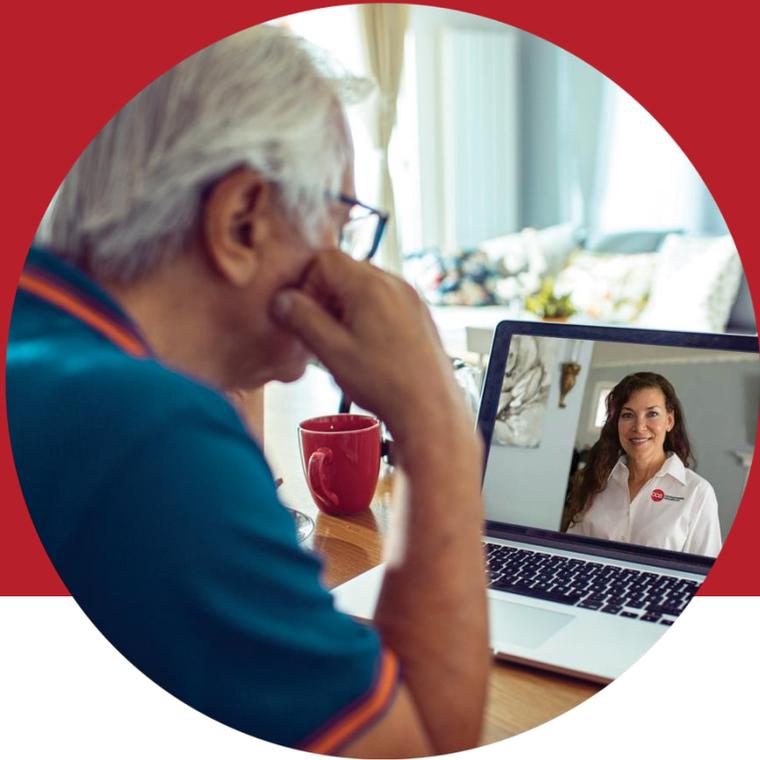


# Como se conectar a uma consulta de vídeo:

Um guia de introdução às consultas  
por videochamada da CCA





## Como se conectar a uma consulta de vídeo:

### Um guia para começar a utilizar os Cuidados Virtuais CCA

Os Cuidados Virtuais CCA proporcionam aos nossos membros uma forma de receberem muitos dos nossos serviços a partir do conforto da sua própria casa. Tal como uma consulta presencial com alguém da sua equipa de cuidados CCA, uma consulta de vídeo é segura e confidencial. Este pequeno guia irá ajudá-lo(a) a preparar-se para consultas de vídeo com a sua equipa de cuidados CCA.

Para obter mais informações sobre as consultas por videochamada com a CCA, visite: [www.ccavirtualcare.org](http://www.ccavirtualcare.org)

### De que preciso para uma consulta de vídeo?

- **Um dispositivo com uma câmara e um microfone operacionais.** A maioria dos smartphones, tablets e computadores servem.
- **Uma ligação à internet rápida e fiável.** Se tiver problemas com a sua ligação à internet, leia as [Perguntas Comuns sobre Consultas por Videochamada](#) em: [www.ccavirtualcare.org](http://www.ccavirtualcare.org).

### Como me preparo para a minha consulta de vídeo?

Aqui ficam algumas dicas para ajudar a que a sua consulta de vídeo decorra sem problemas:

- **Teste o seu dispositivo.** Visite <https://doxy.me/precall-test> ou ligue para o Serviço de Apoio para Consultas por Videochamada para Associados através do número **617-960-0380 (TTY 711)**, das 8 am às 6 pm, de segunda a sexta-feira. A nossa equipa pode orientá-lo através do processo, passo a passo, antes da sua consulta para garantir que o seu vídeo e áudio funcionam.
- **Reduza o ruído de fundo.** Se possível, encontre uma localização silenciosa e privada ou uma divisão separada.
- **Escolha um local com muita luz.** Uma sala com boa iluminação irá ajudar a sua equipa de cuidados a vê-lo(a) melhor durante a consulta do vídeo.
- **Mantenha a câmara estável.** Experimente segurar um telefone ou tablet numa secretária ou mesa.
- **Feche outras aplicações no seu dispositivo.** Algumas aplicações irão abrandar a sua ligação à Internet. Fechar as aplicações também irá cortar as distrações.

