

Guia para receber cuidados de saúde de qualidade

2024

Índice

O seu guia para receber cuidados de saúde de qualidade.....	2
Os seus contactos de cuidados de saúde	2
Visite o nosso website	5
Portal para membros.....	5
Diretório de prestadores de serviços de saúde online.....	7
Plano e Programa de melhoria da qualidade da Senior Whole Health by Molina Healthcare.....	7
Orientações para o manter saudável.....	9
Ajuda extra para problemas de saúde crónicos.....	9
Saúde da população.....	10
Avaliação dos riscos para a saúde e ferramentas de autogestão.....	11
Programa de segurança dos doentes.....	12
Como trabalhamos com os prestadores de serviços de saúde para tomar decisões sobre os seus cuidados de saúde	12
Novidades.....	13
Serviços linguísticos.....	13
Serviços de cuidados de saúde para mulheres.....	13
Serviços de cuidados de saúde comportamental.....	14
Serviços de cuidados de saúde comportamental de emergência.....	14
Receber cuidados para necessidades especiais de saúde.....	14
Serviços fora da rede.....	14
Horário de funcionamento dos serviços.....	15
O que fazer quando precisa de cuidados de saúde fora do horário de expediente ou de emergência	15
Sobre as prestações de medicamentos.....	15
Proteger a sua privacidade.....	16
Os seus direitos e responsabilidades.....	17
Segundas opiniões.....	18
Queixas e recursos.....	18
O seu direito a recorrer de uma recusa.....	19
O seu direito a uma Diretiva antecipada.....	19

O seu guia para receber cuidados de saúde de qualidade

A versão de 2024 do Guia para receber cuidados de saúde de qualidade da Senior Whole Health by Molina Healthcare (SWHMA) (o Guia) ajuda a conhecer os programas e serviços que lhe são oferecidos. Neste guia, pode ler sobre os nossos serviços e o Programa de melhoria da qualidade, para o manter saudável e cuidar de qualquer problema de saúde que tenha.

Este Guia fornece-lhe informações pormenorizadas sobre a forma como a nossa empresa:

- Protege os seus direitos de privacidade e as suas informações de saúde protegidas (PHI).
- Toma decisões sobre os seus cuidados de saúde.
- Ajuda com as ações de cuidados de saúde.
- Satisfaz as suas necessidades de comunicação.

Pode imprimir o Guia e quaisquer outras informações necessárias no nosso website. Para obter o Guia no idioma da sua preferência ou num formato acessível, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local. Pode também pedir-nos que lhe enviemos uma cópia dos materiais por correio.

Os seus contactos de cuidados de saúde

Departamento/ Programa	Serviços	Número de telefone
Serviços de apoio aos membros	<p>Os Serviços de apoio aos membros do SWHMA podem:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responder a perguntas sobre os seus serviços e plano de saúde.• Ajudar a escolher ou mudar de prestador de serviços de saúde primários (PCP).• Dizer-lhe onde pode receber cuidados de saúde.• Oferecer serviços de intérprete se não falar inglês.• Fornecer informações noutros idiomas e formatos.	<p>Serviços de apoio aos membros Senior Whole Health Massachusetts</p> <p>Ligação gratuita: (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local</p>
Linha de aconselhamento com enfermeiros 24 horas e Linha nacional de apoio emocional e prevenção do suicídio	<p>Fale com um enfermeiro licenciado sempre que tiver dúvidas sobre a sua saúde. Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p> <p>A Linha telefónica de apoio emocional e prevenção do suicídio 988 é de âmbito nacional e presta apoio confidencial, 24 horas por dia, 7 dias por semana, a pessoas em crise suicida ou com problemas de saúde mental.</p>	<p>Linha de aconselhamento com enfermeiros 24 horas Senior Whole Health Massachusetts</p> <p>Ligação gratuita: (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711</p> <p>Linha nacional de apoio emocional e prevenção do suicídio</p> <p>Chamadas e mensagens de texto: 988</p>

Departamento/ Programa	Serviços	Número de telefone
<p>Cuidados virtuais de saúde à distância 24 horas por dia, 7 dias por semana</p>	<p>Consulte um médico certificado por telefone ou vídeo através do Teladoc para doenças de menor gravidade ou problemas de saúde comportamental sem sair de casa. Pode receber cuidados de saúde 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p>	<p>Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY [modo de telefone de texto]: 711 Member.Teladoc.com/ Molina</p>
<p>Gestão da saúde*</p>	<p>Vive com um problema de saúde crónico? Oferecemos programas para ajudar a gerir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asma • Depressão • Diabetes • Doença pulmonar obstrutiva crónica (COPD) • Insuficiência cardíaca • Tensão alta • Peso (aconselhamento nutricional) • Deixar de fumar (cessação tabágica) • Perturbação do abuso de substâncias <p>Para mais informações sobre como se tornar elegível para participar e utilizar estes serviços do programa, contacte a Equipa de gestão da saúde.</p>	<p>Gestão da saúde (866) 891-2320 (TTY [modo de telefone de texto]: 711 Segunda a sexta-feira das 6 a.m. às 6 p.m. PT</p>
<p>Educação para a saúde*</p>	<p>Saiba mais sobre como viver bem e manter-se saudável. Obtenha informações sobre programas para ajudar a deixar de fumar e a controlar o seu peso. Ajudamos a aprender a utilizar estes programas.</p>	<p>Educação para a saúde Ligação gratuita: (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local</p>
<p>Gestão de processos*</p>	<p>Os gestores de processos avaliam as suas condições de saúde e analisam os benefícios e recursos. Este programa pode ajudar a viver de forma mais saudável. Os Serviços de apoio aos membros irão ajudar a aprender a utilizar estes programas.</p>	<p>Serviços de apoio aos membros Senior Whole Health Massachusetts Ligação gratuita: (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711 7 dias por semana das 8 a.m. às 8 p.m., hora local</p>

