



Hawai'i



Mang đến cho quý vị sức khỏe tốt hơn

Sổ Tay Hội Viên QUEST Integration

Phục vụ các đảo: Hawai'i, Kaua'i, Lana'i, Maui, Moloka'i và O'ahu

CSH123MD0116825_000

**United
Healthcare**
Community Plan



Những số điện thoại quan trọng

Dịch Vụ Hội Viên QUEST Integration thuộc Chương trình UnitedHealthcare Community Plan

(7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu) số điện thoại miễn cước **1-888-980-8728**
Người dùng TTY **711**

24/7 NurseLine (trò chuyện với y tá)

(hoạt động 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần) số điện thoại miễn cước **1-888-980-8728**
Người dùng TTY **711**

UHCDoctorChat.com (gọi video với bác sĩ)

(hoạt động 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần) số điện thoại miễn cước **1-888-980-8728**
Người dùng TTY **711**

Hāpai Mālama (cho phụ nữ mang thai)

(từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu) số điện thoại miễn cước **1-888-980-8728**
Người dùng TTY **711**
Fax miễn cước **1-800-267-8328**

Gặp trực tiếp chúng tôi

Các văn phòng của chúng tôi mở cửa từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Trụ sở			
O'ahu	1132 Bishop Street, Suite 400	Honolulu, HI 96813	888-980-8728
Các Đảo Lân Cận			
Hilo	45 Mohouli Street, Suite 204	Hilo, HI 96720	888-980-8728
Maui	340 Hana Highway, Suite B	Kahului, HI 96732	888-980-8728

Liên hệ với chúng tôi qua email

Liên hệ với chúng tôi qua email vào bất cứ lúc nào theo địa chỉ: **communityplanhi@uhc.com**. Nếu quý vị liên lạc với chúng tôi qua email, chúng tôi sẽ trả lời quý vị qua cùng địa chỉ email đó, trừ khi quý vị yêu cầu chúng tôi gọi điện thoại hoặc gửi thư qua đường bưu điện. Khi trả lời quý vị qua email, chúng tôi sẽ sử dụng cách thức gửi bảo mật để bảo vệ thông tin và quyền riêng tư của quý vị. Quý vị cũng có thể liên lạc với chúng tôi qua email trên cổng thông tin hội viên bằng cách đăng nhập trang **myuhc.com/CommunityPlan**, và chọn nút HELP trên đầu trang.

2 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



Liên hệ với chúng tôi qua đường bưu điện

UnitedHealthcare Community Plan
1132 Bishop St., Suite 400, Honolulu, HI 96813

Trang web

myuhc.com/CommunityPlan

CSH122MD0039767_001

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan**
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



UnitedHealthcare Community Plan tuân theo luật dân quyền hiện hành của liên bang và không kỳ thị, loại trừ những người, hay đối xử khác với mọi người do:

- chủng tộc
- khuyết tật
- Độ tuổi
- Nguồn gốc quốc gia
- Màu da
- Giới tính/dạng giới (biểu hiện hoặc nhận dạng)

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp miễn phí dịch vụ và trợ giúp người bị tàn tật giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, như dùng:

- Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
- Thông tin bằng văn bản dưới các định dạng khác (chữ in cỡ lớn, băng âm thanh, định dạng điện tử để truy cập, các định dạng khác)

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho những người sử dụng ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh, như dùng:

- Thông dịch viên có trình độ
- Thông tin được viết bằng những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên lạc với chúng tôi theo số điện thoại miễn phí **1-888-980-8728**, TTY **711**.

Nếu thấy UnitedHealthcare Community Plan không cung cấp những dịch vụ này hay kỳ thị theo bất kỳ cách nào, quý vị có thể nộp thư than phiền cho:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130
Email: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Quý vị cũng có thể nộp thư than phiền cho Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services), Văn Phòng Dân Quyền (Office for Civil Rights), bằng điện tử thông qua Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền, tại **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, hoặc qua bưu điện hay điện thoại tại:

Qua bưu điện: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Qua điện thoại: **1-800-368-1019** (TDD: **1-800-537-7697**)

Mẫu đơn khiếu nại có tại **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.

CSHI22MD0039770_000

- 4 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

(English) Do you need help in another language? We will get you a free interpreter. Call 1-888-980-8728 to tell us which language you speak. (TTY: 711).
(Cantonese) 您需要其他语言吗? 如果需要, 请致电 1-888-980-8728 , 我们会提供免费翻译服务 (TTY: 711).
(French) Avez-vous besoin d'aide dans une autre langue? Nous pouvons vous fournir gratuitement des services d'interprète. Appelez le 1-888-980-8728 pour nous indiquer quelle langue vous parlez. (TTY : 711).
(German) Brauchen Sie Hilfe in einer anderen Sprache? Wir koennen Ihnen gern einen kostenlosen Dolmetscher besorgen. Bitte rufen Sie uns an unter 1-888-980-8728 und sagen Sie uns Bescheid, welche Sprache Sie sprechen. (TTY: 711).
(Hawaiian) Makemake 'oe i kōkua i pili kekahi 'ōlelo o nā 'āina 'ē? E ki'i nō mākou i mea unuhi manuahi nou. E kelepona i ka helu 1-888-980-8728 no ka ha'i 'ana mai iā mākou i ka 'ōlelo āu e 'ōlelo ai. (TTY: 711).
(Ilocano) Masapulyo kadi ti tulong iti sabali a pagsasao? Ikkandakayo iti libre nga paraipatarus. Awaganyo ti 1-888-980-8728 tapno ibagayo kadakami no ania ti pagsasao nga ar-aramatenyo. (TTY: 711).
(Japanese) 貴方は、他の言語に、助けを必要としていますか? 私たちは、貴方のために、無料で通訳を用意できます。電話番号の、 1-888-980-8728 に、電話して、私たちに貴方の話されている言語を申し出てください。 (TTY: 711).
(Korean) 다른언어로 도움이 필요하십니까? 저희가 무료로 통역을 제공합니다. 1-888-980-8728 로 전화해서 사용하는 언어를 알려주십시오 (TTY: 711).
(Mandarin) 您需要其它語言嗎? 如有需要, 請致電 1-888-980-8728 , 我們會提供免費翻譯服務 (TTY: 711)。
(Marshallese) Kwōj aikuj ke jipañ kōn juon bar kajin? Kōm naaj lewaj juon aṃ ri-ukok eo ejjeļok wōṇean. Kūrtok 1-888-980-8728 im kowaļok ñan kōm kōn kajin ta eo kwō meļeļe im kōnono kake. (TTY 711).
(Samoan) E te mana'o mia se fesosoani i se isi gagana? Matou te fesosoani e ave atu fua se faaliliu upu mo oe. Vili mai i le numera lea 1-888-980-8728 pea e mana'o mia se fesosoani mo se faaliliu upu. (TTY: 711).
(Spanish) ¿Necesita ayuda en otro idioma? Nosotros le ayudaremos a conseguir un intérprete gratuito. Llame al 1-888-980-8728 y díganos qué idioma habla. (TTY: 711).
(Tagalog) Kailangan ba ninyo ng tulong sa ibang lengguwahe? Ikukuha namin kayo ng libreng tagasalin. Tumawag sa 1-888-980-8728 para sabihin kung anong lengguwahe ang nais ninyong gamitin (TTY: 711)
(Tongan) 'Oku ke fiema'u tokoni 'iha lea makehe? Te mau malava 'o 'oatu ha fakatonulea ta'etotongi. Telefoni ki he 1-888-980-8728 'o fakaha mai pe koe ha 'ae lea fakafonua 'oku ke ngaue'aki. (TTY: 711).
(Vietnamese) Bạn có cần giúp đỡ bằng ngôn ngữ khác không? Chúng tôi sẽ yêu cầu một người thông dịch viên miễn phí cho bạn. Gọi 1-888-980-8728 nói cho chúng tôi biết bạn dùng ngôn ngữ nào. (TTY: 711).
(Visayan) Gakinahanglan ka ba ug tabang sa imong pinulongan? Amo kang mahatagan ug libre nga maghuhubad. Tawag sa 1-888-980-8728 aron magpahibalo kung unsa ang imong sinulti-han. (TTY: 711).

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Kết nối trực tuyến bằng 3 bước đơn giản

Đăng ký ngay hôm nay để sử dụng trang web bảo mật cho hội viên. Trang web sẽ giúp quý vị tiếp cận các thông tin về gói chăm sóc sức khỏe quan trọng của quý vị bất cứ khi nào quý vị muốn.

1. Vào trang **myuhc.com/CommunityPlan**.
2. Nhấp vào nút “Đăng Ký Ngay”.
3. Điền các thông tin sau:
 - a) Tên
 - b) Họ
 - c) Ngày tháng năm sinh
4. Điền thông tin ID hội viên của quý vị đã được in ở mặt trước của thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration.
5. Điền Số Nhóm đã được in ở mặt trước của thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration của quý vị.

Quý vị có thể xem hoặc tìm các thông tin dưới đây và hơn thế nữa tại myuhc.com/CommunityPlan:

- Thông tin về chúng tôi và thông tin liên lạc
 - Xem Sổ Tay Hội Viên của quý vị
 - Xem và in thẻ ID hội viên của quý vị
 - Trò chuyện với y tá trực tuyến bất cứ lúc nào
 - Cập nhật thông tin về COVID-19 và học cách giữ gìn sức khỏe
 - Tìm bác sĩ chăm sóc trong Mạng Lưới Bác Sĩ Chăm Sóc của chúng tôi
 - Thay đổi Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (Primary Care Provider, PCP) của quý vị
 - Xem các quyền lợi và dịch vụ được bảo hiểm của quý vị
 - Các dịch vụ chúng tôi cung cấp
 - Tìm nhà thuốc gần quý vị
 - Tìm các loại thuốc được bảo hiểm
 - Xem đơn thuốc của quý vị và quản lý việc giao hàng tận nhà
 - Xem tài liệu Giải Thích về Quyền Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc yêu cầu thanh toán bồi thường về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được
 - Xem thông tin và yêu cầu Cho Phép Trước
 - Cách liên lạc với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị
 - Xem Chương Trình Hành Động Sức khỏe của quý vị, nếu quý vị đã có
 - Tìm danh sách các xét nghiệm và sàng lọc mà chúng tôi đề xuất cho quý vị
- 6 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

-
- Yêu cầu các thay đổi, ví dụ như thay đổi địa chỉ, số điện thoại hoặc các thông tin khác về quý vị
 - Gửi cho chúng tôi một email an toàn để gửi tin nhắn đến Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc để yêu cầu thay đổi Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị
 - Xem Chính Sách Chỉ Dẫn Trước của chúng tôi
 - Xem Nguồn Lực về Sức Khỏe và Y Tế

Quý vị muốn truy cập thông tin của mình từ một ứng dụng di động?

Tải ứng dụng UnitedHealthcare Health4Me® trong App Store hoặc Google Play. Ứng dụng cung cấp nhiều tính năng với bảo mật tương tự như trên trang web – và quý vị vẫn sử dụng cùng một trường mục và mật khẩu. Rất hữu ích ngay cả khi quý vị đang di chuyển.

Quét và tải xuống ứng dụng UnitedHealthcare®



Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Bác sĩ chăm sóc sức khỏe của quý vị

Họ tên của Bác Sĩ Chăm Sóc Chính của tôi: _____

Số điện thoại của Bác Sĩ Chăm Sóc Chính của tôi: _____

Tên bác sĩ khác: _____

Số điện thoại của bác sĩ khác: _____

Nhà thuốc: _____ Điện thoại: _____

Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc tìm Bác Sĩ Chăm Sóc Chính hoặc có thắc mắc về gói chăm sóc sức khỏe, vui lòng gọi điện cho chúng tôi. Quý vị có thể gọi tới Dịch Vụ Hội Viên tại Hawai'i của chúng tôi theo số điện thoại miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng 711), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu.

8 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY 711).

Mục lục

Bước đầu làm quen	19
Chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan	19
Advocate4Me.	21
Thẻ hội viên UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration	22
Trợ giúp ngôn ngữ	23
Các hội viên hưởng bảo hiểm Medicare hoặc bảo hiểm khác	26
Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn	28
Chuyển giao việc chăm sóc.	29
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi	30
Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe	32
Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	39
Chọn Bác Sĩ Chăm Sóc Chính	39
Các hội viên được bảo hiểm Medicare hoặc bảo hiểm khác chi trả	41
Đổi PCP	42
Danh Mục Bác Sĩ Chăm Sóc.	43
Làm cách nào để lấy danh mục những bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới?.	43
Khám các bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa khác	44
Giấy giới thiệu là gì?	44
Các bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới và ngoài tiểu bang	45
Nếu quý vị có các bảo hiểm khác như Medicare hoặc bảo hiểm theo nhóm người sử dụng lao động	45
Nếu tôi cần ý kiến thứ hai thì sao?.	45
Quyền từ chối chữa trị của hội viên.	45
Phản đối về tôn giáo hoặc đạo đức	46
Chia sẻ chi phí (phí ghi danh) là gì?	46
Sắp xếp cuộc hẹn với bác sĩ.	49
Một khi quý vị đã đặt hẹn:.	49

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



Mất bao lâu để có thể gặp PCP hoặc bác sĩ?	51
Nếu cần chăm sóc y tế nhưng văn phòng của bác sĩ đóng cửa thì sao?	53
Nếu tôi cần chăm sóc y tế ngoài khu vực đảo hoặc ngoài tiểu bang thì sao?	53
Không chi trả bảo hiểm bên ngoài Hoa Kỳ.	54
NurseLine	55
UHC Doctor Chat	56
Quyền lợi và dịch vụ	59
Quyền lợi được bảo hiểm	59
Dịch vụ và điều trị Rối Loạn Giới Tính.	101
Quyền lợi LTSS được bảo hiểm	103
Các Dịch Vụ Chăm Sóc và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS) là gì?	103
Làm thế nào để nhận được Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS), bao gồm cả các dịch vụ “có nguy cơ”?	114
Tôi có thể chỉ định các dịch vụ chăm sóc/dịch vụ của riêng mình không?	114
Làm thế nào để nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính và cấp tính?	115
Có các dịch vụ EPSDT nào?	115
Có các dịch vụ sức khỏe phòng ngừa nào?	117
Dịch Vụ Hỗ Trợ Hoà Nhập Cộng Đồng (CIS)	131
Dịch vụ Giá Trị Gia Tăng	136
Các dịch vụ không được bảo hiểm chi trả	137
Các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được từ DHS hoặc từ các cơ quan Tiểu bang khác	140
Các dịch vụ sức khỏe hành vi toàn diện cho người lớn	140
Các dịch vụ sức khỏe hành vi khác – cho hội viên dưới 21 tuổi	141
Cung cấp các chương trình nâng cao sức khỏe khác	148
Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe/quản lý bệnh và quản lý sức khỏe dân số	148
Chương trình Hāpai Mālama	149
Dịch vụ sơ sinh.	150
Chương trình phần thưởng Healthy First Steps	151
Phần thưởng Chương trình Babyscripts™ – Có hiệu lực từ ngày 1/1/2024.	152

10 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).





Thông tin thêm về UnitedHealthcare Community Plan	153
Tôi nên làm gì nếu cần chăm sóc ngay?	153
Chăm sóc cấp cứu	154
Trường hợp cấp cứu là gì?	154
Nên đến đâu khi gặp trường hợp cấp cứu?	155
Chăm sóc sau khi ổn định tình trạng là gì?	158
Chăm sóc khẩn cấp	159
Những thông tin khác về chương trình	168
Cho Phép Trước là gì?	168
Quyết định Quản Lý Chăm Sóc (UM)	171
Chuyên chở	171
Các bữa ăn và chỗ ở khi đến đảo khác hoặc ngoài tiểu bang	176
Nhà thuốc	177
Chương trình Sử Dụng Thuốc Kê Đơn Liều Cao	179
Dịch Vụ Điều Trị Bằng Thuốc Hỗ Trợ	180
Chi trả cho dịch vụ	181
Quyền hạn và trách nhiệm	185
Than phiền và khiếu nại	188
Than phiền.	189
Kháng cáo	190
Chỉ dẫn trước	193
Tính bảo mật của thông tin hội viên	195
Gian lận, lãng phí và lạm dụng	196
Thông tin bổ sung sẵn có theo yêu cầu	197
Thông Báo về Cách Giữ Thông Tin Riêng Tư của Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế	203
Chia sẻ thông tin của quý vị	211
Chú giải thuật ngữ	212
Câu hỏi thường gặp	218
Các tờ rơi mẫu về chương trình bảo hiểm y tế	224



Danh sách kiểm tra cho hội viên mới

Chào mừng quý vị đến với cộng đồng!

Chúng tôi rất vui mừng khi quý vị là hội viên mới của UnitedHealthcare Community Plan. Sức khỏe của quý vị là điều ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Tất cả các hội viên mới sẽ được gửi một Gói Ghi Danh Hội Viên trong vòng mười (10) ngày kể từ khi đăng ký với UnitedHealthcare Community Plan. Các gia đình có nhiều hơn một (1) Hội Viên sống trong cùng một hộ gia đình (bao gồm Hội Viên dưới mười chín (19) tuổi) sẽ được gửi một (1) gói ghi danh. Thẻ ID Hội Viên của quý vị được gửi riêng từng người trong (các) gói ghi danh hội viên. Gói Ghi Danh Hội Viên bao gồm:

- Thư chào mừng (xác nhận ghi danh)
- Thẻ ID Hội Viên UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration có thể được gửi riêng từng người
- Hướng Dẫn Bắt đầu
- Một khảo sát Đánh Giá Nguy Cơ Sức Khỏe (Health Risk Assessment, HRA)
- Một tờ rơi hoặc tài liệu phát tay bao gồm:
 - Giải thích về vai trò của Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) và thủ tục đăng ký các dịch vụ cần thiết
- Hỗ trợ của gói chăm sóc sức khỏe trong việc chọn một PCP và cách quý vị có thể nhận được hỗ trợ
- Thông tin về thời điểm Gói Chăm Sóc Sức Khỏe chỉ định một PCP cho quý vị nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng mười (10) ngày
- Biểu mẫu lựa chọn PCP
- Quyền hạn và trách nhiệm của hội viên, bao gồm những quyền và trách nhiệm liên quan đến quy trình than phiền và khiếu nại
- Bản mô tả trách nhiệm của quý vị bao gồm thông tin hoặc những thay đổi mà quý vị phải cung cấp hoặc báo cáo cho Gói Chăm Sóc Sức Khỏe và Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh (Department of Human Services, DHS). Các thay đổi có thể bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Thai nghén
 - Kết hôn
 - Li hôn
 - Sinh con hoặc nhận con nuôi
 - Vợ/chồng hoặc con cái qua đời
 - Nhận việc/mất việc
 - Có bảo hiểm y tế khác ngoài bảo hiểm Medicaid của quý vị

12 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

- Thay đổi địa chỉ, nhà riêng hoặc số điện thoại di động/cố định hoặc địa chỉ email
- Thông tin về cách nhận Chỉ Dẫn Trước
- Cách truy cập hỗ trợ cho các ngôn ngữ khác, như tiếng Hàn, tiếng Việt, tiếng Trung, tiếng Ilocano, v.v.

Sổ Tay Hội Viên

Sổ Tay Hội Viên của quý vị có tất cả thông tin quý vị cần để tận dụng tối đa gói chăm sóc sức khoẻ mới của quý vị, bao gồm các chương trình để giữ cho quý vị và gia đình quý vị khoẻ mạnh. Sổ Tay Hội Viên cũng cung cấp thông tin giúp quý vị kết nối với trang web bảo mật của chúng tôi để quý vị có thể xem thông tin bảo hiểm và quyền lợi trực tuyến, xem hoặc in thẻ hội viên của mình, xem Sổ Tay Hội Viên trực tuyến, thông tin Danh Mục Bác Sĩ, Danh Sách Thuốc Ưu Tiên (Preferred Drug List, PDL) và các tài nguyên, thông tin quan trọng khác. Sổ tay cũng cung cấp cho quý vị các liên kết trang web quan trọng đến Danh Mục Bác Sĩ, Danh Sách Thuốc Ưu Tiên (PDL), và các tài liệu, thông tin quan trọng khác. Sổ Tay Hội Viên này có tại trang web của chúng tôi: **myuhc.com/CommunityPlan**. Sổ Tay Hội Viên này có sẵn bằng các ngôn ngữ khác. Ngoài ra, chúng tôi còn cung cấp miễn phí cho quý vị bản sao của Sổ Tay Hội Viên này trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu. Hãy cho chúng tôi biết quý vị muốn có bao nhiêu bản sao cho gia đình mình. Hàng năm, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông tin đường dẫn trang web tới phiên bản điện tử của Sổ Tay Hội Viên thông qua bưu thiếp, tài liệu quảng cáo, bản tin hoặc các hình thức liên lạc khác. Sổ Tay Hội Viên được Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh (DHS) xem xét và phê duyệt. Tất cả các thay đổi được thực hiện đối với Sổ tay hội viên sẽ được trình lên DHS để xem xét và phê duyệt.

Quý vị có thể thực hiện ngay những việc dưới đây để giúp cho bản thân và gia đình có sức khoẻ tốt hơn.

Xem lại thẻ ID hội viên

Trên thẻ hội viên của quý vị có logo của UnitedHealthcare Community Plan. Quý vị sẽ được cấp thẻ ID hội viên riêng cho từng người trong gia đình ghi danh vào chương trình của chúng tôi.

Mang theo thẻ ID hội viên khi quý vị khám bác sĩ hay lấy đơn thuốc. Quý vị nên luôn đem theo thẻ này vào mọi lúc. Thẻ này chỉ dành cho người có tên trên thẻ. Không đưa thẻ của quý vị cho bất cứ ai khác sử dụng, ngay cả người khác trong gia đình mình.