- **Use roupa larga.** Se precisar de mostrar ao prestador de cuidados algo na sua pele ou numa parte específica do seu corpo, use algo que seja fácil de mover para que o prestador de cuidados possa ver claramente.
- **Ponha-se confortável.** Deverá ser mais fácil concentrar-se na consulta se estiver confortável. Este é outro motivo para apoiar o seu telefone – o seu braço ficará cansado se estiver a tentar segurar o telefone à sua frente durante todo o tempo!

---

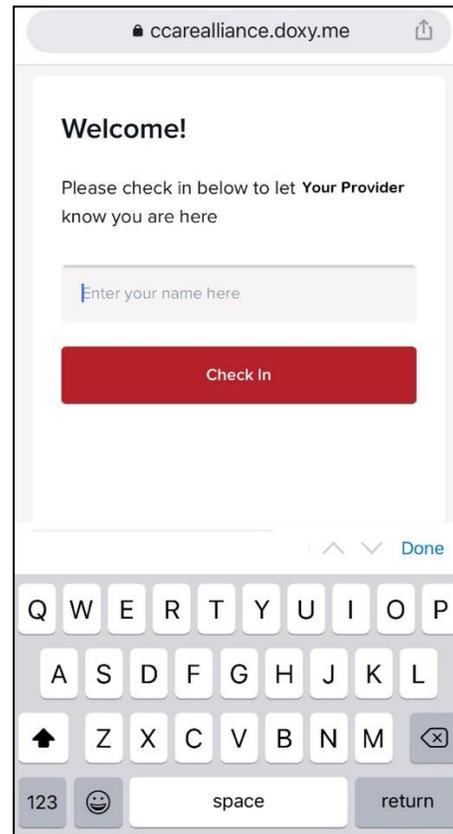
## Como inicio a minha consulta de vídeo?

Siga estes oito passos para ligar:

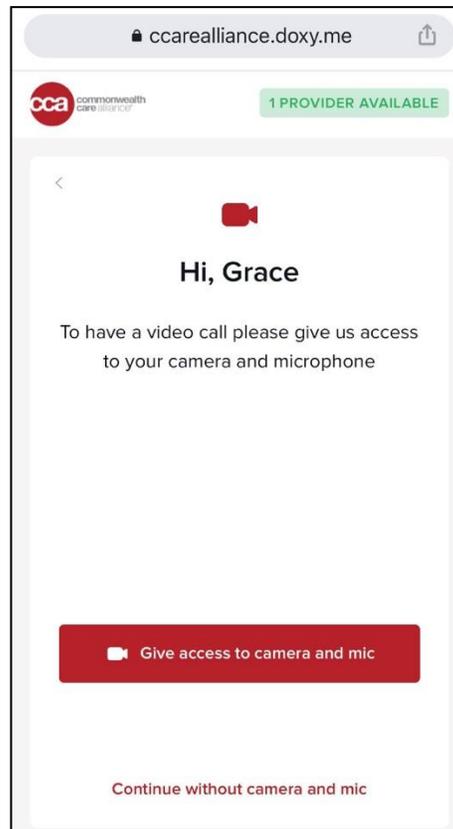
- 1. Esteja atento ao link para iniciar a sua consulta de vídeo antes da sua consulta agendada.** A mensagem pode vir como uma mensagem de texto ou e-mail de **Doxy.me Telemedicine** <no-reply@doxy.me>
- 2. Clique no link azul fornecido na mensagem e será aberta uma nova página web.**



