



# HealthTalk

O seu percurso para uma melhor saúde



## Sabe que medicamentos estão cobertos pelo seu plano de saúde?

Consulte a página 2 para obter detalhes sobre os seus benefícios de medicamentos sujeitos a receita médica.



## Benefícios do plano

### Cuidar de si

**Queremos garantir que recebe os cuidados de que precisa, quando precisa deles.**

Se precisar de ajuda para ir ao consultório do seu prestador, os nossos planos disponibilizam benefícios de transporte para o levar às consultas.

Se precisar de consultar um prestador imediatamente, disponibilizamos cuidados após o horário de expediente em centros de cuidados urgentes. Muitos planos disponibilizam também o serviço Nurse Line, para o qual pode ligar a qualquer hora, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Na maioria dos estados são disponibilizadas consultas virtuais. Queremos que saiba que estes serviços estão disponíveis para si como associado do plano.

Para encontrar prestadores, saber mais sobre benefícios de transporte ou procurar locais de centros de cuidados urgentes, visite **myuhc.com** ou utilize a **UnitedHealthcare app**.

## Cuidados de topo

Fornecemos aos nossos prestadores ferramentas para que possam cuidar melhor dos nossos associados. 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, exercício físico e vacinas recomendadas.

**Saiba mais.** Para mais informações, visite [uhcprovider.com/cpg](http://uhcprovider.com/cpg).

## 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 aviar 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](http://myuhc.com/CommunityPlan). Ou ligue para o Serviço de Apoio a Associados através do número gratuito **1-800-587-5187**, TTY **711**.





## Benefícios do plano

# Nós importamo-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. São-lhe disponibilizados sem qualquer custo. 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 **1-800-587-5187**, TTY **711**.



## Obtenção de cuidados

# Assuma o controlo

## Prepare-se para a consulta no seu prestador

A preparação da consulta no seu prestador pode ajudá-lo a tirar o máximo partido da mesma. Assim, poderá garantir que o seu prestador sabe sobre todos os cuidados que teve. Pode tomar o controlo dos seus cuidados de saúde da seguinte forma:

1. Pense no que pretende com a consulta antes de ir. Tente focar-se nas três principais coisas com as quais precisa de ajuda.
2. Informe o seu prestador sobre quaisquer medicamentos ou vitaminas que toma regularmente. Leve uma lista por escrito. Ou leve o próprio medicamento consigo.
3. Informe o seu prestador sobre outros prestadores que possa estar a consultar. Inclua prestadores de saúde comportamental. Mencione quaisquer medicamentos ou tratamentos que lhe tenham sido receitados. Leve também cópias dos resultados de quaisquer testes que tenha realizado.
4. Se esteve no hospital ou no SU, consulte o seu prestador assim que possível após a sua alta. Partilhe as suas instruções de alta com o seu prestador. O seguimento adequado pode impedir outra admissão ou ida ao SU.



## Gestão da utilização

# Os cuidados certos

O UnitedHealthcare Community Plan faz gestão de utilização (GU). Todos os planos de saúde de cuidados geridos. É assim que garantimos que os nossos associados 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 associados e os médicos têm o direito de recorrer de recusas. Um aviso de recusa irá dizer-lhe como recorrer.



**Tem perguntas?** Pode falar 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. Basta ligar para **1-800-587-5187**, TTY **711**, linha gratuita.



# De acordo com o manual

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 de associado.
- 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 para o Serviço de Apoio a Associados através do número gratuito **1-800-587-5187**, TTY **711**, para pedir uma cópia do manual.