Xác nhận hoặc chọn Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP)

Thẻ hội viên ID sẽ có tên của bác sĩ, bác sĩ chăm sóc hoặc bệnh xá. Nếu đây là bác sĩ chăm sóc hoặc bệnh xá mà quý vị từng đến khám trước đây và muốn tiếp tục đến khám bác thì quý vị không cần phải làm gì cả. Bác sĩ chăm sóc là Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) của quý vị, vì vậy quý vị nên liên lạc với bác sĩ chăm sóc này trước tiên khi quý vị có vấn đề lo ngại về sức khoẻ hay các nhu cầu về sức khoẻ.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 13
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



Nếu tên của người chăm sóc trên thẻ của quý vị không phải là bác sĩ mà quý vị hiện đến khám, hoặc nếu thẻ của quý vị ghi “Vui lòng gọi để chọn một PCP” thì xin quý vị vui lòng gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại miễn cước **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**). Chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn Bác Sĩ Chăm Sóc Chính trong khu vực của quý vị. Nếu quý vị đã có PCP rồi thì nhớ báo cho chúng tôi biết tên của PCP đó. Nếu PCP đó ở trong mạng lưới của chúng tôi thì quý vị có thể tiếp tục đến khám bác sĩ đó. Nếu PCP của quý vị không thuộc mạng lưới của chúng tôi, chúng tôi sẽ làm việc với PCP của quý vị về việc tham gia mạng lưới hoặc giúp quý vị tìm một PCP trong mạng lưới.

Điền Bản Đánh Giá Nguy Cơ Sức Khỏe

Quý vị sẽ sớm nhận được cuộc gọi chào mừng của chúng tôi. Chúng tôi sẽ gọi điện thoại để thảo luận về tất cả các quyền lợi của quý vị và để đảm bảo quý vị đã có một bác sĩ chăm sóc chính. Trong cuộc gọi chào mừng, chúng tôi sẽ giúp quý vị hoàn thành một khảo sát ngắn để chúng tôi có thể hiểu rõ các nhu cầu về sức khỏe của quý vị và phục vụ quý vị tốt hơn. Quý vị cũng có thể hoàn thành bản khảo sát Đánh Giá Nguy Cơ Sức Khỏe đã được gửi cho quý vị trong gói ghi danh hội viên mới và gửi lại cho chúng tôi. Nếu muốn thì quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) vào thời gian thuận tiện nhất cho quý vị, từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu. Quý vị sẽ nhận được một thẻ quà tặng như một lời cảm ơn vì đã hoàn thành Cuộc Gọi Chào Mừng hội viên mới và Đánh Giá Nguy Cơ Sức Khỏe (HRA).

Sắp xếp buổi hẹn đầu tiên với Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP)

Điều quan trọng là quý vị phải kiểm tra với PCP của mình ngay cả khi quý vị không bị bệnh. Lấy hẹn ngay bây giờ để đến khám PCP. Tham khảo **trang 51** và **53** về thời gian chờ đợi có thể chấp nhận được để lấy hẹn với bác sĩ.

Đóng góp ý kiến về Sổ Tay Hội Viên

Chúng tôi luôn tìm cách cải thiện cách thức giao tiếp với các hội viên của mình và chúng tôi hoan nghênh ý kiến đóng góp của quý vị. Chúng tôi muốn nghe ý kiến đóng góp của quý vị về những vấn đề sau:

- Sổ Tay Hội Viên có giải thích những dịch vụ nào được chi trả không?
- Sổ Tay Hội Viên có dễ đọc không?
- Thông tin trong Sổ Tay Hội Viên có dễ hiểu không?
- Quý vị có dễ dàng tìm thấy thông tin mình cần không?

Quý vị có thể cung cấp phản hồi bằng cách gọi tới đường dây miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu, hoặc bất cứ khi nào quý vị nói chuyện với Dịch Vụ Hội Viên.

14 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



Nội dung mà mọi hội viên cần ghi nhớ

Cảm ơn quý vị đã trở thành hội viên của UnitedHealthcare Community Plan. Sổ Tay Hội Viên này có tại trang web của chúng tôi: myuhc.com/CommunityPlan. Ngoài ra, chúng tôi còn cung cấp miễn phí cho quý vị bản sao của Sổ Tay Hội Viên này trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu. Hãy duyệt qua danh sách kiểm tra này để đảm bảo quý vị cùng gia đình của quý vị hiểu rõ cách thức có được sức khỏe tốt. Hàng năm, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông tin đường dẫn trang web tới Sổ Tay Hội Viên thông qua bưu thiếp, tài liệu quảng cáo, bản tin hoặc các hình thức liên lạc khác.

Sắp xếp cuộc hẹn với Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) của quý vị

Điều quan trọng là quý vị phải thực hiện kiểm tra hàng năm với PCP của quý vị ngay cả khi quý vị không bị bệnh. Lấy hẹn ngay bây giờ để đến khám với PCP. Nếu quý vị đã đăng ký chương trình của chúng tôi, quý vị có thể đã chọn PCP của riêng mình. Nếu chưa, chúng tôi đã chọn cho quý vị một bác sĩ và quý vị có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị có thể tìm thấy thông tin PCP của mình trên thẻ ID hội viên. Để tìm PCP mới, truy cập trang myuhc.com/CommunityPlan hoặc phần mềm UnitedHealthcare®. Để xem những bác sĩ chăm sóc gần quý vị, hãy tìm kiếm theo mã zip của quý vị và sắp xếp kết quả theo khoảng cách. Quý vị cũng có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu. Chúng tôi hân hạnh giúp quý vị tìm một PCP trong mạng lưới phù hợp với quý vị. Tham khảo **trang 42** để biết thêm thông tin về việc thay đổi PCP của quý vị.

Tôi nên làm gì nếu cần chăm sóc ngay?

Nếu gặp trường hợp khẩn cấp, hãy đi ngay đến Phòng Cấp Cứu (Emergency Room, ER) tại bệnh viện gần nhất. Nếu cần người khác giúp để mau chóng đến ER, hãy gọi **911**. Nếu cần chăm sóc ngay hôm nay nhưng không phải khẩn cấp, quý vị có thể chọn một Trung Tâm Chăm Sóc Khẩn Cấp (không cần phê duyệt trước), gọi điện cho PCP để đặt hẹn gấp hoặc gọi tới đường dây NurseLine để nói chuyện với các y tá của chúng tôi và các y tá sẽ luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị miễn phí bất cứ khi nào. Nếu quý vị cần nói chuyện ngay với một bác sĩ, quý vị có thể vào trang UHCDoctorChat.com/UHCHawaii. Tham khảo **trang 157** về danh sách các phương tiện cấp cứu và **trang 162** về danh sách các trung tâm chăm sóc khẩn cấp.

Xác nhận quý vị có thẻ ID hội viên

Nếu quý vị không tìm thấy thẻ ID hội viên QUEST Integration của mình và cần thay thẻ ID hội viên QUEST Integration mới, vui lòng gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 15
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



Cho chúng tôi biết nếu quý vị đã thay đổi địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ email của mình

Nếu quý vị có địa chỉ, số điện thoại và/hoặc địa chỉ email mới, vui lòng gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu, hoặc truy cập vào trang web của chúng tôi: **myuhc.com/CommunityPlan**. Xin lưu ý rằng mặc dù chúng tôi sẽ thông báo cho Tiểu bang về những thay đổi mà quý vị có thể chia sẻ với chúng tôi, quý vị cũng phải báo cáo cho nhân viên phụ trách của Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh (DHS) rằng thông tin của quý vị đã thay đổi. Quý vị phải báo cáo những thay đổi này cho DHS trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày thay đổi. Lý do mà quý vị cũng phải báo cáo cho nhân viên quản lý hồ sơ DHS về sự thay đổi là vì hệ thống của chúng tôi chỉ có thể được cập nhật về những thay đổi đó khi DHS cung cấp cho chúng tôi thông tin cập nhật. Điều cực kỳ quan trọng là DHS phải có địa chỉ thực tế và địa chỉ gửi thư mới nhất của quý vị cũng như số điện thoại và email của quý vị, để đảm bảo quý vị nhận được thông báo về thông tin quan trọng có thể ảnh hưởng đến tính đủ điều kiện và bảo hiểm Medicaid của quý vị.

Gia hạn và duy trì bảo hiểm y tế QUEST Integration của quý vị

DHS sẽ gửi cho quý vị thư hướng dẫn cách tái tục và duy trì bảo hiểm y tế QUEST Integration của quý vị. Đôi khi những lá thư này được gửi trong phong bì màu hồng hoặc phong bì màu trắng. Quý vị phải cung cấp cho cán bộ phụ trách hồ sơ của DHS mọi thông tin được yêu cầu để hoàn thành đánh giá hàng năm nhằm xác định xem bảo hiểm y tế của quý vị có được tái tục hay không. Nếu quý vị không cung cấp thông tin được yêu cầu đúng thời hạn mà DHS đưa ra, quý vị có thể mất tất cả bảo hiểm Medicaid của mình. Nếu quý vị mất bảo hiểm Medicaid của mình, quý vị sẽ cần phải đăng ký lại để tiếp tục được bảo hiểm. Điều cực kỳ quan trọng là quý vị phải phản hồi với DHS ngay lập tức để duy trì chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình.

Trong giai đoạn đăng ký mở rộng hoặc xác định lại tính đủ điều kiện, DHS sẽ cung cấp cho quý vị Sổ tay Hội viên Medicaid hoặc Tập sách (Booklet) để giúp quý vị và gia đình tận dụng tối đa bảo hiểm y tế của quý vị. Sổ tay Hội viên Medicaid của DHS bao gồm các thông tin như chọn chương trình QUEST Integration, các quyền lợi QUEST Integration của quý vị, báo cáo các thay đổi cho DHS, nộp đơn đăng ký lại Medicaid (nếu quý vị mất bảo hiểm Medicaid) và nhiều thông tin khác.

Hủy ghi danh khỏi QUEST Integration và/hoặc Chương Trình Medicaid

Chỉ DHS mới có thể xử lý việc đăng ký hoặc hủy đăng ký của quý vị khỏi QUEST Integration hoặc Chương Trình Medicaid. Nếu quý vị muốn hủy đăng ký hoặc chấm dứt tham gia vào chương trình QUEST Integration hoặc Medicaid, vui lòng liên hệ với DHS để được hỗ trợ.

UnitedHealthcare có các chính sách và thủ tục nêu rõ các yêu cầu và giới hạn hủy đăng ký theo yêu cầu của DHS. Vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị cần thêm thông tin

16 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



hoặc thông tin cụ thể liên quan đến các yêu cầu và giới hạn hủy đăng ký của DHS.

Nếu tôi muốn thay đổi gói chăm sóc sức khỏe thì sao?

Dưới đây là các ví dụ về thời điểm quý vị được phép thay đổi từ gói chăm sóc sức khỏe này sang gói chăm sóc sức khỏe khác:

- Trong thời gian thay đổi gói chăm sóc hàng năm
- Được phép thay đổi một (1) gói trong vòng chín mươi (90) ngày đầu tiên kể từ khi quý vị đăng ký gói chăm sóc sức khỏe hiện tại của mình bất kể lý do thay đổi gói là gì
- Nếu quý vị bỏ lỡ dịp thay đổi gói chăm sóc hàng năm do tạm thời không đủ điều kiện hưởng Medicaid
- PCP của quý vị và/hoặc (các) bác sĩ khác không thuộc mạng lưới bác sĩ của gói chăm sóc sức khỏe hiện tại nhưng nằm trong mạng lưới bác sĩ của gói chăm sóc sức khỏe khác
- Gói chăm sóc sức khỏe hiện tại của quý vị có danh sách chờ các dịch vụ HCBS hoặc “Có Nguy Cơ” nhưng một gói chăm sóc sức khỏe khác không có danh sách chờ (các) dịch vụ cần thiết này
- DHS đã áp dụng các biện pháp trừng phạt đối với gói chăm sóc sức khỏe hiện tại của quý vị
- Hợp đồng gói chăm sóc sức khỏe hiện tại của quý vị với DHS đã bị chấm dứt hoặc bị đình chỉ
- Theo thỏa thuận chung bởi gói chăm sóc sức khỏe hiện tại của quý vị, gói chăm sóc sức khỏe khác, và DHS

Quý vị cũng có thể yêu cầu thay đổi gói chăm sóc bất kỳ lúc nào vì lý do sau:

- Theo quy định về quy tắc hành chính, các đạo luật của Liên bang và Tiểu bang
- Vì một hành vi hợp pháp
- Quý vị đã chuyển đến một khu vực dịch vụ nơi gói chăm sóc sức khỏe hiện tại của quý vị không cung cấp dịch vụ
- Thay đổi vị trí nuôi dưỡng nếu cần thiết vì lợi ích tốt nhất của trẻ
- Vì những phản đối về đạo đức hoặc tôn giáo, gói chăm sóc sức khỏe từ chối chi trả cho dịch vụ mà quý vị có thể cần (lưu ý rằng UnitedHealthcare cung cấp tất cả các dịch vụ được chi trả theo yêu cầu của DHS)
- Các dịch vụ liên quan thường được thực hiện đồng thời không có sẵn trong gói chăm sóc sức khỏe hiện tại của quý vị nhưng có sẵn thông qua gói chăm sóc sức khỏe khác và bác sĩ của quý vị xác định rằng việc nhận các dịch vụ một cách riêng lẻ có thể gây ra rủi ro không cần thiết cho sức khỏe của quý vị

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 17
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



Các lý do khác, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Thiếu khả năng tiếp cận các dịch vụ được chi trả
- Chất lượng chăm sóc kém
- Không được tiếp cận trực tiếp với các bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe của phụ nữ để khám sàng lọc ung thư vú, phết tế bào cổ tử cung hoặc khám vùng chậu
- Thiếu khả năng tiếp cận với các bác sĩ chuyên khoa quý vị cần
- (Các) bác sĩ hiện tại của quý vị không còn thuộc mạng lưới bác sĩ của gói chăm sóc sức khỏe hiện tại

Cho chúng tôi biết ý kiến và ý tưởng của quý vị

Quý vị luôn có thể gọi tới đường dây miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu để chia sẻ ý kiến và ý tưởng của quý vị. Là hội viên, quý vị cũng có thể tham gia Nhóm Tư Vấn Dành Cho Hội Viên (Member Advisory Group, MAG) của chúng tôi, nơi quý vị có thể chia sẻ ý kiến của mình về trải nghiệm của quý vị với các dịch vụ của chúng tôi và về cách thức cung cấp các dịch vụ đó cho quý vị. Tham gia MAG hoàn toàn miễn phí. Quý vị cần:

1. Thông báo cho chúng tôi quý vị muốn tham gia MAG bằng cách gọi điện tới ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu. Dịch Vụ Hội Viên sẽ cung cấp thông tin về MAG và thông báo cho quý vị khi cuộc họp tiếp theo được tổ chức.
2. Hãy tới dự các cuộc họp của MAG sau khi quý vị đã tham gia.
3. Các cuộc họp sẽ được tổ chức hầu như trên internet, qua điện thoại hoặc trực tiếp tại văn phòng của chúng tôi.
4. Cho chúng tôi biết chúng tôi đang làm việc thế nào. Mỗi cuộc họp, các hội viên MAG sẽ trao đổi về cách nâng cao trải nghiệm cho các hội viên hoặc đôi khi tập trung vào một chủ đề nhất định.

18 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Bước đầu làm quen

Chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan

Cảm ơn quý vị đã trở thành hội viên của UnitedHealthcare Community Plan. QUEST Integration là một chương trình chăm sóc được quản lý của Medicaid từ DHS của Hawai'i. Chúng tôi cung cấp bảo hiểm y tế cho hội viên Medicaid tại Hawai'i. Chúng tôi rất hân hạnh phục vụ quý vị. Với UnitedHealthcare Community Plan, quý vị sẽ nhận mọi quyền lợi Medicaid thông thường của mình. Vui lòng xem **trang 136** để biết các quyền lợi bổ sung hoặc các dịch vụ giá trị gia tăng chỉ được cung cấp thông qua UnitedHealthcare Community Plan.

Quý vị có quyền lựa chọn bác sĩ chăm sóc sức khỏe riêng, người này sẽ lo liệu cho quý vị mọi chăm sóc cần thiết để quý vị sống khỏe mạnh. Bác sĩ chăm sóc này còn được gọi là Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP). Quý vị cần đến khám với PCP cho mọi nhu cầu y tế của mình. PCP của quý vị sẽ chẩn đoán, đánh giá và xác định loại dịch vụ mà quý vị có thể cần để giữ cho cơ thể khỏe mạnh. PCP của quý vị có thể muốn quý vị đến gặp một bác sĩ chuyên khoa điều trị các vấn đề sức khỏe như dị ứng hoặc liên quan đến tim mạch. Vui lòng đến **trang 44** để biết thêm thông tin về thăm khám với bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa khác.

Có một chỗ trống ở **trang 7** của cuốn Sổ Tay Hội Viên này để ghi tên và số điện thoại bác sĩ của quý vị.

Chương trình giáo dục

UnitedHealthcare QUEST Integration cung cấp chương trình giáo dục ở nhiều định dạng và cài đặt khác nhau. Chương trình giáo dục có thể được tổ chức trong môi trường lớp học, trong các buổi học cá nhân hoặc nhóm, sử dụng băng video, trực tuyến (ví dụ, cuộc họp Zoom hoặc TEAMS), cung cấp tài liệu viết và các chiến dịch truyền thông. Các buổi học và tài liệu giáo dục sẽ được cung cấp theo cách thức và hình thức dễ hiểu cho quý vị.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 19
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Bước đầu làm quen

Yêu cầu cung cấp thông tin

Quý vị có thể yêu cầu một bản sao Sổ Tay Hội Viên, Danh Mục Bác Sĩ Chăm Sóc, Biểu Mẫu Đăng Ký PCP hoặc bất cứ thông tin nào khác vào bất cứ lúc nào mà không phải trả phí, và chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông tin đó trong vòng năm (5) ngày làm việc. Chúng tôi có thể gửi thông tin qua đường bưu điện đến địa chỉ gửi thư của quý vị mà chúng tôi có trong hồ sơ. Hoặc nếu quý vị cho phép bằng lời nói hoặc bằng văn bản về việc gửi email, chúng tôi có thể gửi email cho quý vị các thông tin quý vị yêu cầu. Quý vị cũng có thể nhận bản sao thông tin bằng cách vào trang web của chúng tôi tại địa chỉ: **myuhc.com/CommunityPlan**. Tham khảo **trang 6** của Sổ Tay Hội Viên này để biết cách đăng ký trên **myuhc.com/CommunityPlan**. Thông tin có sẵn trên trang web của chúng tôi ở dạng dễ truy cập và dễ hiểu. Ngoài ra, quý vị có thể ghé thăm văn phòng của chúng tôi tại Oahu, Hilo và Maui. Vui lòng tham khảo **trang 2** để biết địa chỉ của các văn phòng này.

Hãy an tâm

UnitedHealthcare thúc đẩy một môi trường đa dạng và hòa nhập, trong đó sự khác biệt được khuyến khích, công nhận và tôn vinh để trao quyền cho các hội viên của chúng tôi tiếp cận và nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe kịp thời.

Bất cứ khi nào quý vị có câu hỏi, bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi sẵn sàng phục vụ quý vị. Chúng tôi có thể giải đáp thắc mắc và giúp quý vị nhận được chăm sóc cần thiết. Quý vị có thể gọi tới đường dây miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu. Nhiều nhân viên của chúng tôi có thể trò chuyện với quý vị bằng tiếng Anh hoặc các ngôn ngữ khác. Nếu quý vị cần dùng ngôn ngữ khác hoặc cần thông dịch viên (kể cả ngôn ngữ ký hiệu), vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên.

Nếu quý vị gọi sau giờ này, thì cuộc gọi sẽ được trả lời qua thư thoại và nhân viên đại diện sẽ gọi lại cho quý vị sau một (1) ngày làm việc. Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi có thể hỗ trợ bất cứ vấn đề nào liên quan tới chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị, ví dụ, họ có thể:

- Giải thích gói chăm sóc sức khỏe, các tùy chọn và lựa chọn
- Giải đáp thắc mắc về cách được chăm sóc khi cần
- Giúp đỡ nếu quý vị có bất cứ vấn đề nào khi chăm sóc sức khỏe
- Giúp sắp xếp việc di chuyển đến và di chuyển đi từ văn phòng bác sĩ hoặc bệnh viện của quý vị khi cần chăm sóc y tế. Vui lòng xem **trang 171** để biết thêm thông tin.
- Sắp xếp thông dịch viên nếu quý vị không nói được hay không hiểu được tiếng Anh (miễn phí)
- Sắp xếp dịch vụ thông dịch viên hoặc thông dịch ngôn ngữ ký hiệu nếu quý vị khiếm thính (miễn phí)

20 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Bước đầu làm quen

- Giúp quý vị đọc và hiểu Sổ Tay Hội Viên này. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị Sổ Tay Hội Viên bằng tiếng Trung (Phồn Thể), tiếng Ilocano, tiếng Hàn và tiếng Việt nếu quý vị cần. Chúng tôi cũng có thể cung cấp Sổ Tay Hội Viên bằng chữ in khổ lớn, chữ nổi braille hay phiên bản âm thanh.
- Giúp quý vị đổi PCP mỗi khi quý vị cần một PCP mới, vì bất cứ lý do nào
- Giúp quý vị nộp thư than phiền hay khiếu nại, và điền vào các biểu mẫu

Advocate4Me

Advocate4Me (A4Me) là gì?

Advocate4Me kết nối quý vị với những Chuyên Viên Hỗ Trợ chu đáo và được đào tạo tốt, những người sẽ tập trung trợ giúp quý vị về các nhu cầu liên quan đến chăm sóc sức khỏe và cách nhận được các chăm sóc đó. A4Me là mô hình hoạt động cho Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi và đồng thời đó cũng là văn hóa của chúng tôi. Chuyên Viên Hỗ Trợ sử dụng công nghệ cung cấp cho họ dữ liệu hội viên về y tế, hành vi, lâm sàng và dược phẩm để họ có cái nhìn tổng quan về sức khỏe và các tương tác chăm sóc sức khỏe của mỗi hội viên. Công nghệ này cho phép xác định sớm nhu cầu hỗ trợ chăm sóc sức khỏe của hội viên, giúp Chuyên Viên Hỗ Trợ dự đoán và trả lời các thắc mắc và mối quan ngại bằng cách sử dụng các ưu tiên của từng cá nhân. Chuyên Viên Hỗ Trợ sẽ trợ giúp hội viên những điều sau đây:

- Giải đáp thắc mắc liên quan đến các quyền lợi
- Hỗ trợ xác định bác sĩ chăm sóc
- Hỗ trợ đặt lịch hẹn khám với bác sĩ chăm sóc
- Hỗ trợ đưa đón trong buổi hẹn khám y tế
- Xem xét các khác biệt trong chăm sóc và hỗ trợ giáo dục
- Kết nối quý vị với các nguồn lực về chăm sóc sức khỏe, y tế và sức khỏe hành vi
- Theo dõi hoặc liên lạc với quý vị để đảm bảo tất cả thắc mắc của quý vị đã được giải đáp

Hãy gọi đến số điện thoại **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để kết nối với một Chuyên Viên Hỗ Trợ ngay hôm nay.