3. Escreva o seu primeiro nome e clique no botão vermelho Check In.

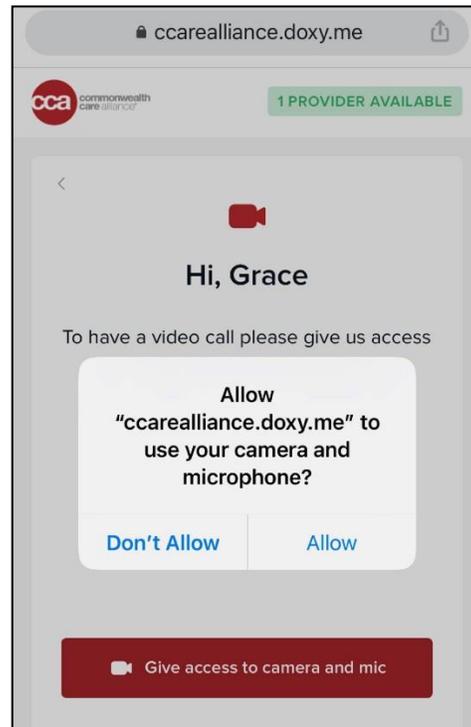


4. Clique no botão vermelho Give access to camera and mic.

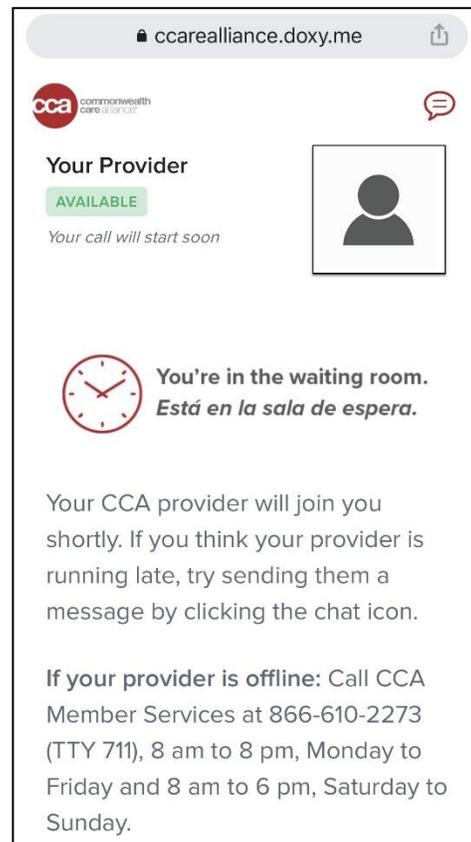


**5. Clique em Allow na janela pop-up.**

\*NOTA: a CCA não pode registrar a consulta ou aceder a qualquer informação no seu dispositivo. Quando ativa a sua câmara e microfone, a CCA mantém os seus dados seguros e a sua consulta de vídeo é privada e confidencial.



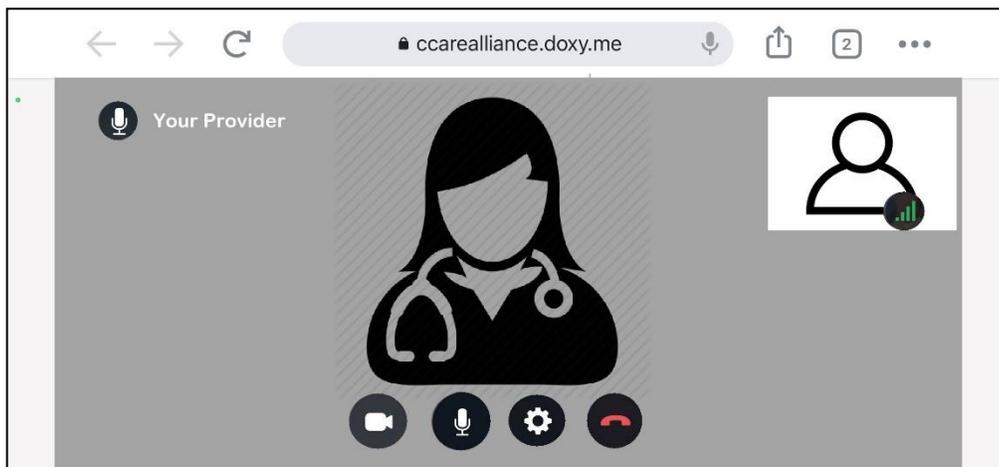
**6. Aguarde que o seu prestador da CCA inicie a consulta de vídeo.**



