



HealthTalk

O seu percurso para uma melhor saúde



Oferecemos serviços para ajudá-lo(a) a comunicar connosco

- Podemos enviar-lhe informação em idiomas que não o inglês ou em letras grandes
- Também poderá pedir um intérprete
- Para pedir ajuda, contacte o Serviço de Apoio a Associados gratuito através do número de telefone incluído na página 7.

Benefícios do plano

Cuidar de si

Obtenha os cuidados de que necessita, quando necessita

Os seguintes serviços estão disponíveis para si como membro do plano:

- Se precisar de ajuda para ir ao consultório do seu prestador, os nossos planos oferecem benefícios de transporte para o levar às consultas.
- Quando precisa de consultar um prestador imediatamente, oferecemos cuidados após o horário de expediente em centros de cuidados urgentes.
- Muitos planos oferecem o NurseLine, para o qual pode ligar a qualquer hora, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- As consultas virtuais são oferecidas na maioria dos estados.

Saiba mais sobre os seus benefícios e serviços. Visite myuhc.com/communityplan ou utilize a aplicação UnitedHealthcare.

Benefícios do plano

Nós importamos-nos

O UnitedHealthcare Community Plan disponibiliza programas e serviços para o ajudar a manter-se bem. Também temos serviços para ajudar a gerir melhor as doenças e outras necessidades de cuidados. Estes fazem parte do nosso programa Population Health. Podem incluir:

- Educação sobre saúde e lembretes
- Apoio à maternidade e educação
- Apoio para distúrbios relacionados com o uso de substâncias
- Programas para o ajudar com necessidades de saúde complexas (os gestores de cuidados trabalham com o seu médico e outras agências externas)

Estes programas são voluntários. Pode optar por parar qualquer programa a qualquer momento.

Pode encontrar mais informações em **myuhc.com**. Aqui pode saber mais sobre os benefícios, programas e serviços que lhe são oferecidos. Se quiser fazer uma recomendação para o nosso programa de gestão de casos, ligue para o Serviço de Apoio a Associados através do número de telefone na página 7.

Benefícios do plano

Conheça os seus benefícios de medicamentos

Visite o nosso website para saber mais sobre os seus benefícios de medicamentos sujeitos a receita médica. Inclui informações sobre:

1. Que medicamentos estão cobertos. Existe uma lista de medicamentos cobertos. Poderá ter de utilizar um medicamento genérico em vez de um medicamento de marca.
2. Onde avar as suas receitas médicas. Pode encontrar uma farmácia perto de si que aceite o seu plano. Também poderá obter determinados medicamentos por correio.
3. Regras que podem aplicar-se. Alguns medicamentos só podem ser cobertos em determinados casos. Por exemplo, pode ter de experimentar um medicamento diferente primeiro. (Isto chama-se terapia por etapas.) Ou poderá precisar de aprovação da UnitedHealthcare para utilizar um medicamento. (Esta é designada autorização prévia.) Também podem existir limites à quantidade que pode obter de determinados medicamentos.
4. Quaisquer custos para si. Não tem copagamentos para receitas.



Procure

Encontre informações sobre os seus benefícios com medicamentos em **myuhc.com/communityplan**. Ou ligue gratuitamente para o Serviço de Apoio a Associados através do número de telefone na página 7.