Chăm sóc được quản lý là gì?

Chăm sóc được quản lý là cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ liên quan trong một chương trình được điều phối. Chú trọng về chất lượng, khả năng sử dụng, dịch vụ và giá trị. Khi theo phương thức chăm sóc được quản lý, thì quý vị có nhóm chăm sóc để lo cho mình. Nhóm chăm sóc của quý vị là UnitedHealthcare Community Plan, PCP, những bác sĩ chăm sóc sức khỏe khác và người quan trọng nhất chính là **quý vị**.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 21
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Bước đầu làm quen

Những bác sĩ chăm sóc được trả tiền như thế nào trong chăm sóc được quản lý?

Khi quý vị đến khám PCP hoặc bất cứ bác sĩ chăm sóc nào khác trong mạng lưới, thì bác sĩ chăm sóc sẽ tính tiền với UnitedHealthcare Community Plan. Quý vị sẽ không bao giờ nhận hóa đơn tính tiền cho mọi dịch vụ được chi trả hoặc được yêu cầu trả tiền tại văn phòng bác sĩ. Quý vị sẽ không mất quyền lợi Medicaid nếu không trả cho các dịch vụ không được chi trả. Tham khảo **trang 182** để biết thêm thông tin liên quan đến thanh toán cho các dịch vụ.

Thẻ hội viên UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration


Quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên QUEST Integration qua bưu điện. Thẻ ID hội viên QUEST Integration của quý vị được gửi riêng từng người trong gói đăng ký của quý vị. Phải kiểm tra để biết thông tin trên thẻ đúng chưa. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng **711**). Mỗi người trong gia đình quý vị tham gia vào UnitedHealthcare Community Plan đều có thẻ ID hội viên QUEST Integration riêng. Luôn mang theo thẻ vào mọi lúc.

Mang theo thẻ ID hội viên QUEST Integration khi quý vị đến khám bác sĩ, nhà thuốc, hoặc bất cứ bác sĩ chăm sóc nào. Không đưa thẻ ID hội viên QUEST Integration cho bất cứ ai khác sử dụng. Hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) nếu quý vị bị mất thẻ ID hội viên QUEST Integration hoặc cần chỉnh sửa một số thông tin trên thẻ ID hội viên QUEST Integration của quý vị. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ ID hội viên QUEST Integration thay thế hoặc cập nhật trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày yêu cầu hoặc vì các khác dẫn đến việc thay đổi thông tin của quý vị, bao gồm cả việc gia hạn hội viên nếu đủ điều kiện.

22 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Bước đầu làm quen

Thẻ hội viên UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration có dạng như sau:

 **QUEST Integration**

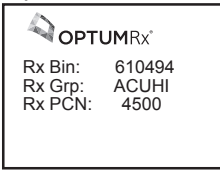
Health Plan (80840) 911-87726-04

Member ID: 9999997002 Group Number: HIQI

Member: REISSUE M ENGLISH Payer ID: 87726

PCP Name: DOUGLAS GETWELL
PCP Phone: (717)851-6816

Effective Date: 06/16/2013


Rx Bin: 610494
Rx Grp: ACUHI
Rx PCN: 4500

0501 TPL:N
Administered by UnitedHealthcare Insurance Co.

Mặt trước

In an emergency go to nearest emergency room or call 911. Printed: 04/21/21

Your PCP will coordinate your health care, except in an emergency. Members have direct access to family planning and women's health services. Member Services available Monday through Friday 7:45 - 4:30 HST.

For Members: uhcommunityplan.com/hi 888-980-8728(TTY 711)
Behavioral Health, toll free: 888-980-8728
Transportation, toll free: 866-475-5748
24 Hour NurseLine, toll free: 888-980-8728

For Providers: UHCprovider.com 888-980-8728
Medical Claims: PO Box 31365, Salt Lake City, UT 84131-0365
Behavioral Health Claims: PO Box 30757, Salt Lake City, UT 84130-0757

Pharmacy Claims: OptumRX, PO Box 650334, Dallas, TX 75265-0334
Pharmacy Help Desk: 844-568-2147

Mặt sau

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 23
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-980-8728 (người dùng TTY 711).

Bước đầu làm quen

Trợ giúp ngôn ngữ

Ngôn ngữ chính của quý vị có thể không phải là tiếng Anh. Quý vị có thể nhận thông tin bằng ngôn ngữ quý vị mong muốn. Chúng tôi có thể thực hiện điều này thông qua bản dịch bằng văn bản hoặc phiên dịch miệng. Hãy cho chúng tôi biết ngôn ngữ quý vị mong muốn. Điều này sẽ giúp chúng tôi đảm bảo rằng quý vị nhận được thông tin bằng ngôn ngữ quý vị mong muốn.

Nếu quý vị khó nghe trên điện thoại thì Dịch Vụ Tiếp Nối Viễn Thông (Telecommunications Relay Service, TRS) sẽ hỗ trợ quý vị. Dịch vụ này giúp người khiếm thính hay khiếm thính thực hiện và nhận các cuộc gọi. Dịch vụ này miễn phí. Hãy gọi đến số **711**, bấm số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**), họ sẽ kết nối quý vị với chúng tôi. Quý vị không cần phải tự tìm một thông dịch viên và quý vị không phải nhờ bạn bè hoặc thành viên gia đình giúp quý vị thông dịch hoặc biên dịch. Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.


Chúng tôi sẽ cung cấp tài liệu về hội viên bằng ngôn ngữ và/hoặc hình thức dễ hiểu hơn cho quý vị. Chúng tôi có thông dịch viên cho quý vị nếu bác sĩ không nói ngôn ngữ của quý vị. Dịch vụ này miễn phí khi quý vị cần nói chuyện với chúng tôi hoặc với bác sĩ của quý vị. Nếu quý vị không nói tiếng Anh, hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Họ sẽ kết nối quý vị với thông dịch viên.

Chúng tôi cung cấp tất cả thông tin bằng văn bản cho hội viên bằng các ngôn ngữ tuân theo Mục 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Sức Khỏe Hợp Túi Tiền. Nếu quý vị cần thông tin bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh (ví dụ, tiếng Ilocano, tiếng Việt, tiếng Trung (truyền thống), tiếng Hàn, v.v.), hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên. Tất cả tài liệu viết sẽ có cỡ chữ nhỏ nhất là mười hai (12). Quý vị cũng có thể lấy thông tin bằng bản in chữ lớn, chữ braille hay băng nghe. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin bằng ngôn ngữ khác trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày yêu cầu. Nếu nhận được yêu cầu sau giờ làm việc, chúng tôi sẽ gửi thông tin cho quý vị trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày làm việc tiếp theo.

Các ví dụ về tài liệu viết tay bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Danh Mục Bác Sĩ Chăm Sóc
- Sổ Tay Hội Viên
- Thông Báo Khiếu Nại và Kháng Nghị
- Thông Báo Quyết Định Bất Lợi
- Thông Báo Chấm Dứt Tham Gia Mạng Lưới của Bác Sĩ Chăm Sóc

24 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



Các dịch vụ và trợ giúp được liệt kê ở trên luôn miễn phí cho các hội viên hiện tại và tiềm năng.

Sổ Tay Hội Viên này và tất cả các tài liệu hội viên bằng văn bản, bao gồm tài liệu giáo dục và chương trình, kế hoạch đào tạo và chương trình giảng dạy cũng như bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin chương trình đều được đệ trình lên DHS để xem xét và phê duyệt trước khi gửi tới các hội viên. UnitedHealthcare và các nhà thầu phụ và bác sĩ chăm sóc chỉ sử dụng các tài liệu hội viên đã được DHS chấp thuận.

(English) Do you need help in another language? We will get you a free interpreter. Call 1-888-980-8728 to tell us which language you speak. (TTY: 711).
(Simplified Chinese) 您需要其他语言吗? 如果需要, 请致电 1-888-980-8728 , 我们会提供免费翻译服务 (TTY: 711).
(French) Avez-vous besoin d'aide dans une autre langue? Nous pouvons vous fournir gratuitement des services d'interprète. Appelez le 1-888-980-8728 pour nous indiquer quelle langue vous parlez. (TTY : 711).
(German) Brauchen Sie Hilfe in einer anderen Sprache? Wir koennen Ihnen gern einen kostenlosen Dolmetscher besorgen. Bitte rufen Sie uns an unter 1-888-980-8728 und sagen Sie uns Bescheid, welche Sprache Sie sprechen. (TTY: 711).
(Hawaiian) Makemake 'oe i kōkua i pili kekahi 'ōlelo o nā 'āina 'ē? E ki'i nō mākou i mea unuhi manuahi nou. E kelepona i ka helu 1-888-980-8728 no ka ha'i 'ana mai iā mākou i ka 'ōlelo āu e 'ōlelo ai. (TTY: 711).
(Ilocano) Masapulyo kadi ti tulong iti sabali a pagsasao? Ikkandakayo iti libre nga paraipatarus. Awaganyo ti 1-888-980-8728 tapno ibagayo kadakami no ania ti pagsasao nga ar-aramatenyo. (TTY: 711).
(Japanese) 貴方は、他の言語に、助けを必要としていますか? 私たちは、貴方のために、無料で通訳を用意できます。電話番号の、 1-888-980-8728 に、電話して、私たちに貴方の話されている言語を申し出てください。 (TTY: 711).
(Korean) 다른언어로 도움이 필요하십니까? 저희가 무료로 통역을 제공합니다. 1-888-980-8728 로 전화해서 사용하는 언어를 알려주십시오 (TTY: 711).
(Traditional Chinese) 您需要其它語言嗎? 如有需要, 請致電 1-888-980-8728 , 我們會提供免費翻譯服務 (TTY: 711)。
(Marshallese) Kwōj aikuj ke jipañ kōn juon bar kajin? Kōm naaj lewaj juon am ri-ukok eo ejjeļok wōņean. Kūrtoĳ 1-888-980-8728 im kowaļok ñan kōm kōn kajin ta eo kwō meļeļe im kōnono kake. (TTY 711).
(Samoan) E te mana'o mia se fesosoani i se isi gagana? Matou te fesosoani e ave atu fua se faaliliu upu mo oe. Vili mai i le numera lea 1-888-980-8728 pea e mana'o mia se fesosoani mo se faaliliu upu. (TTY: 711).
(Spanish) ¿Necesita ayuda en otro idioma? Nosotros le ayudaremos a conseguir un intérprete gratuito. Llame al 1-888-980-8728 y díganos qué idioma habla. (TTY: 711).
(Tagalog) Kailangan ba ninyo ng tulong sa ibang lengguwahe? Ikukuha namin kayo ng libreng tagasalin. Tumawag sa 1-888-980-8728 para sabihin kung anong lengguwahe ang nais ninyong gamitin (TTY: 711)
(Tongan) 'Oku ke fiema'u tokoni 'iha lea makehe? Te mau malava 'o 'oatu ha fakatonulea ta'etotongi. Telefoni ki he 1-888-980-8728 'o fakaha mai pe koe ha 'ae lea fakafonua 'oku ke ngaue'aki. (TTY: 711).
(Vietnamese) Bạn có cần giúp đỡ bằng ngôn ngữ khác không? Chúng tôi sẽ yêu cầu một người thông dịch viên miễn phí cho bạn. Gọi 1-888-980-8728 nói cho chúng tôi biết bạn dùng ngôn ngữ nào. (TTY: 711).
(Visayan) Gakinahanglan ka ba ug tabang sa imong pinulongan? Amo kang mahatagan ug libre nga maghuhubad. Tawag sa 1-888-980-8728 aron magpahibalo kung unsa ang imong sinulti-han. (TTY: 711).

26 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Các hội viên hưởng bảo hiểm Medicare hoặc bảo hiểm khác

Hội viên hưởng bảo hiểm Medicare

Nếu tham gia cả gói bảo hiểm Medicare lẫn QUEST Integration (Medicaid), thì quý vị được hưởng nhiều khoản bao trả bảo hiểm. Quyền lợi QUEST Integration sẽ không thay đổi quyền lợi Medicare của quý vị. Chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ sắp xếp các quyền lợi chăm sóc và y tế mà quý vị được hưởng từ gói Medicare và QUEST Integration ngay cả khi quý vị có gói này thông qua UnitedHealthcare, Original Medicare hoặc chương trình bảo hiểm Medicare Advantage khác.

Đối với phần lớn dịch vụ thì ưu tiên hàng đầu sẽ là khoản chi trả bảo hiểm Medicare rồi sau đó đến QUEST Integration (Medicaid).

Nếu quý vị có Medicare, thì Medicare Phần D sẽ chi trả phần lớn thuốc của quý vị. Để tìm hiểu về bảo hiểm thuốc của QUEST Integration, hãy xem mục **Nhà thuốc** tại **trang 178** trong Sổ Tay Hội Viên này hoặc gọi số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để được trợ giúp.

Chúng tôi sẽ kết hợp các lợi ích bảo hiểm với gói Original Medicare hoặc Medicare Advantage mà quý vị tham gia. Chúng tôi sẽ cung cấp các quyền lợi của QUEST Integration không được Medicare chi trả. UnitedHealthcare cũng cung cấp các chương trình bảo hiểm Medicare và rất nhiều hội viên chọn sử dụng UnitedHealthcare như là một chương trình cho cả Medicare và QUEST Integration. Để biết thêm thông tin về cách quý vị chọn UnitedHealthcare để hưởng cả khoản chi trả bảo hiểm Medicare và QUEST Integration, hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những hội viên được hưởng khoản chi trả Medicare thông qua UnitedHealthcare

Nếu được hưởng khoản chi trả Medicare thông qua UnitedHealthcare, quý vị có thể tra cứu thông tin về phạm vi bảo hiểm y tế Medicare của mình trong tập tài liệu Bằng Chứng Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) mà quý vị nhận được. Ngoài ra, quý vị cũng có thể xem danh sách thuốc, tìm bác sĩ hoặc nhà thuốc và thông tin khác về chương trình trên các trang web tương tự được cung cấp.

Bước đầu làm quen

Nếu quý vị có thắc mắc về danh mục/sản phẩm y tế, chương trình thẻ đục/thể hình, răng giả và các dịch vụ khác được cung cấp thông qua các chương trình UnitedHealthcare Dual Complete® (PPO D-SNP) của chúng tôi, vui lòng gọi cho Chương Trình DSNP theo số điện thoại miễn cước 1-866-622-8054 (người dùng TTY 711) để được hỗ trợ.

Thời gian hoạt động:

Tháng 4 – Tháng 9:
8:00 sáng đến 8:00 tối
Thứ Hai – Thứ Sáu

Tháng 10 – Tháng 3:
8:00 sáng đến 8:00 tối,
7 ngày/tuần

Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ www.UHCCommunityplan.com/hi.

Hội viên được hưởng khoản chi trả bảo hiểm Medicare thông qua chương trình Original Medicare

Nếu được hưởng khoản bao trả bảo hiểm Medicare thông qua chương trình Original Medicare thì quý vị có thể sử dụng các dịch vụ Medicare với bác sĩ và người chăm sóc hiện tại. Nếu có thắc mắc về khoản chi trả bảo hiểm y tế thông qua chương trình Original Medicare, hãy xem Sổ Tay về Medicare. Ngoài ra, quý vị có thể xem trên trang <https://www.medicare.gov> hoặc yêu cầu bản sao bằng cách gọi đến 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Người dùng TTY nên gọi đến số 1-877-486-2048.

Hội viên được hưởng khoản chi trả bảo hiểm Medicare thông qua gói chăm sóc sức khỏe Medicare Advantage khác

Nếu quý vị được hưởng khoản chi trả bảo hiểm Medicare thông qua chương trình Medicare Advantage, vui lòng đọc và làm theo những gì chương trình Medicare Advantage yêu cầu. Nếu có thắc mắc về lợi ích hoặc khoản chi trả bảo hiểm y tế thông qua chương trình Medicare Advantage, quý vị có thể gọi đến số điện thoại ở mặt trước hoặc mặt sau thẻ ID hội viên Medicare Advantage để được hỗ trợ. Nếu quý vị không tìm thấy thông tin liên hệ, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị kết nối với chương trình Medicare Advantage (hãy gọi cho chúng tôi).

Chúng tôi sẽ phối hợp với bác sĩ Medicare cho các dịch vụ quý vị dùng thông qua QUEST Integration. Cho chúng tôi biết tên của bác sĩ Medicare. Báo cho chúng tôi biết nếu quý vị đổi bác sĩ. Chúng tôi có thể giúp quý vị chọn bác sĩ nếu quý vị chưa có. Bác sĩ này có thể cung cấp và sắp xếp các dịch vụ của QUEST Integration và Medicare. Hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) nếu quý vị cần trợ giúp chọn bác sĩ.

28 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Hội viên được hưởng khoản chi trả bảo hiểm Medicare thông qua chương trình thương mại

Nếu quý vị được hưởng khoản chi trả bảo hiểm y tế thông qua một chương trình thương mại, chẳng hạn như thông qua công ty bảo hiểm, chúng tôi sẽ điều phối các lợi ích và dịch vụ chăm sóc theo bảo hiểm y tế với chương trình thương mại mà quý vị tham gia. Quý vị phải tuân thủ các quy tắc của chương trình thương mại hoặc chương trình bảo hiểm y tế khác, chẳng hạn như tham gia mạng lưới bác sĩ chăm sóc hoặc xin phê duyệt. Nếu có thắc mắc về lợi ích hoặc khoản chi trả bảo hiểm y tế thông qua chương trình thương mại hoặc chương trình bảo hiểm y tế khác, quý vị có thể gọi đến số điện thoại ở mặt trước hoặc mặt sau thẻ ID hội viên để được hỗ trợ. Nếu quý vị không tìm thấy thông tin liên hệ, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị kết nối với chương trình bảo hiểm y tế thương mại (hãy gọi cho chúng tôi).

Hãy lưu ý một số thông tin quan trọng dưới đây:

- trước tiên, quý vị sẽ được chi trả hoặc hưởng lợi ích theo các gói bảo hiểm khác rồi mới đến QUEST Integration
- Đối với một số dịch vụ, ví dụ như chăm sóc dài hạn, QUEST Integration sẽ chi trả “đầu tiên”
- Trẻ sơ sinh, trẻ em, cặp vợ chồng hoặc cặp chung sống có thể có các bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác
- Vui lòng thông báo cho chúng tôi nếu quý vị còn có các bảo hiểm y tế khác hoặc nếu quý vị không được hưởng bảo hiểm khác bằng cách gọi điện tới ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi

Mang theo thẻ ID hội viên Medicare hay chương trình Medicare Advantage, thẻ ID hội viên chương trình Thương mại và thẻ ID hội viên UnitedHealthcare QUEST Integration khi đến khám bác sĩ, đến bệnh viện, nhà thuốc và những bác sĩ chăm sóc khác. Điều này sẽ giúp (các) bác sĩ của quý vị xác định khoản bao trả bảo hiểm nào cần lập hóa đơn trước để đảm bảo điều phối quyền lợi phù hợp.

Bước đầu làm quen

Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn

Hội viên cần dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ dài hạn

Nếu quý vị cần dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS), chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị, gia đình, bác sĩ chăm sóc và người chăm sóc của quý vị để giúp xác định loại dịch vụ mà quý vị cần. Những dịch vụ này bao gồm giúp hỗ trợ quý vị tại nhà riêng hay tại nơi khác như cơ sở điều dưỡng hay nơi chăm sóc ban ngày. Nếu quý vị hiện đang nhận các dịch vụ dài hạn thì chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị và bác sĩ chăm sóc của quý vị để đảm bảo quý vị có quyền tiếp cận các dịch vụ này. Nếu quý vị, bác sĩ, gia đình hay bác sĩ chăm sóc thấy quý vị cần chăm sóc dài hạn thì xin liên lạc với chúng tôi.

Để quý vị nhận được dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, chúng tôi cần gửi yêu cầu tới (DHS), trong đó bao gồm thông tin về những dịch vụ mà quý vị có thể cần, để họ xét duyệt. **DHS xác định ai có thể nhận các dịch vụ LTSS.**

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn được nhận dịch vụ LTSS thì chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị, gia đình, bác sĩ chăm sóc và người chăm sóc của quý vị đảm bảo rằng quý vị nhận được các dịch vụ được chi trả mà quý vị cần.

Mục tiêu của chúng tôi là giúp hội viên sống tại gia và trong cộng đồng của họ. Bao gồm những hội viên cần chăm sóc lâu dài. Các dịch vụ được chi trả tại gia của chúng tôi sẽ giúp quý vị. Chúng tôi muốn quý vị ở tại gia với gia đình của mình. Gia đình và bạn bè cũng có thể giúp quý vị. Đôi khi nơi chăm sóc ban ngày hay cơ sở điều dưỡng có thể là nơi tốt hơn cho nhu cầu dịch vụ dài hạn của quý vị. Chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị để lấy lựa chọn tốt nhất.

Một số hội viên có thể không hoàn toàn đủ tiêu chuẩn nhận được dịch vụ LTSS. Điều này có nghĩa là quý vị "có nguy cơ" và đôi khi có thể cần dịch vụ dài hạn sau này. Chúng tôi có thể cung cấp **một số** dịch vụ bảo hiểm tại gia để giúp quý vị. Nếu quý vị, bác sĩ hay gia đình thấy quý vị cần một số dịch vụ hỗ trợ tại gia, thì xin liên lạc với chúng tôi. Chúng tôi cũng sẽ liên lạc với quý vị nếu thấy thông tin cho biết là quý vị có thể cần được giúp đỡ tại gia.

