



Health Talk

A sua caminhada para uma saúde melhor



Primavera 2023

United
Healthcare
Community Plan

Necessidades de comunicação

Oferecemos serviços gratuitos para o ajudar a comunicar connosco. Podemos enviar-lhe informação noutras línguas, que não o inglês, ou em letra de grande formato. Pode pedir um intérprete. Para pedir ajuda, ligue para os Serviços para Membros através do número gratuito que se encontra na Página 6.

Diretrizes para os cuidados

Os melhores cuidados

Ferramentas para uma saúde melhor

Damos aos nossos prestadores ferramentas para que possam cuidar melhor dos nossos membros. Estas ferramentas são designadas diretrizes de prática clínica. Estas são as melhores práticas sobre como gerir as doenças e promover o bem-estar.

As diretrizes cobrem cuidados para uma variedade de doenças e condições, como a diabetes, a tensão arterial elevada e a depressão.

Também incluem conselhos sobre a forma de se manter bem com dieta, exercício e vacinas adequados. Para mais informação, aceda a uhcprovider.com/cpg.





istock.com/freemixer

Equidade na saúde

Seguro e protegido

Como usamos e protegemos os dados culturais e a língua

Recebemos informação sobre si. Isto pode incluir a raça, etnia, a língua que fala, identidade de género e orientação sexual. Estes dados e outra informação pessoal sobre si constituem informação de saúde protegida (PHI). Podemos partilhar esta informação com os seus prestadores de cuidados de saúde como parte do tratamento, pagamento e operações. Isto ajuda-nos a satisfazer as suas necessidades de cuidados de saúde.

Exemplos de como podemos usar esta informação para melhorar os nossos serviços incluem:

- Encontrar lacunas nos cuidados
- Ajudá-lo noutras línguas que não o inglês
- Criar programas que satisfaçam as suas necessidades
- Informar os seus prestadores de cuidados de saúde sobre as línguas que fala

Não usamos estes dados para negar cobertura ou limitar os benefícios. Protegemos esta informação da mesma forma que protegemos toda a outra PHI. O acesso está restringido aos funcionários que precisam de a usar. Os nossos edifícios e computadores são seguros. As palavras-passe nos computadores e outras proteções do sistema mantêm os seus dados seguros.

Para saber mais sobre como protegemos os seus dados culturais, aceda a uhc.com/about-us/rel-collection-and-use. Para obter mais informação sobre o nosso programa de equidade na saúde, aceda a unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html.

Benefícios do Plano

Cuidamos de si

Queremos certificar-nos que recebe os cuidados que precisa, quando precisa. Se precisar de ajuda para chegar ao consultório do seu prestador, podemos ajudá-lo. O transporte médico não urgente é um benefício coberto. Ligue para o número de telefone que se encontra na Página 6 para saber mais.

Se precisar de consultar um prestador imediatamente, pode obter cuidados, fora do horário normal de expediente, nos centros de cuidados urgentes. Também se encontram disponíveis consultas virtuais.

Para encontrar um prestador ou procurar a localização dos centros de cuidados urgentes perto de si, acesse a **connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state**. Ou utilize a aplicação UnitedHealthcare.



istock.com/sturti

Manual do Membro

Tudo sobre o seu plano de saúde

Leu o Manual do Membro? É uma excelente fonte de informação. Diz-lhe como usar o plano. Explica:

- Os seus direitos e responsabilidades como membro
- Os benefícios e os serviços que tem
- Os benefícios e os serviços que não tem (exclusões)
- Que custos poderá ter com os cuidados de saúde
- Como obter informação sobre os prestadores da rede
- Como funcionam os benefícios relativamente aos medicamentos sujeitos a receita médica
- O que fazer se necessitar de cuidados de saúde quando se encontra fora do local onde reside
- Quando e como pode obter cuidados de saúde de um prestador fora da rede
- Onde, quando e como obter cuidados primários, fora do horário normal de expediente, saúde comportamental, especialidades e cuidados urgentes
- A nossa política de privacidade
- O que fazer se receber uma fatura
- Como fazer uma queixa ou recorrer de uma decisão relativa à cobertura
- Como solicitar um intérprete ou obter outra ajuda linguística ou tradução
- Como é que o plano decide se os novos tratamentos ou tecnologias estão cobertos
- Como comunicar fraudes e abusos



Tenha tudo. Pode ler online o Manual do Membro em **myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg**.

Ou ligar gratuitamente para os Serviços para Membros para o número de telefone que se encontra na Página 6 para solicitar uma cópia.

Receitas

Os seus benefícios relativamente aos medicamentos

O que precisa de saber

Visite o nosso site para saber mais sobre os benefícios relativos aos medicamentos sujeitos a receita médica. Inclui informação sobre:

- 1. Quais os medicamentos cobertos.** Há uma lista dos medicamentos cobertos. Pode necessitar de usar um medicamento genérico em vez do medicamento de marca.
- 2. Onde pode aviar as receitas.** Pode procurar uma farmácia perto de si que aceite o seu plano. Também pode receber certos medicamentos pelo correio.
- 3. Podem aplicar-se determinadas regras.** Alguns medicamentos podem só estar cobertos em certos casos. Por exemplo, pode precisar de experimentar primeiro um medicamento diferente. (A isto chama-se terapia progressiva). Ou pode precisar de aprovação da UnitedHealthcare para usar um medicamento. (A isto chama-se autorização prévia). Também poderá haver limites quanto à quantidade que pode obter de determinados medicamentos.
- 4. Quaisquer custos a desembolsar por si.** Não temos copagamentos para receitas médicas.



