



HealthTALK

PRIMAVERA 2019



Registe-se online!

www...

Pode obter informação importante sobre o seu plano de saúde, a qualquer momento, em myuhc.com/CommunityPlan. Neste site seguro, pode ver o seu cartão de identificação, encontrar um prestador, fazer uma avaliação de saúde, obter informação sobre os seus benefícios e muito mais. Vá para myuhc.com/CommunityPlan para se registar hoje e começar a obter mais dos seus benefícios.

Os cuidados de saúde certos.

O UnitedHealthcare Community Plan faz gestão de utilização (UM). Todos os planos de saúde de cuidados geridos o fazem. Assim sabemos que os nossos membros estão a obter os cuidados certos, no momento certo e no local certo.

Um médico analisa os pedidos se os cuidados não cumprirem as diretrizes. As decisões baseiam-se nos cuidados e no serviço, bem como nos seus benefícios. Não recompensamos os médicos ou o pessoal por recusarem os serviços. Não pagamos a ninguém para prestar menos cuidados.

Os membros e os médicos têm o direito de recorrer, a carta de recusa inclui informação sobre a forma como recorrer.



Perguntas? Pode falar com o nosso pessoal. Estão disponíveis 8 horas por dia durante o horário normal de expediente. Se necessitar de deixar uma mensagem, alguém lhe telefonará. Encontram-se disponíveis serviços TDD/TTY e de assistência noutras línguas se necessitar dos mesmos. Basta ligar para o número gratuito **1-800-587-5187, TTY 711**.



O parceiro de saúde.

Como como escolher o PCP certo.

O seu prestador de cuidados primários (PCP) presta ou coordena os seus cuidados de saúde. Deve consultar o seu PCP para consultas de saúde, vacinas e rastreios importantes. O seu PCP pode ajudá-lo a ter um estilo de vida mais saudável oferecendo-lhe ferramentas para o ajudar a perder peso ou a deixar de fumar.

Quer sentir-se à vontade quando fala com o seu PCP. Precisa de um PCP com um consultório num local e com um horário que funcione para si. Pode querer um PCP que fale a sua língua ou que compreenda a sua cultura. Pode preferir um PCP homem ou mulher.

Os adolescentes têm necessidades de cuidados de saúde diferentes das crianças. Talvez seja altura de o seu adolescente passar para um médico que trata adultos. A sua filha pode precisar de um prestador de cuidados de saúde especializado na saúde da mulher como um OB/GYN (obstetra/ginecologista).

Se o seu PCP não for o certo para si, pode mudar a qualquer momento. Pode obter mais informação sobre os prestadores do plano online ou pelo telefone. A informação disponível inclui:

- Endereço e número de telefone.
- Qualificações.
- Especialidade.
- Certificação pela Ordem.
- Línguas que falam.
- Faculdade de medicina ou internato (disponível apenas por telefone).



Necessita de um novo médico? Para encontrar um novo PCP, consulte myuhc.com/CommunityPlan ou use a aplicação da UnitedHealthcare **Health4Me**®. Ou ligue-nos através do número gratuito **1-800-587-5187, TTY 711**.

Cumprimos as regras do manual.

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

- Os seus direitos e responsabilidades como membro.
- Os benefícios e serviços que tem.
- Os benefícios e 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.
- Quando e como pode obter cuidados de saúde de um prestador fora da rede.
- Onde, quando e como obter cuidados primários, depois do horário normal de trabalho, saúde comportamental, especialidade, serviços hospitalares e de urgência.
- 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 o plano decide se novos tratamentos ou tecnologias estão cobertos.
- Como comunicar fraudes e abusos.



Tenha tudo. Pode ler o Manual do Membro online em myuhc.com/CommunityPlan.

Ou telefonar para os Serviços de apoio aos Membros através do número gratuito **1-800-587-5187, TTY 711**, para solicitar uma cópia do manual.

Conheça os seus benefícios relativos aos medicamentos.

Saiba mais online.

Consulte o nosso site em myuhc.com/CommunityPlan para obter mais informação sobre os benefícios relativos aos medicamentos sujeitos a receita médica. Inclui informação sobre:

- 1. Quais os medicamentos cobertos.** Há uma lista de medicamentos cobertos. Pode necessitar de usar um medicamento genérico em vez do medicamento de marca.
- 2. Onde 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). Pode também 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. Procure informação sobre os benefícios relativos aos medicamentos em myuhc.com/CommunityPlan. Ou ligue para os Serviços de apoio aos Membros através do número gratuito **1-800-587-5187, TTY 711**.

Prepare-se para a consulta com o seu prestador.

Preparar-se para a consulta com o seu prestador pode ajudá-lo a tirar o melhor proveito da mesma, tendo a certeza que o seu prestador sabe tudo sobre os cuidados que recebe. Eis como pode assumir o controlo dos seus cuidados de saúde:

- 1. Pense no que quer conseguir com a consulta antes de ir.** Tente focar-se nas 3 principais coisas em que precisa de ajuda.
- 2. Informe o seu prestador sobre quaisquer medicamentos ou vitaminas que tome regularmente.** Leve uma lista escrita. Ou leve o medicamento consigo.
- 3. Fale ao seu prestador sobre os outros prestadores que possa estar a consultar também.** Inclua os prestadores de saúde comportamental. Mencione quaisquer medicamentos ou tratamento que lhe tenham receitado. Leve também cópias dos resultados de quaisquer exames que tenha feito.