Departamento/ Programa	Serviços	Número de telefone
Gestão de processos complexos*	Cuidados de saúde para membros que ficam muito doentes e precisam de ajuda extra para se sentirem melhor. Os gestores de processos irão ajudar a receber os melhores cuidados de saúde possíveis. Contacte os Serviços de apoio aos membros para saber como utilizar estes programas.	<p>Serviços de apoio aos membros Senior Whole Health Massachusetts</p> <p>Ligação gratuita: (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711 7 dias por semana das 8 a.m. às 8 p.m., hora local</p>
Programa de transição de cuidados de saúde*	Quando tem alta de um hospital ou lar de idosos, os técnicos ajudam a fazer a transição de um ambiente para outro. Ajudam a receber os cuidados de saúde de que necessita em casa. Contacte os Serviços de apoio aos membros para saber mais.	<p>Serviços de apoio aos membros Senior Whole Health Massachusetts</p> <p>Ligação gratuita: (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711 7 dias por semana das 8 a.m. às 8 p.m., hora local</p>
Office for Civil Rights (OCR) do Department of Health and Human Services (HHS) dos Estados Unidos	O OCR protege-o contra a discriminação nos serviços sociais e de cuidados de saúde. Protege também a privacidade das suas informações pessoais de saúde.	<p>Office for Civil Rights (OCR)</p> <p>(800) 368-1019 TDD (dispositivo de telecomunicação para surdos) — ligação gratuita: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html</p>
Division of Insurance (DOI) do Massachusetts	A DOI regulamenta os planos de saúde. Se tiver uma queixa, utilize o processo de queixa da Senior Whole Health by Molina Healthcare antes de contactar a DOI. Para obter informações sobre o nosso processo, ligue para (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711).	<p>Division of Insurance (DOI) do Massachusetts</p> <p>(877) 563-4467 TTY [modo de telefone de texto]: 711 www.mass.gov/orgs/division-of-insurance</p>

*O utilizador pode optar por sair destes programas em qualquer altura. Para obter mais informações sobre estes programas, contacte os Serviços de apoio aos membros.

Visite o nosso website

Visite [SWHMA.com](https://www.swhma.com) e irá encontrar:

- Benefícios e serviços
- Copagamentos e outros encargos (caso se apliquem)
- O que fazer se receber uma fatura relativa a um sinistro
- Perguntas mais frequentes (FAQ) e respostas
- Detalhes da farmácia como:
 - Medicamentos cobertos pelo seu plano
 - Limites ou quotas de medicamentos
 - Como solicitar uma exceção para medicamentos que não constam do formulário
 - Substitutos genéricos
 - Intercâmbio terapêutico (medicamentos diferentes que têm os mesmos efeitos)
 - Terapia por etapas (cobertura de um medicamento antes de cobrirmos outro)
- Orientações de saúde preventiva e calendários de vacinação
- Como receber cuidados de saúde especializados e serviços hospitalares
- Prestadores de serviços de saúde primários e de especialidades disponíveis
- Procedimentos de gestão da utilização (UM) como:
 - Revisão pré-serviço
 - Revisão simultânea urgente (uma revisão que ocorre enquanto está a receber cuidados num centro de saúde)
 - Revisão pós-serviço (uma revisão que ocorre enquanto está a receber cuidados num centro de saúde)
 - Como apresentar um recurso



Para obter uma cópia de qualquer conteúdo do [SWHMA.com](https://www.swhma.com), contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local. Também pode consultar o seu Manual do membro no website.

Portal para membros

[MyMolina.com](https://www.mymolina.com) é o seu portal seguro para membros. Permite-lhe gerir a sua saúde a partir do seu computador, telemóvel, tablet ou computador portátil. O portal para membros é fácil de utilizar. Eis algumas das coisas que pode fazer:

- Preencher a sua Avaliação dos riscos para a Saúde (HRA)
- Procurar uma farmácia local
- Obter ajuda para:
 - Comer de forma saudável
 - Gerir o seu peso
 - Verificar se tem depressão ou falta de motivação

- Gerir o stress
- Ser fisicamente ativo
- Deixar de consumir tabaco
- Fazer o rastreio do cancro
- Tomar as vacinas
- Deixar de beber álcool
- Pedir ou imprimir o seu cartão de identificação de membro
- Atualizar os seus dados pessoais:
 - Número de telefone
 - Endereço de correio eletrónico
 - Endereço postal
 - Preferência linguística
 - Raça/etnia
 - Pronomes
 - Identidade de género
 - Orientação sexual
- Escolher ou mudar de médico
- Ver os seus registos de saúde
- Saber como obter referências
- Obter aconselhamento sobre saúde através da nossa Linha de aconselhamento com enfermeiros 24 horas, disponível 7 dias por semana
- Enviar uma mensagem de correio eletrónico para os Serviços de apoio aos membros

Para saber mais ou para se inscrever no portal para membros, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local. Também pode criar uma conta no seu computador ou no seu telemóvel. Sugerimos que configure primeiro a sua conta no seu computador.

