

COVID-19



Mensagem Importante da UnitedHealthcare sobre o Coronavírus (COVID-19)

A sua saúde e bem-estar são a nossa prioridade número um. É por isso que queremos ter a certeza de que se mantém informado sobre o Coronavírus (COVID-19). Estamos a seguir as mais recentes informações dos Centros para Controlo e Prevenção de Doenças (CDC) e a trabalhar com elas. Também estamos em contacto com os departamentos de saúde pública estatais e locais. Para obter as informações mais atualizadas e recursos sobre prevenção, cobertura e apoio, visite **UHCCP.com**.

Em resposta à COVID-19, a UnitedHealthcare está a disponibilizar-lhe telessaúde gratuitamente. As consultas de telessaúde permitem-lhe falar com um prestador de cuidados de saúde local para necessidades urgentes e não urgentes usando o seu telemóvel ou computador. Ligue para o seu Prestador de Cuidados Primários (médico de família) para saber se este oferece consultas online ou por telefone. Se não tiver um médico que consulte regularmente, visite **myuhc.com/CommunityPlan** para encontrar um prestador da rede que lhe possa oferecer uma consulta de telessaúde.

Os artigos encontrados na newsletter Spring HealthTalk foram escritos e impressos antes do surto de COVID-19. Estes pequenos e interessantes artigos destinam-se a ajudá-lo, assim como à sua família, a manterem-se saudáveis. Para garantir a sua segurança e a segurança das pessoas que o rodeiam, sugerimos que agende a sua consulta de bem-estar anual para o outono ou inverno.

Como me posso proteger da COVID-19?

A melhor forma de prevenir a doença é evitar estar exposto a este vírus. Tal como com qualquer doença potencial, como a gripe, é importante seguir boas práticas de prevenção, incluindo:

- Lavar as mãos com água e sabão durante 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos com pelo menos 60% de álcool caso não haja água e sabão disponíveis.
- Não toque nos olhos, no nariz e na boca se não tiver as mãos lavadas.
- Tente manter-se afastado de pessoas que possam estar doentes.
- Não partilhe copos ou talheres com pessoas que estejam doentes.
- Limpe e desinfete superfícies tocadas com frequência.
- Tape o nariz e a boca com um lenço quando tossir ou espirrar, e depois coloque o lenço no lixo.
- Embora uma vacina contra a gripe não impeça a COVID-19, ainda assim é bom proteger-se da gripe. Contacte o seu prestador de cuidados primários e marque a sua vacina da gripe.

Mantenha-se informado com os conselhos mais recentes:

- Para as informações mais recentes sobre a COVID-19, visite a página de COVID-19 do CDC **[cdc.gov/coronavirus/2019-ncov](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov)**



Cinco passos para lavar as mãos da forma correta

Lavar as mãos é uma das melhores formas de se proteger a si e à sua família de ficarem doentes. Durante a pandemia de COVID-19, manter as mãos limpas é especialmente importante para ajudar a impedir que o vírus se espalhe.

Lavar as suas mãos é fácil, e é uma das formas mais eficazes de impedir a disseminação de micróbios. As mãos limpas podem impedir que os micróbios se disseminem de uma pessoa para outra e por toda uma comunidade - desde a sua casa e local de trabalho a instituições de cuidados infantis e hospitalais.

Siga sempre estes cinco passos

1. Molhe as suas mãos com água corrente limpa (morna ou fria), feche a torneira e aplique sabão.
2. Ensaboe as mãos até fazer espuma esfregando-as com o sabão. Passe a espuma pelas costas das mãos, entre os dedos e por baixo das unhas.
3. Esfregue as mãos durante pelo menos 20 segundos. Precisa de um cronómetro? Cantarole a canção “Parabéns a você” do princípio ao fim duas vezes.
4. Enxague bem as mãos com água corrente limpa.
5. Seque as mãos usando uma toalha limpa ou com secador de mãos.