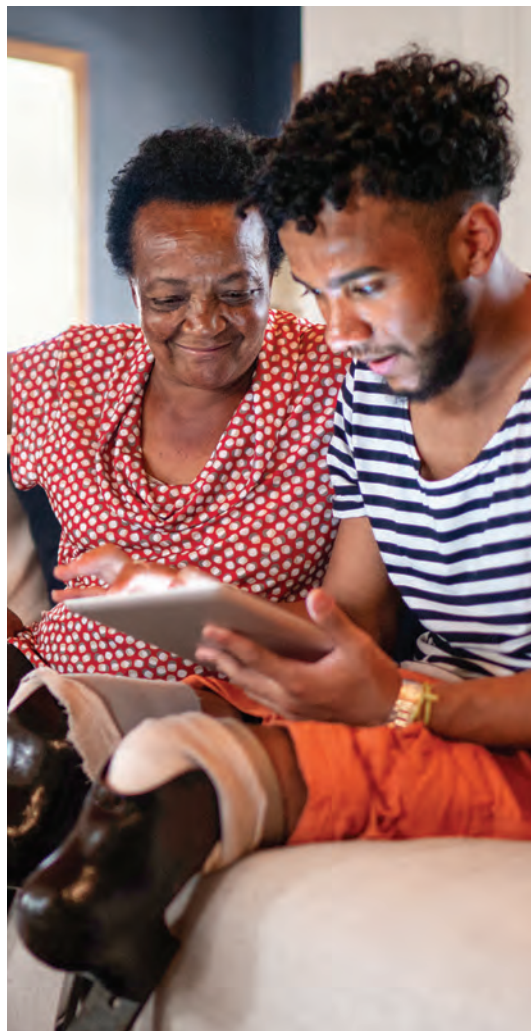


Qualidade superior

O UnitedHealthcare Community Plan tem um programa Quality Improvement. Funciona para oferecer aos membros melhores cuidados de saúde e serviços. Todos os anos definimos objetivos e avaliamos como estamos.

Alguns dos nossos objetivos centram-se em melhorar o número de serviços que as grávidas e as crianças recebem. Estes incluem consultas pós-parto, check-ups de bem-estar e imunizações. Outros objetivos concentram-se em garantir que as pessoas com determinadas doenças, como a diabetes, realizam os exames de que precisam. Por vezes, um membro precisa de ir ao hospital ou às urgências por causa de um problema de saúde mental. Quando isto acontece, o nosso objetivo é que consultem um profissional de saúde mental depois de irem para casa.

Também inquirimos os nossos membros todos os anos. Queremos ver como acham que o nosso plano de saúde está a funcionar. Utilizamos este feedback para melhorar os serviços que oferecemos, incluindo a nossa rede de fornecedores e serviço ao cliente. Este ano, estamos a trabalhar para melhorar a experiência digital dos membros. Quer mais informações sobre o nosso programa Quality Improvement e resultados? Ligue para o Serviço de Apoio a Associados através do número de telefone na página 7.



Gestão da utilização

Os cuidados certos

O UnitedHealthcare Community Plan faz gestão de utilização (UM). Todos os planos de saúde de cuidados geridos. É assim que garantimos que os nossos membros estão a receber os cuidados certos no momento certo e no local certo.

Um médico analisa pedidos quando os cuidados podem não cumprir as diretrizes. Eles decidem se os cuidados e serviços estão corretos. Os serviços têm de ser cobertos pelos seus benefícios. Não recompensamos médicos ou pessoal por negar serviços. Não pagamos a ninguém por prestar menos cuidados. Os membros e os médicos têm o direito de recorrer de recusas. Um aviso de recusa irá dizer-lhe como recorrer.

Perguntas? Fale com a nossa equipa. Estão disponíveis 8 horas por dia, durante o horário normal de funcionamento. Se tiver de deixar uma mensagem, alguém irá entrar em contacto consigo. Os serviços TDD/TTY e assistência linguística estão disponíveis se precisar deles. Ligue para o Serviço de Apoio a Associados através do número de telefone na página 7.

Diretrizes de cuidados

Cuidados de topo

Fornecemos aos nossos prestadores ferramentas para que possam cuidar melhor dos nossos membros. Estas ferramentas chamam-se diretrizes de prática clínica. Elas informam os prestadores sobre como gerir doenças e promover o bem-estar. As diretrizes abrangem cuidados para uma variedade de doenças e condições como diabetes, pressão arterial alta e depressão. Elas também fornecem informações sobre como se manter bem com dieta adequada, exercícios e vacinas recomendadas.