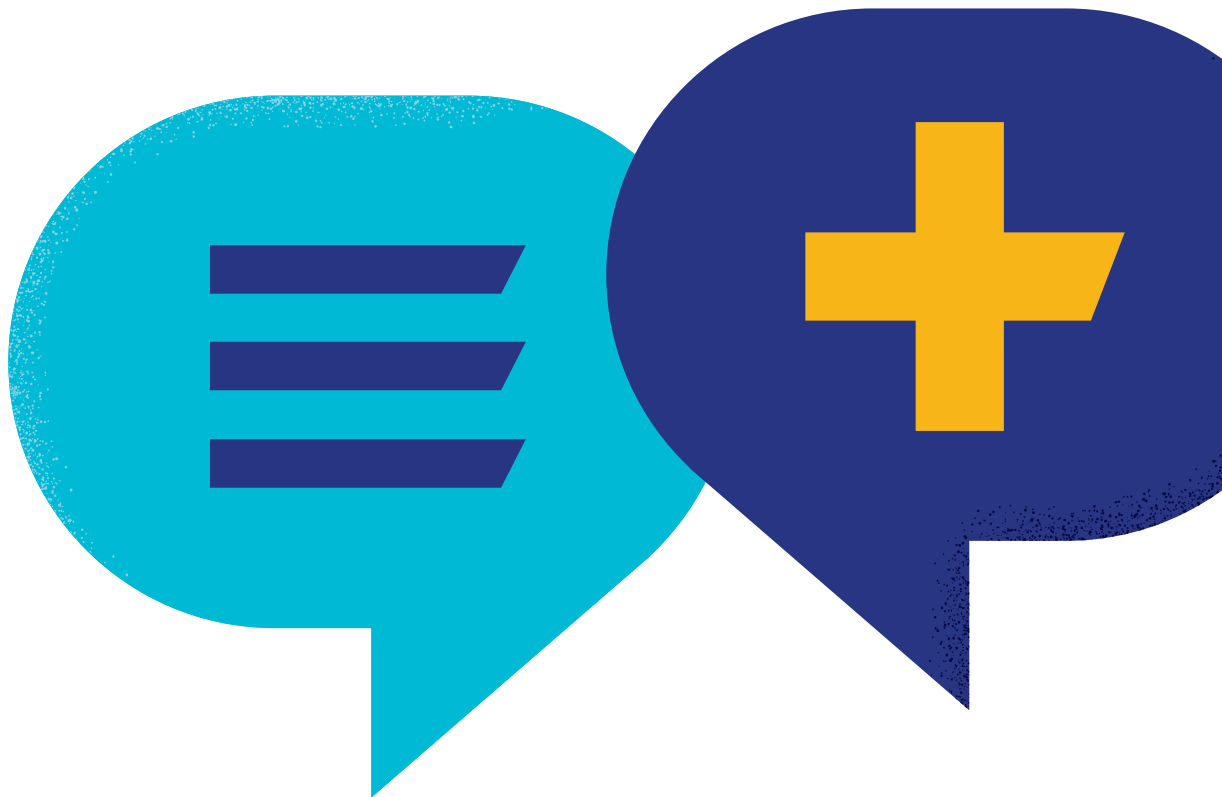


## Necessidades de comunicação

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 9.

We provide free 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 at the phone number on page 9.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en otro idioma que no sea inglés o en letra grande. También puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 9.





## Calm Health

Apoie a sua saúde mental com a aplicação Calm Health. Esta aplicação gratuita inclui programas digitais concebidos para o ajudar a cuidar do seu bem-estar. Clique aqui para começar por transferir a **aplicação UnitedHealthcare®** e encontrar a Calm Health na página Cobertura e Benefícios.

## Qualidade superior

O UnitedHealthcare Community Plan tem um programa Quality Improvement. Funciona para oferecer aos associados 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 associado 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 associados 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 associados.



### Quer mais informações sobre o nosso programa Quality Improvement e resultados?

Ligue para o Serviço de Apoio a Associados através do número gratuito **1-800-587-5187**, TTY **711**.



# Como utilizamos e protegemos os seus dados linguísticos e culturais pessoais

Recebemos informações sobre si. Isto pode incluir a sua raça, etnia, língua que fala, orientação sexual, necessidades sociais e incapacidades. 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 as suas informações: [uhc.com/privacy](https://uhc.com/privacy) e [uhc.com/content/dam/uhcdotcom/en/npp/NPP-UHC-CS-Medical-EN.pdf](https://uhc.com/content/dam/uhcdotcom/en/npp/NPP-UHC-CS-Medical-EN.pdf).

---

## 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](https://myuhc.com/CommunityPlan). Também pode contactar os Serviços de Apoio a Associados através do número gratuito **1-800-587-5187**, TTY **711** para nos pedir que lhe enviemos uma cópia por correio. Se fizermos alterações à política, iremos enviar-lhe um aviso por correio.

## Adesão, benefícios e detalhes do plano

O seu manual do associado é atualizado anualmente. Encontre-o em **myuhc.com/communityplan**. Inclui o nosso Aviso de Práticas de Privacidade e Aviso de Não-Discriminação. Também podem ser encontrados online em **uhc.com/privacy** e **uhc.com/legal**.