Saiba mais sobre a lavagem das mãos regular em [cdc.gov/handwashing](https://www.cdc.gov/handwashing).



iStock.com: monkeybusinessimages

HealthTALK

PRIMAVERA 2020



Falamos a sua língua.

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



Ir para casa.

Esteve no hospital ou nas urgências (ER)? Se assim foi, é importante receber as instruções de seguimento antes de ir para casa. Certifique-se de que compreende o que lhe está a ser pedido. Pergunte se não compreender. Pode ter alguém em quem confie a ouvir as instruções para que também compreendam o que deve fazer.

Marque uma consulta com o seu médico logo que chegue a casa do hospital. Leve as instruções de seguimento e os seus medicamentos consigo e informe o seu médico sobre os mesmos. Um seguimento adequado pode evitar outra visita ao hospital ou às urgências.



iStock.com: LightFieldStudios

UnitedHealthcare Community Plan
475 Kilvert Street, Suite 310
Warwick, RI 02886

AMC-056-RI-CAID-PORTUGUESE

CSRI20MC4647474_001

O seu 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 rotina, 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 do sexo masculino ou feminino.

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 por telefone. A informação disponível inclui:

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



Necessita de um novo médico? Para encontrar um novo PCP, consulte myuhc.com/CommunityPlan. Ou ligue-nos gratuitamente para o **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, cuidados 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 ligar gratuitamente para os Serviços para Membros através do **1-800-587-5187, TTY 711**, para solicitar uma cópia gratuita do manual.

Conheça os seus benefícios relativos aos medicamentos.

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 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). Pode também haver limites quanto à quantidade que pode obter de determinados medicamentos.
- 4. Quaisquer custos a desembolsar por si.** Não tem copagamentos para receitas médicas.



iStock.com: RidoFranz



Verifique. Procure informação sobre os benefícios relativos aos medicamentos em myuhc.com/CommunityPlan. Ou ligue gratuitamente para os Serviços para Membros através do **1-800-587-5187, TTY 711.**



Os cuidados de saúde certos.

Como decidimos que serviços estão cobertos.

O UnitedHealthcare Community Plan faz gestão de utilização (UM). Todos os planos de saúde de cuidados geridos o fazem. É a forma de termos a certeza que os nossos membros estão a obter os cuidados de saúde 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 das recusas. 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.**

iStock.com: FatCamera

Cuidamos de si.

Programas voluntários 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 da população. Podem incluir:

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

Estes programas são voluntários. Pode optar por interromper qualquer programa a qualquer momento.



iStock.com: Daisy-Daisy



Tome cuidado. Visite myuhc.com/CommunityPlan para encontrar mais informação sobre os médicos da rede. Pode também obter mais informação sobre os benefícios, programas e serviços que lhe são oferecidos. Se precisar de uma recomendação para o nosso programa de gestão de processos, ligue para os Serviços para Membros através do número gratuito **1-800-587-5187, TTY 711**.

Seguro e protegido.

Levamos a sério a sua privacidade. Temos muito cuidado com a informação de saúde protegida referente à sua família (PHI). Também protegemos a sua informação financeira (FI). Usamos a PHI e a FI para gerir a nossa empresa. Ajuda-nos a fornecer-lhe produtos, serviços e informação.

Protegemos a PHI e a FI oral, escrita e eletrónica. Temos regras que nos dizem como manter a PHI e a FI seguras. Não queremos que a PHI ou a FI se percam ou sejam destruídas. Queremos ter a certeza de que ninguém as utiliza indevidamente. Usamo-las com cuidado. Temos políticas que explicam:

- Como podemos usar a PHI e a FI.
- Quando podemos partilhar a PHI e a FI com outros.
- Que direitos tem relativamente à PHI e FI da sua família.



Não é segredo. Pode ler a nossa política de privacidade no Manual de Membro. Encontra-se online em myuhc.com/CommunityPlan.

Também pode ligar gratuitamente para os Serviços para Membros através do **1-800-587-5187, TTY 711**, para solicitar o envio de uma cópia do manual. Se fizermos alterações à política, enviar-lhe-emos uma notificação.





