



# HealthTALK

PRIMAVERA 2018

 **UnitedHealthcare**<sup>®</sup>  
Community Plan

## Health4Me™

Tem a aplicação móvel **Health4Me**™ da UnitedHealthcare? A aplicação **Health4Me** oferece as mesmas funcionalidades do seu website seguro de membro, [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Pode ver o seu cartão de identificação digital de membro, procurar centros de cuidados urgentes e médicos que fazem parte da nossa rede, ver os seus benefícios e mais. Descarregue (Download) hoje mesmo **Health4Me** da App Store ou Google Play.

## Assuma o controlo.

**Prepare-se para uma consulta com o seu prestador.**

Preparar-se para uma consulta com o seu prestador pode ajudar a aproveitar ao máximo a consulta, bem como a assegurar-se de que o seu prestador está ao corrente de todos os cuidados que recebe. Eis aqui como pode assumir o controlo dos seus cuidados de saúde:

- 1. Pense naquilo que pretende obter desta consulta antes de ir.**  
Tente concentrar-se nas três coisas mais importantes para as quais necessita de ajuda.
- 2. Informe o seu prestador sobre quaisquer medicamentos ou vitaminas que está a tomar regularmente.** Prepare uma lista por escrito para levar consigo, ou leve os próprios medicamentos consigo.
- 3. Informe o seu prestador quanto a outros prestadores que porventura esteja a consultar.** Inclua profissionais de cuidados de saúde comportamental. Mencione quaisquer medicamentos que lhe foram receitados ou tratamentos indicados. Leve também consigo os resultados de quaisquer testes/análises que lhe tenham sido feitos.

UnitedHealthcare Community Plan  
475 Kilvert Street  
Warwick, RI 02886


AMC-046-RI-CAID-PR

# Petisque à vontade.

## 8 ideias para petiscos fáceis e com baixo teor de calorias.

Os petiscos podem fazer parte de uma alimentação saudável. No entanto, é importante não abusar e fazer a escolha acertada. É melhor aderir a alimentos naturais e integrais. Mantenha-se atento ao tamanho das porções para ajudar também a ter controlo sobre as calorias ingeridas. Eis aqui alguns petiscos simples que contêm menos de 100 calorias:


- 1 ovo cozido.
- 28 gramas (1 onça) de queijo.
- 1 chávena de bagas.
- 1 maçã, banana ou outra fruta inteiro de tamanho médio.
- 12 amêndoas.
- 2 colheres de sopa de hummus com aipo.
- 1 chávena de iogurte grego natural sem gordura.
- 2 chávenas de pipocas com 1 colher de chá de manteiga.

 **Conheça o seu IMC (BMI em inglês).** O Índice de Massa Corporal (IMC) é um número que indica se o seu peso é saudável em relação à sua altura. O seu prestador de cuidados de saúde primários pode dizer-lhe qual é o seu IMC. Ou pode encontrá-lo através de um calculador de IMC na internet.

## Conheça os benefícios dos seus medicamentos.

Visite o nosso website para ficar a conhecer os benefícios dos medicamentos que lhe são receitados, bem como informações sobre o seguinte:

- 1. Quais os medicamentos cobertos.** Encontrará uma lista dos medicamentos que estão cobertos. Poderá ter que optar por medicamentos genéricos em vez de um medicamento de marca.
- 2. Onde aviar as suas receitas.** Pode encontrar uma farmácia próxima de si que aceite o seu plano. Pode igualmente ser possível obter certos medicamentos pelo correio.
- 3. Podem ser aplicadas regras.** Alguns medicamentos podem ser apenas cobertos em determinados casos. Por exemplo, pode tentar primeiro tomar um medicamento diferente. (Isto é conhecido como tratamento escalonado.) Ou poderá ser necessário receber aprovação da UnitedHealthcare para tomar um certo medicamento. (Isto é chamado autorização prévia). Podem também existir limites quanto à quantidade de determinados medicamentos que pode receber.
- 4. Os seus custos.** Não tem copagamentos para receitas.

 **Procure.** Encontre informações sobre os benefícios dos seus medicamentos em [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Ou, contacte os Serviços aos Membros através do número de telefone de chamada grátis em **1-800-587-5187, TTY 711**.

## O seu parceiro na área de saúde.


O seu prestador de cuidados de saúde primários (PCP) presta ou coordena os seus cuidados de saúde. Ele ou ela é o seu/sua parceiro/a na área de saúde. É pois importante que o seu PCP seja a sua melhor opção.