CurrentCare.

O CurrentCare dá aos prestadores acesso rápido aos registos dos doentes na posse dos médicos, hospitais, farmácias e laboratórios a que tenham recorrido. É uma forma fácil de ter a certeza que têm toda a informação que necessitam. Incentivamo-lo a inscrever-se no CurrentCare.



Inscreva-se hoje.

Para saber mais, visite CurrentCareRI.org ou ligue para o **1-888-858-4815**.



Canto de recursos.

Serviços de apoio aos Membros:

Encontre um médico, faça perguntas sobre benefícios, ou apresente uma queixa, em qualquer língua (número gratuito).

1-800-587-5187, TTY 711

O nosso site e aplicação: Encontre um prestador, leia o seu Manual de Membro ou consulte o seu Cartão de Identificação, onde quer que esteja. myuhc.com/CommunityPlanHealth4Me

Healthy First Steps®: Obtenha apoio ao longo da sua gravidez (número gratuito).

1-800-599-5985, TTY 711

Baby Blocks™: Obtenha recompensas pelos cuidados pré-natais e de bem-estar do bebé.

UHCBabyBlocks.com

KidsHealth®: Obtenha informação fiável sobre tópicos de saúde e relacionados com as crianças.

KidsHealth.org

Linha direta nacional de violência doméstica: Obtenha apoio, recursos e aconselhamento 24 por dia, 7 dias por semana (número gratuito).

1-800-799-SAFE

TTY 1-800-787-3224

thehotline.org

Pretende receber informação eletronicamente? Ligue para os Serviços de apoio aos Membros e dê-nos o seu endereço de email (número gratuito).

1-800-587-5187, TTY 711

A melhor qualidade.

Os resultados da nossa melhoria de qualidade.

O UnitedHealthcare Community Plan tem um programa de Melhoria da qualidade. Funciona para prestar aos membros os melhores cuidados e serviços.

Todos os anos comunicamos quão bem estamos a funcionar. No ano passado, um dos nossos objetivos era aumentar o número de crianças que faziam check-ups anualmente. Enviámos informação aos membros sobre quão importante era para as crianças consultarem o seu médico, todos os anos, para fazerem as vacinas e rastreio. Verificámos de modo geral que em 2018 mais crianças usufruíram destes serviços.

Queremos melhorar ainda mais este ano e ter mais crianças a fazer rastreios, vacinas e check-ups anualmente. Também queremos mais dos nossos membros adultos que têm diabetes para que façam as suas análises de sangue HgbA1c e exames à retina.

Fazemos também inquéritos aos nossos membros todos os anos. Queremos saber quão bem estamos a satisfazer as suas necessidades. No ano passado procurámos melhorar a forma como os membros classificam os seus médicos. Demos aos nossos médicos folhas de conselhos sobre o que os membros gostam para que os pudessem servir melhor. Os nossos inquéritos de 2018 revelaram pontuações elevadas na forma como os membros classificam o seu médico.

No próximo ano vamos continuar a melhorar este aspeto. Procuraremos também diminuir o tempo que os membros têm de esperar quando precisam de cuidados imediatos. Além disso, continuaremos a trabalhar com a nossa equipa de Serviços de apoio aos Membros para facultar aos membros toda a informação que necessitam.



A qualidade importa. Pretende mais informação sobre o nosso programa de Melhoria da qualidade? Ligue para os Serviços de apoio aos Membros através do número gratuito **1-800-587-5187, TTY 711**.

Preocupamo-nos.

O UnitedHealthcare Community Plan oferece a gestão de cuidados de saúde. A gestão de cuidados de saúde ajuda os membros com necessidades especiais a obter os serviços e os cuidados que precisam. Os gestores de cuidados de saúde trabalham com o plano de saúde, prestadores e organismos externos. Ajudam as pessoas com:

- Deficiência física.
- Problemas de saúde complexos.
- Doença mental grave.
- Outras necessidades especiais.



Como podemos ajudar? Faça uma Avaliação de saúde em myuhc.com/CommunityPlan. Ou faça-o através do telefone ligando para os Serviços de apoio aos Membros através do número gratuito **1-800-587-5187, TTY 711**. Este pequeno inquérito ajudará a encontrar programas que sejam certos para si.



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

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad o 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 lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

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 lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

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協助服務。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

សូមយកចិត្តទុកដាក់៖ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដែលឥតគិតថ្លៃ មានសម្រាប់អ្នក ។
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 مجانًا. 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 ĐUỖ NÒMÒ DYÍIN CÁO: À bédé gbo-kpá-kpá bó wuḍu-dù kò-kò po-nyò bě bìi nō à gbo bó pídyi. M̄ dyi gbo-kpá-kpá m̄wín, ḍá nòbà nìà ke: 1-800-587-5187, TTY 711.

Igbo

NRỤBAMA: Ọrụ enyemaka asụsụ, n'efu, dijịrị gị. Kpọọ 1-800-587-5187, TTY 711.

Yoruba

AKIYESI: Iranlowo siso ede, o wa ni ofe fun o. Pe 1-800-587-5187, TTY 711.

Polish

UWAGA: Zapewniamy bezpłatne wsparcie tłumaczeniowe. Prosimy o kontakt telefoniczny: 1-800-587-5187, TTY 711.