

UnitedHealthcare

Rite Smiles.

Cuidados dentários para crianças.



UnitedHealthcare—Rlte Smiles

Informação Importante



Para emergências dentárias, contacte o seu consultório dentário.



Para emergências médicas, ligue para o 911 ou dirija-se ao serviço de urgências mais próximo.



Serviço de Apoio a Associados do UnitedHealthcare—Rlte Smiles segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00.

Estão disponíveis serviços de interpretação para todas as chamadas para o Serviço de Apoio a Associados através do

**1-866-375-3257,
TTY 711**



Pode aceder a informações no website do UnitedHealthcare—Rlte Smiles 24 horas por dia, 7 dias por semana.

uhc.com/Rltesmiles



Também estão disponíveis informações sobre o Rhode Island Medicaid e outros serviços nos websites do Rhode Island Department of Human Services (DHS [Departamento de Serviços Humanos de Rhode Island]) e do Rhode Island Executive Office of Health and Human Services (EOHHS [Gabinete Executivo de Saúde e Serviços Humanos]).

**dhs.ri.gov
eohhs.ri.gov/**

Números importantes do estado de Rhode Island:

RI Department of Human Services
HealthSourceRI

**1-855-MYRIDHS (1-855-697-4347)
1-855-840-4774**

Informação Importante:

Prestador de Cuidados Primários/Número de Telefone _____

Nome e Número de Identificação do Plano de Saúde _____

Dentista/número de telefone _____

Número de Identificação do UnitedHealthcare—Rlte Smiles _____

Índice

Bem-vindo(a) ao UnitedHealthcare—Rlte Smiles	4
Elegibilidade para o Rlte Smiles	4
Telefonema de boas-vindas	4
Serviço de Apoio a Associados	4
O cartão de identificação do seu filho	5
Serviços de intérprete	5
Manter os seus benefícios	6
Atualizar as suas informações pessoais	6
Serviços de transporte	6
Direitos e responsabilidades dos associados	7
Como funciona o programa Rlte Smiles	8
Definições de emergências e cuidados urgentes	11
O que fazer numa emergência dentária	11
Os seus benefícios dentários Rlte Smiles	12
Rastreio, diagnóstico e tratamento precoce e periódico (EPSDT, Early Periodic Screening Diagnosis and Treatment)	13
Reclamações, queixas e recursos	14
Fraude, desperdício e abuso	17
Perguntas e respostas sobre o UnitedHealthcare—Rlte Smiles	18
Dicas para uma boa Saúde Dentária	21
Lista de verificação para uma boca saudável	22
Confidencialidade – proteção das suas informações de cuidados de saúde	24
AVISOS DO PLANO DENTÁRIO SOBRE PRÁTICAS DE CONFIDENCIALIDADE	25



Bem-vindo(a) ao UnitedHealthcare—Rlte Smiles

A UnitedHealthcare proporciona benefícios dentários a crianças elegíveis para o Rlte Smiles, através do Rhode Island Executive Office of Health and Human Services (EOHHS). É com satisfação que temos o(s) seu(s) filho(s) como associado(s). Estamos empenhados em prestar cuidados dentários de qualidade ao(s) seu(s) filho(s). O programa UnitedHealthcare—Rlte Smiles contrata prestadores de serviços dentários e clínicas dentárias para que o(s) seu(s) filho(s) tenha(m) acesso a todos os serviços dentários de que precisa(m). Cobrimos cuidados preventivos, check-ups e serviços de tratamentos dentários para crianças elegíveis para o Medicaid nascidas a 1 de maio de 2000 ou após essa data.

**Este manual contém informações importantes sobre o Rlte Smiles Dental Plan.
Deve guardar este manual, para consultar quando precisar de informações sobre o plano.**



Elegibilidade para o Rlte Smiles

O Rlte Smiles Dental Program presta serviços dentários a crianças elegíveis para o Rhode Island Medicaid, que tenham nascido a 1 de maio de 2000 ou após essa data. O Rhode Island Medicaid determina a elegibilidade para todos os programas Medicaid.



Telefonema de boas-vindas

Os novos associados do programa Rlte Smiles irão receber um “Telefonema de boas-vindas” para os informar acerca dos benefícios do Rlte Smiles e sobre como aceder a serviços dentários. Também iremos assegurar que recebeu cartões de identificação para todas as crianças elegíveis na sua família. Se não estiver em casa quando telefonarmos, tentaremos contactá-lo(a) mais tarde ou deixaremos uma mensagem a pedir para nos devolver a chamada.



Serviço de Apoio a Associados

Caso tenha questões sobre o Rlte Smiles, pode sempre contactar o nosso Serviço de Apoio a Associados, através do número **1-866-375-3257, TTY 711**. A nossa equipa está disponível para responder às suas perguntas de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00. Também estão disponíveis serviços de intérprete para telefonemas efetuados ao Serviço de Apoio a Associados. Estes são alguns dos motivos pelos quais talvez queira contactar o Serviço de Apoio a Associados:

- Perguntas sobre os benefícios dentários ou o Rlte Smiles
- Se receber uma fatura relativa a serviços dentários
- Ajuda para encontrar um prestador de cuidados dentários
- Marcar um intérprete para o(a) acompanhar a uma consulta
- Ajudá-lo(a) a denunciar situações de fraude e abuso
- Ajuda em relação a benefícios fora do plano
- Ajudá-lo(a) a apresentar uma reclamação, queixa ou recurso
- Ajudá-lo(a) a marcar serviços de transporte através da MTM



Também pode aceder ao nosso website 24 horas por dia, 7 dias por semana, em **uhc.com/Rltesmiles**. Pode encontrar informações sobre os benefícios do Rlte Smiles, bem como localizar um prestador. O website é seguro. Protegemos sempre as informações privadas do seu filho. Consulte a página 25 para ler o Aviso de Confidencialidade da UnitedHealthcare ou então pode contactar o Serviço de Apoio a Associados através do número **1-866-375-3257, TTY 711** caso tenha quaisquer perguntas.



O cartão de Identificação do seu filho

Deve ter recebido um Cartão de Identificação para cada um dos seus filhos que estão cobertos pelo Rlte Smiles. Terá de apresentar este cartão sempre que o seu filho consultar um prestador de cuidados dentários.



Para serviços dentários não abrangidos pelo programa, pode ter de mostrar os seus cartões de seguro médico, por exemplo — Rhode Island Medicaid (Anchor Card [Cartão de Âncora]) ou o Cartão de Identificação de Associado do Plano de Saúde.



Serviços de intérprete

Caso o inglês não seja o seu idioma materno, tem acesso a um intérprete quando telefonar para o Serviço de Apoio a Associados. Alguns dos nossos Representantes do Serviço de Apoio a Associados falam outros idiomas para além do inglês. Também contratamos Prestadores Certificados de Serviços Linguísticos para disponibilizar outros idiomas. O Representante do Serviço de Apoio a Associados pode solicitar a intervenção de um intérprete para o ajudar com a sua chamada. Está disponível TTY (número de teletipo) para deficientes auditivos, ao marcar **TTY 711**.

Muitos dos prestadores de cuidados dentários na nossa rede também falam outros idiomas. Pode encontrar os idiomas que um prestador de cuidados dentário fala no nosso diretório de prestadores e no nosso website. O Diretório de Prestadores Rlte Smiles lista todos os dentistas participantes na rede e pode ser visualizado em **uhc.com/Rltesmiles**. Contacte o Serviço de Apoio a Associados do Rlte Smiles ou visite o website do Rlte Smiles para consultar a lista mais atualizada de dentistas, ou caso precise de ajuda para encontrar um prestador que fale o seu idioma.

Também pode pedir que um intérprete o(a) acompanhe a uma consulta de cuidados dentários. Deve contactar o Serviço de Apoio a Associados com uma antecedência mínima de 72 horas em relação à consulta marcada, para solicitar um intérprete. Tomaremos providências para que um intérprete que fala o seu idioma se encontre consigo no consultório dentário. Se precisar de um intérprete de língua gestual, terá de informar-nos com uma antecedência mínima de 2 semanas em relação à consulta. Terá de informar-nos em caso de alteração da data ou hora da consulta. Também podemos informar o intérprete.

Também pode solicitar que quaisquer dos materiais impressos que lhe enviámos sejam traduzidos para o seu idioma. Basta contactar o Serviço de Apoio a Associados e pedir os materiais noutros idiomas.



Manter os seus benefícios

Terá de renovar a sua elegibilidade para o Medicaid todos os anos. O EOHHS irá enviar-lhe informações sobre o processo de renovação da certificação. Certifique-se de abrir sempre as cartas do DHS ou do EOHHS e de responder a quaisquer cartas ou telefonemas. Se não responder, pode perder a sua cobertura Medicaid.



Atualizar as suas informações pessoais

É muito importante que mantenha todas as suas informações atualizadas. Algumas destas alterações podem ser efetuadas no website da “HealthSourceRI”: <http://healthsourceri.com/>. Deve contactar a HealthSourceRI em caso de alteração de qualquer um dos itens seguintes:

- A sua morada
- O seu número de telefone
- O seu nome/o nome do seu filho
- Mudança da sua residência para outro estado
- O seu estado civil
- Se tiver outro seguro
- O tamanho da sua família se alterar (se tiver um bebé)

O UnitedHealthcare—Rlte Smiles pode precisar de contactá-lo(a) relativamente a novos programas ou de enviar-lhe lembretes em relação a check-ups dentários. Também podemos enviar-lhe boletins informativos e outros materiais importantes destinados a associados.



Serviços de transporte

Sabemos que pode ser difícil deslocar-se para consultas dentárias se não tiver um carro ou não conduzir. Os associados do Rlte Smiles podem ter direito a um bilhete de autocarro para se deslocarem até às suas consultas dentárias. Pode contactar a MTM através do número **1-855-330-9131 (TTY 711)** para solicitar um passe de autocarro. Os pedidos podem ser feitos com uma antecedência de, no máximo, 30 dias. Terá de indicar a data e a hora da consulta, bem como o nome do prestador de cuidados dentários. O seu bilhete de autocarro será enviado por correio para a sua casa. Certifique-se que a MTM tem a sua morada atualizada.

Os associados do Rlte Smiles que tenham incapacidade médica ou que vivam a mais de 0.5 milhas (800 metros) de uma paragem de autocarro podem ser elegíveis para o transporte em carrinha ou em táxi. Para saber se pode ser elegível para estes serviços, contacte a MTM através do número **1-855-330-9131 (TTY 711)**. Estes serviços devem ser solicitados pelo menos 2 dias úteis antes de uma consulta. Para informações sobre pedidos de transporte para o mesmo dia/urgentes, contacte a MTM.



Direitos e responsabilidades dos associados

Na qualidade de associado do UnitedHealthcare—Rlte Smiles, você e o(s) seu(s) filho(s) têm determinados direitos e responsabilidades. É importante que compreenda tanto os seus direitos como as suas responsabilidades.