**7. Encontre-se com o seu prestador de cuidados! Conseguirá ver e falar mutuamente.**

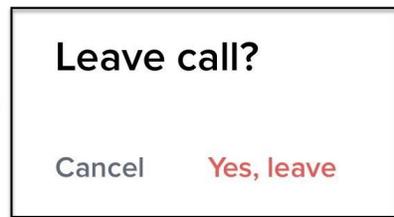


DICA: experimente virar o seu telemóvel ou tablet para os lados para o ver melhor.



**8. Clique no botão com o telefone vermelho para terminar a chamada.**

Depois, clique em Yes, leave para confirmar.



---

## E se a minha consulta de vídeo se desligar?

- Clique no link azul fornecido na mensagem de texto ou e-mail para voltar a ligar (consulte o Passo 1).
- Se a religação não funcionar, alguém da sua equipa de cuidados irá telefonar-lhe.

---

Commonwealth Care Alliance (CCA) é um plano de saúde que contrata a Medicare e a MassHealth (Medicaid) para fornecer benefícios de ambos os programas aos inscritos. A adesão ao plano depende da renovação do contrato.

Pode obter este documento gratuitamente noutros formatos, como letras grandes, braille ou áudio. Ligue para o 866-610-2273 (TTY 711), das 8h00 às 20h00, 7 dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. (1 de abril a 30 de setembro: das 8h00 às 20h00, de segunda a sexta-feira, e das 8h00 às 18h00, aos sábados e domingos.) A chamada é gratuita.

## Aviso de não discriminação

A Commonwealth Care Alliance, Inc.® cumpre as leis federais aplicáveis relativas a direitos civis e não discrimina com base em, nem exclui pessoas nem as trata de forma diferente por causa de condição médica, estado de saúde, recebimento de cuidados de saúde, experiência relativa a reclamações, historial médico, incapacidade (incluindo incapacidade mental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos sexuais e identidade de género), orientação sexual, país de origem, raça, cor, religião, credo, assistência pública ou local de residência. Commonwealth Care Alliance, Inc.:

- Fornece ajuda e serviços gratuitos para que pessoas com deficiência comuniquem de forma eficaz connosco, como:
  - Intérpretes qualificados de linguagem gestual
  - Informações escritas em outros formatos (impressão grande, áudio, formatos eletrónicos acessíveis, outros formatos)
- Fornece serviços linguísticos gratuitos a pessoas cujo idioma principal não é o inglês, tais como:
  - Intérpretes qualificados
  - Informações escritas noutras línguas

Se precisar destes serviços, contacte o Serviço de Apoio a Associados. Se acredita que a Commonwealth Care Alliance, Inc. não prestou estes serviços ou discriminou de outra forma com base na condição médica, estado de saúde, recebimento de cuidados de saúde, experiência relativa a reclamações, historial médico, incapacidade (incluindo incapacidade mental), estado civil, idade, sexo (incluindo estereótipos sexuais e identidade de género), orientação sexual, país de origem, raça, cor, religião, credo, assistência pública ou local de residência, pode apresentar uma reclamação junto de:

Commonwealth Care Alliance, Inc.  
Civil Rights Coordinator  
30 Winter Street  
Boston, MA 02108  
Telefone: 617-960-0474, ext. 3932 (TTY 711) Fax: 857-453-4517  
E-mail: [civilrightscordinator@commonwealthcare.org](mailto:civilrightscordinator@commonwealthcare.org)

Você pode registar uma reclamação pessoalmente ou por correio, fax ou e-mail. Caso precise de ajuda para apresentar uma reclamação, o Civil Rights Coordinator estará disponível para o ajudar. Também pode apresentar uma queixa de direitos civis no U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, pelo portal eletrónico, Office for Civil Rights Complaint Portal, disponível em: [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf), ou por e-mail ou telefone em:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
Telefone: 800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Os formulários de reclamação estão disponíveis em [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).