**Quer uma cópia impressa?** Contacte o Serviço de Apoio a Associados através do número gratuito **1-800-587-5187**, TTY **711** para solicitar que o manual do associado lhe seja enviado por correio.

## Estamos aqui para ajudar

**Aceda ao seu plano 24 horas por dia,  
7 dias por semana**

Encontre as informações e o apoio de que precisa quando e onde precisar.

**App UnitedHealthcare:**

Transferir na App Store® ou Google Play™

**O nosso website para associados:**  
**myuhc.com/communityplan**

**Serviço de Apoio a Associados:**

Número gratuito **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.

**NurseLine: 1-877-440-9407, TTY 711**

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

**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**

8h00-17h00, de segunda a sexta-feira.

O transporte médico não urgente é um benefício coberto. 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.





## Recursos para associados

### **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](https://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](https://uhchealthyfirststeps.com)**

Obtenha apoio durante a sua gravidez (número gratuito).

### **Community Resources:**

**[uhc.care/HTCommResources](https://uhc.care/HTCommResources)**

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](https://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 associados também têm acesso a adesões familiares do YMCA. Deve ter 18 anos ou mais. Ligue para o Serviço de Apoio a Associados para se inscrever (número gratuito).

## Aviso de não discriminação

As nossas Empresas cumprem as leis de direitos civis aplicáveis e não discriminam com base na raça, cor, nacionalidade, idade, incapacidade ou sexo (incluindo gravidez, orientação sexual e identidade de género). Não excluimos pessoas nem as tratamos de forma menos favorável devido à raça, cor, nacionalidade, idade, incapacidade ou sexo.

Disponibilizamos serviços gratuitos e assistência para o(a) ajudar a comunicar connosco. Pode pedir intérpretes e/ou comunicações noutros idiomas ou formatos, como letras grandes. Também disponibilizamos modificações razoáveis para pessoas com deficiência.

Se necessitar destes serviços, telefone para o número gratuito indicado no seu cartão de identificação de associado (TTY **711**).

Se considerar que falhámos na disponibilização destes serviços ou que o(a) discriminámos de qualquer outra forma com base na raça, cor, nacionalidade, idade, incapacidade ou sexo, pode enviar uma reclamação para:

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

**UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

Optum Civil Rights Coordinator  
1 Optum Circle  
Eden Prairie, MN 55344

**Optum\_Civil\_Rights@Optum.com**

Se necessitar de ajuda para apresentar uma queixa, telefone para o número gratuito indicado no seu cartão de identificação de associado (TTY **711**).

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: **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

Telefone: **1-800-368-1019, 800-537-7697** (TDD)

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

Formulários de reclamação disponíveis em: **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.

Este aviso está disponível em: **<https://www.uhc.com/nondiscrimination-med>**  
**<https://www.optum.com/en/language-assistance-nondiscrimination.html>**

## Notice of availability of language assistance services and alternate formats

**ATTENTION:** Free language assistance services and free communications in other formats, such as large print, are available to you. Call the toll-free number on your member identification card.

**ATENCIÓN:** Si habla **español (Spanish)**, tiene acceso a servicios gratuitos de asistencia lingüística y a materiales gratuitos en otros formatos, como letra grande. Llame al número de teléfono gratuito que aparece en su tarjeta de identificación de miembro.

**ATENÇÃO:** Se fala **português, (Portuguese)**, estão disponíveis para si serviços gratuitos de assistência linguística e comunicações gratuitas noutros formatos, como letras grandes. Telefone para o número gratuito no seu cartão de identificação de associado.

**注意：**如果您說中文，**(Chinese)**，則可獲得免費的語言協助服務及其他形式的免費通訊服務（例如：大字體印刷）。請撥打會員身份識別卡上的免付費電話。

**សម្គាល់:** ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ**ភាសាខ្មែរ (Khmer)** សេវាកម្មជំនួយភាសាឥតគិតថ្លៃ និងការទំនាក់ទំនងឥតគិតថ្លៃក្នុងទម្រង់ផ្សេងៗទៀត ដូចជាអក្សរធំៗ គឺអាចរកបានសម្រាប់អ្នក។ សូមទូរសព្ទទៅលេខដែលឥតគិតថ្លៃដែលមាននៅលើកាតសម្គាល់សមាជិករបស់អ្នក។

**ATTENTION :** Si vous parlez **français (French)**, des services d'assistance linguistique gratuits et des communications gratuites dans d'autres formats, tels que du texte en gros caractères, sont à votre disposition. Veuillez composer le numéro gratuit figurant sur votre carte de membre.