Tem direito a:

- Obter informações relativas aos seus direitos e responsabilidades
- Ser tratado com respeito e dignidade pela equipa do UnitedHealthcare—Rlte Smiles, bem como pelos dentistas e prestadores da rede, independentemente da sua raça, nacionalidade, sexo, idade, orientação sexual ou crença religiosa.
- Privacidade e confidencialidade para tratamentos, exames ou procedimentos que receba e todos os registos e comunicações na medida exigida por lei.
- Expor dúvidas sobre os serviços e cuidados que recebe.
- Registar queixas e recursos relativos ao seu plano dentário ou cuidado que lhe foi prestado.
- Receber respostas atempadas às suas dúvidas.
- Participar em conversas francas com o seu dentista sobre opções de tratamento adequadas e clinicamente necessárias para os problemas de saúde do seu filho, independentemente do custo ou da cobertura dos benefícios.
- Receber acesso a cuidados dentários.
- Obter uma segunda opinião médica para procedimentos dentários e cirúrgicos.
- Participar com o dentista do seu filho e outros prestadores de cuidados em decisões sobre os seus cuidados.
- Recusar um tratamento sem que isso afete os tratamentos futuros do seu filho.
- Fazer recomendações sobre as políticas relativas aos direitos e responsabilidades dos associados da organização.
- Receber informações sobre o UnitedHealthcare—Rlte Smiles, os nossos serviços, bem como sobre os dentistas e prestadores da rede.
- Ter as decisões de cobertura e os pedidos de reembolso processados de acordo com as normas regulamentares.
- Anular a adesão ao UHC Rlte Smiles a qualquer momento.

Tem a responsabilidade de:

- Conhecer e confirmar os seus benefícios dentários antes de receber tratamento.
- Contactar um profissional de saúde adequado quando tem uma necessidade ou dúvida a nível dentário.
- Mostrar o seu cartão de identificação do UnitedHealthcare—Rlte Smiles antes de receber serviços dentários para o(s) seu(s) filho(s).
- Comparecer às consultas marcadas ou telefonar ao dentista 24 a 48 horas antes de uma consulta marcada para cancelar a mesma.
- Fornecer as informações necessárias para os cuidados do seu filho.
- Seguir as instruções acordadas e diretrizes dos dentistas e profissionais de saúde.
- Participar na compreensão dos problemas dentários do seu filho e desenvolver objetivos de tratamento acordados mutuamente.



- Usar serviços de urgência apenas para ferimentos ou doenças que, de acordo com o critério de uma pessoa razoável, exijam tratamento imediato para evitar colocar a vida em risco.
- Notificar a HealthSource RI ou o seu gabinete local do DHS relativamente a alterações ao nível do nome, morada, número de telefone, tamanho da família ou titularidade de outra cobertura de seguro.
- Saber quais os benefícios e prestadores cobertos pelo UnitedHealthcare—Rlte Smiles e quais os que não estão.
- Ligar para o Serviço de Apoio a Associados quando tiver dúvidas sobre a elegibilidade do seu filho, os benefícios e outras.

Ligar para o Serviço de Apoio a Associados para confirmar que o dentista do seu filho participa na rede UnitedHealthcare—Rlte Smiles antes de receber serviços para o seu filho.



Como funciona o programa Rlte Smiles

Tem de escolher um prestador de cuidados dentários na rede UnitedHealthcare—Rlte Smiles. O Diretório de Prestadores Rlte Smiles lista todos os dentistas participantes na rede e pode ser visualizado em uhc.com/Rltesmiles. Contacte o Serviço de Apoio a Associados ou visite o website do Rlte Smiles para obter a lista mais atual de dentistas na sua área antes de receber serviços.

O Diretório de Prestadores inclui informações como:

- Nome, endereço e número de telefone do prestador
- Idiomas falados
- Acesso para deficientes ao consultório
- Se já não aceita novos doentes

Seguem-se alguns dos prestadores de cuidados dentários que o(s) seu(s) filho(s) poderá(ão) consultar:

- **Dentista**, que pode tratar crianças e adultos
- **Dentista pediátrico**, que trata crianças até aos 18 anos
- **Ortodontista**, que fornece aparelhos dentários para endireitar os dentes das crianças
- **Endodontista**, que se especializa em salvar dentes – faz desvitalizações
- **Periodontista**, que fornece tratamento para a gengivite
- **Cirurgião-dentista**, que realiza cirurgias dentárias, incluindo extrações difíceis
- **Higienista dentário**, que limpa os dentes e educa sobre a saúde oral
- **Assistente dentário**, que auxilia o prestador de cuidados dentários durante o tratamento



Cuidados dentários regulares

Os cuidados dentários regulares são tão importantes como os cuidados médicos. Deve levar o(s) seu(s) filho(s) ao dentista para check-ups regulares.

O(s) seu(s) filho(s) deve(m) começar a consultar o dentista assim que nascer o seu primeiro dente e o mais tardar, até ao seu primeiro aniversário. O dentista ou higienista dentário irá examinar a boca do seu filho. O exame deve incluir os dentes, as gengivas, a língua, os lábios e o céu da boca. Dependendo da idade da criança, do número de dentes presentes e da sua capacidade de cooperar, o dentista pode pedir para fazer algumas radiografias para verificar se tem cáries dentárias. As radiografias também são úteis para determinar se a dentição definitiva se está a desenvolver normalmente. Também poderá ser realizada uma limpeza aos dentes do seu filho.



Marcar consultas

Quando telefonar para o seu consultório médico para marcar uma consulta, deve indicar o motivo pelo qual está a fazer a marcação. Por exemplo, “o meu filho precisa de fazer uma limpeza aos dentes”, “o meu filho tem dores de dentes”. O consultório vai fazer algumas perguntas sobre si e o seu filho. Será pedido que indique os vossos nomes, a morada, o número de telefone e a cobertura de seguro. Certifique-se de que tem à mão o cartão do UnitedHealthcare—Rlte Smiles. O consultório dentário vai precisar das informações no cartão para marcar a consulta. Certifique-se de que aponta a data e hora da consulta. Informe o consultório se irá precisar que um intérprete o acompanhe à consulta.

Os prestadores de cuidados dentários devem conseguir marcar uma consulta para o(s) seu(s) filho(s) nos seguintes prazos:

- Primeira consulta não urgente/check-up — no prazo máximo de 60 dias ou 2 meses
- Consulta dentária urgente — no prazo máximo de 48 horas ou 2 dias

Se tiver quaisquer dificuldades em marcar uma consulta, contacte o Serviço de Apoio a Associados para receber ajuda.



Cancelar consultas

Sabemos que, por vezes, pode precisar de cancelar uma consulta do seu filho. Certifique-se de que contacta o consultório assim que possível de precisar de cancelar uma consulta. Deve avisar o consultório com uma antecedência de, pelo menos, 24 a 48 horas. Desse modo, o consultório pode fazer uma marcação para outra pessoa que precise de receber cuidados dentários nessa altura. Se faltar a demasiadas consultas e não contactar o consultório para cancelar, é possível que não façam outra marcação para si.

LEMBRE-SE: Se cancelar uma consulta e também tiver marcado um serviço de transporte e/ou intérprete, também é necessário proceder ao respetivo cancelamento.



Mudar de dentista

Pode mudar de prestadores de cuidados dentários a qualquer momento. Basta certificar-se de que o novo prestador faz parte da rede UnitedHealthcare—Rlte Smiles. O Serviço de Apoio a Associados também o(a) pode ajudar a encontrar um novo prestador de cuidados dentários. Se mudar de prestador de cuidados dentários, deve pedir ao prestador anterior para enviar os seus registos ao novo prestador. O prestador original não lhe pode cobrar qualquer valor para enviar os registos ao seu novo prestador.



Se o seu dentista sair da rede

Por vezes, os dentistas saem da rede. Podem mudar-se para outro local ou reformar-se. Se o seu prestador de cuidados dentários sair da rede, enviar-lhe-emos uma carta para o(a) informar. O Serviço de Apoio a Associados pode ajudá-lo(a) a encontrar um novo dentista. Por vezes, o UnitedHealthcare—Rlte Smiles irá permitir que receba cuidados de um prestador dentário que saiu da rede. A isso chama-se continuidade dos cuidados.



Especialista dentário

Por vezes, o dentista do seu filho vai querer que leve o seu filho a um especialista dentário. O seu dentista vai informá-lo(a) sobre o tipo de especialista que pretende que consulte. O dentista pode recomendar alguém, ou então o associado pode escolher um especialista sozinho. Certifique-se de que a pessoa que trata o seu filho faz parte da rede do UnitedHealthcare—Rlte Smiles. O Serviço de Apoio a Associados pode ajudá-lo(a) a encontrar um prestador.



Como tomamos decisões

O UnitedHealthcare—Rlte Smiles utiliza um processo chamado “análise da utilização”. Este processo ajuda-nos a assegurar que cada criança recebe o tratamento adequado. Queremos assegurar que as crianças não recebem serviços ou procedimentos de que possam não precisar. Um exemplo seria demasiadas radiografias. Também queremos assegurar que as crianças recebem os serviços de que precisam, como limpezas e selantes. O UnitedHealthcare—Rlte Smiles tem “diretrizes clínicas” para todos os seus prestadores de cuidados dentários. Estas “diretrizes” descrevem a forma como a maioria dos prestadores de cuidados dentários deve proceder ao tratamento dos seus doentes Rlte Smiles.

O UnitedHealthcare—Rlte Smiles tem uma equipa de profissionais dentários que analisa determinados tipos de tratamentos, para assegurar que cumprem as nossas diretrizes clínicas. A equipa inclui o nosso Diretor de Gestão da Utilização, dentistas e ortodontistas.

Apenas dentistas autorizados a exercer podem tomar a decisão de recusar um tratamento ou serviço. Todas as recusas de tratamento ou de serviços devem ser sustentadas pelas diretrizes clínicas da UnitedHealthcare. Pode obter uma cópia destas diretrizes no nosso website, ou contactando o Serviço de Apoio a Associados.

A equipa do UnitedHealthcare—Rlte Smiles não é recompensada por dizer “não” a cuidados necessários. Tem o direito a recorrer de quaisquer decisões de recusar tratamentos ou serviços dentários. O processo para apresentar um recurso em relação a uma decisão é explicado na página 15.



Como pagamos aos prestadores de cuidados dentários

A UnitedHealthcare paga aos seus prestadores de cuidados dentários Rlte Smiles com base no pagamento por serviços prestados. Isto significa que os prestadores de cuidados dentários recebem um determinado valor por cada tratamento ou serviço prestado. Fornecemos tabelas de pagamentos aos nossos prestadores, para saberem o valor que irão receber por cada serviço. O prestador de cuidados dentários não lhe deve pedir para pagar qualquer tratamento ou serviço coberto pelo plano. Se um prestador lhe pedir para pagar, deve contactar o Serviço de Apoio a Associados para informar da situação.