Nếu quý vị có Medicare, xin lưu ý là Medicare không chi trả cho các dịch vụ LTSS.

Chuyển giao việc chăm sóc

Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo rằng quý vị (với vai trò là hội viên của chúng tôi) sẽ được chăm sóc thích hợp và kịp thời trong giai đoạn chuyển giao. Chúng tôi luôn ở đây để trợ giúp quý vị. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở các trường hợp được liệt kê bên dưới:

- Nếu quý vị là hội viên mới của chương trình UnitedHealthcare QUEST Integration Health Plan:
 - Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ khẩn cấp mà quý vị không cần có Cho Phép Trước
 - Chúng tôi sẽ chi trả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không khẩn cấp mà không cần có Cho Phép Trước ngay cả khi PCP hoặc bác sĩ của quý vị chưa tham gia vào mạng lưới của chúng tôi trong vòng ít nhất bốn mươi lăm (45) ngày đầu tiên hoặc cho đến khi nhu cầu y tế của quý vị được thẩm định hoặc đánh giá lại bởi PCP hoặc bác sĩ và họ đã phê duyệt một kế hoạch chăm sóc, ngay cả khi bác sĩ của quý vị không thuộc mạng lưới của chúng tôi
 - Khi thích hợp, chúng tôi sẽ giới thiệu cho quý vị về bác sĩ trong mạng lưới bác sĩ chăm sóc của chúng tôi
 - Chúng tôi sẽ chi trả các dịch vụ y tế không khẩn cấp đã được gói chăm sóc sức khỏe QUEST Integration cũ của quý vị phê duyệt trước đây từ ít nhất bốn mươi lăm (45) ngày hoặc cho đến khi nhu cầu y tế của quý vị được thẩm định hoặc đánh giá lại bởi PCP hoặc bác sĩ và họ đã phê duyệt một kế hoạch chăm sóc, ngay cả khi bác sĩ của quý vị không thuộc mạng lưới của chúng tôi
 - Nếu quý vị là hội viên có Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt (Special Health Care Needs, SHCN) và/hoặc LTSS, chúng tôi sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ trong ít nhất chín mươi (90) ngày hoặc cho đến khi Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe đưa ra đánh giá
 - Nếu quý vị đang điều trị nội trú tại bệnh viện khi quý vị trở thành hội viên của chúng tôi, gói chăm sóc sức khỏe trước đây của quý vị sẽ chi trả cho thời gian nằm viện cho đến khi cấp độ chăm sóc của quý vị thay đổi hoặc quý vị được xuất viện. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị và những bác sĩ chăm sóc về các dịch vụ quý vị cần sau khi cấp độ chăm sóc của quý vị thay đổi và sau khi quý vị xuất viện.

Tất cả các hội viên khác (tức là không đăng ký SHCN/LTSS) sẽ tiếp tục được cung cấp các dịch vụ khác trong ít nhất bốn mươi lăm (45) ngày hoặc cho đến khi PCP (người đã phê duyệt một kế hoạch chăm sóc sức khỏe) đánh giá hoặc đánh giá lại nhu cầu y tế của quý vị, ngay cả khi PCP của quý vị không tham gia mạng lưới bác sĩ chăm sóc của chúng tôi.

Bước đầu làm quen

Trong trường hợp tham gia UnitedHealthcare Community Plan trong tam cá nguyệt thứ hai hoặc thứ ba của thai kỳ và đang nhận các dịch vụ tiền sản cần thiết về phương diện y tế vào ngày trước khi đăng ký, quý vị sẽ tiếp tục được hưởng dịch vụ chăm sóc trước khi sinh đến tận thời kỳ hậu sản, ngay cả khi bác sĩ của quý vị không tham gia mạng lưới bác sĩ chăm sóc của chúng tôi.

Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng quý vị nhận được các dịch vụ cần thiết về phương diện y tế khi quý vị:

- Nhập viện hay điều trị tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc loại cơ sở khác như bệnh viện phục hồi chức năng
- Đang được xuất viện. Nếu quý vị ghi danh hoặc chuyển sang một gói chăm sóc sức khoẻ QUEST Integration khác trong thời gian nằm viện, chúng tôi sẽ tiếp tục chi trả các dịch vụ y tế cần thiết cho đến khi quý vị xuất viện hoặc nếu có sự thay đổi về cấp độ chăm sóc của quý vị, tùy điều kiện nào xảy ra trước.
- Chuyển giao từ chương trình UnitedHealthcare QUEST Integration Health Plan sang một chương trình QUEST Integration khác hay Chương trình Medicaid Fee-For-Service bao gồm Chương trình Cấy Ghép Mô và Bộ Phận Cơ Thể của Hawaii (State of Hawaii Tissue and Transplant, SHOTT) hoặc các chương trình khác
- Tham gia, trong khi và sau khi quý vị rời khỏi chương trình Chăm Sóc Sức Khỏe Cộng Đồng (Community Care Services, CCS)

Chúng tôi sẽ làm việc với PCP cũ để đảm bảo rằng PCP mới nhận được bản sao hồ sơ bệnh án của quý vị.

Quý vị có thể xem Chính Sách về Chuyển Giao Dịch Vụ Chăm Sóc của chúng tôi trên trang myuhc.com/CommunityPlan để biết thêm thông tin chi tiết gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**) để được hỗ trợ.

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi dành cho các tình trạng sức khỏe tâm thần. Dịch vụ này gồm cả cai nghiện ma túy hay rượu.

32 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Bước đầu làm quen

Có các quyền lợi về chăm sóc sức khỏe hành vi nào?

Quý vị có thể được chúng tôi giúp đỡ. Khi quý vị cảm thấy lo lắng hoặc không biết nên làm gì khi gặp khó khăn trong cuộc sống, hãy gọi cho chúng tôi theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Chúng tôi có nhiều người có thể trò chuyện với quý vị bằng tiếng Anh hoặc các ngôn ngữ khác. Dịch Vụ Hội Viên có thể kết nối quý vị với thông dịch viên. Nếu quý vị không nói được hay nghe rõ, hãy gọi số TTY **711**. **Nếu đang bị khủng hoảng, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu.**

Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm bác sĩ chăm sóc chuyên cung cấp những dịch vụ này. Chúng tôi cũng có thể giúp nếu quý vị bị bệnh tâm thần và nghiện dược chất. Chúng tôi có thể giúp đáp ứng nhu cầu chăm sóc như quý vị mong muốn. Hãy gọi cho chúng tôi theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Đối với người lớn bị bệnh tâm thần nặng đang bị khủng hoảng

Hãy liên lạc với Đường Dây 24 giờ Crisis/Help ACCESS Line Crisis của Hawai'i theo số 808-832-3100 tại O'ahu. Số điện thoại miễn cước cho các đảo lân cận là 1-800-753-6879. Nên hỏi về tiêu chuẩn được chi trả. Đây là dịch vụ của Bộ Y Tế (Department of Health, DOH). Họ chi trả một số dịch vụ trị bệnh tâm thần đủ tiêu chuẩn. Những dịch vụ đó bao gồm dịch vụ trợ giúp lúc khủng hoảng, tiếp ngoại khi khủng hoảng và hơn thế nữa. Các dịch vụ được cung cấp tại O'ahu, Kaua'i, Hawai'i, Maui, Moloka'i và Lāna'i.

Đối với trẻ em bị vấn đề cảm xúc và hành vi (từ 3 đến 20 tuổi)

CAMHD cung cấp các dịch vụ về sức khỏe hành vi cho những trẻ đủ tiêu chuẩn được Bộ Y Tế (DOH) giúp đỡ. CAMHD nghĩa là Ban Sức Khỏe Tâm Thần Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên (Child and Adolescent Mental Health Division). Họ cung cấp các biện pháp chữa trị tăng cường thêm. Hãy gọi số miễn cước 1-800-294-5282.

Đối với tất cả các trẻ em khác, chương trình bảo hiểm y tế này chi trả dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi đủ tiêu chuẩn.

Đối với hội viên là người lớn bị Bệnh Tâm Thần Nghiêm Trọng (SMI) hoặc Bệnh Tâm Thần Nghiêm Trọng và Dai Dẳng (Serious and Persistent Mental Illness, SPMI)

Chương trình Chăm Sóc Sức Khỏe Cộng Đồng (CCS) giúp các hội viên là người lớn bị SMI hay SPMI. Điều này bao gồm cung cấp các dịch vụ phụ trợ để hỗ trợ hội viên là người lớn bị SMI hay SPMI. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem phần Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Toàn Diện cho Người Lớn tại **trang 141**.

Bước đầu làm quen

Có nhiều loại chương trình hỗ trợ những người dùng chất kích thích. Những chương trình này cố gắng cắt đứt chu kỳ lên cơn nghiện. Theo dõi trạng thái tinh thần của hội viên. Giúp hội viên đến khám bác sĩ tâm thần nếu cần dùng thuốc tác động tâm thần. Khuyến cáo bác sĩ tâm lý về buồn nản hay lo lắng. Sau khi bệnh đã ổn định, thì hội viên có thể được chuyển sang Chương Trình Ngoại Trú Tăng Cường (IOP). Chương trình này thường bao gồm các buổi họp của người nghiện ma túy/nghiện rượu, và các buổi trị liệu. Giúp nhận rõ các chất gây nghiện và ngăn ngừa tái nghiện.

Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm bác sĩ chăm sóc sức khỏe hành vi. Chúng tôi cũng có thể giúp nếu quý vị bị bệnh tâm thần và nghiện dược chất. Hãy gọi cho chúng tôi theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Tôi có thể nhận trợ giúp về sức khỏe hành vi nào khác?

Chúng tôi cũng có Chuyên Viên Hỗ Trợ Chăm Sóc Tại Chỗ Về Vấn Đề Sức Khỏe Hành Vi và một Bác Sĩ Chuyên Khoa Đồng Cấp để trợ giúp cho quý vị. Những nhân viên này sẽ gặp gỡ quý vị tại cộng đồng hoặc trao đổi qua điện thoại để tìm ra các dịch vụ khác hỗ trợ cho nhu cầu về sức khỏe hành vi của quý vị. Họ có thể kết nối quý vị với các chương trình khác trong cộng đồng để hỗ trợ quý vị có cuộc sống khỏe mạnh nhất.

Chuyên Viên Hỗ Trợ Chăm Sóc Tại Chỗ Về Vấn Đề Sức Khỏe Hành Vi hoặc một Bác Sĩ Chuyên Khoa Đồng Cấp trợ giúp quý vị như thế nào?

Họ giúp xác định các điểm mạnh và nhu cầu của quý vị cũng như tìm kiếm hỗ trợ cho những thứ quý vị cần. Nếu quý vị cần trợ giúp tìm tư vấn viên hoặc bác sĩ, họ có thể giúp quý vị. Nếu quý vị không có thức ăn hoặc nơi sinh sống, họ có thể kết nối quý vị với nguồn trợ giúp. Nếu quý vị đang gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng ma túy hay rượu, hoặc nếu quý vị cảm thấy căng thẳng và không biết mình cần gì, họ có thể nói chuyện với quý vị để giải quyết vấn đề.

Làm thế nào tôi có thể kết nối Chuyên Viên Hỗ Trợ Tại Chỗ Về Vấn Đề Sức Khỏe Hành Vi hoặc Bác Sĩ Chuyên Khoa Đồng Cấp?

Quý vị có thể gọi điện thoại cho chúng tôi theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) và yêu cầu được gặp Chuyên Viên Hỗ Trợ Tại Chỗ Về Vấn Đề Sức Khỏe Hành Vi. Sẽ có người gọi lại cho quý vị để bắt đầu trò chuyện. Nếu quý vị có Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe, quý vị có thể yêu cầu họ giới thiệu quý vị tới một Chuyên Viên Hỗ Trợ Chăm Sóc Tại Chỗ Về Vấn Đề Sức Khỏe Hành Vi.

Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe

Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của chúng tôi sẽ điều phối tất cả các bác sĩ chăm sóc dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Những người này bao gồm bác sĩ của quý vị cũng như những bác sĩ chăm sóc và trợ giúp khác hỗ trợ quý vị. Điều này giúp mọi người nắm được thông tin và đảm bảo rằng quý vị được trợ giúp theo đúng nhu cầu mình cần. Các bác sĩ và những người chăm sóc khác của quý vị sẽ cộng tác hoặc thảo luận về các loại chương trình hoặc dịch vụ, kể cả dịch vụ chăm sóc mà quý vị có thể cần. Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe cũng bao gồm các dịch vụ được giới thiệu chỉ được chi trả thông qua Bộ Y tế, Bộ Phận Sức Khỏe Tâm Thần Trẻ Em và Vị Thành Niên (CAMHD), Chương trình Chăm Sóc Sức Khỏe Cộng Đồng (CCS), Bộ Giáo dục, Chương trình Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC), Chương trình Cấy Ghép Mô và Bộ Phận Cơ Thể của Hawaii (SHOTT), v.v.

Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của chúng tôi sẽ xét duyệt, lên kế hoạch và giúp đáp ứng nhu cầu/mục tiêu sức khỏe của quý vị. Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe là người liên lạc chính cho chương trình QUEST Integration của quý vị, nếu có.

Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe sẽ xem nhu cầu sức khỏe thể chất và hành vi của quý vị. Họ sẽ phối hợp với quý vị và gia đình để xác định dịch vụ quý vị cần. Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe cũng có thể giúp quý vị với những dịch vụ và tài nguyên khác. Điều này bao gồm các dịch vụ chỗ ăn ở và điều phối với Medicare, chương trình khác của DHS và DOH nếu có sẵn và phù hợp với nhu cầu của quý vị.

Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe sẽ luôn coi trọng quý vị, không kể quý vị là người có bảo hiểm Medicaid. Hãy nói chuyện với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị nếu quý vị nghĩ rằng quý vị cần giúp đỡ việc nhà như dọn dẹp, nấu ăn, mua sắm và làm việc vặt. Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị sẽ làm việc với quý vị để hoàn thành đánh giá cần thiết nhằm đánh giá và xác định loại dịch vụ quý vị có thể cần và/hoặc có thể đủ điều kiện nhận.

Làm thế nào tôi biết mình có một Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe?

Quý vị sẽ được chỉ định một Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe nếu đánh giá nguy cơ sức khỏe (HRA) của quý vị cho chúng tôi biết quý vị cần trợ giúp về vấn đề sức khỏe. Hoặc, nếu quý vị cảm thấy mình cần trợ giúp, quý vị có thể yêu cầu một Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe.



Ai là Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của tôi?

Chúng tôi sẽ chọn Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe cho quý vị. Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe sẽ liên lạc với quý vị qua điện thoại. Nếu Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe không thể liên lạc được với quý vị, quý vị sẽ nhận được một lá thư có thông tin liên lạc của họ.

Khi nào thì tôi gặp Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe?

Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe sẽ gặp quý vị để đánh giá sau khi quý vị tham gia vào chương trình UnitedHealthcare Community Plan. Họ sẽ liên lạc với quý vị mỗi quý một lần (ba (3) tháng một lần) và khi cần qua điện thoại hoặc trực tiếp tùy thuộc vào nhu cầu của quý vị. Nếu quý vị đang cư trú tại một cơ sở điều dưỡng, Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị sẽ liên hệ với quý vị sáu (6) tháng một lần và khi cần.

Làm thế nào để liên lạc với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe?

Quý vị có thể liên lạc với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe bằng cách gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng **711**). Quý vị có thể liên hệ với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của mình thường xuyên nếu quý vị cần.

Nếu tôi muốn có Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe mới thì sao?

Nếu quý vị muốn thay đổi Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe, xin gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng **711**). Chúng tôi có thể tìm người mới cho quý vị trong vòng năm ngày làm việc. Trong một số trường hợp, UnitedHealthcare Community Plan sẽ cần chỉ định cho quý vị Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe mới. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết ai là Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị qua điện thoại hoặc trực tiếp hoặc qua bưu điện.

Nếu tôi không còn cần Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe thì sao?

Quý vị có thể lựa chọn không còn cần Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe bất kỳ lúc nào. Quý vị có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng **711**) để yêu cầu không còn cần Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe nữa. Quý vị cũng có thể cho Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe hiện tại của mình (nếu được chỉ định) biết rằng quý vị không còn cần điều phối về sức khỏe nữa.

Không phải tất cả các hội viên đều có Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe. Hội viên QUEST Integration nhận dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS), người có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt (SHCN), nhu cầu chăm sóc sức khỏe mở rộng (Expanded Health Care Needs, EHNC) hoặc cần dịch vụ Hỗ Trợ Hoà Nhập Cộng Đồng (Community Integration Services, CIS) sẽ được bố trí một Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe.

36 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt (SHCN)

Các hội viên SHCN là những người mắc các bệnh mạn tính về thể chất, hành vi hoặc cảm xúc cần các dịch vụ liên quan đến sức khỏe thuộc loại hoặc với số lượng trên mức thông thường mà người ở độ tuổi của họ cần.

SHCN cho trẻ em

Trẻ em có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt là trẻ em dưới hai mươi mốt (21) tuổi mắc các bệnh mạn tính về thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc và cần các dịch vụ trên mức thông thường mà người ở độ tuổi này cần. Ví dụ về trẻ em có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt là trẻ em gặp vấn đề về hành vi hoặc mắc các bệnh mạn tính, trẻ em mang thai, trẻ em thường xuyên đến bệnh viện hoặc phòng cấp cứu hoặc trẻ em hoàn cảnh như vô gia cư hoặc đã trải qua các sự việc đau buồn.

SHCN cho người lớn

Người lớn có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt là người từ hai mươi mốt (21) tuổi trở lên mắc các bệnh mạn tính về thể chất, hành vi, tình cảm hoặc những người hoàn cảnh ở độ tuổi này, cần các dịch vụ thuộc loại và với số lượng trên mức thông thường mà người ở độ tuổi của họ cần. Những người trưởng thành có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt bao gồm phụ nữ mang thai có nguy cơ cao, người lớn mắc các bệnh mạn tính như hen suyễn, tiểu đường hoặc bệnh phổi mạn tính, người lớn thường xuyên đến bệnh viện hoặc phòng cấp cứu, người lớn gặp vấn đề liên quan đến ma túy/rượu hoặc những người hoàn cảnh như vô gia cư.

Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Mở Rộng (EHCN)

Dịch vụ dành cho các hội viên có nguy cơ phát triển tình trạng sức khỏe mạn tính như Bệnh Tâm Thần Nghiêm Trọng (Serious Mental Illness, SMI), rối loạn sử dụng chất gây nghiện (Substance Use Disorder, SUD), hen suyễn, bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (chronic obstructive pulmonary disease, COPD), bệnh mạch vành (coronary artery disease, CAD), suy tim sung huyết (congestive heart failure, CHF), bệnh tiểu đường, béo phì, bệnh thận mạn tính, bệnh gan mạn tính và các hội viên được chăm sóc giảm nhẹ.

Các Dịch vụ và Hỗ trợ Dài hạn (LTSS)

Các dịch vụ được cung cấp trong cơ sở y tế nội trú cho các hội viên được điều dưỡng hoặc chăm sóc ở cấp độ cơ sở điều dưỡng hoặc những người đang cư trú tại cơ sở điều dưỡng. Các cơ sở này bao gồm các cơ sở hỗ trợ sinh hoạt, nhà chăm sóc người lớn mở rộng, nhà gia đình nuôi dưỡng chăm sóc cộng đồng, cơ sở điều dưỡng, và các đơn vị bán cấp tính. Một số dịch vụ LTSS cũng có thể được cung cấp cho các hội viên không ở cấp độ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng (NFLOC), nhưng được coi là "có nguy cơ" ở trong NFLOC nếu họ không nhận được trợ giúp bổ sung ở nhà hoặc tại nhà của họ.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 37
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Dịch Vụ Hỗ Trợ Hoà Nhập Cộng Đồng (CIS)

Hỗ trợ trước khi thuê nhà và các dịch vụ duy trì việc thuê nhà nhằm hỗ trợ các cá nhân chuẩn bị và là người thuê nhà thành công do cá nhân đó sở hữu, thuê hoặc cho thuê. Hỗ trợ trước khi thuê nhà giúp xác định nhu cầu và sở thích của từng cá nhân, hỗ trợ trong quá trình tìm kiếm nhà ở và giúp sắp xếp các chi tiết của việc chuyển nhà. Các dịch vụ duy trì việc thuê nhà giúp duy trì cuộc sống độc lập bền vững bao gồm giáo dục người thuê/chủ nhà, đào tạo người thuê và hỗ trợ hòa nhập cộng đồng để giúp phát triển mạng lưới hỗ trợ tự nhiên.

Going Home Plus (GHP) và các dịch vụ tái định cư

Các dịch vụ giúp các Hội Viên đang ở bệnh viện, cơ sở điều trị tâm thần, nhà tù, viện dưỡng lão hoặc các cơ sở chăm sóc dài hạn khác chuyển đổi thành công hoặc chuyển ra ngoài và nhận các dịch vụ để sống độc lập trong nhà riêng và cộng đồng của họ. Những dịch vụ này dành cho những thanh niên có tình trạng sức khỏe tâm thần và những người cao tuổi hoặc bị khuyết tật về thể chất, trí tuệ và phát triển.

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Chọn Bác Sĩ Chăm Sóc Chính

Bác Sĩ Chăm Sóc Chính của quý vị được gọi là một PCP. Mỗi hội viên UnitedHealthcare Community Plan phải chọn một PCP từ mạng lưới của chúng tôi; nếu không, chúng tôi sẽ chỉ định PCP cho quý vị.

Văn phòng PCP là mái ấm chăm sóc y tế của quý vị. PCP của quý vị là bác sĩ riêng sẽ giám sát các dịch vụ chăm sóc chính mà quý vị nhận được. PCP sẽ giúp quý vị nhận được các dịch vụ từ bác sĩ chuyên khoa hoặc những dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác mà quý vị có thể cần. Quý vị chọn PCP cho mình và bất cứ người nào trong gia đình ghi danh vào chương trình của chúng tôi. Quý vị có thể chọn PCP khác cho từng người trong gia đình. Tất cả các bác sĩ chăm sóc trong UnitedHealthcare Community Plan đều đồng ý chăm sóc các hội viên của chúng tôi. Danh mục bác sĩ chăm sóc của chúng tôi sẽ cho quý vị biết bác sĩ chăm sóc nào không nhận thêm các hội viên mới.