Para criar uma conta no seu computador:

- Passo 1: Aceda a [MyMolina.com](https://www.myl Molina.com)
- Passo 2: Introduza o seu número de identificação de membro, data de nascimento e código postal
- Passo 3: Introduza o seu endereço de correio eletrónico
- Passo 4: Crie uma palavra-passe
- Passo 5: Poderá ser-lhe pedido um número de telefone ou um e-mail para obter um código de verificação



Para criar uma conta a partir do seu telemóvel:

Passo 1: Encontre a aplicação My Molina® na App Store ou na Google Play Store

Passo 2: Transfira a aplicação My Molina® para o seu telemóvel

Passo 3: Abra a aplicação e selecione o seu plano de saúde

Passo 4: Introduza o seu endereço de correio eletrónico

Passo 5: Crie uma palavra-passe

Diretório de prestadores de serviços de saúde online

Para procurar um prestador de serviços de saúde online, aceda a SWHMA.com. Clique em «**Find a Doctor or Pharmacy**» (Encontrar um médico ou uma farmácia). O Diretório de prestadores de serviços de saúde inclui:

- Nomes, endereços e números de telefone dos prestadores de serviços de saúde da rede.
- Estatuto de certificação do conselho de administração dos prestadores de serviços de saúde.
 - Também pode visitar o American Board of Medical Specialties (abms.org) para ver se um prestador de serviços de saúde é certificado pelo conselho de administração
- Horário de expediente
- Prestadores de serviços de saúde que aceitam novos doentes
- Idiomas falados pelo prestador de serviços de saúde ou pelos colaboradores
- Nome, localização e estatuto de acreditação do hospital

Se não puder utilizar a Internet ou precisar de mais informações (como a faculdade de medicina ou hospital de residência do seu prestador de serviços de saúde), podemos enviar-lhe uma cópia impressa do Diretório de prestadores de serviços de saúde. Contacte os Serviços de apoio aos membros (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local.

Plano e Programa de melhoria da qualidade da Senior Whole Health by Molina Healthcare

Estamos empenhados em garantir que recebe os melhores cuidados de saúde possíveis. É por isso que, todos os anos, pomos em prática um plano para continuar a melhorar:

- Os nossos serviços
- A qualidade dos cuidados de saúde que recebe
- A forma como comunicamos consigo

Os nossos objetivos são:

- Prestar-lhe serviços que beneficiem a sua saúde
- Trabalhar com os prestadores de serviços de saúde para que possa receber os cuidados de saúde de que necessita
- Responder às suas necessidades linguísticas e culturais
- Reduzir quaisquer barreiras à obtenção de cuidados de saúde, como problemas de transporte e/ou idioma

Também queremos saber a sua opinião sobre o nosso trabalho. Fazemos uma análise do ano anterior para verificar o nosso progresso. Poderemos enviar-lhe um inquérito para obter a sua opinião.

Também podemos enviar inquéritos para ver quantos membros obtêm os serviços necessários. Estes inquéritos dizem-nos que cuidados de saúde são necessários. Um desses inquéritos chama-se CAHPS® (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems).

O inquérito CAHPS® faz perguntas sobre a sua avaliação:

- Dos seus cuidados de saúde
- Do seu prestador de serviços de saúde primários (PCP)
- Do seu plano de saúde
- Do(s) especialista(s) que consultou
- Dos exames de controlo
- Da facilidade com que recebe cuidados de saúde
- Da facilidade com que recebe cuidados de saúde rapidamente

HEDIS® (Healthcare Effectiveness Data and Information Set)

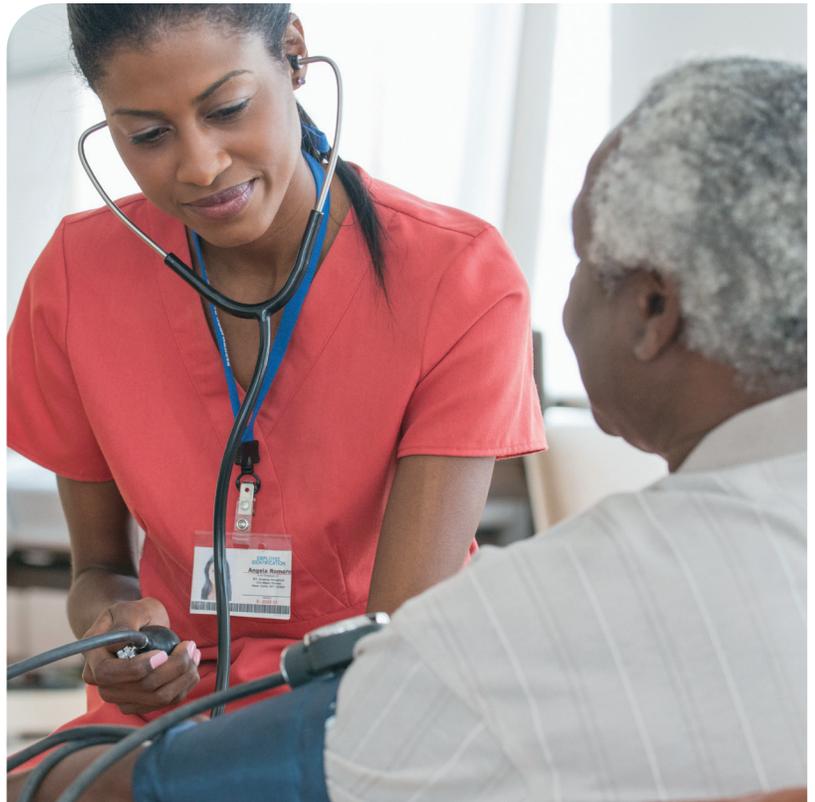
Também avaliamos o número de membros que realizam testes e exames importantes. Analisamos:

- Exames anuais
- Cuidados com a diabetes
- Mamografias (radiografia da mama)
- Gestão de medicamentos
- Vacinas (gripe)

Preocupamo-nos com a sua saúde. Queremos ajudar a cuidar melhor de si e da sua família. Para tal,

- Recordamos-lhe que deve fazer exames de controlo e tomar vacinas
- Ensinamos-lhe sobre condições de saúde crónicas
- Lembramos-lhe da necessidade de fazer mamografias
- Respondemos a quaisquer queixas que tenha
- Ajudamos a encontrar e utilizar as informações no nosso website
- Informamos sobre os serviços especiais que oferecemos

Para saber mais, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número



(888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local. Pode pedir uma cópia impressa do nosso Plano de melhoria da qualidade e dos resultados.

Orientações para o manter saudável

Damos-lhe informações sobre serviços preventivos e quando os deve receber. Estas informações não substituem os conselhos do seu médico.

Para tirar o máximo partido destas orientações:

- Leia-as com tempo
- Escreva perguntas e traga-as consigo no seu próximo check-up
- Informe o seu prestador de serviços de saúde sobre quaisquer problemas de saúde que esteja a ter
- Não falte às consultas
- Se faltar a uma consulta, reagende-a de imediato

Ajudamos a informar-se sobre os principais testes e exames para ajudar com doenças como a diabetes, a doença pulmonar obstrutiva crónica (COPD) e a depressão. Consulte mais pormenores em SWHMA.com. Contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local.

Ajuda extra para problemas de saúde crónicos

Cuidar de problemas de saúde pode ser muito complicado no dia a dia. Para garantir que recebe os cuidados de saúde corretos, o nosso Programa de gestão de processos pode ajudar a:

- Obter serviços
- Organizar exames e visitas a prestadores de serviços de saúde
- Obter transporte para consultas médicas
- Colmatar lacunas nos serviços ou cuidados de saúde
- Obter apoio para as pessoas com necessidades especiais e/ou respetivos cuidadores
- Mudar de um ambiente para outro, como sair do hospital
- Receber serviços de cuidados de saúde prolongados
- Entrar em contacto com o apoio da comunidade
- Encontrar serviços comunitários como «Meals on Wheels» ou fisioterapia

Pode ser encaminhado para a Gestão de processos através de:

- Um prestador de serviços de saúde
- Serviços de apoio aos membros, Linha de Educação para a Saúde ou a nossa Linha de aconselhamento com enfermeiros 24 horas
- Um membro da família ou cuidador
- Iniciativa própria
- Identificação pela SWHMA como elegível para a Gestão de processos

Estes programas são oferecidos sem qualquer custo para si. Pode optar por interromper qualquer programa em qualquer altura. Contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, 8 a.m. às 8 p.m., hora local, para obter mais pormenores.

Saúde da população

(Gestão da saúde, gestão de processos, gestão de processos complexos, transição de cuidados de saúde, newsletters e educação para os membros)

Oferecemos muitos programas para ajudar a levar uma vida mais saudável.

Gestão da saúde

Oferecemos os seguintes programas para ajudar com os seguintes problemas:

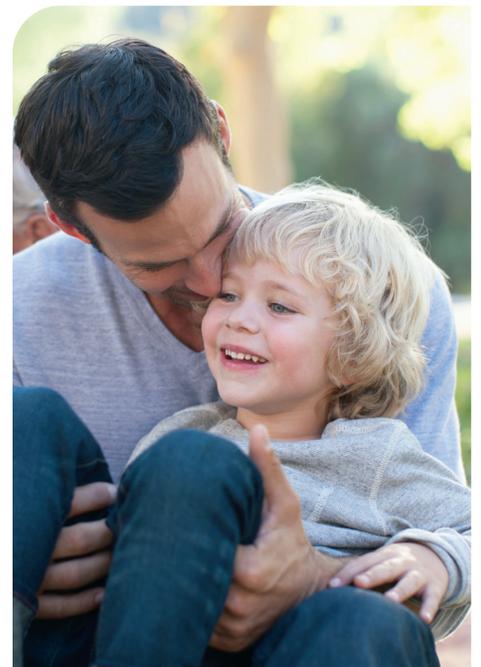
- Asma
- Doenças cardiovasculares (CVD)
- Doença pulmonar obstrutiva crónica (COPD)
- Depressão
- Diabetes
- Insuficiência cardíaca
- Peso (aconselhamento nutricional)
- Deixar de fumar
- Perturbação do abuso de substâncias

Para saber mais, inscrever-se ou cancelar a inscrição em qualquer um destes programas, contacte a equipa de Gestão da saúde através do número (866) 891-2320 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) de segunda a sexta-feira, das 6 a.m. às 6 p.m. PT.

Gestão de processos

A Gestão de processos é uma forma de ajudar a cuidar da sua saúde da melhor maneira possível. Uma equipa de pessoas, incluindo um gestor de processos, enfermeiros, médicos e outros ajudantes, irá trabalhar em conjunto para elaborar um plano especial só para si, com objetivos para ajudar a melhorar.