Prestadores fora da rede

Por vezes, poderá precisar de consultar um prestador de cuidados dentários fora da rede. Os prestadores de cuidados dentários que não fazem parte da rede UnitedHealthcare—Rlte Smiles terão de pedir autorização prévia antes de tratar o seu filho. Terão de contactar a UnitedHealthcare e indicar-nos porque é que precisa de ser tratado por um prestador fora da rede.



Segundas opiniões

Uma segunda opinião é quando pretende que o seu filho consulte outro prestador de cuidados dentários relativamente ao mesmo problema. Por exemplo, o seu dentista quer extrair um dente ao seu filho e a situação gera-lhe dúvidas. Pode pedir uma segunda opinião a outro prestador de cuidados dentários. Tem o direito a solicitar uma segunda opinião para qualquer serviço coberto. Basta certificar-se de que o segundo prestador faz parte da rede UnitedHealthcare—Rlte Smiles. O Serviço de Apoio a Associados pode ajudá-lo a encontrar outro prestador se quiser uma segunda opinião.



Receitas médicas

Quaisquer medicamentos/receitas de que o seu filho precise para um problema dentário estão cobertos pelo seu plano médico. Basta levar a receita a uma farmácia que faça parte da rede do plano de saúde do seu filho para aviar a mesma. O Rlte Smiles não cobre receitas, por isso use o Cartão de Identificação do seu plano de saúde.

Emergências e cuidados urgentes



Emergências

Uma emergência é uma doença ou lesão potencialmente fatal. Exige cuidados imediatos. Deve ligar para o **911** ou dirigir-se ao serviço de urgências mais próximo. Também deve contactar o médico de família (ou prestador de cuidados primários, PCP) do seu filho. Se o seu filho tiver uma emergência dentária, deve contactar o seu dentista imediatamente. Ele irá indicar-lhe o que deve fazer. Também pode contactar o Serviço de Apoio a Associados do UnitedHealthcare—Rlte Smiles através do número **1-866-375-3257, TTY 711** de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00. Este serviço pode ajudá-lo(a) a encontrar um prestador de cuidados dentários se precisar de um.

Se a lesão do seu filho for potencialmente fatal, deve ligar para o 911 ou levar o seu filho ao serviço de urgências imediatamente.



Cuidados urgentes

A expressão “cuidados urgentes” diz respeito a situações em que o seu filho tem um problema dentário que não é potencialmente fatal. Um exemplo pode ser a ocorrência de dores ou de uma infeção. Deve contactar o dentista do seu filho. O dentista pode dizer-lhe o que fazer. O dentista do seu filho está obrigado a ver todos os problemas dentários de cuidados urgentes no prazo de 48 horas.



Benefícios dentários Rite Smiles

O plano UnitedHealthcare—Rite Smiles do seu filho cobre um vasto leque de tratamentos e serviços dentários. Estes serviços incluem os cuidados preventivos e de diagnóstico clinicamente necessários, bem como o tratamento de doenças dentárias e gengivais. Alguns serviços dentários podem precisar de aprovação ou “autorização prévia” antes da prestação do serviço.



Benefícios incluídos no plano

Tipo de serviço	Descrição do serviço	Frequência e descrição
Serviços preventivos	Exames dentários de rotina Limpezas Tratamentos com flúor Selantes	A cada 6 meses A cada 6 meses A cada 6 meses Um tratamento por dente a cada 3 anos
Serviços de diagnóstico	Radiografias	Intrabucal/série completa — A cada 4 anos Interproximal — Uma vez a cada ano civil Filme panorâmico — A cada 4 anos
Serviços de restauração	Obturações Coroas Dentaduras, parciais ou completas	Conforme necessário Conforme clinicamente necessário Conforme clinicamente necessário
Serviços ortodônticos	Ortodontia (aparelhos dentários)	Conforme clinicamente necessário para corrigir uma condição incapacitante grave
Cirurgia oral	Extrações ou outra cirurgia bucal	Conforme clinicamente necessário
Outros serviços dentários	Serviços de cuidados dentários de emergência Outros serviços	Conforme clinicamente necessário Conforme clinicamente necessário



Benefícios fora do plano

Os seus benefícios de saúde do Rhode Island Medicaid cobrem:

Serviços adicionais que não estão cobertos pelo UnitedHealthcare—Rite Smiles, mas **estão** cobertos pelos seus benefícios do Rhode Island Medicaid incluem:

- Serviços de emergência numa instalação de internamento
- Serviços de emergência num serviço de urgência hospitalar
- Cirurgia oral para reparar defeitos e lesões na mandíbula e na cavidade oral
- Biopsias
- Reinservação de um dente que caiu devido a um golpe.
- Remoção de lesões, tumores e quistos



- Tratamento de fraturas e deslocamentos na mandíbula
- Suturas ou pontos para reparar feridas
- Medicamentos sujeitos a receita médica

Para mais informações sobre os serviços abrangidos pelo Rhode Island Medicaid, contacte o número no verso do cartão do seu plano de saúde ou do cartão do Medicaid (anchor [âncora]).



Serviços de rastreio, diagnóstico e tratamento precoce e periódico (EPSDT)

O benefício para as crianças e adolescentes do programa Medicaid é conhecido como Serviços de rastreio, diagnóstico e tratamento precoce e periódico, ou EPSDT (do inglês, “Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment”). O EPSDT proporciona uma gama completa de serviços de prevenção, diagnóstico e tratamento para crianças nos programas Medicaid, incluindo o Rlte Smiles. O benefício EPSDT foi criado para assegurar que as crianças recebem exames e cuidados precoces, de modo a prevenir, ou a diagnosticar e tratar os problemas de saúde o mais cedo possível.

Os serviços dentários no benefício EPSDT incluem:

- Cuidados dentários necessários para o tratamento de dor, infeção, recuperação de dentes (por ex., obturações) e manutenção da saúde dentária (prestados tão cedo na vida como necessário); e
- Serviços de emergência, preventivos e de tratamento para doenças dentárias, tais como cáries, que caso não sejam tratadas, podem transformar-se num problema dentário mais grave ou causar danos permanentes aos dentes ou às estruturas que os sustentam (como as gengivas e o maxilar).

O EPSDT e as diretrizes clínicas do Medicaid recomendam que uma criança tenha a sua primeira consulta dentária quando nasce o primeiro dente ou até ao seu primeiro aniversário.

Os cuidados dentários que sejam considerados necessários para uma criança específica estão cobertos mesmo quando a frequência for superior à especificada na tabela de periodicidade. Por exemplo, quando um prestador qualificado, como um dentista, determinar que uma criança apresenta um risco moderado ou elevado de desenvolver cáries na primeira infância (cáries provocadas pelo biberão), a mesma pode receber exames dentários e tratamentos preventivos com uma frequência superior à semestral recomendada pela American Academy of Pediatric Dentistry (Academia Americana de Medicina Dentária Pediátrica).

Para além do seu dentista, o seu médico – como por exemplo, o pediatra do seu filho – também pode ajudar a identificar problemas dentários e encaminhar as crianças para um dentista, para realizarem um check-up completo e receberem quaisquer tratamentos necessários.

Serviços não cobertos

- Procedimentos cosméticos (por exemplo, branqueamento dentário)
- Implantes dentários
- Procedimentos considerados experimentais ou de investigação



Reclamações, queixas e recursos

Queremos que se sinta satisfeito(a) com os cuidados e serviços recebidos. Caso não se sinta satisfeito(a), queremos que nos informe, para podermos resolver o problema.



Reclamações

Tem o direito a apresentar uma reclamação a qualquer momento. Contacte o Serviço de Apoio a Associados do UnitedHealthcare—Rlte Smiles e daremos resposta às suas questões ou preocupações sobre benefícios, serviços, acesso a consultas, faturas erradas que tenha recebido ou outros problemas. Se possível, iremos resolver o seu problema no momento da sua chamada. Se isso não for possível, pediremos mais informações e dar-lhe-emos uma resposta no prazo de 30 dias corridos após a apresentação da sua reclamação. Pode pedir mais informações a qualquer momento.

Também pode apresentar uma reclamação por escrito. Um representante autorizado – alguém que escolha por escrito – pode ajudá-lo(a). O seu representante autorizado pode ser um amigo, vizinho, familiar, prestador ou advogado.

Envie as reclamações por escrito para:

UnitedHealthcare—Rlte Smiles
Appeals/Complaints Department
P.O. Box 170
Milwaukee, WI 53201



Queixas

Uma queixa é uma manifestação de insatisfação relativamente a qualquer assunto, que não o facto de um serviço não estar coberto. Os exemplos de uma queixa incluem:

- Não está satisfeito(a) com a forma como o UnitedHealthcare—Rlte Smiles respondeu à sua reclamação
- Discorda do facto de pedirmos mais tempo para tomar uma decisão em relação a uma autorização
- Tem preocupações em relação à qualidade dos cuidados ou serviços prestados
- Acha que um prestador ou um seu funcionário foi mal-educado
- Acha que um prestador não respeitou os seus direitos enquanto associado

Você ou o seu representante autorizado podem apresentar uma queixa por escrito ou telefonicamente a qualquer momento. Depois de recebermos a sua queixa, podemos pedir-lhe mais informações. Enviaremos uma carta para o(a) informar que recebemos a sua exposição e dar-lhe-emos uma resposta no prazo de 90 dias corridos. Apresentar uma queixa não irá afetar a sua cobertura do UnitedHealthcare—Rlte Smiles.



Recursos

Um recurso é um pedido de serviços ou suprimentos que não estão cobertos no seu documento de benefícios, ou um pedido para alterar uma decisão tomada pelo UnitedHealthcare—Rlte Smiles relativamente a cuidados clínicos, serviços ou medicamentos que você ou o seu prestador acham que tem direito a receber. Você, ou um representante autorizado, pode apresentar um recurso por escrito, pessoalmente, ou através de contacto telefónico para o Serviço de Apoio a Associados do UnitedHealthcare—Rlte Smiles. Os pedidos para analisar serviços que foram recusados pelo UnitedHealthcare—Rlte Smiles devem ser feitos **no prazo de 60 dias corridos** a contar da decisão do UnitedHealthcare—Rlte Smiles de recusar um serviço ou um suprimento. Iremos analisar os cuidados ou serviços que foram recusados ou a decisão que foi tomada em relação à cobertura.



Envie os recursos por escrito para:

UnitedHealthcare—Rlte Smiles
Attn: Grievance and Appeals Unit
P.O. Box 170
Milwaukee, WI 53201

Tem o direito a:

- Pedir e receber cópias de todos os documentos relacionados com o recurso. Pode adicionar informações sobre o recurso ao seu ficheiro, por escrito ou pessoalmente.
- Continuar a receber serviços cobertos pela Medicaid enquanto o seu recurso estiver a ser analisado. Para que estes serviços cobertos pela Medicaid continuem, tem de telefonar ou informar de outro modo o UnitedHealthcare—Rlte Smiles **no prazo de 10 dias corridos** após ter sido notificado(a). Se o recurso for recusado, pode ser responsável pelo custo de quaisquer benefícios que tenha continuado a receber. Se o recurso for aprovado e não tiver solicitado a continuação dos seus serviços enquanto estava a aguardar a resposta ao recurso, o UnitedHealthcare—Rlte Smiles irá autorizar ou prestar serviços no prazo de 72 horas.