Quý vị có thể chọn một PCP là bác sĩ gia đình hoặc bác sĩ đa khoa, bác sĩ nội khoa, bác sĩ nhi, bác sĩ sản/phụ khoa, bác sĩ lão khoa, trợ lý bác sĩ, y tá được cấp phép kê đơn hoặc mở phòng khám.

Nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp, thì bác sĩ chuyên khoa có thể là PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa bao gồm Bác sĩ Tim Mạch, Bác Sĩ Phẫu Thuật Thần Kinh, Bác Sĩ Tiêu Hóa, v.v. Nếu quý vị biết bác sĩ chuyên khoa nào có thể là PCP của mình, xin gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng **711**) và nêu tên bác sĩ chuyên khoa của quý vị. Chúng tôi sẽ gọi cho văn phòng bác sĩ của quý vị để xác nhận rằng họ sẽ là PCP của quý vị. Chúng tôi sẽ ghi lại thông tin này trong hệ thống của chúng tôi. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm bác sĩ chuyên khoa.

Một số PCP là hội viên của nhóm hành nghề chăm sóc lớn hoặc Trung Tâm Sức Khỏe Hợp Chuẩn Liên Bang (FQHC). Những nhóm khác có thể nhỏ hơn, hành nghề độc lập. Điều quan trọng là nên chọn PCP nào quý vị cảm thấy vừa ý và an tâm. Sau khi đã chọn PCP, quý vị nên đến khám vì này để lo cho mọi nhu cầu y tế của quý vị. Họ sẽ biết thêm về quý vị và gia đình. Họ cũng sẽ biết tiểu sử và lưu giữ hồ sơ bệnh án của quý vị.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 39
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Có nhiều thứ cần cân nhắc khi chọn PCP. Có thể quý vị muốn chọn PCP ở gần nhà, gần trường học của con hay gần một tuyến xe buýt cụ thể. Tất cả những bác sĩ chăm sóc của chúng tôi đều đáp ứng tiêu chuẩn phẩm chất cao.

Quý vị nên tra cứu danh mục bác sĩ chăm sóc để tìm một PCP. Danh mục này liệt kê các thông tin của các bác sĩ chăm sóc, chẳng hạn như tên, địa chỉ văn phòng, số điện thoại của họ, các ngôn ngữ mà họ sử dụng tại văn phòng, chứng nhận của hội đồng, giới tính, bệnh viện hoặc tập đoàn mẹ, trang web (nếu có), việc xe lăn có vào được văn phòng hay không và bác sĩ chăm sóc có nhận thêm bệnh nhân mới hay không. Quý vị cũng có thể tìm danh sách trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan. Quý vị cũng có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Vui lòng xem mục **Danh Mục Bác Sĩ Chăm Sóc** trên **trang 43** để biết thêm thông tin.

Nếu quý vị không chọn Bác Sĩ Chăm Sóc Chính trong vòng 10 ngày kể từ khi nhận gói thông tin chào mừng hội viên mới, thì chúng tôi sẽ chọn một người cho quý vị. Chúng tôi sẽ chọn một PCP nào đang nhận bệnh nhân mới trong khu vực của quý vị. Chúng tôi sẽ gửi thẻ ID hội viên mới có ghi danh tính và số điện thoại của PCP đó qua đường bưu điện cho quý vị. Quý vị có thể thay đổi PCP của mình vào bất cứ lúc nào và vì bất cứ lý do gì bằng cách gọi điện cho Dịch Vụ Hội Viên. Quý vị cũng có thể thay đổi PCP qua đường trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan.

Một số văn phòng PCP có y tá hành nghề, y tá hộ sinh và phụ tá bác sĩ để lo cho nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ sẽ chăm sóc cho quý vị với sự giúp đỡ của PCP.

Chọn bác sĩ chăm sóc chăm sóc cho thai kỳ

Tất cả hội viên mang thai của chương trình bảo hiểm y tế đều hội đủ điều kiện được chăm sóc tiền sản (khám thai) bắt đầu từ ngày ghi danh UnitedHealthcare QUEST Integration Plan của quý vị. Là hội viên mới, quý vị nên chọn một bác sĩ sản khoa/phụ khoa trong mạng lưới. Bác sĩ sản khoa/phụ khoa của quý vị cũng có thể là Bác Sĩ Chăm Sóc Chính cho các nhu cầu sức khỏe y tế khác của quý vị. Nếu quý vị tham gia UnitedHealthcare Community Plan trong tam cá nguyệt thứ hai hoặc thứ ba của thai kỳ, và quý vị đã nhận các dịch vụ tiền sản, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với Bác sĩ sản khoa/phụ khoa hiện tại của mình ngay cả khi họ không tham gia mạng lưới của chúng tôi, cho các dịch vụ khi sinh và hậu sản (sau sinh).

Nếu quý vị mang thai, quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận quyền lợi và dịch vụ bổ sung qua chương trình thai kỳ Hāpai Mālama của chúng tôi. Để biết thêm thông tin hoặc để đăng ký, hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) và yêu cầu chương trình Hāpai Mālama. Xem **trang 151** để biết thêm thông tin về chương trình Hāpai Mālama.

40 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Ngoại lệ cho khu vực nông thôn

Ở những khu vực chỉ có một chương trình QUEST Integration, các hội viên có quyền:

- Chọn ít nhất hai (2) PCP
- Nhận dịch vụ từ bất kỳ bác sĩ chăm sóc nào khác trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:
 - Dịch vụ hoặc kiểu bác sĩ chăm sóc (về đào tạo, kinh nghiệm và chuyên môn) không có trong mạng lưới bác sĩ chăm sóc của chương trình bảo hiểm y tế;
 - Bác sĩ chăm sóc không thuộc mạng lưới bác sĩ chăm sóc của chương trình bảo hiểm y tế nhưng là nguồn cung cấp dịch vụ chính cho hội viên. Chúng tôi sẽ làm việc với bác sĩ chăm sóc đó để họ tham gia vào mạng lưới bác sĩ chăm sóc của chúng tôi. Nếu người chăm sóc chọn không tham gia mạng lưới người chăm sóc của chúng tôi hoặc không đáp ứng đủ điều kiện cần thiết để có thể tham gia mạng lưới người chăm sóc, chúng tôi sẽ chuyển giao hội viên cho người chăm sóc thuộc mạng lưới trong vòng sáu mươi (60) ngày. Nếu người chăm sóc không được cấp phép phù hợp hoặc bị xử phạt, chúng tôi sẽ chuyển giao hội viên cho người chăm sóc khác ngay lập tức;
 - Do những phản đối về đạo đức hoặc tôn giáo, người chăm sóc duy nhất thuộc mạng lưới dành cho hội viên không cung cấp các dịch vụ mà hội viên cần hoặc không cung cấp tất cả các dịch vụ liên quan.
 - PCP của hội viên xác định rằng các dịch vụ liên quan mà hội viên cần có thể khiến họ phải chịu rủi ro không cần thiết nếu được cung cấp riêng và mạng lưới bác sĩ chăm sóc của chương trình bảo hiểm y tế chỉ có thể cung cấp một số dịch vụ liên quan; và
 - Theo quy định của DHS, các trường hợp khác cần được xử lý ngoài mạng lưới.

Các hội viên được bảo hiểm Medicare hoặc bảo hiểm khác chi trả

Nếu đã có bác sĩ chăm sóc chính qua Medicare hoặc chương trình bảo hiểm khác, quý vị không cần chọn một bác sĩ chăm sóc chính khác từ danh sách các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của chúng tôi. Chúng tôi sẽ phối hợp với Bác Sĩ Chăm Sóc Chính hiện tại của quý vị để sắp xếp các dịch vụ của QUEST Integration. Hãy gọi Dịch vụ hội viên qua số điện thoại **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) với tên của Bác Sĩ Chăm Sóc Chính hiện tại của quý vị để chúng tôi có thể cập nhật hệ thống của mình với thông tin đó.

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Đổi PCP

Quý vị có thể thay đổi PCP của mình bất kỳ lúc nào tại **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc trên ứng dụng UnitedHealthcare. Để xem những bác sĩ chăm sóc gần quý vị, hãy tìm kiếm theo mã zip của quý vị và sắp xếp kết quả theo khoảng cách. Quý vị cũng có thể gọi tới số điện thoại của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể thay đổi PCP qua đường trực tuyến tại **myuhc.com/CommunityPlan**.

Chúng tôi hân hạnh giúp quý vị tìm một PCP trong mạng lưới phù hợp với quý vị. Khi quyết định chọn một PCP, quý vị có thể muốn chọn một người:

- Quý vị đã gặp trước đây
- Hiểu về tiền sử bệnh lý của quý vị
- Đang tìm bệnh nhân mới
- Có thể cung cấp dịch vụ theo ngôn ngữ của quý vị
- Dễ dàng đến khám

Trong tháng đầu làm hội viên, đổi PCP có hiệu lực trong cùng ngày quý vị yêu cầu. Sau tháng đầu tiên làm hội viên, ngày đổi PCP có hiệu lực tùy theo khi nào quý vị yêu cầu đổi. Nếu quý vị yêu cầu đổi PCP trong vòng 25 ngày đầu tiên trong tháng thì việc đổi PCP này sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng kế tiếp. Nếu quý vị yêu cầu đổi PCP trong 5 ngày sau cùng trong tháng thì sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng thứ hai.

Ví dụ:

- Nếu yêu cầu đổi PCP vào ngày 15 tháng 4 thì thay đổi này sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 5
- Nếu yêu cầu đổi PCP vào ngày 29 tháng 4 thì thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 6
- Cần ngay – Nếu quý vị yêu cầu thay đổi PCP do các trường hợp đặc biệt (ví dụ: trẻ được giám hộ theo Dịch Vụ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng/Phúc Lợi Trẻ Em), chúng tôi sẽ xử lý yêu cầu của quý vị ngay lập tức

Danh Mục Bác Sĩ Chăm Sóc

Làm cách nào để lấy danh mục những bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới?

Các bác sĩ cũng như những người và cơ sở chăm sóc sức khỏe cho hội viên QUEST Integration của chúng tôi được gọi là Mạng Lưới Bác Sĩ Chăm Sóc. Tất cả những người và nơi này đều được liệt kê trong Danh Mục Bác Sĩ Chăm Sóc. Quý vị có thể tìm danh sách trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan, hoặc trên phần mềm UnitedHealthcare. Thông tin trong danh mục bác sĩ chăm sóc hoặc danh sách bác sĩ chăm sóc trên trang web của chúng tôi luôn được cập nhật, ít nhất là hàng tháng. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng **711**) để nhận miễn phí danh sách hoặc bản cứng. Hàng năm, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị web liên kết mới nhất tới Danh Mục Bác Sĩ Chăm Sóc của chúng tôi thông qua bưu thiếp, tài liệu quảng cáo hoặc các hình thức liên lạc khác.

Các hội viên của UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration phải đến gặp các bác sĩ trong danh sách này để đảm bảo các dịch vụ được bao trả được chi trả hoặc thanh toán. Các ngoại lệ của dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ và trong quá trình chuyển giao dịch vụ chăm sóc được áp dụng đối với các hội viên như phụ nữ đang mang thai ở tháng thứ tư đến tháng thứ sáu hoặc ở tháng thứ bảy đến tháng thứ chín vào ngày trước khi họ ghi danh vào chương trình UnitedHealthcare Community Plan, đã được nhận các dịch vụ trước sinh từ một Bác sĩ sản khoa/phụ khoa ngoài mạng lưới. Các hội viên này có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ một bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới cho tới khi sinh và nhận dịch vụ hậu sản (sau sinh).

Danh mục bác sĩ chăm sóc của chúng tôi bao gồm thông tin về các bác sĩ, bao gồm các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện, nhà thuốc, bác sĩ chăm sóc sức khỏe hành vi và bác sĩ chăm sóc LTSS. Chúng tôi sẽ cập nhật mọi thay đổi liên quan đến thông tin của bác sĩ chăm sóc trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi nhận được thông tin cập nhật từ bác sĩ chăm sóc. Quý vị có thể sử dụng công cụ tìm kiếm danh mục bác sĩ chăm sóc trực tuyến có tên "Tìm bác sĩ chăm sóc" để tìm kiếm bác sĩ chăm sóc bằng nhiều bộ lọc hoặc tùy chọn như tên bác sĩ chăm sóc, chuyên khoa, mã ZIP, khu vực dịch vụ, v.v.

Chúng tôi sẽ cập nhật danh mục bác sĩ chăm sóc của mình ít nhất 1 lần mỗi tháng với các thông tin sau:

- Tên của bác sĩ chăm sóc và cơ quan liên hệ
- (Các) địa chỉ và (các) địa điểm
- Số điện thoại
- Bộ định vị tài nguyên thống nhất của trang web (URL), nếu có
- Chuyên khoa
- Chứng Nhận Của Hội Đồng (bằng cấp chuyên môn)

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 43
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

- Bác sĩ chăm sóc có tiếp nhận thêm bệnh nhân mới hay không
- Năng lực văn hóa và ngôn ngữ, ngôn ngữ dùng tại văn phòng (bao gồm cả Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ) và bác sĩ chăm sóc đã hoàn thành khóa đào tạo năng lực văn hóa hay chưa
- Khả năng tiếp cận văn phòng hoặc cơ sở khám bệnh của bác sĩ chăm sóc

Quý vị có thể tìm thấy danh mục bác sĩ chăm sóc cập nhật nhất mới tại **<https://connect.werally.com/medical Provider/root>** hoặc trên ứng dụng UnitedHealthcare. Nếu quý vị cần hỗ trợ truy cập danh mục bác sĩ chăm sóc hoặc danh sách bác sĩ chăm sóc từ trang web của chúng tôi, hoặc muốn biết thêm thông tin về bác sĩ chăm sóc, hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728 (TTY 711)**. Quý vị có thể hỏi về nhà cung cấp với các thông tin như:

- Trường y khoa đã học
- Nơi cư trú

Nếu có Medicare gốc và QUEST Integration thì quý vị không cần phải sử dụng các bác sĩ trong danh sách này. Quý vị có thể đến bất cứ bác sĩ nào nhận cung cấp dịch vụ bảo hiểm Medicare. Nếu quý vị có chương trình Medicare Advantage thì hỏi chương trình đó về lựa chọn bác sĩ và các bác sĩ chăm sóc khác.

Khám các bác sĩ đa khoa hoặc bác sĩ chuyên khoa khác

PCP của quý vị có thể yêu cầu quý vị đến khám một bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa là người chuyên trị bệnh đặc biệt, như bác sĩ chuyên trị chứng dị ứng hay bác sĩ chữa trị tim. PCP sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa khi cần thiết. PCP sẽ cấp cho quý vị thư giới thiệu nếu cần thiết. (Xuất trình biểu mẫu này cho bác sĩ chuyên khoa khi quý vị đến đó.) Nếu bị bệnh phức tạp, quý vị cần đến khám bác sĩ chuyên khoa nhiều lần hoặc cần khám với nhiều bác sĩ chuyên khoa.

Giấy giới thiệu là gì?

PCP sẽ cấp thư giới thiệu cho quý vị để đến khám bác sĩ chuyên khoa hoặc nhận dịch vụ.

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Không cần có thư giới thiệu khi quý vị đến khám bất kỳ bác sĩ chuyên khoa nào trong mạng lưới mà PCP đã giới thiệu quý vị đến đó. Cũng không cần có thư giới thiệu nếu quý vị cần sử dụng dịch vụ khẩn cấp. Không cần có thư này khi đến khám bác sĩ chăm sóc sức khỏe phụ nữ để sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ. Điều này được gọi là “đến thẳng” hay khả năng tự tìm đến các dịch vụ sức khỏe cho phụ nữ. Việc này bao gồm các hội viên mới đang mang thai ở tháng thứ tư đến tháng thứ sáu hoặc ở tháng thứ bảy đến tháng thứ chín vào ngày trước khi họ ghi danh vào chương trình UnitedHealthcare Community Plan đã được nhận các dịch vụ trước sinh từ một Bác sĩ sản khoa/phụ khoa ngoài mạng lưới. Quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ Bác sĩ sản khoa/phụ khoa ngoài mạng lưới cho tới khi sinh và nhận các dịch vụ hậu sản (sau sinh) mà không cần thư giới thiệu hoặc cho phép trước.

Những thỏa thuận tài chính của UnitedHealthcare Community Plan với các bác sĩ chăm sóc không ảnh hưởng đến thư giới thiệu hoặc các dịch vụ khác. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Các bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới và ngoài tiểu bang

Quý vị hay PCP của quý vị có thể xét thấy quý vị cần đến khám một bác sĩ chăm sóc cho dịch vụ hoặc trị liệu nào không có sẵn trong mạng lưới của chúng tôi. PCP của quý vị cần gọi cho chúng tôi để được phê duyệt hoặc cho phép trước khi những dịch vụ này được chi trả. Đây được gọi là cho phép trước. Quý vị sẽ không phải chịu bất kỳ khoản phí phụ trội nào khi thăm khám với một bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới khi có cho phép trước.

Nếu quý vị có bảo hiểm y tế như Medicare hoặc bảo hiểm theo nhóm người sử dụng lao động

Chương trình QUEST Integration của quý vị là bên trả tiền cuối cùng cho bảo hiểm sức khỏe khác của quý vị. Nếu quý vị đi ra khỏi mạng lưới đến một hòn đảo khác, hoặc ở ngoài tiểu bang, chúng tôi có thể không thanh toán cho các dịch vụ chưa được phép, ngay cả khi được chi trả trong phạm vi bảo hiểm khác của quý vị. Điều này sẽ bao gồm bảo hiểm các khoản đồng thanh toán, đồng bảo hiểm, khoản khấu trừ và các dịch vụ khác như chuyên chở. Chúng tôi sẽ chi trả với tư cách là người thanh toán cuối cùng cho các dịch vụ cấp cứu/ khẩn cấp ngoài mạng lưới và ngoài tiểu bang. Vui lòng kiểm tra với chúng tôi trước khi ra khỏi mạng lưới, đi du lịch đến một hòn đảo khác, hoặc đi ra khỏi tiểu bang để biết các dịch vụ không khẩn cấp khi quý vị có bảo hiểm khác.

Quý vị cần phải có cho phép trước nếu muốn đến khám bác sĩ không thuộc mạng lưới chương trình QUEST Integration của chúng tôi bao gồm những bác sĩ chăm sóc ngoài tiểu bang (các bác sĩ chăm sóc không ở Hawai'i). Quý vị không cần phải có cho phép trước trong trường hợp cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc nhận trực tiếp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 45
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Nếu tôi cần ý kiến thứ hai thì sao?

Quý vị có thể lấy ý kiến thứ hai miễn phí về chăm sóc sức khỏe cho mình. Gọi cho PCP của quý vị nếu quý vị muốn xin ý kiến thứ hai từ một bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới, trừ khi bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới không có sẵn. Cần phải có cho phép trước để thăm khám với một bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới. Nếu bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới yêu cầu làm xét nghiệm thì những xét nghiệm đó phải được thực hiện bởi bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới. Quý vị cũng có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để được giúp đỡ lấy ý kiến thứ hai.

Quyền từ chối chữa trị của hội viên

Quý vị có quyền từ chối mọi dịch vụ y tế, chẩn đoán, hay chữa trị hoặc từ chối nhận bất cứ dịch vụ sức khỏe nào do UnitedHealthcare Community Plan cung cấp. Điều này bao gồm cả phản đối vì lý do tôn giáo.

Phản đối về tôn giáo hoặc đạo đức

UnitedHealthcare Community Plan không có sự phản đối nào về mặt đạo đức hoặc tôn giáo mà có thể ngăn cản hoặc hạn chế sự chăm sóc quý vị nhận được theo chương trình QUEST Integration. Chúng tôi sẽ chi trả các quyền lợi được mô tả trong Sổ Tay Hội Viên này.

Mặc dù UnitedHealthcare không có bất kỳ sự phản đối nào về đạo đức hoặc tôn giáo có thể ngăn cản hoặc hạn chế sự chăm sóc mà quý vị nhận được theo chương trình QUEST Integration, UnitedHealthcare có một quy trình để đảm bảo các hội viên của chúng tôi nhận được các dịch vụ cần thiết. Quy trình này bao gồm thông báo thích hợp cho các hội viên, các hội viên tiềm năng của chúng tôi và DHS sẽ bao gồm thông tin về cách nhận các dịch vụ mà chúng tôi có thể không còn cung cấp do sự phản đối về đạo đức hoặc tôn giáo tiềm ẩn. Thông báo sẽ được cung cấp qua thẻ bưu điện qua thư, bản tin hội viên (Health Talk), các cổng thông tin hoặc trang web bảo mật và công khai. Nếu cần thông tin chi tiết về quy trình của chúng tôi, quý vị hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để được trợ giúp.

Nếu bác sĩ chăm sóc của quý vị có phản đối về tôn giáo hoặc đạo đức về liệu trình điều trị mà quý vị muốn nhận, chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị tìm một bác sĩ chăm sóc khác có thể cung cấp phương pháp điều trị hoặc dịch vụ mà quý vị có thể cần. **Quý vị gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên 1-888-980-8728 (người dùng 711) để được trợ giúp.**

46 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Chia sẻ chi phí (phí ghi danh) là gì?

