMPORTAMENTO APROPRIADO DE AGENTES/CORRETORES dos PLANOS MA/PD
É proibido declarar que são do Medicare ou usar palavras ou símbolos, inclusive “Medicare”, de forma enganosa. Por exemplo, eles não podem declarar que são aprovados, endossados ou autorizados pelo Medicare, que estão ligando em nome do Medicare ou que o Medicare pediu que ligassem ou visitassem o beneficiário.	É permitido ligar para um beneficiário que tenha dado permissão expressa com antecedência (por meio de cartão postal de promoção ou formulário de escopo do atendimento [SOA], por exemplo). É obrigatório o uso de linguagem de isenção de responsabilidade de organização de marketing externa aprovada pelo CMS no primeiro minuto da chamada. Todas as chamadas devem ser gravadas e armazenadas.
É proibido fazer marketing para beneficiários de porta em porta, o que inclui deixar material na soleira da porta do beneficiário.	É permitido deixar informações na residência em caso de não comparecimento no horário agendado. É permitido telefonar para um beneficiário que foi inscrito em um plano por eles para discutir questões relacionadas ao plano e a disponibilidade de outras opções/tipos de plano dentro da mesma organização controladora. Beneficiários que cancelaram contratos também podem receber telefonemas para fins de melhoria da qualidade.
É proibido enviar mensagens de texto não solicitadas ou deixar mensagens de voz.	É permitido ligar ou visitar beneficiários que tenham participado de um evento de marketing/vendas se eles deram permissão prévia e isso estiver documentado.
É proibido entrar em contato com beneficiários de forma não solicitada (por exemplo, de porta em porta, aproximando-se do carro ou abordando-os em parques e supermercados).	É permitido fazer um telefonema para confirmar um agendamento. Um segundo formulário de escopo do atendimento (SOA) deve documentar tipos adicionais de produto de interesse para o beneficiário que não tenham sido acordados com antecedência.
É proibido realizar atividades de marketing/vendas em ambientes de cuidados em saúde, exceto em áreas comuns. As áreas restritas incluem, entre outras, salas de exame, quartos de hospital, centros de diálise e balcões de farmácia.	É permitido realizar atividades de marketing/vendas em áreas comuns de ambientes de cuidados em saúde. As áreas comuns apropriadas incluem salas de espera, refeitórios, salas comunitárias ou recreativas e salas de conferência de hospitais, casas de repouso, centros de moradia assistida ou outra moradia coletiva.
É proibido fazer telefonemas não solicitados, o que inclui entrar em contato com beneficiários a pretexto de vender um produto que não seja Medicare Advantage (MA) nem Plano de Medicamentos de Prescrição (PDP).	É obrigatório obter um formulário de escopo do atendimento (SOA) documentado. Eventos de marketing/vendas não requerem documentação de assentimento do beneficiário.
É proibido oferecer refeições em eventos de marketing/vendas.	É permitido oferecer bebidas e aperitivos em eventos de marketing/vendas.
É proibido realizar atividades de marketing ou vendas em um evento educativo; isso inclui a distribuição de material de marketing ou formulários de inscrição.	O agendamento de atendimento para beneficiários que morem em estabelecimentos de cuidados de longo prazo e outras moradias coletivas é permitido somente mediante solicitação do beneficiário.