Saiba mais

Para mais informações, visite uhcprovider.com/cpg.

De acordo com os livros

Já leu o seu Manual para Associados? É uma grande fonte de informação. Diz-lhe como utilizar o seu plano. Explica:

- Os seus direitos e responsabilidades dos associados.
- Os benefícios e serviços que tem.
- Os benefícios e serviços que não tem (exclusões).
- Que custos pode ter para cuidados de saúde.
- Como saber mais sobre prestadores da rede.
- Como funcionam os seus benefícios de medicamentos sujeitos a receita médica.
- O que fazer se precisar de cuidados quando estiver fora da cidade.
- Quando e como pode obter cuidados de um prestador fora da rede.
- Onde, quando e como obter cuidados primários, de saúde comportamental, especializados, hospitalares e de emergência.
- A nossa política de privacidade.
- O que fazer se receber uma fatura.
- Como apresentar uma reclamação ou recorrer de uma decisão de cobertura.
- Como pedir um intérprete ou obter outra ajuda com linguagem ou tradução.
- Como o plano decide se novos tratamentos ou tecnologias são cobertos.
- Como comunicar fraudes e abusos.



Tenha tudo. Pode ler o Manual para Associados online em myuhc.com. Ou ligue gratuitamente para o Serviço de Apoio a Associados através do número de telefone na página 7 para solicitar uma cópia impressa do manual.





Necessidades de comunicação

We provide services to help you communicate with us. We can send you information in languages other than English or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services toll-free at the phone number on page 7.

Disponibilizamos serviços gratuitos para o ajudar a comunicar connosco. Podemos enviar-lhe informação em idiomas que não o inglês ou em letras grandes. Também poderá pedir um intérprete. Para pedir ajuda, contacte o Serviço de Apoio a Associados através do número de telefone incluído na página 7.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en idiomas que no sea inglés o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 7.

Como utilizamos e protegemos os dados linguísticos e culturais

Recebemos informações sobre si. Isto pode incluir a sua raça, etnia, língua que fala, identidade de género, orientação sexual e necessidades sociais. Estes dados e outras informações pessoais sobre si são Informações de Saúde Protegidas (ISP). Podemos partilhar estas informações com os seus prestadores de cuidados de saúde como parte do tratamento, pagamento e operações para satisfazer as suas necessidades de cuidados de saúde.

Exemplos de como podemos utilizá-los para melhorar os serviços que prestamos incluem:

- Encontrar lacunas nos cuidados.
- Ajudá-lo noutras línguas.
- Criar programas que satisfaçam as suas necessidades.
- Dizer aos seus prestadores de cuidados de saúde que língua fala.

Não utilizamos estes dados para negar cobertura ou limitar benefícios. Protegemos estas informações da mesma forma que protegemos todas as outras ISP. O acesso é restrito aos funcionários que precisam de utilizá-las. Os nossos edifícios e computadores estão protegidos. As palavras-passe dos computadores e outras proteções do sistema mantêm os seus dados seguros.



Para saber mais sobre como protegemos os seus dados culturais, visite uhc.com/privacy. Para obter mais informações sobre o nosso programa de equidade na saúde, visite uhccommunityandstate.com/healthequity.



A sua privacidade

A sua privacidade é um assunto sério para nós. Temos muito cuidado com as informações de saúde protegidas (ISP) da sua família. Também protegemos as suas informações financeiras (IF). Utilizamos ISP e IF para gerir o nosso negócio. Essas informações ajudam-nos a facultar-lhe a si produtos, serviços e informação.

Protegemos as ISP e as IF orais, escritas e eletrónicas em toda a nossa empresa. Temos regras e tecnologia que mantêm as ISP e as IF seguras. Não queremos que as ISP ou IF se percam ou sejam destruídas. Queremos garantir que não são utilizadas de forma incorreta. Verificamos para garantir que utilizamos as ISP e IF cuidadosamente.