Pessoal qualificado do UnitedHealthcare—Rlte Smiles toma decisões em relação a recursos que não sejam relativos a questões clínicas. Profissionais de saúde qualificados tomam decisões sobre os recursos relativos a questões clínicas. Tomaremos uma decisão justa em relação aos recursos no prazo de 30 dias corridos após a receção do seu recurso.

Outra pessoa pode recorrer em meu nome?

Sim. O seu médico, outro prestador, ou qualquer pessoa que escolha pode apresentar um recurso, mas primeiro deve informar-nos por escrito de que autoriza outra pessoa a trabalhar connosco no seu recurso. A forma mais fácil de informar-nos que alguém pode recorrer em seu nome é preencher um **Formulário de Representante Autorizado para Recursos**. O formulário dá à outra pessoa autorização para ajudar a tratar do seu recurso.

Guarde sempre uma cópia do seu Formulário de Representante Autorizado para Recursos porque **temos de receber o Formulário de Representante Autorizado para Recursos preenchido antes de podermos analisar o recurso**. O Formulário de Representante Autorizado para Recursos é válido durante um ano a contar da data da sua assinatura, a menos que nos informe de que já não quer permitir que alguém aja em seu nome na qualidade de representante para efeitos de recurso.

Para receber um Formulário de Representante Autorizado para Recursos, contacte o Serviço de Apoio a Associados para pedir um ou visite o nosso website.



Recursos urgentes (rápidos)

Quando o seu prestador considerar que um atraso nos seus cuidados ou no seu tratamento pode constituir uma emergência médica, você ou o seu prestador devem contactar o Serviço de Apoio a Associados do UnitedHealthcare—Rlte Smiles para solicitar um recurso rápido. Isto significa que a ausência de cuidados médicos imediatos pode causar um risco para a sua vida ou provocar dores severas. Tomaremos uma decisão relativamente a recursos urgentes no prazo de 72 horas após recebermos o seu pedido.

Se forem necessárias mais informações, o UnitedHealthcare—Rlte Smiles irá contactá-lo(a) para o(a) informar de que precisamos de mais tempo para analisar o seu pedido.

Recursos externos

Se ainda não estiver satisfeito(a) após a conclusão do recurso apresentado ao UnitedHealthcare—Rlte Smiles pode solicitar que uma organização de revisão independente (IRO, do inglês “independent review organization”) analise o seu recurso. Os pedidos de recursos externos devem ser recebidos no prazo de quatro meses após a decisão relativa ao seu recurso. Contacte o Serviço de Apoio a Associados do UnitedHealthcare—Rlte Smiles para solicitar ajuda ou receber instruções por escrito sobre como apresentar um recurso externo.

Audiência Justa do Medicaid

Os associados que não estiverem satisfeitos com o resultado da decisão do UnitedHealthcare—Rlte Smiles relativamente a um recurso podem também solicitar uma Audiência Justa junto do estado, no prazo de cento e vinte (120) dias corridos após a decisão em relação ao seu recurso. Pode solicitar uma Audiência Justa junto do Executive Office of Health and Human Services (EOHHS). Tem direito à continuação dos serviços cobertos pelo Medicaid enquanto espera uma Audiência Justa. Se o recurso em sede de Audiência Justa for recusado, pode ser responsável pelo custo de quaisquer benefícios que tenha continuado a receber. Para solicitar uma Audiência Justa do Medicaid, pode:

- Telefonar para o número 401-462-2132 (TDD 401-462-3363), depois de terminar o processo interno do UnitedHealthcare—Rlte Smiles.
- Envie o seu pedido por fax para o número 401-462-0458.
- Envie o seu pedido por e-mail para: **OHHS.AppealsOffice@ohhs.ri.gov** ou
- Envie o seu pedido por correio para:
EOHHS Appeals Office
Virks Building
3 West Road
Cranston, RI 02920



Como apresentar uma reclamação sobre o processo de recurso

Também pode apresentar uma reclamação a qualquer momento durante o processo de recurso junto do Office of the Health Insurance Commissioner (OHIC) (Gabinete do Comissário de Seguros de Saúde), através da linha de apoio ao consumidor:

Office of the Health Insurance Commissioner (OHIC)
 RI Insurance Resource, Education, and Assistance Consumer Helpline
 1210 Pontiac Avenue
 Cranston, RI 02920
 Telefone: 1-855-747-3224 (1-855-RIREACH)
 Website: www.rireach.org
 E-mail: rireach@ripin.org

Você ou o seu representante autorizado também podem contactar a Adults in Managed Care Helpline (Linha de Apoio a Adultos em Cuidados Geridos), através do número 401-784-8877, para receber ajuda.

Para receber ajuda no âmbito da sua reclamação, queixa ou recurso, também pode contactar os RI Legal Services (Serviços Jurídicos de Rhode Island), através do número 401-274-2652.



Fraude, desperdício e abuso

Qualquer pessoa pode denunciar uma potencial fraude e abuso. Pode existir fraude e abuso tanto por parte dos associados como dos prestadores. Seguem-se alguns exemplos de fraude ou abuso no âmbito do Medicaid, que podem ser cometidos por um consultório dentário:

- Faturar serviços que não foram prestados
- Pedir a uma família para pagar por serviços que estão abrangidos pelo Rlte Smiles
- Prestar serviços que não são realmente necessários (como por exemplo, extrair dentes sem necessidade)

Seguem-se alguns exemplos de fraude ou abuso no âmbito do Medicaid, que podem ser cometidos por um associado do Rlte Smiles (ou pela família do associado):

- Receber benefícios em Rhode Island e noutro estado ao mesmo tempo.
- Alterar ou forjar receitas médicas ou a venda de medicamentos
- Receber benefícios da Medicaid para os quais não é elegível.
- Dar um cartão de identificação do UnitedHealthcare—Rlte Smiles a outra pessoa para que o use.
- Uso excessivo ou abusivo dos benefícios médicos ou dentários do Medicaid.

Pode contactar o Serviço de Apoio a Associados do UnitedHealthcare—Rlte Smiles para comunicar quaisquer suspeitas de fraude e abuso. Também pode comunicar fraude da Medicaid ao Rhode Island Attorney General Office, Fraud Division (Departamento de Fraude do Ministério Público de Rhode Island), através do número 401-274-4400 (TDD 401-453-0410), ou por correio:

Medicaid Fraud Control Unit
 Office of the Attorney General
 150 South Main Street
 Providence, RI 02903



Perguntas frequentes

Q Posso levar o meu filho a qualquer dentista?

A Apenas pode levar o seu filho a um dentista que faça parte da rede UnitedHealthcare—Rlte Smiles. Se o atual prestador de cuidados dentários do seu filho não fizer parte do plano dentário, contacte o Serviço de Apoio a Associados. Podemos ajudar o seu prestador de cuidados dentários a aderir à nossa rede, ou podemos ajudá-lo(a) a encontrar um novo dentista que participe na nossa rede.

Q Quando devo começar a levar o meu filho ao dentista?

A As crianças devem consultar um dentista por volta do seu primeiro aniversário. Depois disso, os pais devem marcar uma consulta dentária a cada seis meses.

Q Os associados do Rlte Smiles terão um cartão de identificação?

A Sim, enviaremos o cartão de identificação do seu filho após a respetiva adesão. Certifique-se de que leva o cartão de identificação do seu filho para todas as consultas dentárias. Se perder o cartão, pode contactar o Serviço de Apoio a Associados para receber outro.

Q Quando consulto o dentista, terei de efetuar copagamentos?

A Não. O programa Rlte Smiles não tem quaisquer copagamentos; no entanto, é necessário pagar todos os procedimentos e tratamentos não cobertos. Para mais informações relativamente aos serviços cobertos pelo Rlte Smiles, contacte o Serviço de Apoio a Associados, através do número **1-866-375-3257, TTY 711**.

Q Será que eu (progenitor), ou os meus outros filhos nascidos antes de 1 de maio de 2000, nos podemos inscrever no Rlte Smiles?

A Não. Apenas crianças nascidas a 1 de maio de 2000 ou após essa data são elegíveis para o Rlte Smiles. As crianças mais velhas e os adultos podem aceder a serviços dentários através do Medicaid Fee for Service (Pagamentos por Serviços do Medicaid) (Cartão de Âncora).

Q Como é que faço para encontrar um dentista e marcar uma consulta?

A Ao contactar o Serviço de Apoio a Associados do UnitedHealthcare—Rlte Smiles, através do número **1-866-375-3257, TTY 711**, podemos ajudá-lo(a) a encontrar um dentista na sua zona. Para além disso, irá receber um Diretório de Prestadores Participantes, com uma lista de todos os dentistas que participam no programa. Também pode localizar um prestador participante através da Internet, visitando o nosso website em **uhc.com/Rltesmiles**.

Q O que preciso de fazer se cancelar a consulta do meu filho no dentista?

A Deve contactar o consultório dentário com uma antecedência mínima de 24 a 48 horas (o período exato varia, consoante as diferentes práticas nos consultórios dentários) em relação à consulta marcada, para cancelar a mesma. Muitos dentistas têm políticas de cancelamento, em que se reservam o direito a deixar de ver um doente que faltar a consultas marcadas. É muito importante comparecer a todas as consultas marcadas, ou telefonar com antecedência se tiver de cancelar.

**Q E se um dentista ou uma clínica me enviar uma fatura?**

A Caso receba uma fatura, ligue para o Serviço de Apoio a Associados através do número **1-866-375-3257, TTY 711**. Um representante irá averiguar consigo se precisa de pagar a fatura, ou como resolver o problema.

Q E se os meus filhos tiverem outro seguro dentário?

A As crianças elegíveis para o Medicaid que tenham outro seguro dentário não são elegíveis para inclusão no Rlte Smiles. Notifique a Unidade de Third Party Liability (TPL) (Responsabilidade de Terceiros) do EOHHS através do número 462-2181 se o(s) seu(s) filho(s) tiver(em) outro seguro dentário.

Q O Plano de Saúde exige que eu obtenha uma segunda opinião relativamente a quaisquer serviços?

A Não. O UnitedHealthcare—Rlte Smiles não exige que obtenha uma segunda opinião relativamente a serviços cobertos. No entanto, tem ao dispor uma segunda opinião para todos os serviços dentários cobertos. Se gostaria de obter uma segunda opinião, contacte o Serviço de Apoio a Associados.

Q O que devo fazer se quiser que o meu filho consulte um especialista dentário?

A Em primeiro lugar, fale com o dentista do seu filho. O seu dentista pode ajudá-lo(a) a encontrar o tipo de especialista de que o seu filho precisa – e que faça parte da nossa rede.

Q Preciso de uma recomendação para que o meu filho consulte um especialista dentário?