Os gestores de processos podem falar consigo por telefone ou pessoalmente para se certificarem de que está bem. Podem também trazer alguém da comunidade para ajudar com informações ou para lhe ensinar alguma coisa. Contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, 8 a.m. às 8 p.m., hora local, para saber mais sobre como utilizar estes programas.



Gestão de processos complexos

A Gestão de processos complexos é a prestação de cuidados de saúde aos membros que ficam muito doentes e precisam de ajuda adicional para se sentirem melhor. Os gestores de processos querem certificar-se de que recebe os melhores cuidados de saúde possíveis e irão:

- Ensinar-lhe mais sobre a sua doença e ajudar a receber os cuidados e serviços corretos.
- Ajudar a obter o que precisa para se sentir melhor, como medicamentos ou equipamento.
- Verificar se o que estão a fazer está a ajudar.
- Continuar a trabalhar consigo até se sentir melhor e poder tomar conta de si.

Para saber mais, contacte os Serviços de apoio aos membros ou visite SWHMA.com.

Transição de cuidados de saúde

O nosso programa de Transição de cuidados de saúde foi concebido para ajudar a ter uma transição suave depois de sair do hospital ou de outro centro de cuidados de saúde. Os técnicos irão trabalhar consigo ou com o seu cuidador para se certificarem de que compreende o que precisa de fazer para se manter saudável. Queremos garantir que recebe os melhores cuidados de saúde possíveis e que sente apoio durante a sua recuperação.

O programa está disponível para todos os membros do SWHMA. Para saber mais, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local.

Newsletter para os membros

Publicamos newsletters para os membros em www.MolinaHealthcare.com. A informação é de fácil leitura e oferece dicas para uma vida saudável.

Educação para a saúde

Podemos ensinar-lhe mais sobre coisas como:

- Comer de forma saudável
- Prevenção de doenças
- Cuidados com o stress
- Manter-se ativo
- Colesterol
- Asma
- Diabetes
- Saúde comportamental

Para obter estes materiais de educação para a saúde, pode falar com o seu médico. Também pode visitar SWHMA.com, bem como MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Avaliação dos riscos para a saúde e ferramentas de autogestão

Para obter ajuda para fazer mudanças saudáveis, utilize a Avaliação dos riscos para a saúde (avaliação da saúde) no portal para membros MyMolina. Basta responder a perguntas sobre a sua saúde e comportamentos, e realizar os testes sugeridos. Irá receber um relatório sobre os seus riscos para a saúde depois de concluir esta avaliação.

No portal para membros, irá encontrar também ferramentas de autogestão que oferecem conselhos para:

- Gestão do peso
- Depressão
- Bem-estar financeiro
- Outros temas que afetam a sua saúde.

Estas ferramentas ajudam a verificar os progressos, a encontrar barreiras e a medir os progressos com objetivos saudáveis. Para saber mais, aceda a [MyMolina.com](https://www.mymolina.com).

Programa de segurança dos doentes

O nosso Programa de segurança dos doentes ajuda a manter-se seguro quando recebe serviços de cuidados de saúde.

Para proteger os membros:

- Informamos os prestadores de serviços de saúde e os hospitais sobre questões de segurança e sobre onde obter ajuda.
- Acompanhamos as queixas dos membros sobre questões de segurança nos consultórios dos prestadores de serviços de saúde e nos hospitais.
- Analisamos os relatórios de grupos que controlam a segurança hospitalar.
- Ajudamos a deslocar-se de um local para outro, por exemplo, do hospital para casa.
- Fornecemos-lhe perguntas que pode fazer durante as consultas com prestadores de serviços de saúde.

Os grupos que verificam a segurança incluem:

- [Leapfrog Group Quality Index Ratings](#)
- [The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings](#)

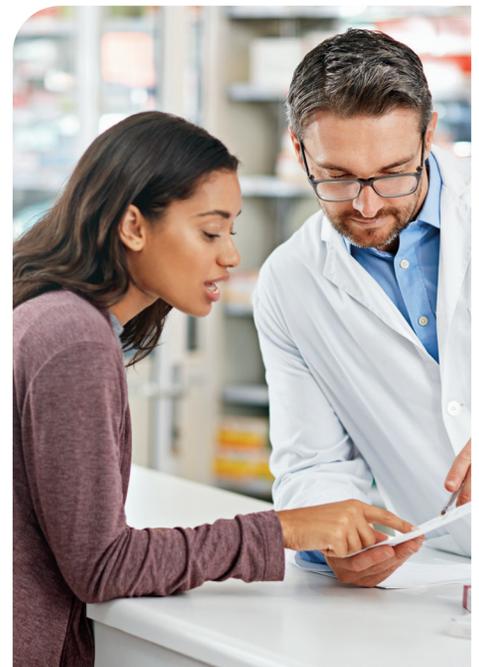
Pode consultar estes websites para:

- Ver o que os hospitais estão a fazer para serem mais seguros
- Saber o que deve procurar quando escolhe um prestador de serviços de saúde ou um hospital
- Obter informações sobre programas e serviços para doenças como a diabetes e a asma

Para saber mais, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local, ou visite [SWHMA.com](https://www.swhma.com).