## Serviços de intérprete em vários idiomas – Massachusetts

**English:** ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-610-2273 (TTY 711).

**Spanish (Español):** ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-610-2273 (TTY 711).

**Chinese (繁體中文):** 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-866-610-2273 (TTY 711)。

**Tagalog (Tagalog – Filipino):** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-610-2273 (TTY 711).

**French (Français):** ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-866-610-2273 (ATS 711).

**Vietnamese (Tiếng Việt):** CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-866-610-2273 (TTY 711).

**German (Deutsch):** ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-866-610-2273 (TTY 711).

**Korean (한국어):** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-866-610-2273 (TTY 711)번으로 전화해 주십시오.

**Russian (Русский):** ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-866-610-2273 (телетайп 711).

**Arabic (العربية):** ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم 1-866-610-2273 (رقم هاتف الصم والبكم 711).

**Hindi (हिंदी):** ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-866-610-2273 (TTY 711) पर कॉल करें।

**Italian (Italiano):** ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-866-610-2273 (TTY 711).

**Portuguese (Português):** ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-866-610-2273 (TTY 711).

**French Creole (Kreyòl Ayisyen):** ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-866-610-2273 (TTY 711).

**Polish (Polski):** UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-866-610-2273 (TTY 711).

**Greek (Ελληνικά):** ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-866-610-2273 (TTY 711).

**Japanese (日本語):** 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-866-610-2273 (TTY 711) まで、お電話にてご連絡ください。

**Cambodian (ខ្មែរ):** ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-866-610-2273 (TTY 711)។

**Lao/Laotian (ພາສາລາວ):** ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-866-610-2273 (TTY 711).

**Gujarati (ગુજરાતી):** સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા છો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-866-610-2273 (TTY 711).

## Serviços de intérprete em vários idiomas – Rhode Island

**English:** ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-833-346-9222 (TTY 711).

**Spanish (Español):** ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-833-346-9222 (TTY 711).

**Chinese (繁體中文):** 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-833-346-9222 (TTY 711)。

**Tagalog (Tagalog – Filipino):** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-833-346-9222 (TTY 711).

**French (Français):** ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-833-346-9222 (ATS 711).

**Vietnamese (Tiếng Việt):** CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-833-346-9222 (TTY 711).

**German (Deutsch):** ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-833-346-9222 (TTY 711).

**Korean (한국어):** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-833-346-9222 (TTY 711)번으로 전화해 주십시오.

**Russian (Русский):** ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-833-346-9222 (телетайп 711).

**Arabic (العربية):** ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم 1-833-346-9222 (رقم هاتف الصم والبكم 711).

**Hindi (हिंदी):** ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-833-346-9222 (TTY 711) पर कॉल करें।

**Italian (Italiano):** ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-833-346-9222 (TTY 711).

**Portuguese (Português):** ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-833-346-9222 (TTY 711).

**French Creole (Kreyòl Ayisyen):** ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-833-346-9222 (TTY 711).

**Polish (Polski):** UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-833-346-9222 (TTY 711).

**Greek (Ελληνικά):** ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-833-346-9222 (TTY 711).

**Japanese (日本語):** 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-833-346-9222 (TTY 711) まで、お電話にてご連絡ください。

**Cambodian (ខ្មែរ):** ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-833-346-9222 (TTY 711)។

**Lao/Laotian (ພາສາລາວ):** ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-833-346-9222 (TTY 711).

**Gujarati (ગુજરાતી):** સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા છો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-833-346-9222 (TTY 711).