A O seu filho não precisa de uma recomendação para um especialista dentário, desde que o dentista participe no programa UnitedHealthcare—Rlte Smiles.

Q Como faço para escolher um hospital participante?

A O dentista do seu filho irá encaminhá-lo para um hospital, caso o seu filho precise de ir ao hospital para receber serviços dentários.

Q Que benefícios não estão cobertos pelo meu plano de saúde?

A Os seguintes serviços não estão cobertos pelo programa UnitedHealthcare—Rlte Smiles:

- Procedimentos experimentais
- Tratamentos cosméticos ou que não são clinicamente necessários
- Serviços fora do território dos Estados Unidos (de emergência ou não)
- Serviços cobertos pelo Medicaid Fee-For-Service que são considerados serviços médicos (tais como: determinados procedimentos cirúrgicos orais, nomeadamente reimplantação dentária, biopsia de tecido oral, tratamento de fraturas, etc.)
- As coroas para dentes pré-molares e molares estão limitadas a coroas de aço inoxidável
- Compensação de oclusão
- Implantes
- Os seguintes tipos de coroas: porcelana/cerâmica, ouro altamente nobre, ou outra liga de metal nobre, e porcelana fundida com metal.



Outros serviços dentários podem não estar cobertos pelo plano. Contacte o Serviço de Apoio a Associados caso tenha dúvidas sobre se um serviço está ou não coberto. Tenha em atenção que é responsável por qualquer procedimento ou tratamento que não esteja coberto pelo plano UnitedHealthcare—Rlte Smiles.

Q E se o UnitedHealthcare—Rlte Smiles não pagar o pedido de reembolso por cuidados dentários ao meu filho?

A Terá de contactar o Serviço de Apoio a Associados, através do número **1-866-375-3257, TTY 711**, e pedir-nos para analisar o pedido de reembolso. Por exemplo, o UnitedHealthcare—Rlte Smiles irá recusar o seu pedido de reembolso quando receber serviços que não estão cobertos pelo Programa Rlte Smiles. Quando solicitar uma análise de um caso, o UnitedHealthcare—Rlte Smiles irá estudar o seu pedido e reconsiderar a decisão tomada com a maior brevidade possível. Iremos informá-lo do resultado da análise por escrito. Para saber detalhes sobre como apresentar um recurso em relação a uma recusa, consulte a página 15 deste manual.

Q E se receber uma fatura?

A Se receber uma fatura de um dentista ou hospital, envie-nos o original da mesma, com a maior brevidade possível, e guarde uma cópia para os seus registos. Pode enviar a fatura para o endereço destinado a Recursos e Queixas:

UnitedHealthcare—Rlte Smiles Appeals
P.O. Box 170
Milwaukee, WI 53201

Iremos analisar essas faturas para confirmarmos se dizem respeito a serviços cobertos pelo Rlte Smiles. Se estiverem cobertos, e caso sejam necessários e tenham sido autorizados, pagaremos de imediato ao prestador de cuidados de saúde. Caso seja necessário, indique ao prestador que o UnitedHealthcare—Rlte Smiles está a analisar a fatura.

Q E se mudar de residência para fora do estado?

A Se planeia mudar de residência para outro estado, contacte a HealthSourceRI, através do número **1-855-840-4774**, ou o DHS, através do número 1-855-697-4347. Os seus benefícios dentários e médicos terminam quando muda de residência para fora do estado.



Dicas para uma boa saúde dentária

- Compareça a todas as consultas dentárias marcadas
- Telefone ao seu dentista 24 a 48 horas antes da consulta se tiver de cancelar
- Forneça aos prestadores de cuidados infantis o nome do dentista e o respetivo número de telefone em caso de emergência, e certifique-se de que sabem como lidar com emergências dentárias, como por exemplo, dores de dentes severas, hemorragia severa, inchaço ou trauma (acidentes).

Aos 12 meses de idade:

- Comece a escovar os dentes do seu filho com uma quantidade muito pequena de pasta dentífrica com flúor (no máximo, do tamanho de um grão de arroz).
- Marque uma consulta para o primeiro exame dentário do seu filho assim que nascer o primeiro dente e, o mais tardar, até ao seu primeiro aniversário
- Não ponha a criança a dormir com um biberão que contenha qualquer outra coisa que não água, nem coloque um biberão na boca da criança, com esta na posição deitada

Entre os 15 e 18 meses de idade:

- Continue a escovar os dentes do seu filho com uma quantidade muito pequena de pasta dentífrica com flúor (no máximo, do tamanho de um grão de arroz). Marque uma consulta com o seu dentista para realizar um exame dentário, caso ainda não o tenha feito
- Continue a evitar por a criança a dormir com um biberão que contenha qualquer outra coisa que não água, ou colocar um biberão na boca da criança, com esta na posição deitada
- As crianças com menos de 4 a 5 anos continuam a precisar de ajuda para escovar os dentes

Aos 3 anos de idade:

- Comece a ensinar o seu filho a escovar os dentes, com uma quantidade de pasta dentífrica com flúor do tamanho de uma ervilha e com a sua ajuda
- As crianças com menos de 4 a 5 anos continuam a precisar de ajuda para escovar os dentes
- Comece a utilizar o fio dental quando os dentes posteriores começarem a sair. Isto é importante porque as cerdas da escova de dentes não conseguem chegar ao espaço entre os dentes, deixando estes vulneráveis a bactérias e a cáries.
- Leve o seu filho ao dentista regularmente e pergunte-lhe sobre suplementos de flúor, ou aplicações de flúor no consultório, que fortalecem o esmalte dos dentes e ajudam a protegê-lo contra as cáries. Para a maioria das crianças, isso significa ir ao dentista duas vezes por ano



Aos 4 anos de idade

- Certifique-se de que o seu filho escova os dentes duas vezes por dia, com uma quantidade de pasta dentífrica com flúor do tamanho de uma ervilha – com supervisão
- As crianças com menos de 4 a 5 anos continuam a precisar de ajuda para escovar os dentes
- Se o seu filho costuma chupar uma chupeta, os dedos ou o polegar, comece a ajudá-lo a deixar o hábito

Durante a parte intermédia da infância

- Certifique-se de que o seu filho escova os dentes duas vezes por dia, com uma quantidade de pasta dentífrica com flúor do tamanho de uma ervilha – com supervisão até o seu filho fazer 6 anos, e ajude-o a usar o fio dental. Certifique-se de que o seu filho faz check-ups regulares e não se esqueça de perguntar ao dentista por suplementos de flúor e selantes, quando os molares definitivos do seu filho (molares que nascem por volta dos 6 anos de idade) começarem a sair. À medida que nascem os dentes definitivos do seu filho, peça ao dentista para os avaliar, para assegurar que estão a sair devidamente. Por fim, certifique-se de que o seu filho se alimenta bem e ingere bastantes frutas e verduras.

Lista de verificação para uma boca saudável

Siga estas dicas para ajudar a manter a boca do seu filho saudável.

É provável que esteja interessado(a) em saber mais sobre desenvolvimento dos dentes do seu filho, bem como sobre o que pode fazer, enquanto progenitor, para assegurar que o seu filho cresce com um sorriso saudável. Tem aqui as respostas a algumas das perguntas mais frequentes que os pais fazem.

Como é que posso preparar o meu filho para uma consulta no dentista?

- Faça da primeira consulta algo que o seu filho possa aguardar com expectativa. Hoje em dia, a medicina dentária para crianças é uma experiência divertida e aguardada de forma positiva.
- As consultas marcadas para a parte da manhã são aquelas em que, por norma, a criança está mais descansada e coopera melhor.
- Não tente subornar o seu filho; em vez disso, pode ler-lhe uma história sobre uma ida ao dentista, ou pode “brincar aos dentistas” com a criança, revezando-se a analisar a boca um do outro com a ajuda de uma lanterna.
- Se o seu filho fizer uma pergunta que não se sinta à vontade para responder, pode dizer: “não sei, vamos perguntar ao dentista”. Isto evita que assuste a criança sem necessidade, permitindo também que esta desempenhe um papel ativo na consulta.



Preocupações importantes

As cáries provocadas pelo biberão são a principal causa de cáries e perda de dentes em crianças muito pequenas. Para evitar isto, não ponha o seu bebé a dormir com um biberão que contenha qualquer substância viscosa ou açucarada, como leite, sumo de frutas, leite em pó para bebé, ou outras bebidas adoçadas. Se for necessário dar um biberão à criança para esta dormir, use água normal.

Também é frequente que as crianças ativas sofram acidentes. Os dentes que sofrem lesões devem ser tratados imediatamente pelo dentista. Em muitos casos, os cuidados imediatos podem evitar outras lesões ou a perda de dentes. Por vezes, as crianças muito ativas podem partir completamente um dente saudável. Se isto acontecer a um dente definitivo, guarde o dente e quaisquer fragmentos de tecido da gengiva. Mergulhe o dente em leite ou água até poder encontrar ajuda. Se não tiver disponível leite ou água, pode prolongar a vida do dente partido ao mantê-lo húmido em saliva, mantendo o dente debaixo da língua ou entre a bochecha e a gengiva. Em muitos casos, o dente pode voltar a ser colocado com êxito, se obtiver ajuda no espaço de uma hora.

Os dentes de leite serão perdidos. Porque é que devem ser corrigidos?

Os dentes de leite (primários) fornecem uma base e orientação para os dentes permanentes (definitivos). Se uma criança tiver dentes com um espaçamento inadequado ou que tenham muitas cáries, apinhamento, movimento dentário, ou maus hábitos de higiene oral, pode ser necessário o tratamento precoce para evitar tratamentos mais complicados (como aparelhos dentários) no futuro. O desenvolvimento inicial dos dentes também afeta a capacidade da criança a nível de comer, mastigar, formar padrões de fala e engolir. Isto é especialmente importante para a confiança social e a autoestima do seu filho. Se a criança perder os dentes de leite precocemente, existem aparelhos cosméticos e retentores de espaço para os substituir, ou para fornecer espaço para os dentes permanentes poderem sair.

Quando é que o meu filho deve consultar o dentista pela primeira vez?

O primeiro aniversário do seu filho é um bom momento para realizar uma avaliação dentária, com vista a diagnosticar e prevenir quaisquer problemas de saúde oral no futuro. Um ano de idade também é um bom momento para começar a desabituar o seu filho de usar o biberão.

Como é que posso ajudar o meu filho a manter um sorriso saudável durante toda a vida?

- Enquanto progenitor, dê o exemplo ao cuidar devidamente dos seus dentes.
- Antes de os dentes do seu filho começarem a nascer, comece a massajar as gengivas com o seu dedo, ou com uma pequena compressa de gaze ou um pano molhado(a) em água morna.
- Quando os primeiros dentes do bebé nascerem, escove e limpe os dentes do seu filho usando o fio dental até que este esteja suficientemente crescido para o fazer sozinho.
- Alimente o seu filho com uma dieta equilibrada e ofereça-lhe petiscos saudáveis.
- Pergunte ao seu dentista sobre o flúor e outros tratamentos que previnem cáries dentárias.
- Certifique-se de que o seu filho recebe cuidados dentários regulares durante o seu desenvolvimento.