**ATANSYON:** Si w pale **Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole)**, gen sèvis èd aladispozisyon w gratis pou lang ou pale a, ansanm ak kominikasyon gratis nan lòt fòm, tèlke gwo karaktè. Rele nimewo gratis lan ki sou kat idantifikasyon ou kòm manm lan.

**DYÉÐÉ-GBO-DE-ÐÈ:** Ɔ jú ké mè dyi wuɖu **Bàsòò, (Bassa)**, wuɖu-xwíńíń-mú-zà-zà ké nyo-bʋ́n-po-kà 6e 6é nyuɛɛ ɖéɓé ɖéinʼbě, 6e se wíɖí pée-pée ɖò kʋ́ɛ nì 6ó mè bìì. Gàɖàfò-ɖúú nɔnba ɖà kʋ́ kpoo-nyo jún nyéné kard.

**تنبيه:** إذا كنت تتحدث العربية **(Arabic)**، فتوجد هناك خدمات مساعدة لغوية مجاًاً ورسائل مجانية بتنسيقات أخرى، مثل الطباعة بحروف كبيرة. اتصل بالرقم المجاني المدون على بطاقة تعريف العضو الخاصة بك.

**ATTENZIONE:** se parla **italiano (Italian)**, sono disponibili servizi gratuiti di assistenza linguistica e comunicazioni gratuite in altri formati, come la stampa a caratteri grandi. Chiami il numero verde riportato sulla Sua tessera identificativa del piano sanitario.

**ເຊີນຊາບ:** ຖ້າທ່ານເວົ້າ**ພາສາລາວ (Lao)**, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ ແລະ ມີການສື່ສານໃນຮູບແບບອື່ນໆ ເຊັ່ນ ຍອກຜັອມໃຫ້ທ່ານເຊັ່ນ: ສື່ສິ່ງພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ໂທຫາເບີໂທບໍ່ເສຍຄ່າຢູ່ໃນບັດປະຈຳຕົວສະມາຊິກຂອງທ່ານ.

**Ige nti:** Ọ bụrụ na ị na-asụ **asụsụ igbo, (igbo)**, ị ga-enweta enyemaka asụsụ n'efu ya na nkwurịta n'efu, n'ụdị ndị ọzọ, dịka nnukwu mbipụta akwụkwọ, dị ka ị nwere. Kpọọ nomba a na-akwughị ụgwọ dị na kaadị njirimara onye òtù gị.

**UWAGA:** Jeśli mówi Pan/Pani w **języku polskim, (Polish)**, dostępne są bezpłatne usługi pomocy językowej i komunikacji w innych formatach, np. duży druk. Proszę zadzwonić pod bezpłatny numer podany na karcie identyfikacyjnej członka.

**참고:** 귀하가 **한국어, (Korean)**을 구사하시는 경우, 무료 언어 지원 서비스와 다른 형식의 무료 커뮤니케이션(예, 큰 활자체로 된 정보)을 이용하실 수 있습니다 가입자 식별 카드에 기재된 무료 전화번호로 전화하십시오.

**ATENSYON:** Kung nagsasalita ka ng **Tagalog, (Tagalog)**, may makukuha kang mga serbisyong libreng tulong sa wika at mga libreng komunikasyon sa mga ibang anyo, tulad ng malaking print. Tawagan ang libreng numero sa iyong kard ng pagkakakilanlan bilang miyembro.

**ВНИМАНИЕ:** Если Вы говорите **по-русски, (Russian)**, Вы можете бесплатно воспользоваться помощью переводчика и информационными материалами в альтернативных форматах, например крупным шрифтом. Позвоните по номеру телефона для бесплатных звонков, указанному на Вашей идентификационной карточке участника.

**AKÍYÈSÍ:** Tí o bá nsọ **Yorùbá, (Yoruba)**, àwọn isẹ àtilẹhin èdè lófèṣé ati àwọn ibánisọrọ ní àwọn ọna kika miràn, gẹgẹbi titẹ ílá, wà lárọwọ́tó fún ọ. Pe nomba lófèṣé lori káádì idanimọ ọmọ egbé rẹ.

**CHÚ Ý:** Nếu quý vị nói tiếng **Việt (Vietnamese)**, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí và nhận các tài liệu truyền thông miễn phí ở các định dạng khác như chữ in lớn. Vui lòng gọi số miễn cước trên thẻ nhận dạng hội viên của quý vị.