Como trabalhamos com os prestadores de serviços de saúde para tomar decisões sobre os seus cuidados de saúde

Alguns serviços têm de ser pré-aprovados antes de serem cobertos. Trabalhamos com o seu prestador de serviços de saúde para saber



quais os serviços de que necessita. Fazemos escolhas sobre os seus cuidados de saúde com base nas necessidades e benefícios médicos. Chama-se a isto gestão da utilização (UM).

- Não recompensamos os prestadores de serviços de saúde ou outros por recusarem serviços.
- Não pagamos mais aos prestadores de serviços de saúde ou aos colaboradores UM para que façam escolhas que lhe proporcionem menos cuidados de saúde.

Se precisar de Serviços e apoio a longo prazo (LTSS), haverá alguém com experiência, formação e educação em LTSS a tomar decisões sobre estes serviços.

Se tiver dúvidas sobre o nosso processo de UM ou sobre as decisões, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local. Podemos aceitar chamadas a pagar no destino. Se precisar de ajuda no seu idioma, estão disponíveis colaboradores bilingues ou intérpretes, sem qualquer custo. Também oferecemos serviços TTY (modo de telefone de texto) se for surdo ou deficiente auditivo, ou se tiver dificuldade em falar.

Se telefonar fora do horário de expediente ou ao fim de semana, deixe uma mensagem com o seu número de telefone. Responderemos à sua chamada no prazo de um dia útil. Os Serviços de apoio aos membros também podem telefonar-lhe para falar sobre questões relacionadas com a UM. Se os Serviços de apoio aos membros telefonarem, utilizaremos o nosso nome e cargo, e o nome Senior Whole Health by Molina Healthcare.

Novidades

Procuramos formas de oferecer novos tipos de serviços e cuidados de saúde, e novas formas de os prestar. Analisamos os novos serviços em termos de segurança e benefícios adicionais. Todos os anos analisamos as atualizações de:

- Equipamento
- Serviços médicos
- Serviços de cuidados de saúde comportamental
- Medicamentos

Serviços linguísticos

Fornecemos informações escritas ou verbais no seu idioma, sem qualquer custo. Dispomos de intérpretes para ajudar a falar connosco ou com o seu prestador de serviços de saúde. Este serviço está disponível para a maioria dos idiomas. Isto inclui a língua gestual. Para obter um intérprete ou materiais escritos num idioma diferente do inglês, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local.

Serviços de cuidados de saúde para mulheres

Cobrimos os exames mamários e as mamografias. Para serviços de rotina e preventivos, pode consultar um especialista em saúde da mulher. Pode ser um ginecologista. Não precisa de ser referenciada para receber os serviços de cuidados de saúde para mulheres.

Serviços de cuidados de saúde comportamental

Se tiver preocupações sobre questões de saúde comportamental, podemos ajudar. Podemos ajudar com questões como o stress, a depressão ou o abuso de substâncias. Cobrimos os serviços de cuidados de saúde comportamental. Não precisa de uma referenciação para consultar um prestador de serviços de saúde. Contacte o seu PCP ou os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local, para obter mais informações.

Serviços de cuidados de saúde comportamental de emergência

Uma emergência de saúde comportamental é uma condição de saúde mental que pode causar danos extremos ao corpo ou mesmo causar a morte. Alguns exemplos são casos em que:

- Tem pensamentos de suicídio ou tentativa de suicídio.
- Causou perigo a si ou a outros.
- Sofreu lesões e não pode realizar ações da vida quotidiana.
- Sofreu lesões que provocam danos graves ao seu corpo ou morte.

Em caso de emergência, dirija-se ao serviço de urgência hospitalar mais próximo. Pode dirigir-se imediatamente a qualquer outro local de emergência. Pode LIGAR para o 911. Pode ligar para a Linha nacional de apoio emocional e prevenção do suicídio através do número 988.

Se for às urgências, informe o seu prestador de serviços de saúde primários logo que possível. Se tiver uma emergência e não conseguir deslocar-se a um prestador de serviços de saúde da rede:

- Dirija-se ao hospital ou serviço de urgência mais próximo
- Ligue para o número que consta do seu cartão de identificação
- Contacte o seu prestador de serviços de saúde e faça o seguimento no prazo de 24 a 48 horas após a saída do serviço de urgência

Se tiver uma emergência fora da área, ajudamos a ligar-se a um prestador de serviços de saúde da rede assim que estiver bem.

Receber cuidados para necessidades especiais de saúde

Cobrimos os cuidados de saúde para necessidades especiais. Se tiver Serviços e apoio a longo prazo (LTSS), pode consultar um especialista. Não precisa de ser referenciado. Pode ser elegível para serviços adicionais. Contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local, para obter mais informações sobre coordenação de cuidados de saúde e gestão de processos.

Serviços fora da rede

Se um prestador de serviços de saúde da rede não puder prestar-lhe os serviços de que necessita, pode consultar um prestador de serviços de saúde não pertencente à rede. O seu



custo será o mesmo que se o prestador de serviços de saúde fizesse parte da nossa rede. Iremos cobrir os custos do prestador de serviços de saúde não pertencente à rede. Para saber mais, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local.

Horário de funcionamento dos serviços

Pode obter serviços 24 horas por dia, todos os dias.

O que fazer quando precisa de cuidados de saúde fora do horário de expediente ou de emergência

Cuidados de saúde fora do horário de expediente

Pode precisar de cuidados de saúde quando o consultório do seu PCP está fechado. Fora do horário de expediente, ligue para a Linha de aconselhamento com enfermeiros 24 horas, através do número (888) 794-7268.