Confidencialidade – proteção das suas informações de cuidados de saúde

O UnitedHealthcare—Rlte Smiles tem implementada uma política para proteger as suas informações de cuidados de saúde pessoais. Esta política declara que não facultaremos as suas informações confidenciais sem a sua autorização por escrito, a menos que exista um motivo legal, como por exemplo, uma ordem do tribunal, ou sinais de abuso infantil.

Tomámos outras medidas para proteger o seu direito a manter confidenciais as suas informações de cuidados de saúde. As suas informações dentárias são protegidas por palavras-passe de computador e a empresa não vende informações com o seu nome a qualquer outra empresa.

Utilizamos dados para investigar novas formas de melhorar o serviço prestado aos nossos associados, mas os dados são usados de uma forma que protege as informações dentárias pessoais do associado em causa.

Com base na lei de Rhode Island (RI GLCH37.3 secção 5-37. 3-4 (b) (3)), o UnitedHealthcare—Rlte Smiles está autorizado a divulgar informação para resolver problemas relacionados com pedidos de reembolso e coordenar a prestação de cuidados com o sistema de saúde.

Protegemos a confidencialidade das suas informações de saúde de muitas formas, como por exemplo:

- Todos os colaboradores do UnitedHealthcare—Rlte Smiles assinam declarações onde se comprometem a manter confidenciais as informações de cuidados de saúde pessoais dos associados.
- Todos os contratos com os prestadores e clínicas do UnitedHealthcare—Rlte Smiles indicam que estes(as) se comprometem a manter confidenciais as informações de cuidados de saúde pessoais dos associados.
- O pessoal do nosso Serviço de Apoio a Associados não facultará as suas informações de saúde pelo telefone a qualquer outra pessoa que não você.



AVISOS DO PLANO DENTÁRIO SOBRE PRÁTICAS DE CONFIDENCIALIDADE

Aviso relativo a Informações Clínicas: Páginas 25 a 28.

Aviso relativo a Informações Financeiras: Página 29.

Aviso de Confidencialidade de Informações Clínicas

ESTE AVISO DESCREVE A FORMA COMO AS INFORMAÇÕES CLÍNICAS SOBRE A SUA PESSOA PODEM SER USADAS E DIVULGADAS, E COMO PODE ACEDER A ESTAS INFORMAÇÕES. LEIA-O COM ATENÇÃO.

Em vigor a partir de 1 de janeiro de 2018

Temos² a obrigação legal de proteger a confidencialidade das suas informações de saúde. Também temos a obrigação de enviar-lhe este aviso, que explica como podemos usar as informações relativas a si, bem como quando é que podemos entregar ou “divulgar” essas informações a outras entidades. Também tem direitos em relação às suas informações de saúde, que são descritos neste aviso. Temos a obrigação legal de respeitar os termos deste aviso.

No âmbito deste aviso, os termos “informações” ou “informações de saúde” incluem quaisquer informações mantidas por nós, que possam razoavelmente ser usadas para identificá-lo(a) e que digam respeito ao seu estado de saúde física ou mental, à prestação de cuidados de saúde à sua pessoa ou ao pagamento desses cuidados. Cumpriremos os requisitos das leis de privacidade aplicáveis relativos à sua notificação, na eventualidade de uma violação das suas informações de saúde.

Temos o direito de alterar as nossas práticas de privacidade e os termos deste aviso. Se efetuarmos uma alteração substancial às nossas práticas de privacidade, iremos facultar-lhe, na nossa distribuição anual seguinte, um aviso revisto ou informações relativas à alteração substancial e sobre como obter um aviso revisto. Facultar-lhe-emos estas informações através de publicidade endereçada ou por via eletrónica, em conformidade com a legislação aplicável. Em todos os casos, se tivermos um website para o seu plano dentário específico, publicaremos o aviso revisto no mesmo, como por exemplo, em www.myuhc.com. Reservamo-nos o direito a fazer vigorar qualquer aviso revisto ou alterado, relativamente a informações que já tenhamos em nossa posse e que venhamos a receber no futuro.

O UnitedHealth Group recolhe e conserva informações em formato oral, escrito e eletrónico, para administrar a sua atividade e disponibilizar produtos, serviços e informações importantes aos seus aderentes. Mantemos salvaguardas de segurança físicas, eletrónicas e ao nível dos procedimentos no âmbito do tratamento e manutenção das informações dos nossos aderentes, em conformidade com as normas estaduais e federais aplicáveis, para proteger contra riscos como a perda, a destruição ou a utilização indevida.

Como usamos ou divulgamos informações

Temos de usar e divulgar as suas informações de saúde para facultar as mesmas:

- A si, ou a alguém que tenha o direito legal de agir em seu nome (o seu representante pessoal) para administrar os seus direitos descritos neste aviso; e
- Ao Secretary of the Department of Health and Human Services (Secretário do Departamento de Serviços de Saúde e Serviços Humanos), se necessário, para garantir que a sua privacidade é protegida.

Temos o direito de usar e divulgar as suas informações de saúde no âmbito do seu tratamento, do pagamento dos seus cuidados de saúde e da gestão da nossa atividade. Por exemplo, podemos usar ou divulgar as suas informações de saúde:

- **Para efeitos de Pagamento** dos prémios que nos são devidos, para determinar a sua cobertura e para processar pedidos de reembolso relativos a cuidados de saúde que receber, incluindo para sub-rogação ou coordenação de outros benefícios que possa ter. Por exemplo, podemos dizer a um médico se é elegível para cobertura e que percentagem da conta pode ser coberta.
- **Para efeitos de Tratamento.** Podemos usar ou divulgar as suas informações de saúde para ajudar ao seu tratamento ou à coordenação dos seus cuidados. Por exemplo, podemos divulgar informações aos seus médicos ou hospitais, para os ajudar a prestar-lhe cuidados clínicos.
- **Para operações de cuidados de saúde.** Podemos usar ou divulgar as suas informações de saúde conforme necessário para explorar e gerir as nossas atividades comerciais relacionadas com o fornecimento e a gestão da sua cobertura de cuidados de saúde. Por exemplo, podemos falar com o seu médico para sugerir um programa de gestão da doença ou de bem-estar que pode ajudar a melhorar a sua saúde, ou podemos analisar dados para determinar como é que podemos melhorar os nossos serviços. Também podemos desidentificar as informações de saúde de acordo com as leis aplicáveis. Depois que a informação é desidentificada, a informação não está mais sujeita a este aviso e nós podemos usar a informação para qualquer propósito legal.



- **Para lhe fornecer informações sobre programas ou produtos relacionados com a saúde**, tais como tratamentos médicos e programas alternativos, ou sobre produtos e serviços relacionados com a saúde, sujeito aos limites impostos por lei.
 - **Para Promotores do Plano**. Se tiver cobertura através de um plano de saúde de grupo promovido por uma entidade patronal, podemos partilhar informações de saúde resumidas, bem como informações sobre a adesão e a anulação da adesão ao promotor do plano. Para além disso, podemos partilhar outras informações de saúde com o promotor do plano para efeitos de administração do plano, caso o promotor aceite restrições especiais em relação à utilização e divulgação das informações, em conformidade com a legislação federal.
 - **Para fins de subscrição**. Podemos usar ou divulgar as suas informações de saúde para fins de subscrição; no entanto, não iremos usar ou divulgar as suas informações genéticas para esses fins.
 - **Para lembretes**. Podemos usar ou divulgar as suas informações de saúde para lhe enviar lembretes sobre os seus benefícios ou cuidados, como por exemplo, lembretes de consultas com prestadores que lhe prestam cuidados clínicos.
- Podemos** usar ou divulgar as suas informações de saúde para os seguintes fins, em circunstâncias limitadas:
- **Conforme exigido por lei**. Podemos divulgar informações quando a lei assim o exigir.
 - **A pessoas envolvidas nos seus cuidados**. Podemos usar ou divulgar as suas informações de saúde a uma pessoa envolvida nos seus cuidados ou que ajuda a pagar os mesmos, como por exemplo, um familiar, quando estiver incapacitado ou numa situação de emergência, ou quando concordar ou não objetar quando lhe for dada a oportunidade. Se estiver indisponível ou não estiver capaz de objetar, usaremos o nosso melhor critério para decidir se a divulgação é do seu melhor interesse. Aplicam-se regras especiais relativamente a quando é que podemos divulgar informações de saúde a familiares e outros envolvidos nos cuidados de uma pessoa falecida. Podemos divulgar informações de saúde a quaisquer pessoas envolvidas, antes do falecimento, no cuidado ou pagamento dos cuidados de uma pessoa falecida, a menos que saibamos que fazê-lo seria inconsistente com uma preferência manifestada anteriormente pelo(a) falecido(a).
 - **Para atividades de saúde pública**, como a comunicação ou prevenção de epidemias de doenças junto de uma autoridade de saúde pública.
 - **Para comunicar vítimas de abusos, negligência ou violência doméstica** a autoridades governamentais que estão autorizadas por lei a receber essas informações, incluindo um serviço social ou uma agência de serviços de proteção.
 - **Para atividades de fiscalização de saúde** a uma agência de fiscalização da saúde, relativamente a atividades autorizadas por lei, tais como o licenciamento, auditorias e investigações de fraude e abusos.
 - **Para procedimentos judiciais ou administrativos**, como por exemplo, em resposta a uma ordem do tribunal, mandato de busca ou intimação.
 - **Para fins de aplicação da lei**. Podemos divulgar as suas informações de saúde a um agente da autoridade, para fins como o fornecimento de informações limitadas para localizar uma pessoa desaparecida ou comunicar um crime.
 - **Para evitar uma ameaça grave à saúde ou à segurança**, em relação a si, a outra pessoa ou ao público em geral, por exemplo, mediante a divulgação de informações às agências de saúde pública ou autoridades de aplicação da lei, ou no caso de uma emergência ou catástrofe natural.
 - **Para funções governamentais especializadas**, tais como atividades das forças armadas e dos veteranos, atividades de segurança nacional e dos serviços de informações, bem como serviços de proteção do Presidente e de outros responsáveis.
 - **Para efeitos de compensação de trabalhadores**, conforme autorizado por, ou na medida necessária para cumprir as leis estaduais de compensação de trabalhadores que regem as lesões ou doenças relacionadas com o trabalho.
 - **Para fins de investigação**, como por exemplo, investigação relacionada com a avaliação de determinados tratamentos ou a prevenção da doença ou da incapacidade, se o estudo de investigação cumprir os requisitos da lei federal relativa à privacidade.
 - **Para dar informações sobre pessoas falecidas**. Podemos divulgar informações a um médico legista ou a um patologista para identificar uma pessoa falecida, determinar a causa da morte, ou conforme autorizado por lei. Também podemos divulgar informações a agentes funerários, conforme necessário para desempenharem as suas funções.
 - **Para fins de colheita de órgãos**. Podemos usar ou divulgar informações a entidades que tratam da colheita, preservação ou transplante de órgãos, olhos ou tecidos, para facilitar a doação e transplantação.
 - **A estabelecimentos prisionais ou agentes da autoridade** se for um recluso de um estabelecimento prisional ou estiver detido por um agente da autoridade, mas apenas se necessário (1) para que a instituição lhe preste cuidados de saúde; (2) para proteger a sua saúde e segurança, ou a saúde e segurança de outras pessoas; ou (3) para fins de saúde e segurança do estabelecimento prisional.
 - **A associados comerciais** que executam funções em nosso nome ou que nos prestam serviços, se as informações forem necessárias no âmbito dessas funções ou serviços. Os nossos associados comerciais têm a obrigação, no âmbito do contrato celebrado conosco e nos termos da legislação federal, de proteger a privacidade das suas informações e não estão autorizados a usar ou divulgar quaisquer informações para além das especificadas no nosso contrato e conforme permitido pela legislação federal.
 - **Restrições adicionais em relação ao uso e divulgação**. Determinadas leis federais e estaduais podem exigir proteções especiais da privacidade, que limitam a utilização e divulgação de determinadas informações de saúde, incluindo informações altamente confidenciais relativas a si. “Informações altamente confidenciais” podem incluir informações confidenciais ao abrigo de leis Federais que regem informações sobre o abuso de álcool e drogas e informações genéticas, bem como leis estaduais que protegem frequentemente os seguintes tipos de informações:
 1. VIH/SIDA;
 2. Saúde mental;
 3. Testes genéticos;
 4. Abuso de álcool e de drogas;
 5. Informações sobre doenças sexualmente transmissíveis e saúde reprodutiva; e
 6. Abuso ou negligência, incluindo agressão sexual, de crianças ou adultos.