Temos políticas que explicam:

- A forma como podemos utilizar as ISP e as IF
- Quando podemos partilhar as ISP e as IF com terceiros
- Que direitos tem para aceder às ISP e IF da sua família

Pode ler a política de privacidade no seu Manual para Associados. Online em **myuhc.com/communityplan**. Também pode ligar gratuitamente para o Serviço de Apoio a Associados através do número de telefone na página 7 para nos pedir que lhe enviemos uma cópia por correio. Se fizermos alterações à política, iremos enviar-lhe um aviso por correio.

Recursos para associados

Estamos aqui para ajudar

Serviço de Apoio a Associados:
1-800-587-5187, TTY 711

Obtenha ajuda com as suas perguntas e preocupações. Encontre um prestador de cuidados de saúde ou centro de cuidados urgentes, faça perguntas sobre benefícios ou obtenha ajuda para agendar uma consulta, em qualquer idioma (número gratuito).

O nosso website:

myuhc.com/communityplan

O nosso website mantém todas as suas informações de saúde num só lugar.

App UnitedHealthcare:

Transferir na App Store® ou Google Play™

Aceda às informações do seu plano de saúde em qualquer lugar.

Linha de enfermagem (NurseLine):
1-877-440-9407, TTY 711

Obtenha aconselhamento de saúde de um enfermeiro 24 horas por dia, 7 dias por semana (número gratuito).

Deixar de vez (Quit For Life):

1-866-784-8454, TTY 711 | quitnow.net

Peça ajuda para deixar de fumar (gratuito).

Transporte: 1-855-330-9131, TTY 711

Das 8:00 a.m. às 05:00 p.m.,

de segunda a sexta-feira

O transporte médico não urgente é um benefício abrangido. Pode organizar deslocações para consultas médicas, dentárias ou outras relacionadas com a saúde. Os bilhetes de autocarro têm de ser pedidos com 7 dias úteis de antecedência. Para deslocações de carrinha ou táxi, telefone pelo menos 2 dias antes da sua consulta.

Gestão de cuidados:

1-800-672-2156, TTY 711

Os associados com condições crônicas e necessidades complexas podem receber chamadas telefônicas, consultas ao domicílio, educação sobre saúde, encaminhamentos para recursos da comunidade, lembretes de consultas, ajuda com deslocações e muito mais (número gratuito).

BH Link: 401-414-LINK (401-414-5465)

O apoio à saúde mental está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Live and Work Well: liveandworkwell.com

Encontre artigos, ferramentas de cuidados pessoais, prestadores de cuidados e recursos de saúde mental e uso de substâncias.

Healthy First Steps®:

1-800-599-5985, TTY 711

uhchealthyfirststeps.com

Obtenha apoio durante a sua gravidez (número gratuito).

Self Care by AbleTo: ableto.com/begin

Alivie o stress e melhore o seu estado de espírito com esta aplicação Self Care que lhe dá ferramentas de saúde emocional como meditações, exercícios de respiração, vídeos e muito mais. Receberá conteúdo personalizado.

Community Resources:

uhc.care/HTCommConnector

Os recursos da comunidade UnitedHealthcare têm programas que podem fornecer ajuda com alimentos, alojamento, pagamento de serviços públicos e muito mais. Pesquise para encontrar ajuda na sua área.

Expressable: expressable.com/united

Estabeleça uma parceria com um terapeuta da fala licenciado para sessões virtuais individuais no conforto de casa, com atividades práticas semanais, educação e apoio para atingir os seus objetivos mais rapidamente.

Adesão a um ginásio

One Pass e fitness digital:

1-800-587-5187, TTY 711

Obtenha acesso a uma rede de ginásios e locais de fitness e aulas de fitness ao vivo, digitais e treinos a pedido. Os membros também têm acesso a adesões familiares da YMCA. Deve ter 18 anos ou mais. Ligue para o Serviço de Apoio a Associados para se inscrever (número gratuito).