Temos enfermeiros com formação 24 horas por dia, 7 dias por semana, para:

- Responder às suas perguntas médicas
- Ajudar a decidir se precisa de cuidados de saúde imediatamente
- Marcar uma consulta por si

Cuidados de saúde de emergência

O que é uma emergência?

Um problema súbito ou grave que necessita de cuidados de saúde imediatos, ou que coloca em perigo a sua vida ou saúde.

Cobrimos os cuidados de saúde de urgência.

Os cuidados de saúde de emergência não estão cobertos fora dos Estados Unidos (exceto se necessitar de hospitalização no Canadá ou no México).

Se precisar de cuidados de saúde de emergência, ligue para o 911 ou dirija-se ao hospital mais próximo. Não precisa de autorização prévia. Pode ligar para a Linha nacional de apoio emocional e prevenção do suicídio através do número 988.

Para cuidados de saúde urgentes, contacte a Linha de aconselhamento com enfermeiros 24 horas através do número (888) 794-7268.

Sobre as prestações de medicamentos

Para saber quais os medicamentos de que necessita, fale com o seu prestador de serviços de saúde. Para mais informações sobre as prestações de medicamentos, visite [SWHMA.com](https://www.swhma.com). No nosso website, pode encontrar:

- O nosso formulário: uma lista de medicamentos genéricos e de marca cobertos
- Limites dos medicamentos cobertos, como o número de recargas ou doses que pode receber
- De que forma o seu prestador de serviços de saúde pode solicitar a aprovação de determinados medicamentos ou a quantidade de que necessita
- Informações necessárias do seu prestador de serviços de saúde para obter aprovação para alguns dos seus medicamentos

- O processo do seu prestador de serviços de saúde para substitutos genéricos, intercâmbio terapêutico e terapia por etapas
- Atualizações ao nosso formulário
- De que forma o seu prestador de serviços de saúde pode pedir-nos para cobrir um medicamento que não consta do formulário

Para saber mais, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local.

Proteger a sua privacidade

Tem direitos no que diz respeito à proteção das suas informações de saúde. Não iremos partilhar informações de saúde que não sejam permitidas por lei. Respeitamos e protegemos a sua privacidade. Podemos utilizar e partilhar dados para lhe proporcionar benefícios. A sua privacidade é importante para nós.

As suas informações de saúde protegidas (PHI)

PHI significa «protected health information», isto é, «informações de saúde protegidas». Entre elas incluem-se:

- Nome
- Número de identificação do membro
- Raça
- Etnia
- Identidade de género
- Orientação sexual
- Necessidades sociais
- Riscos sociais
- Necessidades linguísticas
- Outros elementos que o identificam

Podemos utilizar as suas PHI para:

- Trabalhar com os médicos para lhe fornecer tratamento
- Pagar os seus cuidados de saúde
- Analisar a qualidade dos cuidados de saúde que recebe
- Informar sobre as suas opções de cuidados de saúde
- Gerir o nosso plano de saúde
- Utilizar ou partilhar as PHI para outros fins, conforme permitido por lei

Temos de obter a sua aprovação por escrito para usar ou partilhar as suas PHI para qualquer fim não listado acima.

Os seus direitos de privacidade

Tem o direito de:

- Ver as suas PHI
- Obter uma cópia das suas PHI

- Efetuar alterações às suas PHI
- Pedir-nos para não utilizarmos nem partilharmos as suas PHI de determinadas formas
- Obter uma lista das pessoas ou locais a quem fornecemos as suas PHI

De que forma a Senior Whole Health by Molina Healthcare protege as suas PHI

As suas PHI podem ser apresentadas por escrito, oral ou digitalmente. Protegemos as suas PHI com:

- Políticas e procedimentos
- Limites aos colaboradores que podem ver as PHI
- Formação para os nossos colaboradores sobre a forma de proteger e salvaguardar as PHI (comunicações escritas e verbais)
- Exigência de um acordo escrito para seguimento das políticas e procedimentos
- Proteção digital das PHI com firewalls e palavras-passe

Por lei, somos obrigados a:

- Manter as suas PHI privadas
- Informar se houver alguma violação das suas PHI não protegidas
- Não utilizar nem divulgar as suas informações genéticas para efeitos de subscrição de seguros
- Não utilizar os dados relativos à sua raça, etnia ou idioma para efeitos de subscrição ou recusa de cobertura
- Seguir o nosso Aviso de práticas de privacidade (NPP)

O que pode fazer se achar que os seus direitos de privacidade não foram protegidos?

- Contactar a SWHMA por telefone ou por escrito e apresentar uma queixa
- Apresentar uma queixa ao Department of Health and Human Services dos EUA

As informações acima são apenas um resumo. Para saber mais sobre a forma como utilizamos e partilhamos as suas PHI, consulte o nosso NPP em [SWHMA.com](https://www.swhma.com). Contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local, para pedir uma cópia.

Os seus direitos e responsabilidades

É importante conhecer os seus direitos e responsabilidades. Ajuda a si, ao seu prestador de serviços de saúde e ao SWHMA a garantir que recebe os cuidados de saúde de que necessita.