Se quer sentir-se à vontade quando conversa com o seu PCP, necessita de um PCP cujo consultório e horário de consultas sejam convenientes para si. Poderá desejar ter um PCP que fale a sua língua ou que compreenda a sua cultura. Poderá preferir que o seu PCP seja um homem ou uma mulher.

Os adolescentes têm necessidades de cuidados de saúde diferentes das crianças. Talvez seja altura do seu adolescente começar a consultar um prestador de cuidados primários que trate adultos. A sua filha poderá necessitar de um prestador de cuidados de saúde do sexo feminino, como uma obstetra ou ginecologista (OB/GYN).

Se considerar que o seu PCP não é adequado para si, pode mudar em qualquer altura. Pode adquirir mais informações sobre os prestadores do plano online ou pelo telefone. As informações disponíveis incluem:

- Morada e número de telefone.
- Qualificações.
- Especialidade.
- Certificação da Ordem dos Médicos.
- Línguas que falam.
- Faculdade de Medicina e residência médica (apenas pelo telefone).

 **Averigue.** Para encontrar um novo PCP, visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) ou use a aplicação **Health4Me**. Ou contacte-nos através do número de telefone de chamada gratuita **1-800-587-5187, TTY (Serviços de telefone textual) 711**.

# Qualidade superior.


## Os resultados da nossa melhoria da qualidade.

O UnitedHealthcare Community Plan dispõe de um programa de Melhoria da Qualidade. Este programa visa prestar melhores cuidados e serviços aos membros.

Anualmente apresentamos o nosso grau de sucesso. No ano passado, um dos nossos objetivos consistiu no aumento do número de crianças que recebe exames médicos preventivos anualmente. Enviámos aos nossos membros informações indicando como é importante que os seus filhos tenham uma consulta médica todos os anos para receber vacinas e um rastreio médico. Continuamos os nossos esforços para melhorar nesta área. No próximo ano gostaríamos que um maior número dos nossos membros receba:

- Rastreamentos preventivos.
- Vacinas.
- Exames físicos.

Todos os anos realizamos também uma sondagem de opinião junto aos nossos membros, pois queremos averiguar até que ponto estamos a satisfazer as suas necessidades. As nossas sondagens de 2017 demonstraram resultados com pontuações mais elevadas sobre como os membros avaliam os seus cuidados de saúde. No próximo ano iremos debruçar-nos sobre a melhor maneira de aperfeiçoar como os membros classificam os seus médicos. Proporcionámos aos nossos médicos impressos contendo sugestões sobre as preferências dos nossos membros para assim os poderem servir melhor.


 **Obtenha tudo.** Deseja obter mais informações sobre o nosso Programa de Melhoria da Qualidade? Contacte os Serviços aos Membros através do número de telefone grátis: **1-800-587-5187**, **TTY** (Serviços de telefone textual) **711**.

## A sua privacidade é importante.

Levamos a sério a sua privacidade. Temos muito cuidado com a informação de saúde protegida (PHI) da sua família. Protegemos igualmente a sua informação financeira (FI). Usamos a informação de saúde protegida e a informação financeira para Administrar as nossas actividades. Isto ajuda-nos a prestar-lhe serviços, produtos e informações.

Protegemos a informação de saúde protegida e financeira oral, escrita e eletrónica. Dispomos de regras que nos orientam sobre como manter a informação de saúde protegida e a informação financeira seguras. Não queremos que a informação de saúde protegida ou a informação financeira se perca ou que seja destruída. Queremos ter a certeza de que ninguém as utiliza indevidamente. Usamos estas informações cuidadosamente. Dispomos de normas que explicam o seguinte:

- Como podemos usar a informação de saúde protegida e a informação financeira.
- Quando podemos partilhar estas informações com outros.
- Quais os direitos que tem sobre a informação de saúde protegida e a informação financeira da sua família.


 **Não se trata de um segredo.** Pode ler a nossa política de privacidade descrita no seu Guia do Membro. Encontra-se online em **myuhc.com/CommunityPlan**. Pode também ligar para os Serviços dos Membros através do número de chamada gratuita **1-800-587-5187** (serviços em língua textual: **TTY 711**) para solicitar o envio de uma cópia pelo correio. Se a política sofrer alterações, enviar-lhe-emos uma notificação.

## Os cuidados adequados.

O UnitedHealthcare Community Plan faz a gestão da utilização (UM). Todos os planos de saúde de cuidados geridos efetuam esta gestão. É assim que nos certificamos de que os nossos membros estão a receber os cuidados adequados no momento adequado e no local adequado.