Verifique. Obtenha informação sobre os benefícios relativos aos medicamentos em myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. Ou ligue gratuitamente para os Serviços para Membros para o número de telefone que se encontra na Página 6.



Gestão da utilização

Os cuidados de saúde certos

A Gestão da utilização (UM) ajuda a garantir que recebe os cuidados e os serviços certos quando deles precisa. O nosso pessoal na UM analisa os serviços que o seu prestador pede. Compara os cuidados e os serviços que o seu prestador pede face às diretrizes de prática clínica. Também compara o que está a ser pedido relativamente aos benefícios.

Quando os cuidados não estão cobertos pelos seus benefícios, estes podem ser recusados. Também podem ser recusados quando não cumpram as diretrizes relativas às práticas clínicas. Não pagamos nem recompensamos os nossos prestadores ou pessoal por recusarem a prestação de serviços ou por aprovarem a prestação de menos cuidados. Se os cuidados forem recusados, o segurado e o prestador têm o direito de recorrer. A carta de recusa inclui informação sobre como o fazer.

Se tiver alguma pergunta, ligue gratuitamente para os Serviços para Membros, através do número que se encontra na Página 6. Encontram-se disponíveis serviços TTY e de assistência noutras línguas, se necessitar dos mesmos.

Cuidados primários

Assuma o controlo

Preparar-se para a consulta com o seu prestador pode ajudá-lo a tirar o melhor proveito da mesma. Tal como ter a certeza de que o seu prestador sabe tudo sobre os cuidados que recebe.

- 1. Pense no que quer conseguir com a consulta antes de ir.** Foque-se nas 3 principais coisas em que precisa de ajuda.
- 2. Informe o seu prestador sobre quaisquer medicamentos ou vitaminas que esteja a tomar.** Leve uma lista escrita. Ou leve

os medicamentos. Mencione quem lhos prescreveu.

- 3. Fale com o seu prestador sobre outros prestadores que também esteja a consultar.** Inclua os prestadores de saúde comportamental. Leve cópias de quaisquer resultados de exames ou planos de tratamento de outros prestadores.
- 4. Se esteve no hospital ou nas urgências, consulte o seu prestador, logo que possível, após ir para casa.** Partilhe com o seu prestador as instruções que recebeu aquando da alta. Faça um seguimento adequado para evitar outra ida ao hospital ou às urgências.

Ferramentas de saúde

Mantenha-se bem

Programas para ajudar a gerir a sua saúde

O UnitedHealthcare Community Plan oferece programas e serviços para ajudar a que se mantenha de boa saúde. Também temos serviços para ajudar a gerir melhor as doenças e outras necessidades de cuidados. Estes fazem parte do nosso programa de saúde para a população. Podem incluir:

- Formação sobre saúde e lembretes
- Apoio à maternidade e formação
- Apoio para distúrbios causados por toxicod dependência
- Programas para o ajudar em caso de necessidades de saúde complexas (os gestores de cuidados trabalham com o seu prestador e outros organismos externos)

Estes programas são voluntários. São oferecidos sem qualquer custo para si. Pode optar por interromper qualquer programa a qualquer momento.



Saiba mais. Pode obter mais informação sobre os nossos programas e serviços em myuhc.com/communityplan/healthwellness. Se precisar de uma recomendação para o nosso programa de gestão de processos, ligue gratuitamente para os Serviços para Membros através do número telefone que se encontra na Página 6.



iStock.com/Nattakorn Maneera

Recursos para membros

Estamos aqui para o ajudar

Queremos facilitar o máximo possível, para que obtenha o máximo do seu plano de saúde. Como nosso membro, são-lhe disponibilizados muitos serviços e benefícios.

Serviços para Membros: Obtenha ajuda relativamente às suas dúvidas e preocupações. Encontre um prestador de cuidados de saúde ou um centro de cuidados urgentes, faça perguntas sobre benefícios, ou obtenha ajuda para a marcação de uma consulta, em qualquer língua (número gratuito).
1-800-587-5187, TTY 711

O nosso site: O nosso site mantém toda a sua informação de saúde num só local. Pode encontrar um prestador de cuidados de saúde, consultar os seus benefícios ou ver o seu cartão de identificação de membro, onde quer que estejaja.
myuhc.com/communityplan

Aplicação UnitedHealthcare: Aceda à informação do seu plano de saúde quando se desloca. Veja a sua cobertura e benefícios. Encontre prestadores da rede próximos de si. Veja o seu cartão de identificação de membro, obtenha indicações para o consultório do seu prestador e muito mais.