Se a utilização ou divulgação das informações de saúde descritas anteriormente neste aviso for proibida ou estiver substancialmente limitada por outras leis que se aplicam a nós, é nossa intenção cumprir os requisitos da lei mais rigorosa. Encontra-se em anexo a este aviso um documento “Federal and State Amendments” (Alterações Federais e Estaduais).

Exceto no que se refere às utilizações e divulgações descritas e limitadas estipuladas neste aviso, iremos usar e divulgar as suas informações de saúde apenas mediante uma autorização escrita da sua parte. Isto inclui, exceto em circunstâncias limitadas permitidas pela lei federal relativa à privacidade, não usar ou divulgar notas de psicoterapia sobre si, vender as suas informações de saúde a outros, ou usar ou divulgar as suas informações de saúde no âmbito de determinadas comunicações promocionais que são comunicações de marketing proibidas nos termos da legislação federal, sem a sua autorização por escrito. Depois de nos dar autorização para divulgar as suas informações de saúde, não podemos garantir que o destinatário a quem as informações são facultadas não as venha a divulgar. Pode retirar ou “revogar” a sua autorização escrita a qualquer momento, por escrito, exceto se já tivermos agido com base na sua autorização. Para saber para onde deve enviar a sua autorização por escrito e como revogar uma autorização, contacte o número indicado no cartão de identificação do seu plano dentário.

Quais são os seus direitos

Os seguintes são os seus direitos, em relação às suas informações de saúde:

- **Tem o direito a pedir para restringir** as utilizações ou divulgações das suas informações para operações de tratamento, pagamento ou cuidados de saúde. Também tem direito a pedir para restringir as divulgações a familiares ou outras pessoas envolvidas nos seus cuidados de saúde ou no respetivo pagamento. Também podemos ter políticas sobre o acesso de dependentes, que autorizam os seus dependentes a solicitar determinadas restrições. **Tenha em atenção que, embora tentemos honrar o seu pedido e permitamos pedidos coerentes com as nossas políticas, não temos a obrigação de concordar com qualquer restrição.**
- **Tem direito a pedir para receber comunicações confidenciais** de informações de uma forma diferente, ou num local diferente (por exemplo, mediante o envio de informações para uma caixa postal, ao invés do seu endereço residencial). Satisfaremos os pedidos razoáveis nos casos em que uma divulgação parcial ou integral das suas informações de saúde possa colocá-lo(a) em perigo. Em determinadas circunstâncias, aceitaremos o seu pedido verbal para receber comunicações confidenciais; no entanto, também podemos pedir que confirme o seu pedido por escrito. Para além disso, quaisquer pedidos para modificar ou cancelar um pedido anterior relativo a comunicações confidenciais devem ser feitos por escrito. Envie o seu pedido por correio para a morada indicada abaixo.
- **Tem direito a ver e a obter uma cópia** de determinadas informações de saúde que mantemos sobre si, como por exemplo, os registos de gestão de pedidos de reembolso, do caso ou clínicos. Se mantivermos as suas informações de saúde eletronicamente, terá direito a pedir que lhe enviemos uma cópia das mesmas num formato eletrónico. Também pode solicitar que facultemos uma cópia das suas informações a um terceiro que identifique. Em alguns casos, pode receber um resumo destas informações de saúde. Deve fazer um pedido por escrito para inspecionar e copiar as suas informações de saúde, ou para solicitar que as mesmas sejam enviadas a um terceiro. Envie o seu pedido por correio para a morada indicada abaixo. Em determinadas circunstâncias limitadas, podemos recusar o seu pedido para inspecionar e copiar as suas informações de saúde. Caso recusemos o seu pedido, pode ter direito a pedir uma análise da recusa. Podemos cobrar uma taxa razoável por quaisquer cópias.
- **Tem direito a pedir para alterar** determinadas informações de saúde que mantemos relativas a si, como os registos de gestão de pedidos de reembolso, do caso ou clínicos, se acreditar que as informações de saúde relativas a si estão erradas ou incompletas. Deve fazer o seu pedido por escrito, indicando os motivos para a alteração solicitada. Envie o seu pedido por correio para a morada indicada abaixo. Se recusarmos o seu pedido, pode acrescentar uma declaração a manifestar o seu desacordo às suas informações de saúde.
- **Tem direito a obter um registo** de determinadas divulgações das suas informações, realizadas por nós nos seis anos anteriores ao seu pedido. Este registo não incluirá divulgações de informações efetuadas: (i) para efeitos de tratamento, pagamento e operações de cuidados de saúde; (ii) a si ou conforme a sua autorização; (iii) a estabelecimentos prisionais ou agentes da autoridade; e (iv) outras divulgações em relação às quais a legislação federal não exige que facultemos um registo.
- **Tem direito a uma cópia em papel deste aviso.** Poderá pedir uma cópia deste aviso a qualquer momento. Mesmo se tiver concordado em receber este aviso por via eletrónica, continua a ter direito a uma cópia em papel deste aviso. Se mantivermos um website, publicaremos uma cópia do aviso revisto no seu website. Também pode obter uma cópia deste aviso no website do seu plano dentário, como por exemplo, em www.myuhc.com.



Exercício dos seus direitos

- **Contactar o seu plano dentário.** Se tiver quaisquer dúvidas sobre este aviso ou quiser obter informações sobre o exercício dos seus direitos, **contacte o número de telefone gratuito para membros, indicado no cartão de identificação do seu plano dentário, ou então pode falar com um Representante do Centro de Apoio ao Cliente, através do número 1-800-445-9090 (TTY 711).**
- **Apresentar um pedido por escrito.** Pode enviar-nos por correio os seus pedidos por escrito para exercer quaisquer dos seus direitos, incluindo modificar ou cancelar uma comunicação confidencial, pedir cópias dos seus registos ou solicitar alterações ao seu registo, para o seguinte endereço:

UnitedHealthcare
Dental HIPAA Privacy Unit
PO Box 30978
Salt Lake City, UT 84130

- **Apresentar uma reclamação.** Se acreditar que os seus direitos de confidencialidade foram violados, poderá enviar-nos uma reclamação para a morada indicada acima.

Também poderá notificar o Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services (Secretário do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA) em relação à sua reclamação. Não tomaremos quaisquer medidas contra si por apresentar uma reclamação.

²Este Aviso de Práticas de Confidencialidade das Informações Dentárias aplica-se aos seguintes planos de saúde que estão afiliados ao UnitedHealth Group: Dental Benefit Providers of California, Inc.; Dental Benefit Providers of Illinois, Inc.; National Pacific Dental, Inc.; Nevada Pacific Dental; Unimerica Insurance Company; UnitedHealthcare Insurance Company; e UnitedHealthcare Insurance Company of New York.



Aviso de Confidencialidade das Informações Financeiras

ESTE AVISO DESCREVE A FORMA COMO AS INFORMAÇÕES FINANCEIRAS SOBRE A SUA PESSOA PODEM SER USADAS E DIVULGADAS. LEIA-O COM ATENÇÃO.

Em vigor a partir de 1 de janeiro de 2018

Estamos³ empenhados em manter a confidencialidade das suas informações financeiras pessoais. Para efeitos deste aviso, “informações financeiras pessoais” significa informações sobre um aderente ou requerente de cobertura de seguro de saúde que identificam essa pessoa, não estão disponíveis ao público em geral e são recolhidas junto da pessoa ou obtidas no âmbito do fornecimento da cobertura de seguro de saúde à pessoa em causa.

Informações que recolhemos

Dependendo do produto ou serviço que subscreveu, podemos recolher informações financeiras pessoais relativas a si das seguintes fontes:

- Informações que recebemos de si em pedidos de seguro ou outros formulários, como por exemplo, o nome, a morada, a idade, informações clínicas e o número da Segurança Social;
- Informações sobre as suas transações connosco, com as nossas afiliadas ou outras entidades, como por exemplo, o seu histórico de pagamento de prémios e pedidos de reembolso; e
- Informações de uma agência de informações sobre consumidores.

Divulgação de informações

Não divulgamos informações financeiras pessoais relativas aos nossos aderentes ou antigos aderentes a quaisquer terceiros, exceto conforme exigido ou permitido por lei. Por exemplo, no âmbito das nossas práticas comerciais gerais e conforme permitido por lei, podemos divulgar quaisquer informações financeiras pessoais que recolhemos relativas a si, sem a sua autorização, aos seguintes tipos de instituições:

- Às nossas afiliadas empresariais, que incluem prestadores de serviços financeiros, tais como outras seguradoras, e empresas não financeiras, tais como processadores de dados;

- A empresas não afiliadas para fins do nosso negócio quotidiano, como por exemplo para processar as suas transações, manter a(s) sua(s) conta(s) ou responder a ordens do tribunal e investigações legais; e
- A empresas não afiliadas que nos prestem serviços, incluindo o envio de comunicações promocionais em nosso nome.

Confidencialidade e segurança

Mantemos salvaguardas de segurança físicas, eletrónicas e ao nível dos procedimentos, em conformidade com as normas estaduais e federais aplicáveis, para proteger as suas informações financeiras pessoais contra riscos como a perda, a destruição ou a utilização indevida. Estas medidas incluem salvaguardas informáticas, a proteção de arquivos e edifícios, e restrições em relação a quem pode aceder às suas informações financeiras pessoais.