Assuma o controlo.

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. Tal como ter a certeza de que o seu prestador sabe tudo sobre os cuidados que recebe. Eis como pode assumir o controlo dos seus cuidados de saúde:

- **Pense no que quer conseguir com a consulta antes de ir.** Tente focar-se nas 3 principais coisas em que precisa de ajuda.
- **Informe o seu prestador sobre quaisquer medicamentos ou vitaminas que tome regularmente.** Leve uma lista escrita. Ou leve o medicamento consigo.
- **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.

Pergunte ao Dr. Health E. Hound®.

P: Quando é que o meu filho precisa de ir ao PCP?

R: É importante que a criança, mesmo quando se encontra bem, faça consultas periodicamente com um prestador de cuidados primários (PCP). Estas consultas também podem ser denominadas checkups ou Consultas de Rastreio Precoce ou Periódico, de Diagnóstico e Tratamento (EPSDT). Leve o seu bebé às consultas de rotina quando tiver as idades seguintes:

- 3 a 5 dias.
- 1 mês.
- 2 meses.
- 4 meses.
- 6 meses.
- 9 meses.
- 12 meses.
- 15 meses.
- 18 meses.
- 24 meses.
- Uma vez por ano depois dos 24 meses.

Nas consultas de rotina, o PCP do seu filho verificará se o seu filho está a crescer e a desenvolver-se bem. Serão feitas ao seu filho as análises ou vacinas que forem necessárias. O PCP também responderá às suas perguntas sobre a saúde do seu filho.



Dr. Health E. Hound® é uma marca comercial registada do UnitedHealth Group.



Não deixe para a última.

Se se aproxima a data do checkup do seu filho, ligue hoje a marcar a consulta. Não espere pelo verão, altura em que os consultórios médicos estão muito cheios. Leve quaisquer formulários da escola, de desportos ou de campos de férias que necessite que sejam preenchidos na consulta.



Canto de recursos.

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

1-800-587-5187, TTY 711

Quit For Life®: Obtenha ajuda gratuita para deixar de fumar.

quitnow.net

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

1-800-599-5985, TTY 711

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

KidsHealth.org

Pretende receber informação eletronicamente?

Ligue para os Serviços para 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. O seu objetivo é proporcionar aos membros os melhores cuidados e serviços.

Todos os anos comunicamos quão bem estamos a funcionar. O ano passado, um dos nossos objetivos foi que mais membros adultos com diabetes fizessem as análises de sangue e os exames à retina. Enviámos informação e lembretes aos membros sobre quão importante é consultarem o seu médico regularmente para ajudar a gerir os seus diabetes. Verificámos que, na globalidade, em 2019, mais membros fizeram as suas análises de sangue HbA1c e exames à retina.

No ano passado, outro objetivo era aumentar o número de crianças que faziam checkups anualmente. Queremos melhorar ainda mais este ano e ter mais crianças a fazer rastreios, vacinas e checkups anualmente. Também queremos melhorar a percentagem de membros que fazem o rastreio do cancro do colo do útero e da mama no próximo ano. Iremos telefonar aos membros com lembretes.

Fazemos também inquéritos aos nossos membros todos os anos. Queremos saber quão bem estamos a satisfazer as suas necessidades. Os nossos inquéritos de 2019 revelaram pontuações elevadas na forma como os membros classificaram os seus médicos. No próximo ano vamos continuar a melhorar a forma como os membros classificam os seus médicos e os seus cuidados de saúde em geral. Também queremos certificar-nos que os membros recebem os cuidados que precisam, quando precisam. Demos aos nossos médicos folhas de conselhos sobre o que os membros gostam para que os possam servir melhor.



A qualidade importa. Pretende mais informação sobre o nosso programa de Melhoria da Qualidade? Telefone gratuitamente para os Serviços para Membros através do **1-800-587-5187, TTY 711**.



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 bìì nḡ 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.