Tem o direito de:

- Conhecer os factos sobre o SWHMA, os nossos serviços e prestadores de serviços de saúde, e os seus direitos e responsabilidades.
- Ter privacidade e ser tratado com respeito e dignidade.
- Ajudar a tomar decisões com o seu prestador de serviços de saúde sobre os seus cuidados de saúde. Pode recusar o tratamento.
- Pedir uma cópia do seu registo médico.
- Pedir para alterar ou corrigir o seu registo médico.
- Discutir as suas opções de tratamento com o seu médico, de maneira a compreender e participar na definição dos objetivos do tratamento com os quais ambos concordam. A cobertura em termos de custos ou de benefícios é indiferente.

- Apresentar queixas ou interpor recursos sobre o SWHMA ou os cuidados de saúde que recebeu.
- Utilizar os seus direitos de membro sem receio de resultados negativos.
- Receber os seus direitos e responsabilidades todos os anos.
- Sugerir alterações à nossa política de direitos e responsabilidades.

Também tem a responsabilidade de:

- Fornecer todos os factos de que o SWHMA e os seus prestadores de serviços de saúde necessitam para cuidar de si.
- Conhecer as suas condições de saúde.
- Participar nos objetivos do tratamento acordados por si e pelo seu prestador de serviços de saúde.
- Seguir o plano de tratamento para os seus cuidados de saúde.
- Comparecer às consultas médicas e ser pontual. Se se atrasar ou não puder comparecer, ligue imediatamente para o escritório.

Visite SWHMA.com para consultar o seu Manual do membro e obter uma lista completa dos seus direitos e responsabilidades, ou contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local, para pedir uma cópia.

Segundas opiniões

Se não concordar com o plano de cuidados de saúde do seu prestador de serviços de saúde, tem o direito a uma segunda opinião. Pode falar com outro prestador de serviços de saúde da rede. Pode ainda falar com um prestador de serviços de saúde fora da nossa rede, sem qualquer custo. Para saber mais, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local.

Queixas e recursos

Se tiver problemas com os seus cuidados de saúde ou serviços médicos, tem o direito de apresentar uma queixa (reclamação) ou recurso.

Apresente uma queixa por coisas como:

- Os cuidados de saúde que recebe do seu prestador de serviços de saúde ou hospital
- O tempo que demora a marcar uma consulta ou a ser atendido por um prestador de serviços de saúde
- Disponibilidade de prestadores de serviços de saúde na sua área

Apresente um recurso se não concordar com a nossa decisão de:

- Parar, alterar, suspender, reduzir ou recusar um serviço
- Recusar o pagamento de serviços

Pode solicitar uma revisão acelerada se a decisão colocar a sua vida ou saúde em risco. Também pode solicitar uma Audiência pública («State Fair Hearing») ao Juiz estatal de Direito administrativo se o seu recurso for recusado.

Visite SWHMA.com ou consulte o seu Manual do membro para ler sobre:

- Queixas e recursos
- Quem pode apresentar uma queixa e um recurso
- Processo, direitos e prazos de Audiência pública

Se tiver dúvidas, contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local.

O seu direito a recorrer de uma recusa

O que é uma recusa?

Uma recusa significa que não pagaremos por um serviço ou fatura. Se lhe recusarmos um serviço, tem o direito de saber por que razão ele lhe foi recusado. Tem o direito de recorrer.

Se lhe recusarmos um serviço, receberá uma carta a informar do motivo. Este documento informa sobre o seu direito de recurso. Pode ler mais sobre estes direitos no seu Manual do membro. Pode saber como apresentar um recurso em SWHMA.com. Os Serviços de apoio aos membros também o podem ajudar a apresentar um recurso.

Se não estiver satisfeito com o resultado do seu recurso, pode pedir uma revisão independente. Os prestadores de serviços de saúde fora do SWHMA irão analisar todos os factos e decidir. A SHWMA irá seguir esta constatação.

O seu direito a uma Diretiva antecipada

O utente tem o direito de aceitar ou recusar o tratamento proposto por um prestador de serviços de saúde. Se não for capaz de dizer ao prestador de serviços de saúde o que pretende, é necessário dar a conhecer os seus desejos. É importante ter uma Diretiva antecipada («Advance Directive»). Pode ter uma Diretiva antecipada para cuidados de saúde e de saúde mental.

Uma Diretiva antecipada é um formulário legal que indica aos prestadores de serviços de saúde o tipo de cuidados de saúde que pretende receber se não puder falar por si próprio. Escreva uma Diretiva antecipada antes de ter uma emergência. Desta forma evita que outras pessoas tomem decisões de saúde importantes por si se não puder tomar as suas próprias decisões. Existem diferentes tipos de Diretivas antecipadas. Alguns exemplos são:

- Procuração para cuidados de saúde
- Um testamento vital

A escolha de ter uma Diretiva antecipada é sua. Ninguém pode negar-lhe cuidados de saúde com base no facto de ter ou não uma Diretiva antecipada. Para obter ajuda na tomada de decisões sobre os seus cuidados de saúde, fale com alguém em quem confie. Pode ser um familiar ou um amigo. Pode também falar com o seu advogado ou com o seu PCP.

Contacte os Serviços de apoio aos membros através do número (888) 794-7268 (TTY [modo de telefone de texto]: 711) 7 dias por semana, das 8 a.m. às 8 p.m., hora local, para receber ajuda na obtenção de uma Diretiva antecipada que cumpra as leis estatais.

Se tiver assinado uma Diretiva antecipada e achar que o seu prestador de serviços de saúde não seguiu os seus desejos, pode apresentar uma queixa. Visite SWHMA.com ou contacte os Serviços de apoio aos membros para obter mais informações.