Các hội viên đã được DHS chấp thuận để nhận các quyền lợi Dịch vụ và Hỗ trợ Dài hạn (LTSS) có thể phải chia sẻ chi phí cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ theo quyết định của DHS. Đây được gọi là chia sẻ chi phí, phí chia sẻ hoặc phí ghi danh. Việc chia sẻ này dựa trên sự hội tụ điều kiện về tài chính đối với chương trình bảo hiểm Medicaid và nhân viên phụ trách hồ sơ DHS của quý vị sẽ tính toán số tiền chia sẻ chi phí và thông báo bằng văn bản cho quý vị. Thông qua một file hàng ngày, DHS sẽ cho chúng ta biết được số tiền chia sẻ chi phí hàng tháng của quý vị là bao nhiêu. Nếu quý vị phải đóng phí chia sẻ, quý vị phải trả số tiền đó cho một trong những bác sĩ chăm sóc của mình (ví dụ, nhà chăm sóc và nuôi dưỡng cộng đồng hoặc cơ sở điều dưỡng) hoặc UnitedHealthcare mỗi tháng. Chúng tôi sẽ kiểm tra các hồ sơ sổ sách của mình hàng tháng để xác định liệu quý vị có đáp ứng các yêu cầu về phí chia sẻ do DHS quy định hay không. Nếu số tiền phí chia sẻ của quý vị chưa đủ hoặc chưa được đóng, chúng tôi sẽ cho quý vị biết bằng văn bản và chúng tôi cũng có thể liên hệ với quý vị qua điện thoại để thảo luận về bất kỳ khoản tiền chưa thanh toán nào.

Có hai cách mà chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản:

Bảng kê chia sẻ chi phí hàng tháng – Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bảng sao kê hàng tháng về lịch sử thông tin chia sẻ chi phí hàng tháng của quý vị. Bảng kê này sẽ liệt kê thông tin từ tháng đầu tiên khi DHS xác định trách nhiệm chia sẻ chi phí của quý vị bất kể số dư hoặc số tiền còn lại trong từng kỳ. Bảng sao kê hàng tháng không phải là một hóa đơn và chỉ được lưu vào hồ sơ của quý vị.

Hóa đơn chia sẻ chi phí – Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị hóa đơn hàng tháng cho bất kỳ số tiền chia sẻ chi phí nào chưa thanh toán hoặc chưa trả mà quý vị phải đóng. Hóa đơn chia sẻ chi phí hàng tháng là một hóa đơn và quý vị phải thanh toán đầy đủ mọi khoản chia sẻ chi phí chưa thanh toán khi nhận được hóa đơn của mình.

Làm cách nào để thanh toán số dư chia sẻ chi phí chưa thanh toán của tôi?

Quý vị có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để thực hiện thanh toán số dư chia sẻ chi phí qua điện thoại. Quý vị có thể thanh toán bằng trương mục chi phiếu/tiết kiệm hoặc bằng thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ.

Quý vị cũng có tùy chọn thanh toán qua thư. Nếu quý vị chọn thanh toán qua thư, quý vị có thể gửi chi phiếu cá nhân, chi phiếu thu ngân hoặc chuyển tiền đến địa chỉ gửi thư được liệt kê trên hóa đơn của quý vị. Quý vị phải gửi kèm cuống thanh toán từ hóa đơn cùng với khoản thanh toán của mình để đảm bảo rằng thông tin thanh toán của quý vị được phân bổ và nhập vào hệ thống của chúng tôi một cách kịp thời và chính xác.

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Số tiền trách nhiệm chia sẻ chi phí của tôi có thay đổi không?

Nhân viên quản lý hồ sơ DHS sẽ cho chúng tôi biết khi có sự thay đổi về số tiền hoặc trách nhiệm chia sẻ chi phí của quý vị. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị có thể thay đổi dựa trên thông tin mà quý vị báo cáo cho DHS hoặc dựa trên thông tin mà DHS có thể nhận được từ Sở An Sinh Xã Hội và các tổ chức hoặc cơ sở tài chính khác. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị có thể tăng hoặc giảm. Nhân viên quản lý hồ sơ DHS cũng sẽ cho chúng tôi biết khi có sự thay đổi về số tiền hoặc trách nhiệm chia sẻ chi phí của quý vị. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng thư nếu quý vị cần thanh toán cho UnitedHealthcare bất kỳ số tiền phí chia sẻ bổ sung hoặc chưa thanh toán nào. Hệ thống của chúng tôi được cập nhật trên cơ sở các thông tin nhận được từ DHS. Liên lạc với nhân viên quản lý hồ sơ DHS nếu quý vị cảm thấy số tiền trong hệ thống của chúng tôi khác với thông tin mà quý vị nhận được từ DHS.

Điều gì xảy ra nếu số tiền chia sẻ chi phí của tôi không chính xác?

Hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên 1-888-980-8728 (người dùng TTY 711) để được hỗ trợ. Họ sẽ giúp quý vị tìm hiểu và giải quyết vấn đề. Họ có thể yêu cầu quý vị gọi cho nhân viên phụ trách hồ sơ của DHS để giúp giải quyết vấn đề. Hệ thống của chúng tôi sẽ được cập nhật dựa trên bất kỳ thay đổi nào nhận được từ DHS.

Điều gì xảy ra nếu tôi rời cơ sở điều dưỡng vào giữa tháng và về nhà, tôi có được nhận lại phần chi phí của mình không?

Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị được tính bởi Tiểu bang từ ngày đầu tiên của tháng và đã được áp dụng cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Số tiền chia sẻ chi phí không được chia theo tỷ lệ cho số ngày quý vị ở cơ sở đó. Đối với tháng sau khi quý vị xuất viện, điều kiện áp dụng của quý vị sẽ được xác định lại dựa trên sự sắp xếp cuộc sống mới và nhu cầu của quý vị.

Điều gì xảy ra nếu tôi qua đời vào đầu tháng, gia đình, người được thanh toán hoặc đại diện được ủy quyền của tôi có được hoàn trả cho các khoản thanh toán được thực hiện cho nhà chăm sóc và nuôi dưỡng cộng đồng hoặc cơ sở điều dưỡng không?

Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị được tính bởi Tiểu bang từ ngày đầu tiên của tháng và đã được áp dụng cho dịch vụ chăm sóc hoặc các dịch vụ của quý vị cho tháng đó. Số tiền chia sẻ chi phí không được chia theo tỷ lệ nếu hội viên qua đời trong tháng và không được chia theo tỷ lệ cho số ngày quý vị ở cơ sở đó.

Chi phí chia sẻ chưa thanh toán

Đối với những hội viên sống tại nhà riêng, bất kỳ khoản chi phí chia sẻ nào chưa thanh toán còn tồn đọng trong ít nhất hai tháng liên tiếp sẽ được báo cáo cho DHS. DHS có thể chấm dứt tư cách đủ điều kiện nhận Medicaid của quý vị do không thanh toán. Nếu vậy, quý vị sẽ phải đăng ký lại để được hưởng các quyền lợi Medicaid. Quý vị vẫn sẽ phải chịu trách nhiệm thanh toán mọi khoản chi phí chia sẻ chưa thanh toán hoặc chưa trả hết ngay cả khi quý vị đã bị thu hồi quyền được hưởng bảo hiểm Medicaid.

48 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-980-8728 (người dùng TTY 711).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Chi phí chia sẻ và lệ phí bảo hiểm đối với các hội viên Thổ Dân

Để đảm bảo rằng quý vị có quyền truy cập vào Dịch vụ Y tế của Thổ Dân theo Quyển số 42, Bộ luật Hoa Kỳ, Mục 13960 (a) và Quyển số V của Đạo luật Tịch Thu và Phục Hồi của Hoa Kỳ năm 2009, Mục 5006, bất kỳ hội viên Thổ Dân nào đủ điều kiện nhận hoặc đã nhận được một mặt hàng hoặc dịch vụ do bác sĩ chăm sóc dịch vụ chăm sóc sức khỏe Thổ Dân cung cấp hoặc thông qua sự giới thiệu theo hợp đồng dịch vụ y tế, được miễn trừ mọi khoản chia sẻ chi phí hoặc số tiền bảo hiểm hoặc lệ phí. Các khoản chi phí chia sẻ liên quan đến dịch vụ do Bác Sĩ Chăm Sóc Sức Khỏe tại Thổ Dân cung cấp hoặc thông qua thư giới thiệu theo hợp đồng dịch vụ y tế bao gồm mọi khoản đồng thanh toán, đồng bảo hiểm, khoản khấu trừ hoặc khoản phí tương tự.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ được cung cấp thông qua Bác Sĩ Chăm Sóc Sức Khỏe tại Thổ Dân hoặc thông qua thư giới thiệu theo hợp đồng dịch vụ y tế đối với bất kỳ khoản đồng thanh toán, đồng bảo hiểm, khoản khấu trừ hoặc khoản phí tương tự nào, vui lòng gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để chúng tôi có thể làm việc với bác sĩ chăm sóc và giải quyết vấn đề thanh toán nhằm đảm bảo rằng quý vị không phải chịu trách nhiệm hoặc nghĩa vụ đối với các khoản phí hoặc lệ phí đó.

Sắp xếp cuộc hẹn với bác sĩ

Gọi cho PCP của quý vị để xếp lịch cuộc hẹn. Số điện thoại ghi ở mặt trước của thẻ ID hội viên. Cung cấp cho văn phòng:

- PCP của quý vị được ghi trên thẻ ID hội viên
- Số ID hội viên QUEST Integration của quý vị (ở mặt trước thẻ ID hội viên của quý vị)
- Bất kỳ thông tin chi trả bảo hiểm y tế nào khác, chẳng hạn như Medicare
- Tên của người cần gặp bác sĩ (và thông tin của họ nếu không phải là quý vị)
- Lý do quý vị cần khám bác sĩ

Một khi quý vị đã đặt hẹn:

- Nên đến đúng giờ hẹn
- Nếu quý vị không thể giữ đúng hẹn, nên gọi ngay cho văn phòng bác sĩ để đặt lại lịch hẹn
- Bác sĩ sẽ không tính phí “vắng mặt” nếu quý vị không đến hẹn khám

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 49
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Những điều cần thảo luận với bác sĩ của quý vị trong cuộc hẹn của quý vị:

- Hãy hỏi PCP của quý vị nếu quý vị cần hoặc sắp đến bất kỳ xét nghiệm hoặc sàng lọc nào (ví dụ: chụp X quang tuyến vú, phết tế bào cổ tử cung, kiểm tra ung thư cổ tử cung, loãng xương, cholesterol, kiểm tra đại trực tràng, tiểu đường, v.v.)
- Chia sẻ với bác sĩ của quý vị danh sách bất kỳ thay đổi sức khỏe nào kể từ lần khám cuối cùng của quý vị
- Chia sẻ với bác sĩ bất kỳ mục tiêu sức khỏe nào, chẳng hạn như giảm cân, mang thai hoặc bỏ hút thuốc

Nhận chăm sóc cần thiết

- Những lo ngại về việc nhận chăm sóc, xét nghiệm hoặc điều trị quý vị cần
- Đặt lịch trước các cuộc hẹn chăm sóc định kỳ
- Nơi và cách nhận được chăm sóc khẩn cấp khi quý vị cần ngay lập tức
- Phối hợp chăm sóc quý vị nhận được từ các bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa khác
- Khó khăn trong việc lấy hẹn với bác sĩ chuyên khoa, nếu cần

Thuốc theo toa

- Bất kỳ thắc mắc nào về thuốc theo đơn bác sĩ mà quý vị đang kê
- Các vấn đề liên quan tới việc lấy thuốc theo kê đơn của bác sĩ chăm sóc

Chăm sóc quan trọng

- Gợi ý về cách cải thiện hoạt động thể chất của quý vị
- Cách để giúp đỡ nếu quý vị đang cảm thấy buồn hoặc đau khổ

Các kiểm tra và điều trị

- Thời điểm quý vị sẽ nhận được kết quả từ các phòng thí nghiệm, chụp X-quang hoặc các xét nghiệm khác

Những điều con quý vị cần thảo luận với bác sĩ trong cuộc hẹn của con quý vị:

- Hỏi PCP của con quý vị xem con quý vị có phải thực hiện bất kỳ xét nghiệm, sàng lọc hoặc chủng ngừa nào không

50 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

- Chia sẻ với bác sĩ của con quý vị danh sách mọi thay đổi về sức khỏe kể từ lần khám cuối cùng của chúng
- Chia sẻ với bác sĩ của con quý vị bất kỳ mục tiêu sức khỏe nào quý vị có thể có cho con mình

Nhận chăm sóc cần thiết

- Những lo ngại về nhận chăm sóc, xét nghiệm hoặc điều trị con quý vị cần
- Đặt lịch trước các cuộc hẹn chăm sóc định kỳ
- Nơi và cách nhận được chăm sóc khẩn cấp khi con quý vị cần ngay lập tức
- Phối hợp chăm sóc con quý vị nhận được từ các bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa khác
- Khó khăn trong việc lấy hẹn cho con quý vị với bác sĩ chuyên khoa, nếu cần

Thuốc theo toa

- Bất kỳ thắc mắc nào về thuốc theo đơn bác sĩ mà con quý vị đang dùng
- Các vấn đề liên quan tới lấy thuốc theo đơn mà bác sĩ chăm sóc kê cho con quý vị

Chăm sóc quan trọng

- Gợi ý về cách cải thiện hoạt động thể chất của con quý vị
- Cách để giúp đỡ nếu con quý vị đang cảm thấy buồn hoặc đau khổ

Các kiểm tra và điều trị

- Thời điểm quý vị sẽ nhận được kết quả của con mình từ các phòng thí nghiệm, chụp X-quang hoặc các xét nghiệm khác

Nếu cần đặt lịch hẹn, quý vị có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để được hỗ trợ.

Mất bao lâu để có thể gặp PCP hoặc bác sĩ?

Tiếp cận kịp thời với các dịch vụ

Sau đây là những chỉ dẫn về thời gian chờ để được buổi hẹn. Quý vị có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng **711**) để hỏi thêm hoặc được hỗ trợ trong việc sắp lịch hẹn.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 51
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Thời gian chờ cuộc hẹn có thể chấp nhận được Thời gian chờ cuộc hẹn dựa trên ngày yêu cầu cuộc hẹn

Các cuộc hẹn khám bệnh

Loại thăm khám	Ví dụ về sự chăm sóc cần thiết	Thời gian chờ cuộc hẹn
Chăm sóc Cấp cứu	Khi quý vị khó thở, chấn thương đầu, gãy xương, dùng quá liều hoặc nhiễm độc.	Ngay lập tức – Đến ngay phòng cấp cứu gần nhất. Không cần phê duyệt trước. Hoạt động 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
Chăm Sóc Khẩn Cấp	Chăm sóc y tế mà không phải là trường hợp cấp cứu nhưng cần được chăm sóc trong vòng 24 giờ để điều trị các triệu chứng nghiêm trọng.	Trong vòng 24 giờ
Khám bệnh cho trẻ em của PCP	Đối với các triệu chứng như sổ mũi, ho hoặc hắt hơi.	Trong vòng 24 giờ
Khám bệnh cho người lớn của PCP	Đối với các triệu chứng như sổ mũi, ho hoặc hắt hơi.	Trong vòng 72 giờ
Khám PCP Định kỳ cho Trẻ Em/Người Lớn	Chăm sóc như thăm khám sức khỏe cho trẻ, chăm sóc tái khám định kỳ hoặc kiểm tra sức khỏe.	Trong vòng 21 ngày
Thăm khám bác sĩ chuyên khoa định kỳ cho Trẻ Em/ Người Lớn	Kiểm tra sức khỏe, khám sức khỏe, chụp X-quang, các vấn đề về tim, phổi hoặc chân.	Trong vòng 4 tuần
Loại thăm khám	Ví dụ về sự chăm sóc cần thiết	Thời gian chờ cuộc hẹn
Nằm Viện Nội Trú (Không Cấp Cứu)	Các hoạt động như phẫu thuật hoặc thủ thuật chỉ có thể được thực hiện trong bệnh viện.	Trong vòng 4 tuần

52 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Thời gian chờ cuộc hẹn có thể chấp nhận được Thời gian chờ cuộc hẹn dựa trên ngày yêu cầu cuộc hẹn		
Giới Thiệu của PCP đến Bác Sĩ Chuyên Khoa	Đối với tình trạng tim, phổi, thần kinh, gan, v.v.	Càng sớm càng tốt hoặc đúng thời điểm đáp ứng nhu cầu cần thiết về mặt y tế những không muộn hơn 4 tuần.
Giới Thiệu của PCP đến Bác Sĩ Chuyên Khoa Chăm Sóc Khẩn Cấp	Chăm sóc y tế cần thiết là trường hợp cần điều trị chấn thương y tế nghiêm trọng hoặc bệnh tật.	Trong vòng 24 giờ kể từ khi được giới thiệu

Các cuộc hẹn khám sức khỏe hành vi

Loại thăm khám	Ví dụ về sự chăm sóc cần thiết	Thời gian chờ cuộc hẹn
Cấp cứu	Khi quý vị có các triệu chứng như có ý nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác, không cảm thấy an toàn khi ở trong nhà hoặc trong cộng đồng.	Ngay lập tức – Đến ngay phòng cấp cứu gần nhất. Không cần phê duyệt trước.
Khẩn cấp	Khi có những vấn đề đột ngột xảy ra mà không phải là trường hợp cấp cứu. Ví dụ, khi quý vị bị tăng lo âu, trầm cảm hoặc căng thẳng. Khi quý vị có nhu cầu sử dụng thuốc khẩn cấp như thêm thuốc hoặc thay đổi thuốc.	Trong vòng 24 giờ
Chăm Sóc Định Kỳ	Thăm khám thường xuyên với nhà trị liệu hoặc bác sĩ của quý vị hoặc khi quý vị thay đổi hoặc gia hạn thuốc.	Trong vòng 21 ngày

Nếu cần trợ giúp đặt lịch hẹn, quý vị có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 53 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Nếu quý vị thấy cần phải khám bác sĩ ngay thì báo cho người trực điện thoại tại văn phòng của bác sĩ biết.

Nếu cần chăm sóc y tế nhưng văn phòng của bác sĩ đóng cửa thì sao?

Hãy gọi cho PCP nếu quý vị cần được chăm sóc nhưng không phải cấp cứu. Nếu quý vị gọi cho bác sĩ của mình sau giờ làm việc bình thường, cuộc gọi của quý vị có thể được chuyển đến nhân viên dịch vụ trả lời ngoài giờ và họ sẽ giúp kết nối quý vị với bác sĩ. Bác sĩ sẽ cung cấp cho quý vị các hướng dẫn để đảm bảo rằng quý vị được chăm sóc ngay lập tức.

Ví dụ, quý vị có thể được bác sĩ hướng dẫn:

- Gọi cho dịch vụ NurseLine theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**)
- Kết nối với UHC Doctor Chat tại **UHCDoctorChat.com**, hoặc tải xuống ứng dụng UHC Doctor Chat để kết nối với bác sĩ (đây là việc thăm khám sức khỏe từ xa)
- Đến phòng khám hoặc trung tâm chăm sóc khẩn cấp sau giờ làm việc
- Đến phòng khám vào buổi sáng
- Đi đến Phòng Cấp Cứu (Emergency Room, ER)
- Nhận thuốc từ nhà thuốc của quý vị

Nếu tôi cần chăm sóc y tế ngoài khu vực đảo hoặc ngoài tiểu bang thì sao?

Dịch vụ chăm sóc không khẩn cấp (chăm sóc định kỳ)

Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc y tế không khẩn cấp 24 giờ tại bất kỳ đâu từ các bác sĩ chăm sóc sau:

NurseLine – Tham khảo **trang 56** để biết cách liên hệ hoặc trò chuyện với y tá.

UHC Doctor Chat – Tham khảo **trang 57** để biết cách liên hệ trực tuyến với bác sĩ.

54 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Nếu cần đến ER nhanh, hãy gọi 911.

Chúng tôi chỉ trả tiền chăm sóc thường lệ ngoài tiểu bang nếu:

- Quý vị gọi cho PCP trước và vị này cho biết quý vị cần được chăm sóc trước khi trở về nhà
- Rồi sau đó PCP của quý vị phải gọi cho chúng tôi để xin phê duyệt trước. Nếu không nói cho PCP biết trước khi được chăm sóc thường lệ khi ở xa nhà, thì quý vị sẽ phải tự trả tiền chăm sóc. Nếu quý vị không thể liên lạc được với PCP, xin gọi cho Dịch Vụ Hội Viên.
- Bất cứ bác sĩ chăm sóc nào quý vị đến khám phải đồng ý nhận tiền trả của Medicaid tại Hawai'i

Điều này có nghĩa là nếu quý vị hay gia đình của mình đang đi nghỉ mát và cần được chăm sóc thường lệ, thì chúng tôi chỉ chi trả nếu quý vị được chúng tôi phê duyệt trước.

Chăm sóc cấp cứu

Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu bất cứ lúc nào, kể cả khi quý vị đang ở trên một hòn đảo khác hoặc ở ngoài tiểu bang, hãy đến ngay Phòng Cấp Cứu (ER) gần nhất. Quý vị không cần có cho phép trước để đến ER. Quý vị cũng có thể tới các trung tâm chăm sóc khẩn cấp. Quý vị không cần phải có cho phép trước thì mới được đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp. Gọi cho PCP của quý vị ngay sau khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp để PCP của quý vị có thể giúp điều phối các dịch vụ bổ sung mà quý vị có thể cần trong thời gian quý vị ra khỏi Tiểu bang hoặc đặt lịch hẹn khám theo dõi với PCP của quý vị khi quý vị trở về nhà.

Lưu ý: Chúng tôi chỉ bao trả cho dịch vụ khẩn cấp hoặc cấp cứu và chăm sóc sau lần nằm viện cấp cứu cho đến khi quý vị an toàn để trở về Hawai'i. Chúng tôi cũng sẽ chi trả dịch vụ ngoài tiểu bang mà chúng tôi đã phê duyệt trước.

Nếu quý vị quyết định chuyển sang một Tiểu Bang khác khi quý vị đang đi nghỉ hoặc ở ngoài Hawai'i, quý vị phải thông báo ngay cho nhân viên quản lý hồ sơ của DHS về việc thay đổi ý định và chuyển ra ngoài tiểu bang của quý vị.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 55
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Chúng tôi chỉ bao trả cho dịch vụ khẩn cấp hoặc cấp cứu và chăm sóc sau lần nằm viện cấp cứu cho đến khi quý vị an toàn để trở về Hawai'i. Chúng tôi cũng sẽ chi trả dịch vụ ngoài tiểu bang mà chúng tôi đã phê duyệt trước. Cần có sự chấp thuận ngay cả khi quý vị có bảo hiểm khác, chẳng hạn như Medicare, để chúng tôi chi trả bất kỳ khoản đồng thanh toán, đồng bảo hiểm và khoản khấu trừ nào cho các dịch vụ chuyên chở không khẩn cấp ngoài đảo hoặc ngoài tiểu bang.