A discriminação é contra a lei. A empresa cumpre as leis federais de direitos civis aplicáveis e não discrimina, exclui pessoas ou trata pessoas de forma diferente com base na raça, cor, nacionalidade, idade, incapacidade, credo, afiliação religiosa, crenças políticas, sexo, identidade ou expressão de género ou orientação sexual.

Tem o direito de apresentar uma queixa por discriminação se considerar que foi tratado/a de forma discriminatória por nós. Pode apresentar uma queixa e pedir ajuda para apresentar uma queixa pessoalmente ou por correio, telefone, fax ou correio eletrónico:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130

E-mail: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Também pode apresentar uma queixa relativa aos direitos civis junto do U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA, Gabinete para os Direitos Civis):

Online: **hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html**

Por correio: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Por telefone: **1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)**

Fornecemos ajudas e serviços auxiliares gratuitos a pessoas com incapacidade para comunicar de forma eficaz connosco, tais como:

- Intérpretes qualificados de língua gestual americana
- Informação escrita noutros formatos (impressão grande, áudio, formatos eletrónicos acessíveis, outros formatos)

Também prestamos serviços linguísticos gratuitos a pessoas cuja língua principal não seja o inglês, tais como:

- Intérpretes qualificados
- Informação escrita em outros idiomas

Se precisar destes serviços, ligue para o Serviço de Apoio a Associados através do **1-800-587-5187**, TTY **711**, das 08h às 18h EST, de segunda a sexta-feira.

1-800-587-5187, TTY 711

Spanish: ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número que se indica arriba.

Portuguese: ATENÇÃO: a tradução e outros serviços de assistência linguística estão disponíveis sem qualquer custo para si. Se precisar de ajuda, contacte o número indicado acima.

Chinese: 注意：您可以免費獲得翻譯及其他語言協助服務。如果您需要協助，請致電上列電話號碼。

Haitian Creole: ATANSYON: Gen tradiksyon ak lòt sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Si w bezwen èd, tanpri rele nimewo ki mansyone anwo a.

Khmer: សម្គាល់៖ ប្រតិបត្តិការ និងសេវាជំនួយភាសាផ្សេងទៀត គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃចំពោះរូបអ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយ សូមហៅទូរសព្ទទៅលេខខាងលើ។

French: ATTENTION : la traduction et d'autres services d'assistance linguistique sont disponibles sans frais pour vous. Si vous avez besoin d'aide, veuillez appeler le numéro ci-dessus.

Italian: ATTENZIONE: il servizio di traduzione e altri servizi di assistenza linguistica sono disponibili gratuitamente. Se serve aiuto, si prega di chiamare il numero sopra indicato.

Laotian: ເຊີນຊາບ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ ແລະ ພາສາອື່ນໆໃຫ້ແກ່ທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາເບີຂ້າງເທິງ.

Arabic: تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجانًا. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

Russian: ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если вам требуется помощь, пожалуйста, позвоните по указанному выше номеру.

Vietnamese: CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số ở trên.

Igbo: GEE NTỊ: Ntugharị asụsụ na ọrụ enyemaka asụsụ ndị ọzọ dịrị gị n'akwughị ụgwọ. Ọ bụrụ na ịchọrọ enyemaka, biko kpọọ nomba dị n'elu

Polish: UWAGA: tłumaczenia i inne formy pomocy językowej są dostępne bezpłatnie. Aby uzyskać pomoc, proszę zadzwonić pod numer powyżej.

Korean: 참고: 번역 및 기타 언어 지원 서비스를 무료로 제공해 드립니다. 도움이 필요하시면 위에 명시된 번호로 전화해 주십시오.

Tagalog: ATENSYON: Ang pagsasalin at iba pang mga serbisyong tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Kung kailangan mo ng tulong, mangyaring tawagan ang numero sa itaas.