Um médico analisa os pedidos quando os cuidados podem não satisfazer as diretrizes estabelecidas. As decisões baseiam-se nos cuidados e serviços, bem como nos seus benefícios. Não recompensamos os médicos nem o pessoal por recusarem serviços. Não oferecemos a quem quer que seja recompensas financeiras por prestarem menos cuidados.

Os membros e os médicos têm direito a recorrer à recusa. A carta de recusa irá informá-lo sobre como apelar.

 **Dúvidas?** Pode contactar o pessoal de gestão da utilização (UM). Serviços de TDD (Dispositivo de Telecomunicações para Surdos)/TTY (Serviços de telefone textual), bem como assistência linguística encontram-se disponíveis se necessitar. Basta telefonar para o número de telefone de gramada gratuita **1-800-587-5187**, **TTY 711**.

# Adira aos regulamentos.

Já leu o Member Handbook (Guia do Membro)? É uma ótima fonte de informações. Informa-o sobre como usar o seu plano e explica:

- Os seus direitos e responsabilidades como membro.
- Os benefícios e serviços de que dispõe.
- Os benefícios e serviços de que não dispõe (exclusões).
- Quais os custos em que pode incorrer com cuidados de saúde.
- Como encontrar informações sobre os prestadores da rede.
- Como funcionam os benefícios referentes a medicamentos receitados.
- O que fazer se necessitar de obter cuidados quando se encontra fora da área.
- Quando e como pode obter cuidados através de um prestador fora da rede.
- Onde, quando e como obter cuidados primários, fora das horas de expediente, serviços de saúde comportamental, cuidados especializados e cuidados hospitalares e de emergência.
- A nossa política de privacidade.
- O que fazer se receber uma fatura.
- Como apresentar uma queixa ou o direito de recurso a uma decisão de cobertura recusada.
- Como solicitar um intérprete ou obter outra ajuda com o idioma ou tradução.
- Como o plano decide se os novos tratamentos ou tecnologias são cobertos.
- Como denunciar fraude e abuso.

## Canto de recursos.

**Serviços para Membros:** Encontre um médico, faça perguntas sobre os benefícios, ou apresente uma queixa, em qualquer língua (chamada grátis).

**1-800-587-5187, TTY 711**

### O nosso website e aplicação:

Encontre um prestador de cuidados, leia o seu Member Handbook (Guia do Membro), ou veja o seu cartão de identificação onde quer que esteja.

**[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)**  
**Health4Me™**

**MyHealthLine™ (Linha Saúde):** Se for elegível, pode obter um smartphone e um plano de serviço mensal.

**[UHCmyHealthLine.com](http://UHCmyHealthLine.com)**

**Text4baby:** Receba mensagens de texto semanalmente no seu telemóvel (cell phone) acompanhando as fases da sua gravidez. Inscreva-se enviando um **texto com a palavra BABY ou BEBÉ para 511411**. Em seguida introduza o código de participante HFS.

**Healthy First Steps®:** Obtenha apoio durante todo período da sua gravidez.

**1-800-599-5985, TTY 711**

**Baby Blocks™:** Ganhe recompensas pela sua participação em cuidados pontuais pré-natais e visitas periódicas para o bem-estar do bebé.

**[UHCBabyBlocks.com](http://UHCBabyBlocks.com)**

**KidsHealth®:** Obtenha informações fiáveis sobre tópicos de saúde para e sobre as crianças.

**[UHC.com/kids](http://UHC.com/kids)**



**Obtenha tudo.** Pode ler o Member Handbook (Guia do Membro) na internet: **[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)**. Ou contacte os Serviços aos Membros através do número de telefone grátis **1-800-587-5187, TTY 711**, para solicitar uma cópia do guia do membro.

## Nós preocupamo-nos.

O UnitedHealthcare Community Plan (Plano da Comunidade da UnitedHealthcare) oferece gestão de cuidados. A gestão de cuidados ajuda os membros com necessidades especiais a obter os cuidados que necessitam. Os gestores de cuidados colaboram com o plano de saúde e prestadores, bem como com agências externas. Estes ajudam pessoas com:

- Incapacidades físicas.
- Problemas de saúde complexos.
- Doenças mentais graves.
- Outras necessidades especiais.



**Como podemos ajudar?** Faça uma Health Assessment (Avaliação de Saúde) em: **[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)**, ou através do telefone ao marcar o número de telefone grátis: **1-800-587-5187, TTY** (Serviços de telefone textual) **711**. Este breve inquérito ajudará a encontrar os programas adequados à sua situação.



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, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 6:00 p.m.

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, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 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.