Không chi trả bảo hiểm bên ngoài Hoa Kỳ

Tất cả những dịch vụ mà quý vị nhận được khi đang ở các quốc gia ngoài Hoa Kỳ sẽ không được UnitedHealthcare Community Plan chi trả. Medicaid không chi trả bất kỳ dịch vụ y tế nào mà quý vị nhận bên ngoài Hoa Kỳ.

NurseLine

Là một hội viên UnitedHealthcare Community Plan, quý vị có thể sử dụng đường dây NurseLine 24 giờ một ngày để nói chuyện với một y tá đã đăng ký. Quý vị cũng có thể truy cập trang myuhc.com/CommunityPlan để sử dụng Nurse Chat.. Nurse Chat là dạng tin nhắn tức thời trực tuyến của NurseLine.

Các y tá làm việc cho NurseLine có số năm kinh nghiệm trung bình là 15 năm. NurseLine sử dụng các thông tin đáng tin cậy và đã được bác sĩ chấp thuận để giúp quý vị đưa ra những quyết định về chăm sóc sức khỏe cho gia đình và bản thân. Tất cả đều miễn phí cho quý vị.

Được chăm sóc tốt nhất bắt đầu bằng cách nêu thắc mắc và hiểu rõ câu trả lời. NurseLine giúp quý vị ra quyết định sức khỏe cho bản thân và gia đình quý vị. Y tá NurseLine có thể chỉ dẫn quý vị về cách ăn uống lành mạnh và giữ gìn sức khỏe hoặc kết nối quý vị với bác sĩ. Y tá cũng có thể giúp quý vị về:

- Thương tích nhỏ
- Các bệnh thường gặp
- Chỉ dẫn tự chăm sóc và lựa chọn điều trị
- Các chẩn đoán gần đây và bệnh mạn tính
- Lựa chọn dịch vụ chăm sóc y tế thích hợp
- Phòng ngừa bệnh
- Dinh dưỡng và thể dục

56 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

- Các thắc mắc cần hỏi bác sĩ
- Cách dùng thuốc an toàn
- Bệnh nam khoa, phụ khoa và nhi khoa

Gọi cho dịch vụ NurseLine theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

UHC Doctor Chat

UHC Doctor Chat là một bác sĩ chăm sóc sức khỏe qua điện thoại sẵn sàng phục vụ quý vị vào bất cứ lúc nào và ở bất cứ đâu. Quý vị có thể sử dụng UHC Doctor Chat trong trường hợp chăm sóc khẩn cấp hoặc thăm khám chăm sóc chính không phải là cấp cứu. Bây giờ việc khám bác sĩ dễ dàng hơn rất nhiều với việc thăm khám trực tuyến qua video. UHC Doctor Chat có thể giúp quý vị dễ dàng gặp một bác sĩ trực tuyến để khám các bệnh nhỏ khi PCP của quý vị không thể có mặt tức thời. Các bác sĩ UHC Doctor Chat có thể điều trị các bệnh như cảm cúm, đau mắt đỏ, nôn ói và một số bệnh khác.

Và quý vị sẽ được thăm khám bởi các bác sĩ đã được Tiểu Bang Hawai'i cấp phép. Trong trường hợp cần thiết về mặt y tế, bác sĩ của quý vị sẽ gửi đơn thuốc và giấy yêu cầu cấp thuốc bổ sung theo đơn cho nhà thuốc của quý vị. Như vậy họ sẵn sàng phục vụ quý vị.

Các bác sĩ có mặt trực tuyến vào bất cứ lúc nào, dù là ngày hay đêm. Ngay cả cuối tuần và ngày nghỉ lễ. Dịch vụ này mang tính cá nhân, bảo mật và dễ dàng. Bây giờ quý vị có thể thăm khám bác sĩ mà không cần đến văn phòng của họ. Vì quý vị là hội viên UnitedHealthcare Community Plan nên được hưởng miễn phí dịch vụ này.

Bắt đầu

Truy cập **UHCDoctorChat.com**, hoặc tải xuống ứng dụng UHC Doctor Chat để đăng ký hoặc để được hỗ trợ. Đăng ký với số ID hội viên UnitedHealthcare QUEST Integration của quý vị. Mở UHC Doctor Chat và kết nối với bác sĩ.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 57
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Những bệnh trạng phổ biến mà chúng tôi chữa trị:

- Dị ứng, phát ban
- Ho, sốt, đau họng, đau tai
- Tiêu chảy/Táo bón
- Nhức đầu, đau lưng và đau bụng
- Động vật/côn trùng cắn
- Buồn nôn, nôn mửa, đau dạ dày
- Đau mắt đỏ
- Các vấn đề về tiết niệu/UTI
- Chấn thương thể thao, bong, bệnh liên quan đến nhiệt
- Và nhiều bệnh trạng khác

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp những dịch vụ QUEST Integration này. Một số quyền lợi này cần phải có cho phép trước. Điều này có nghĩa là PCP hay bác sĩ chăm sóc cho quý vị phải liên lạc với chúng tôi trước khi bắt đầu cung cấp dịch vụ. PCP sẽ lo liệu thư giới thiệu đến các bác sĩ hay bác sĩ chuyên khoa khác. Các bệnh viện và cơ sở sẽ báo cho chúng tôi biết về mọi lần nhập viện hoặc sử dụng dịch vụ cần phải thông báo. Quý vị phải xin phép chúng tôi khi sử dụng mọi dịch vụ ngoài mạng lưới. Quý vị không cần phải xin phép khi sử dụng các dịch vụ cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, kế hoạch hóa gia đình khẩn cấp hoặc dịch vụ chăm sóc khẩn cấp cho sức khỏe phụ nữ.

Tất cả các hội viên sẽ nhận được các dịch vụ y tế cần thiết được chi trả bất kể tình trạng sức khỏe của họ hoặc nhu cầu đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, tôn giáo, chủng tộc, màu da, tín ngưỡng, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, giới tính, bản dạng hoặc biểu hiện giới tính, tình trạng thu nhập hoặc khuyết tật.

Bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu thư giới thiệu bằng cách gọi số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng **711**). Nếu quý vị có thắc mắc về các quyền lợi của mình, vui lòng nói chuyện với PCP của quý vị hoặc gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Hoặc quý vị có thể đăng nhập vào **myuhc.com/CommunityPlan** và tra cứu trong mục “Quyền lợi” hoặc sử dụng ứng dụng UnitedHealthcare để tìm hiểu thêm về các quyền lợi của quý vị.

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Danh Sách Cơ sở Chờ Chăm Sóc Cấp Tính (Intermediate Care Facility, ICF) hay Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (Skilled Nursing Facility, SNF)	Mức dịch vụ chăm sóc ICF hay SNF cung cấp tại bệnh viện chăm sóc cấp tính trên giường bệnh chăm sóc cấp tính.	Cần phải được Cho Phép Trước. Cần Thông Báo và Đánh Giá Đồng Thời. Cơ sở phải thông báo cho Chương Trình biết.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 59
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Cai Nghiện Rượu và Hóa Chất	Dịch vụ cai nghiện được chất trong khuôn khổ chữa trị được chứng nhận theo tiêu chuẩn của Ban Cai Nghiện Rượu và Ma Túy (Alcohol and Drug Abuse Division, ADAD) của Bộ Y Tế Tiểu Bang Hawai'i. Các tham vấn viên phải được ADAD chứng nhận.	Cần phải được Cho Phép Trước.
Dịch Vụ Trị Bệnh Tâm Thần Ngoại Trú và Kiểm Soát Khủng Hoảng	Bao gồm đường dây liên lạc hai mươi bốn (24) giờ, cứu ứng cơn bệnh lưu động, ổn định tình trạng khủng hoảng và kiểm soát khủng hoảng.	
Các Thuốc Trị Bệnh Hành Vi và Quản Lý Dùng Thuốc	Đánh giá, kê đơn, duy trì thuốc hướng thần, quản lý thuốc, tư vấn, giáo dục, quảng bá các thuật toán (xác định bệnh tật so với mối quan tâm, đánh giá tâm lý khẩn cấp hoặc không khẩn cấp) và hướng dẫn.	
Sức Khỏe Hành Vi - Ngoại Trú	Bao gồm các lần khám với bác sĩ tâm lý, bác sĩ tâm thần hoặc APRNS trị bệnh hành vi.	

60 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Trị Liệu Liên Quan Đến Ung Thư	Được quyền sử dụng mọi dịch vụ liên quan cần thiết về mặt y tế. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn như nhập viện, dịch vụ bác sĩ, dịch vụ của bác sĩ hành nghề khác, dịch vụ bệnh viện ngoại trú, trị liệu hóa chất và chiếu xạ, hoặc chăm sóc cuối đời.	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Thử Nghiệm Lâm Sàng	<p>Nghiên cứu thử nghiệm lâm sàng, còn được gọi là “thử nghiệm lâm sàng”, là cách mà các bác sĩ và nhà khoa học thử nghiệm các loại hình chăm sóc y tế mới, như hiệu quả của một loại thuốc trị ung thư mới. Họ thử nghiệm các loại thuốc hoặc quy trình chăm sóc y tế mới bằng cách yêu cầu các tình nguyện viên giúp đỡ thực hiện nghiên cứu.</p> <p>Loại nghiên cứu này là một trong những giai đoạn cuối cùng của quá trình nghiên cứu, giúp các bác sĩ và nhà khoa học biết một giải pháp mới có hiệu quả và an toàn hay không.</p> <p>Có hai loại nghiên cứu lâm sàng chính: Các thử nghiệm lâm sàng, còn gọi là nghiên cứu can thiệp và nghiên cứu quan sát.</p> <p>(tiếp tục ở trang sau)</p>	<p>Các giới hạn: Bảo hiểm chỉ chi trả cho các thử nghiệm lâm sàng được phê duyệt do các Viện Y Tế Quốc Gia (National Institutes of Health, NIH) thực hiện, bao gồm Viện Ung Thư Quốc Gia (National Cancer Institute, NCI), Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (Centers of Disease Control and Prevention, CDC), Cơ quan Nghiên Cứu và Nâng Cao Chất Lượng Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Agency for Healthcare Research and Quality, AHRQ), Trung tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS), Bộ Quốc Phòng (Department of Defense, DOD), Bộ Năng Lượng (Department of Energy, DOE), Hội Cựu Chiến Binh (Department of Veterans Affairs, VA), bao gồm cả các cuộc thử nghiệm được tiến hành trong khuôn khổ ứng dụng thuốc mới mang tính điều tra (IND) do Cục Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration, FDA) xem xét, đều được bảo hiểm.</p> <p>(tiếp tục ở trang sau)</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Thử Nghiệm Lâm Sàng (tiếp theo)	Các dịch vụ được chi trả: Chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ. Bao gồm tất cả các hạng mục và dịch vụ thường được chi trả theo chương trình QUEST Integration mà sẽ được chi trả nếu quý vị không tham gia thử nghiệm lâm sàng. Các hạng mục hoặc dịch vụ chỉ được yêu cầu để phục vụ việc cung cấp hạng mục hoặc dịch vụ điều tra, theo dõi thích hợp về phương diện lâm sàng đối với tác dụng của hạng mục hoặc dịch vụ hoặc phòng ngừa biến chứng. Cụ thể là các hạng mục hoặc dịch vụ cần có cho việc chăm sóc cần thiết trong y tế phát sinh từ việc cung cấp một hạng mục hoặc dịch vụ điều tra, để chẩn đoán hoặc điều trị các biến chứng.	Các dịch vụ loại trừ: Bao gồm nhưng không giới hạn ở những mục sau: <ul style="list-style-type: none">• Hạng mục hoặc dịch vụ điều tra trừ khi được chi trả bên ngoài thử nghiệm lâm sàng• Các hạng mục/dịch vụ được cung cấp chỉ để đáp ứng nhu cầu thu thập và phân tích dữ liệu, cũng như không được sử dụng trong quản lý lâm sàng trực tiếp của bệnh nhân• Các hạng mục/dịch vụ do nhà tài trợ nghiên cứu cung cấp miễn phí cho việc tham gia thử nghiệm• Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe (ngoại trừ trường hợp các dịch vụ này đang được cung cấp trong một thử nghiệm lâm sàng) bị loại trừ rõ ràng khỏi phạm vi bảo hiểm theo chương trình QUEST Integration

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
		<ul style="list-style-type: none">Các hạng mục/dịch vụ không thuộc phạm vi bảo hiểm của chương trình QUEST Integration; và các hạng mục/dịch vụ phục vụ cho thử nghiệm lâm sàng không nhằm mục đích điều trị (các thử nghiệm được thiết kế riêng để thử nghiệm độc tính hoặc sinh lý bệnh mà không nhằm mục đích điều trị) <p>(tiếp tục ở trang sau)</p>
Thử Nghiệm Lâm Sàng (tiếp theo)		<p>Ngoại lệ: Chúng tôi sẽ chi trả chi phí đi lại và chuyên chở nếu cơ quan được chấp thuận không chi trả các khoản này. Đây là cơ quan tài trợ hoặc thực hiện nghiên cứu lâm sàng.</p> <p>Người chăm sóc ngoài mạng lưới (phải sinh sống tại Hawai'i): Được chi trả.</p> <p>Bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới: Không chi trả.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Phục Hồi Nhận Thức	<p>Dịch vụ hỗ trợ quý vị trong sinh hoạt hàng ngày sau chấn thương sọ não. Các dịch vụ này sẽ giúp đánh giá và xác định phương pháp điều trị cho các vấn đề quý vị có thể gặp phải trong:</p> <ul style="list-style-type: none">• Giao tiếp• Ghi nhớ• Tự nhận thức• Sự tập trung <p>Trong đó có dịch vụ đánh giá và đánh giá lại được thực hiện thường xuyên để đảm bảo đáp ứng các mục tiêu điều trị.</p>	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch vụ nha khoa để điều trị tình trạng y tế	<p>UnitedHealthcare sẽ chỉ chi trả các dịch vụ nha khoa để điều trị các tình trạng y tế ngay cả khi quý vị có bảo hiểm khác là loại chính của Medicaid. Các dịch vụ bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dịch vụ y tế liên quan đến nhu cầu nha khoa• Các dịch vụ nha khoa hoặc y tế được cung cấp trong bệnh viện hoặc trung tâm phẫu thuật vì tình trạng răng miệng hoặc y tế• Dịch vụ cấp cứu của nha sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật miệng, bác sĩ phẫu thuật thẩm mỹ, bác sĩ tai mũi họng và bác sĩ phẫu thuật tổng quát do chấn thương gây ra; ví dụ, một tai nạn xe hơi• Giới thiệu, theo dõi, điều phối các dịch vụ nha khoa để điều trị các bệnh lý	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
	<ul style="list-style-type: none">• Phối hợp với DHS hoặc các văn phòng DHS để có giấy giới thiệu thích hợp, phối hợp với dịch vụ điều phối chăm sóc để đảm bảo các cuộc hẹn, dịch vụ vận chuyển và dịch thuật kịp thời <p>(tiếp tục ở trang sau)</p>	
Dịch vụ nha khoa để điều trị tình trạng y tế (tiếp theo)	<p>Lưu ý: Đối với các hội viên có bảo hiểm khác chính là Medicaid có quyền lợi nha khoa (tức là Medicare Advantage hoặc chương trình Thương mại, v.v.), vui lòng kiểm tra với chương trình bảo hiểm chính của quý vị về quyền lợi nha khoa để đảm bảo phối hợp quyền lợi phù hợp với bảo hiểm nha khoa DHS. UnitedHealthcare sẽ chỉ chi trả các dịch vụ nha khoa để điều trị các tình trạng y tế ngay cả khi quý vị có bảo hiểm khác là loại chính của Medicaid.</p>	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Giáo Dục Tự Kiểm Soát Bệnh Tiểu Đường (Diabetes Self-Management Education, DSME)	<p>Dịch vụ giáo dục tự kiểm soát bệnh tiểu đường liên quan đến bệnh tiểu đường hoặc tiểu đường thai kỳ.</p> <p>Tiếp liệu cho bệnh nhân tiểu đường:</p> <p>Tiếp liệu cho bệnh nhân tiểu đường bao gồm nhưng không giới hạn ở, gạc tẩm cồn, ống tiêm, que thử và lưỡi trích. Có thể lấy tiếp liệu cho bệnh nhân tiểu đường từ nhà thuốc có tham gia mạng lưới. Hoặc có thể nhận giao hàng tận nhà quý vị (từ mail đặt thuốc của chúng tôi, OptumRx®).</p>	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Thẩm tách	<p>Bao gồm dịch vụ thẩm tách thông qua các cơ sở được chấp thuận. Các dịch vụ thẩm tách bao gồm, nhưng không giới hạn, sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none">• Thí nghiệm trong phòng lab• Vắc xin viêm gan B• Alfa Epoetin• Các loại thuốc khác liên quan đến Bệnh Thận Giai Đoạn Cuối• Dụng cụ và tiếp liệu lọc máu tại nhà do bác sĩ kê đơn• Lọc màng bụng liên tục• Các dịch vụ của bác sĩ vật lý và• Nhập viện nội trú	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Thiết Bị Y Tế Dài Hạn và Tiếp Liệu Y Tế	<p>Thiết bị và tiếp liệu cho mục đích y tế</p> <p>Có thể bao gồm nhưng không giới hạn: bình dưỡng khí và thiết bị cô đặc; máy thông khí; xe lăn; nạng và gậy chống; dụng cụ chỉnh hình; dụng cụ giả; máy trợ tim; máy hút sữa; và dụng cụ y tế.</p> <p>Vật dụng cho người mất khả năng kiểm soát (bỉm, tấm trải, băng vệ sinh)</p> <p>Hãy gọi cho Medline Industries nếu quý vị cần đặt hàng bỉm, tấm trải, băng vệ sinh và các sản phẩm khác dành cho người mất khả năng kiểm soát hoặc nếu quý vị có thắc mắc về đơn hàng của mình. Quý vị có thể có thắc mắc về địa chỉ nhận hàng, cần cập nhật địa chỉ cho đơn hàng của quý vị hoặc quý vị muốn kiểm tra trạng thái đơn đặt hàng. Hãy gọi cho Medline Industries theo số miễn cước 1-877-816-5587 từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu.</p> <p>(tiếp tục ở trang sau)</p>	<p>Cần phải được cho phép trước đối với mọi món đồ hơn \$500.</p> <p>Cần có sự cho phép trước đối với các dịch vụ đường ruột và tiếp liệu cho bệnh tiểu không tự chủ.</p>

70 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Thiết Bị Y Tế Dài Hạn và Tiếp Liệu Y Tế (tiếp theo)	<p>Máy hút sữa</p> <p>Bác sĩ của quý vị có thể fax đơn thuốc hoặc đơn đặt hàng đến TENS Unlimited đến số fax 808-200-0391. Quý vị cũng có thể gọi cho TENS Unlimited theo số 808-772-0226 để yêu cầu máy hút sữa và họ sẽ làm việc với bác sĩ của quý vị để lấy đơn thuốc hoặc biểu mẫu đặt hàng đã hoàn tất.</p> <p>Quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước 1-888-980-8728 (người sử dụng TTY 711). Họ có thể giúp kết nối quý vị với Medline Industries hoặc hỗ trợ quý vị với các câu hỏi liên quan đến tiếp liệu cho bệnh tiểu không tự chủ và/hoặc TENS Unlimited để được hỗ trợ với bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến máy hút sữa.</p>	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Khám Thăm Dò Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Chữa Trị (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)	<p>Các dịch vụ bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">• Khám sức khỏe định kỳ cho trẻ em để phòng ngừa bệnh• Dịch vụ sàng lọc bao gồm (nhưng không giới hạn ở):<ul style="list-style-type: none">- Đánh giá việc sử dụng rượu và ma túy - Trầm cảm- HIV- Nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (sexually transmitted infection, STI)• Biểu đồ Tăng Trưởng và Phát Triển bao gồm (nếu thích hợp):<ul style="list-style-type: none">- Chiều cao- Cân nặng- Chỉ số khối cơ thể- Đo huyết áp• Chủng ngừa (tiêm chủng phòng bệnh)• Khám mắt/kính mắt• Khám thính lực/máy trợ thính	<p>Dành cho trẻ em dưới 21 tuổi.</p> <p>Lưu ý: Các hội viên ba (3) tuổi đến dưới hai mươi một (21) tuổi có thể được nhận dịch vụ khám sức khỏe EPSDT.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
	<ul style="list-style-type: none">• Thuốc theo đơn• Sức khỏe và giáo dục về dinh dưỡng• Đánh giá và xét nghiệm nguy cơ nhiễm chì nếu thích hợp• Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm nếu cần• Dịch vụ phòng ngừa định kỳ và điều trị nha khoa bao gồm:<ul style="list-style-type: none">- Điều trị dự phòng (loại bỏ mảng bám và đánh bóng) <p>(tiếp tục ở trang sau)</p>	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Khám Thăm Dò Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Chữa Trị (EPSDT) (tiếp theo)	<ul style="list-style-type: none">• Bất kỳ phương pháp điều trị cần thiết về mặt y tế nào khi có phát hiện bất thường trong các lần khám sức khỏe cho trẻ em, bao gồm giới thiệu đến:<ul style="list-style-type: none">- Bác sĩ chuyên khoa- Nha sĩ- Cố vấn- Đánh giá hành vi và sức khỏe tâm thần- Các liệu pháp hành vi bao gồm:<ul style="list-style-type: none">◦ Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (Applied Behavioral Analysis, ABA) cho các hội viên bị chẩn đoán rối loạn phổ tự kỷ (autism spectrum disorder, ASD)◦ Tư vấn điều trị về lạm dụng ma túy và rượu cho thanh thiếu niên	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
	<ul style="list-style-type: none">• Bất kỳ dịch vụ cần thiết nào như là một phần của kế hoạch điều trị được phê duyệt là cần thiết về mặt y tế để sửa chữa hoặc cải thiện các khuyết tật về thể chất, bệnh hoặc tình trạng bệnh về tinh thần/cảm xúc hoặc nha khoa được phát hiện qua sàng lọc EPSDT• Trợ giúp đặt lịch hẹn khám, đến và về nhà từ các cuộc hẹn khám (theo yêu cầu) và các dịch vụ phối hợp chăm sóc, nếu cần <p>Để biết thêm thông tin, vui lòng xem phần Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Bổ Sung tại trang 103.</p> <p>(tiếp tục ở trang sau)</p>	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Khám Thăm Dò Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Chữa Trị (EPSDT) (tiếp theo)	Khám thăm dò giữa các chu kỳ Khám thăm dò EPSDT được thực hiện giữa các lần khám thăm dò EPSDT định kỳ toàn diện để giúp xác định bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tinh thần. Ví dụ: trường học của trẻ yêu cầu khám sức khỏe để trẻ tham gia các môn thể thao ở trường khi trẻ được kiểm tra định kỳ toàn diện trước đó hơn ba (3) tháng.	
Chăm Sóc Khẩn Cấp, Sau Khi Ổn Định và Cần Gấp Được bao trả ở mọi nơi tại Hoa Kỳ.	Đối với chăm sóc y tế khẩn cấp hoặc cần gấp. Chăm sóc sau khi ổn định là chăm sóc sau khi chăm sóc khẩn cấp để bệnh trạng quý vị được ổn định. Quý vị có thể sử dụng các dịch vụ này 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần tại bất cứ phòng cấp cứu nào. Quý vị cũng có thể tới các trung tâm Chăm Sóc Khẩn Cấp.	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Kế Hoạch Hóa Gia đình	<p>Để hiểu rõ rồi ra quyết định sáng suốt và ngăn ngừa mang thai ngoài dự kiến. Quý vị có thể đến bất cứ bác sĩ chăm sóc nào cung cấp các dịch vụ này. Cũng bao gồm các thuốc, vật dụng và dụng cụ dùng để kế hoạch hóa gia đình. Những dịch vụ đó bao gồm nhưng không giới hạn cho thuốc ngừa thai thông thường, vòng tránh thai và màng ngăn, quy trình triệt sản, giáo dục và tư vấn.</p>	
Các Dịch Vụ Tập Thói Quen	<p>Các dịch vụ và thiết bị tập thói quen để phát triển, cải tiến hay duy trì kỹ năng và hoạt động cho sinh hoạt hàng ngày chưa được học hay tiếp nhận ở mức thích hợp.</p> <ul style="list-style-type: none">• Dịch vụ thính lực• Dịch vụ nhãn khoa• Các dịch vụ liên quan bao gồm thiết bị liên lạc, dụng cụ đọc, và máy trợ thính• Liệu pháp phục hồi chức năng• Liệu pháp vật lý• Trị liệu phát âm-ngôn ngữ	<p>Cần có sự cho phép trước ngoại trừ trị liệu vật lý, nghề nghiệp, hoặc âm ngữ.</p> <p>Không bao gồm các dịch vụ thị lực định kỳ.</p> <p>Ngoại lệ: Các thiết bị chỉ được sử dụng ở trường học hoặc các thiết bị được cung cấp bởi trường học để sử dụng trong trường học và/hoặc ở nhà cho trẻ em khi chưa đáp ứng được nhu cầu về y tế.</p>