Questões sobre este aviso

Se tiver quaisquer dúvidas sobre esta notificação, **contacte o número de telefone gratuito para membros, indicado no cartão de identificação do seu plano dentário, ou contacte o Centro de Apoio ao Cliente, através do número 1-800-445-9090 (TTY 711).**

³Para fins deste Aviso de Confidencialidade de Informações Financeiras, “nós” ou “a nós” refere-se às entidades enumeradas no rodapé 2, começando na última página dos Avisos do Plano Dentário sobre Práticas de Confidencialidade, mais a seguinte afiliada da UnitedHealthcare: Dental Benefit Providers, Inc. Este Aviso de Confidencialidade de Informações Financeiras apenas se aplica quando tal for exigido por lei. Mais especificamente, não se aplica a quaisquer outros planos de saúde do UnitedHealth Group em estados que estabelecem exceções para entidades abrangidas pela HIPAA ou produtos de seguros de saúde.



AVISO DE PRÁTICAS DE CONFIDENCIALIDADE DO UNITEDHEALTH GROUP DENTAL PLAN: ALTERAÇÕES FEDERAIS E ESTADUAIS

Revisto: 1 de janeiro de 2018

A primeira parte deste Aviso, que indica as nossas práticas de confidencialidade relativamente a Informações Clínicas (páginas 25 a 28) descreve a forma como podemos usar e divulgar as suas informações de saúde, ao abrigo das normas federais de confidencialidade. Existem outras leis que podem limitar os nossos direitos a usar e divulgar as suas informações de saúde, que se estendem para além do que estamos autorizados a fazer ao abrigo das normas federais de confidencialidade. A finalidade das tabelas abaixo é:

1. mostrar as categorias de informações de saúde que estão sujeitas a leis mais restritivas; e
2. dar-lhe um resumo geral sobre as situações em que podemos usar e divulgar as suas informações de saúde **sem o seu consentimento**.

Se o seu consentimento por escrito for obrigatório ao abrigo das leis mais restritivas, esse consentimento deve cumprir as normas específicas da lei federal ou estadual aplicável.

Resumo das leis federais

Informações de abuso de álcool e de drogas	
É-nos permitido usar e divulgar informações relativas a abuso de álcool e de drogas que estejam protegidas pela lei federal apenas (1) em certas circunstâncias limitadas, e/ou divulgar apenas (2) a destinatários específicos.	
Informações genéticas	
Não nos é permitido usar informações genéticas para fins de subscrição.	

Resumo das leis estatais

Informações de saúde gerais	
É-nos permitido divulgar informações gerais de saúde apenas (1) em certas circunstâncias limitadas, e/ou (2) a destinatários específicos.	AR, CA, DE, NE, NY, PR, RI, UT, VT, WA, WI
Os HMO têm de dar aos aderentes uma oportunidade de aprovar ou recusar divulgações, sujeito a certas exceções.	KY
Poderá ser capaz de restringir certas divulgações eletrónicas de informações de saúde.	NC, NV
Não nos é permitido usar informações de saúde para certos fins.	CA, IA
Não usaremos nem divulgaremos informações relativas a certos programas públicos de assistência, salvo para certos fins.	KY, MO, NJ, SD
Temos de cumprir restrições adicionais antes de usar ou divulgar as suas informações de saúde para certos fins.	KS
Receitas médicas	
É-nos permitido divulgar informações relacionadas com receitas apenas (1) em certas circunstâncias limitadas, e/ou (2) a destinatários específicos.	ID, NH, NV
Doenças comunicáveis	
É-nos permitido usar e divulgar informações de doença comunicáveis apenas (1) sob certas circunstâncias limitadas, e/ou apenas (2) a destinatários específicos.	AZ, IN, KS, MI, NV, OK
Doenças sexualmente transmissíveis e saúde reprodutiva	
É-nos permitido divulgar informações de doenças sexualmente transmissíveis e/ou de saúde reprodutiva apenas (1) em certas circunstâncias limitadas, e/ou (2) a destinatários específicos.	CA, FL, IN, KS, MI, MT, NJ, NV, PR, WA, WY
Abuso de álcool e de drogas	
É-nos permitido usar e divulgar informações de abuso de álcool e de drogas (1) em certas circunstâncias limitadas, e/ou divulgar apenas (2) a destinatários específicos.	AR, CT, GA, KY, IL, IN, IA, LA, MN, NC, NH, OH, WA, WI
As divulgações de informações relativas a abuso de álcool e de drogas poderão ser restringidas pelo indivíduo a quem se referem as informações.	WA
Informações genéticas	
Não estamos autorizados a divulgar informações genéticas sem o seu consentimento por escrito.	CA, CO, KS, KY, LA, NY, RI, TN, WY
É-nos permitido divulgar informações genéticas apenas (1) em certas circunstâncias limitadas, e/ou (2) a destinatários específicos.	AK, AZ, FL, GA, IL, IA, MD, ME, MA, MO, NJ, NV, NH, NM, OR, RI, TX, UT, VT
Aplicam-se restrições ao (1) uso, e/ou (2) à retenção de informação genética.	FL, GA, IA, LA, MD, NM, OH, UT, VA, VT
VIH / SIDA	
É-nos permitido divulgar informações sobre o VIH/SIDA apenas (1) em certas circunstâncias limitadas, e/ou (2) a destinatários específicos.	AZ, AR, CA, CT, DE, FL, GA, IA, IL, IN, KS, KY, ME, MI, MO, MT, NY, NC, NH, NM, NV, OR, PA, PR, RI, TX, VT, WV, WA, WI, WY
Aplicam-se certas restrições à divulgação verbal de informações relativas a VIH/SIDA.	CT, FL
Iremos recolher certas informações relativas a VIH/SIDA apenas com o seu consentimento por escrito.	OR
Saúde mental	
É-nos permitido divulgar informações de saúde mental apenas (1) em certas circunstâncias limitadas, e/ou (2) a destinatários específicos.	CA, CT, DC, IA, IL, IN, KY, MA, MI, NC, NM, PR, TN, WA, WI
As divulgações poderão ser restringidas pelo indivíduo a quem se referem as informações.	WA
Aplicam-se certas restrições à divulgação oral de informações sobre a saúde mental.	CT
Aplicam-se certas restrições ao uso de informações sobre a saúde mental.	ME
Abuso de crianças ou adultos	
É-nos permitido usar e divulgar informações de abuso de crianças e/ou adultos apenas (1) em certas circunstâncias limitadas, e/ou divulgar apenas (2) a destinatários específicos.	AL, AR, CO, IL, LA, MD, NE, NJ, NM, NY, RI, TN, TX, UT, WI



O UnitedHealthcare – Rlíte Smiles não trata os associados de forma diferente conforme o sexo, idade, raça, cor, deficiência ou nacionalidade.

Se considera que recebeu um tratamento injusto devido ao seu sexo, idade, raça, cor, deficiência ou nacionalidade, pode enviar uma reclamação para:

Correio: Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, Utah 84130
Online: UHC_Civil_Rights@uhc.com
Phone: 1-866-375-3257, **TTY:** 711

Ser-lhe-á enviada uma decisão no prazo de 30 dias consecutivos. Se não concordar com a decisão, tem 15 dias consecutivos para nos pedir que a analisemos novamente.

Se necessitar de ajuda com a sua reclamação, ligue para o número gratuito indicado no seu cartão de identificação, 1-866-375-3257, TTY 711, de segunda a sexta, das 08:00 às 18:00.

Pode também apresentar uma reclamação junto do U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA).

Correio: U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Online: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
Formulários de reclamação disponíveis em:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
Telefone: Número gratuito 1-800-368-1019 ou 1-800-537-7697 (TDD)

Se necessitar de ajuda com a sua reclamação, telefone para o número de telefone gratuito indicado no seu cartão de identificação de membro.

Disponibilizamos serviços gratuitos para o ajudar a comunicar connosco, tais como cartas noutros idiomas ou com caracteres grandes. Ou então, pode solicitar um intérprete que fale o seu idioma ou um intérprete de língua gestual, caso necessário. Para pedir ajuda, ligue para o número de telefone gratuito indicado no seu cartão de identificação de membro, 1-866-375-3257, TTY 711, de segunda a sexta, das 08:00 às 18:00.



ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-375-3257, TTY 711.

Spanish

ATENCIÓN: Los servicios de asistencia de idiomas están a su disposición sin cargo. Llame al 1-866-375-3257, TTY 711.

Portuguese

ATENÇÃO: Encontram-se disponíveis serviços gratuitos de assistência de idioma. Contacte 1-866-375-3257, TTY 711.

Chinese

注意：我們為您提供免費的語言協助服務。請致電 1-866-375-3257，聽障專線 (TTY)711。

French Creole (Haitian Creole)

ATANSYON: Gen sèvis èd pou lang, gratis, ki disponib pou ou. Rele 1-866-375-3257, TTY 711.

Mon-Khmer, Cambodian

ចំណាប់អារម្មណ៍៖ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដែលឥតគិតថ្លៃ គឺមានសម្រាប់អ្នក។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-866-375-3257, TTY 711។

French

ATTENTION : vous pouvez profiter d'une assistance linguistique sans frais en appelant le 1-866-375-3257, TTY 711.

Italian

ATTENZIONE: È disponibile un servizio gratuito di assistenza linguistica. Chiamare il numero 1-866-375-3257, TTY 711.

Laotian

ເຊີນຊາບ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ກະລຸນາໂທຫາເບີ 1-866-375-3257, TTY 711.

Arabic

تنبيه: تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم 1-866-375-3257، الهاتف النصي 711.

Russian

ВНИМАНИЕ! Языковые услуги предоставляются вам бесплатно. Звоните по телефону 1-866-375-3257, TTY 711.

Vietnamese

LƯU Ý: Có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Vui lòng gọi số 1-866-375-3257 TTY 711.



Kru (Bassa)

TO ƉUƆ NƆMƆ DYIIN CAO: A bédé gbo-kpá-kpá bó wuƉu-dù kò-kò po-nyò bě bii nō à gbo bó pídyi. Ɖá nòbà nià ke 1-866-375-3257, TTY 711.

Igbo

NRỤBAMA: Ọrụ enyemaka asụsụ, n’efu, dijirị gị. Kpọọ 1-866-375-3257, TTY 711.

Yoruba

AKIYESI: Iranlowo siso ede, o wa ni ofe fun o. Pe 1-866-375-3257, TTY 711.

Polish

UWAGA: Zapewniamy bezpłatne wsparcie w zakresie tłumaczeń. Prosimy o kontakt telefoniczny: 1-866-375-3257, TTY 711.

Cobertura de seguro fornecida pela ou através da UnitedHealthcare Insurance Company ou das suas afiliadas. Serviços administrativos prestados pela United HealthCare Services, Inc. ou pelas suas afiliadas. Cobertura do Plano de Saúde fornecida pela ou através da UnitedHealthcare of New England, Inc.

© 2019 United Healthcare Services, Inc.