Transfira na App Store ou no Google Play

Quit For Life: Obtenha ajuda para deixar de fumar sem qualquer custo para si (número gratuito).
1-866-784-8454, TTY 711
quitnow.net

Transporte: O transporte médico não urgente é um benefício coberto. Pode arranjar transporte para consultas médicas, de saúde dentária ou outras marcações relacionadas com a saúde. Os bilhetes de autocarro terão de ser pedidos com uma antecedência de 7 dias úteis. Para transporte de carrinha ou táxi, ligue com uma antecedência de, no mínimo, 2 dias antes da data da sua marcação.
1-855-330-9131, TTY 711
8:00 – 17:00, segunda a sexta-feira



istock.com/vernonwiley

Gestão dos cuidados: Este programa é para membros com doenças crónicas e necessidades complexas. Pode receber telefonemas, consultas em casa, formação sobre saúde, recomendações para recursos da comunidade, lembretes de marcações, ajuda com o transporte e muito mais (número gratuito).
1-800-672-2156, TTY 711

Viva e trabalhe bem: Procure artigos, ferramentas para cuidar de si próprio, prestadores de cuidados e recursos de saúde mental e relacionados com a toxicod dependência.
liveandworkwell.com

Healthy First Steps®: Obtenha apoio atempado ao longo da sua gravidez e recompensas pelos cuidados pré-natais e de bem estar do bebé (número gratuito).
1-800-599-5985, TTY 711
uhchealthyfirststeps.com

Sanvello: Esta aplicação de saúde e bem-estar tem recursos como percursos guiados, ferramentas para lidar com os problemas e apoio da comunidade. Transfira a aplicação. Crie uma Conta. Escolha “atualizar através do seguro”. Pesquise e selecione UnitedHealthcare. Introduza a informação constante do seu cartão de identificação de membro.
sanvello.com

BH Link: O apoio à saúde mental encontra-se disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.
401-414-LINK
(401-414-5465)



UnitedHealthcare Community Plan does not treat members differently because of sex, age, race, color, disability or national origin.

If you think you were treated unfairly because of your sex, age, race, color, disability or national origin, you can send a complaint to:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

You must send the complaint within 60 days of when you found out about it. A decision will be sent to you within 30 days. If you disagree with the decision, you have 15 days to ask us to look at it again.

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY **711**, 8 a.m. – 6 p.m., Monday – Friday.

You can also file a complaint with the U.S. Dept. of Health and Human Services.

Online:

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

Complaint forms are available at

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Phone:

Toll-free **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

Mail:

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

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

We provide free services to help you communicate with us. Such as, letters in other languages or large print. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY **711**, 8 a.m. – 6 p.m., Monday – Friday.



UnitedHealthcare Community Plan no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional, puede enviar una queja a:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

Usted tiene que enviar la queja dentro de los 60 días de la fecha cuando se enteró de ella. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY **711**, de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Internet:

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

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Teléfono:

Llamada gratuita, **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Correo:

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

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al número gratuito para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Tales como, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY **711**, de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes.

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you.
Call 1-800-587-5187, TTY 711.

Spanish

ATENCIÓN: Los servicios de asistencia de idiomas están a su disposición sin cargo.
Llame al 1-800-587-5187, TTY 711.

Portuguese

ATENÇÃO: Encontram-se disponíveis serviços de assistência de idioma.
Contacte 1-800-587-5187, TTY 711.

Chinese

注意：我們提供免費的語言援助服務。請致電 1-800-587-5187 或聽障專線(TTY) 711。

French Creole (Haitian Creole)

ATANSYON: Gen sèvis èd pou lang, gratis, ki disponib pou ou. Rele 1-800-587-5187, TTY 711.

Mon-Khmer, Cambodian

សម្គាល់៖ សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាដែលឥតគិតថ្លៃ មានផ្តល់ជូនសម្រាប់អ្នក។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ
1-800-587-5187, TTY 711។

French

ATTENTION: vous pouvez profiter d'une assistance linguistique sans frais en appelant le
1-800-587-5187, TTY 711.

Italian

ATTENZIONE: È disponibile un servizio gratuito di assistenza linguistica. Chiamare il numero
1-800-587-5187, TTY 711.

Laotian

ໝາຍເຫດ: ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າແມ່ນມີໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ໂທຫາ
1-800-587-5187, TTY 711.

Arabic

تنبيه: تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم 1-800-587-5187، الهاتف النصي: 711.

Russian

ВНИМАНИЕ! Языковые услуги предоставляются вам бесплатно. Звоните по телефону
1-800-587-5187, TTY 711.

Vietnamese

LƯU Ý: Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, miễn phí, dành cho bạn. Hãy gọi 1-800-587-5187, TTY 711.

Kru (Bassa)

TÒ ƉÙŪ NÒMÒ DYÍIN CÁO: À bédé gbo-kpá-kpá bó wudu-dù kò-kò po-nyò bě bìl nǝ à gbo bó pídyi. M̄ dyi gbo-kpá-kpá m̄ín, dá nòbà nìà ke: 1-800-587-5187, TTY 711.