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 77
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Thính Lực	<p>Bao gồm khám thăm dò chẩn đoán, các lần khám phòng ngừa, và dụng cụ trợ thính.</p> <p>Phạm vi bảo hiểm của máy trợ thính dành cho cả cổ điển và kỹ thuật số và bao gồm bảo hiểm cho dịch vụ, mất mát (thay thế), bảo hành hư hỏng, thời gian dùng thử hoặc cho thuê.</p>	<p>Đánh giá/lựa chọn ban đầu: 1 lần mỗi năm.</p> <p>Đánh giá điện âm: Bốn (4) lần mỗi năm cho hội viên dưới bốn (4) tuổi; Hai (2) lần mỗi năm cho các hội viên từ bốn (4) tuổi trở lên.</p> <p>Kiểm tra sự vừa vặn/sự hoạt động/thiết bị trợ thính: Hai (2) lần mỗi năm cho hội viên dưới hai mươi mốt (21) tuổi; Một (1) lần mỗi năm cho các hội viên từ hai mươi mốt (21) tuổi trở lên.</p> <p>Thiết bị trợ thính: mỗi tai 1 lần, mỗi hai mươi bốn (24) tháng một lần.</p> <p>Cần có cho phép trước đối với các thiết bị trợ thính và việc thay thế trong thời gian bảo hành hoặc trong vòng ba (3) năm kể từ khi mua hoặc thay thế một thiết bị trợ thính khác. Nếu bảo hiểm chính của quý vị (tức là Medicare hoặc chương trình thương mại) không chi trả cho các thiết bị trợ thính, bác sĩ chăm sóc của quý vị phải yêu cầu có cho phép trước từ chúng tôi để chi trả cho thiết bị trợ thính theo quyền lợi QUEST Integration của quý vị.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
		<p>Quý vị có thể mua thiết bị trợ thính từ bất kỳ bác sĩ chăm sóc nào tham gia vào mạng lưới của chúng tôi.</p> <p>Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị cần trợ giúp tìm nhà cung cấp máy trợ thính theo số miễn cước 1-888-980-8728 (người sử dụng TTY 711).</p>
Sức Khỏe Tại Gia	Bao gồm thiết bị y tế và dụng cụ, trị liệu hoặc dịch vụ phục hồi, nhân viên chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và chăm sóc sức khỏe tại gia.	Cần phải được Cho Phép Trước.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 79
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
<p>Chăm Sóc Cuối Đời</p>	<p>Dịch vụ chăm sóc nếu quý vị bị bệnh giai đoạn cuối và dự kiến còn sống không quá sáu (6) tháng.</p> <p>Trẻ em dưới hai mươi mốt (21) tuổi có thể được nhận điều trị để quản lý hoặc chữa bệnh tật của mình, trong đó có cả dịch vụ chăm sóc cuối đời.</p> <p>Các dịch vụ chăm sóc cuối đời có thể được cung cấp tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng độc lập, Nhà Chăm Sóc và Nuôi Dưỡng Cộng Đồng (Community Care Foster Family Home, CCFFH) hoặc tại nhà riêng của quý vị.</p>	<p>Cần phải xin phê duyệt trước đối với các dịch vụ chăm sóc cuối đời được cung cấp trong bệnh viện nội trú.</p> <p>Không cần cho phép trước đối với các dịch vụ chăm sóc cuối đời được cung cấp trong Cơ sở Điều Dưỡng Chuyên Môn, CCFFH hoặc tại nhà riêng của quý vị.</p> <p>Các dịch vụ phải được nhận từ một cơ quan được Medicare chứng nhận.</p> <p>UnitedHealthcare sẽ không chi trả các dịch vụ chăm sóc cuối đời được cung cấp cho các hội viên đang nhận các dịch vụ chăm sóc cuối đời của Medicare trùng lặp với các quyền lợi chăm sóc cuối đời của Medicare. Các ví dụ bao gồm chăm sóc cá nhân và dịch vụ nội trợ. Dịch vụ này chỉ được chi trả khi nhu cầu dịch vụ không liên quan đến chẩn đoán cuối đời.</p>
<p>Bệnh viện - Bệnh Hành Vi Nội Trú (Behavioral Health, BH)</p>	<p>Các dịch vụ bao gồm nhập viện tâm thần cho bệnh nhân nội trú (phòng/bảng, chăm sóc điều dưỡng, tiếp liệu y tế, thiết bị, dịch vụ chẩn đoán, dịch vụ bác sĩ tâm thần và sức khỏe hành vi khác, dịch vụ phụ trợ, các dịch vụ y tế cần thiết khác).</p>	<p>Bệnh viện phải thông báo cho Chương Trình biết.</p>

80 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Bệnh viện - Nội trú	Chăm sóc tại bệnh viện nội trú bao gồm chăm sóc về y tế, phẫu thuật để bao gồm các dịch vụ hậu ỗ định, chăm sóc bà mẹ và trẻ sơ sinh, triệt sản và cắt bỏ tử cung, thiết bị y tế, tiếp liệu, thuốc, dịch vụ chẩn đoán, vật lý trị liệu và trị liệu nghề nghiệp, thính lực, phát âm cũng như bất kỳ dịch vụ chăm sóc nội trú khẩn cấp nào.	Bệnh viện phải thông báo cho Chương Trình biết.

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Cắt bỏ tử cung	<p>Dịch vụ cắt bỏ tử cung được chi trả khi đáp ứng các điều kiện sau:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hội viên đã đưa ra chấp thuận có hiểu biết• Hội viên đã được thông báo bằng lời nói và bằng văn bản rằng việc cắt bỏ tử cung sẽ khiến hội viên vĩnh viễn không có khả năng sinh sản. Điều này không cần thiết nếu hội viên đã được triệt sản hoặc trong trường hợp phải cắt bỏ tử cung khẩn cấp.• Hội viên đã ký tên và ghi ngày vào đơn phê duyệt trước khi cắt bỏ tử cung (HHS 687)• Dịch vụ thông dịch viên được cung cấp khi có rào cản ngôn ngữ. Cuộc hẹn phải có hiệu quả để truyền đạt thông tin cần thiết cho một hội viên khiếm thị, khiếm thính hoặc khuyết tật khác.	<p>Không chi trả nếu:</p> <ul style="list-style-type: none">• Được thực hiện chỉ với mục đích khiến hội viên vĩnh viễn không có khả năng sinh sản• Có nhiều hơn một (1) mục đích để thực hiện cắt bỏ tử cung nhưng mục đích chính là khiến hội viên vĩnh viễn không có khả năng sinh sản• Việc được thực hiện với mục đích dự phòng ung thư khi không được chỉ định về mặt y tế

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
	<ul style="list-style-type: none"> Hội viên không được đưa vào cơ sở cải huấn, bệnh viện tâm thần hoặc cơ sở phục hồi chức năng khác Lệnh của tòa là bắt buộc đối với các hội viên không có năng lực 	
Tiêm chủng	<p>Bao gồm nhưng không giới hạn ở cúm, phế cầu khuẩn, bạch hầu, COVID-19 và uốn ván.</p> <p>Tham khảo trang 97 để biết thông tin về vắc xin cho trẻ em (vaccines for children, VFC) dưới 18 tuổi.</p>	
Các Dịch Vụ LTSS: Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (SNF)/Cơ Sở Chăm Sóc Trung Hạn	<p>Thủ thuật chăm sóc do chuyên viên điều dưỡng có giấy phép thực hiện tại cơ sở điều dưỡng cho hội viên nào cần giúp đỡ 24 giờ một ngày, thường xuyên và lâu dài, trong cuộc sống hàng ngày.</p>	<p>Cần phải được Cho Phép Trước.</p> <p>Cơ sở phải thông báo cho Chương Trình biết.</p>
Các Dịch Vụ LTSS: Cơ Sở Chăm Sóc Bệnh Bán Cấp Tính	<p>Thủ thuật chăm sóc do chuyên viên điều dưỡng có giấy phép thực hiện tại cơ sở, có mức chăm sóc tăng cường cao hơn so với cơ sở điều dưỡng chuyên môn.</p>	<p>Cần phải được Cho Phép Trước.</p> <p>Cơ sở phải thông báo cho Chương Trình biết.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Quản Lý Methadone	Dịch vụ chữa nghiện bằng methadone (levo-alpha-acetyl-methadol, LAAM) cho hội viên người lớn để cai nghiện thuốc phiện cấp tính và duy trì tình trạng này.	Cần phải được Cho Phép Trước.
Chăm Sóc Sơ Sinh	Đánh giá thính giác trẻ sơ sinh, khám sàng lọc trong phòng thí nghiệm, sinh con, các dịch vụ liên quan đến nội trú tại bệnh viện, dịch vụ ngoại trú, dịch vụ EPSDT, cắt bao quy đầu và các dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh cần thiết khác.	Trẻ sơ sinh là trẻ từ 28 ngày tuổi trở xuống.
Tư Vấn Dinh Dưỡng	Dịch vụ y tế dự phòng bao gồm tư vấn dinh dưỡng cho bệnh tiểu đường, béo phì và các tình trạng rối loạn chuyển hóa khác.	Không cần phải có Cho Phép Trước. Giới hạn: Cần có chỉ định của bác sĩ vật lý và sẽ là một phần của chương trình điều trị để giảm thiểu các tác động của tình trạng y tế.

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Bệnh Viện hoặc Trung Tâm Phẫu Thuật Ngoại Trú	<p>Dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dịch vụ cấp cứu• Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp• Tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế• Dịch vụ chẩn đoán và dịch vụ điều trị bao gồm hóa trị và xạ trị• Nghiên cứu giấc ngủ, và• Phẫu thuật tại trung tâm phẫu thuật cấp cứu (ambulatory surgery center, ASC) (ASC tại bệnh viện và ASC độc lập)	<p>Cần phải có cho phép trước cho một số loại phẫu thuật.</p> <p>Quý vị hay PCP của quý vị có thể gọi cho Chương Trình.</p>
Ngoại Trú - Lần Khám Bác Sĩ Thực Hành	<p>Những dịch vụ tại bệnh viện hoặc trung tâm chăm sóc khi quý vị ở lại dưới một ngày. Các lần khám bác sĩ, bác sĩ chăm sóc khác, kế hoạch hóa gia đình, cố vấn dinh dưỡng, dịch vụ phòng ngừa, và lần khám tại bệnh xá.</p>	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Điều Trị Bệnh Chân	<p>Dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn, chữa trị các bệnh ở bàn chân.</p> <p>Các dịch vụ bao gồm chăm sóc bàn chân và mắt cá chân liên quan đến việc điều trị nhiễm trùng hoặc chấn thương trong văn phòng hoặc phòng khám ngoại trú; các khối u khi có bunion kèm theo loét da bên trên hoặc u thần kinh thứ phát sau bunion.</p>	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Liên Quan Đến Thai Nghén	<p>Chăm sóc sản khoa là chăm sóc y tế cho quý vị và em bé của mình. Điều này sẽ giúp em bé của quý vị có cơ hội tốt nhất để cứng cáp và khỏe mạnh.</p> <p>Chúng tôi chi trả tất cả các dịch vụ chăm sóc y tế liên quan đến việc mang thai của quý vị trong suốt thời kỳ mang thai. Dịch vụ chăm sóc này bao gồm trước, trong và sau khi sinh con của quý vị, như vậy cả hai mẹ con đều khỏe mạnh.</p> <p>Các dịch vụ bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">• Chăm sóc trước khi sinh và sau khi sinh (bao gồm uống vitamin trước khi sinh)• X quang, thí nghiệm và các xét nghiệm chẩn đoán khác• Điều trị sẩy thai, dọa sẩy và phá thai không hoàn toàn• Giao trẻ sơ sinh	<p>Chương trình không giới hạn thời gian nằm viện dưới 48 giờ sau khi sinh bình thường hoặc 96 giờ sau khi sinh mổ.</p> <p>Sinh mổ tự chọn sẽ không được bảo hiểm.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
	<ul style="list-style-type: none"> • Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị các tình trạng liên quan đến thai kỳ, chẳng hạn như tầm soát chứng trầm cảm ở bà mẹ và tiếp cận với các biện pháp hỗ trợ hoặc điều trị hành vi và sử dụng chất kích thích cần thiết • Hỗ trợ cho con bú ít nhất sáu (6) tháng • Máy hút sữa • Các lớp giáo dục về sinh đẻ, nuôi con bằng sữa mẹ và chăm sóc trẻ sơ sinh <p>(tiếp tục ở trang sau)</p>	
<p>Dịch Vụ Liên Quan Đến Thai Nghén (tiếp theo)</p>	<p>Các dịch vụ bao gồm (tiếp theo):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tư vấn về các hành vi lành mạnh • Dịch vụ bệnh viện nội trú, dịch vụ bác sĩ vật lý và bác sĩ khác và bất kỳ dịch vụ liên quan nào khác có ảnh hưởng đến kết quả mang thai • Phối hợp chăm sóc thai kỳ cho các thai kỳ nguy cơ cao 	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Thuốc Kê Đơn	<p>Các loại thuốc được bác sĩ của quý vị kê đơn. Điều này gồm cả chỉ dẫn về cách dùng các thuốc này.</p> <p>Điều này bao gồm thuốc theo đơn về sức khỏe hành vi cho trẻ em nhận dịch vụ từ Bộ Phận Sức Khỏe Tâm Thần Trẻ Em và Vị Thành Niên (CAMHD).</p> <p>Xem danh mục thuốc của QUEST Integration tại địa chỉ myuhc.com/CommunityPlan để biết quý vị được bảo hiểm bao trả những loại thuốc nào.</p>	<p>Các hội viên có Medicare nên dùng bảo hiểm Medicare Phần D trước.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Chăm Sóc Phòng Bệnh	<p>Các dịch vụ giúp quý vị khỏe mạnh và phát hiện bệnh tật và ốm đau và gồm nhưng không giới hạn ở:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiêm chủng• Tầm soát các bệnh truyền nhiễm và mạn tính phổ biến• Các can thiệp lâm sàng, phi lâm sàng và hành vi để quản lý bệnh mạn tính và giảm các nguy cơ và biến chứng liên quan• Hỗ trợ quản lý bản thân cho các cá nhân có nguy cơ cao phát triển cuộc sống lành mạnh• Tư vấn để hỗ trợ cuộc sống lành mạnh• Hỗ trợ thay đổi lối sống khi cần• Kiểm tra sức khỏe hành vi và tình trạng phát triển	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Thử nghiệm phóng xạ/Phòng lab/ Xạ hình/ Chẩn đoán	Những thử nghiệm tại phòng lab, dịch vụ xạ hình, phóng xạ và thử nghiệm chẩn đoán cho các lần khám ngoại trú được chi trả.	Cần có cho phép trước cho: <ul style="list-style-type: none">• Chụp Cộng Hưởng Từ (MRI),• Chụp Cộng Hưởng Từ Angiogram (MRA),• Chụp Cắt Lớp Phát Xạ Position,• Các bài xét nghiệm tham khảo trong phòng thí nghiệm không thể được thực hiện ở Tiểu bang,• Các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm công nghệ mới dành riêng cho từng bệnh,• Thử nghiệm tâm lý,• Thử nghiệm tâm lý thần kinh,• Kiểm tra nhận thức,• Chụp cắt lớp vi tính, hoặc• Các xét nghiệm di truyền.
Dịch Vụ Phục Hồi	Bao gồm: vật lý trị liệu, lao động trị liệu, trị liệu phát âm, ngôn ngữ, trị liệu hô hấp và các dạng khác.	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Cai Nghiện Thuốc Lá	<p>Các chương trình giúp quý vị bỏ hút thuốc lá và sống trong môi trường không có khói thuốc lá. Các dịch vụ bao gồm các loại thuốc được FDA chấp thuận (bao gồm cả nicotine và không nicotine) và tư vấn. Các buổi tư vấn bao gồm tư vấn cá nhân, nhóm hoặc qua điện thoại (giải quyết vấn đề/đào tạo kỹ năng và hỗ trợ xã hội).</p> <p>Các dịch vụ tư vấn sẽ được cung cấp bởi các bác sĩ chăm sóc được cấp phép sau đây, những người đã được đào tạo về dịch vụ này và đang hoạt động trong phạm vi hành nghề của họ: Bác sĩ, nha sĩ, nhà tâm lý học, nhân viên xã hội lâm sàng về sức khỏe hành vi, y tá thực hành chuyên sâu, cố vấn sức khỏe tâm thần hoặc bác sĩ chuyên khoa điều trị thuốc lá được chứng nhận dưới sự giám sát của bác sĩ chăm sóc được cấp phép.</p> <p>Gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên 1-888-980-8728 (người dùng TTY 711) để được giúp đỡ tìm chương trình cai thuốc lá.</p>	<p>Giới hạn: Ít nhất bốn (4) buổi tư vấn cho mỗi lần cai thuốc lá trong mỗi giai đoạn hưởng quyền lợi bảo hiểm. Mỗi buổi tư vấn phải kéo dài ít nhất mười (10) phút cho mỗi lần cai thuốc lá.</p> <p>Cho Phép Trước: Không cần được cho phép trước đối với các dịch vụ liên quan đến việc cai thuốc bao gồm thuốc được FDA chấp thuận.</p> <p>Liệu Pháp Theo Bước không bắt buộc phải tham gia chương trình cai thuốc lá hoặc để được điều trị cai thuốc lá.</p>

92 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Triệt sản	<p>Dịch vụ để ngăn ngừa quý vị sinh con. Chương trình sẽ chi trả sau khi đáp ứng những đòi hỏi. Những đòi hỏi bao gồm, nhưng không giới hạn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hội viên được ít nhất hai mươi mốt (21) tuổi vào lúc ký bản thỏa thuận• Hội viên có năng lực nhận thức• Hội viên tự nguyện đưa ra chấp thuận có hiểu biết trong Biểu Mẫu Chấp Thuận Triệt Sản (HHS 1145)• Bác sĩ chăm sóc điều trị Biểu Mẫu Chấp Thuận (DHS 687)• Được thực hiện trong khoảng thời gian ít nhất 30 ngày, nhưng không vượt quá 180 ngày, từ ngày ký tên vào biểu mẫu chấp thuận có hiểu biết đến ngày thực hiện triệt sinh, ngoại trừ trường hợp sinh sớm hoặc phẫu thuật bụng khẩn cấp• Trong trường hợp đau bụng cấp cứu, ít nhất (72) giờ đã trôi qua kể từ khi đưa ra chấp thuận có hiểu biết	<p>Cần phải được Cho Phép Trước.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
	<ul style="list-style-type: none">• Trong trường hợp sinh non, phải có được chấp thuận trước ít nhất (30) ngày so với ngày dự sinh• Hội viên không được đưa vào cơ sở cải huấn, bệnh viện tâm thần hoặc cơ sở phục hồi chức năng khác• Lệnh của tòa là bắt buộc đối với các hội viên không có năng lực	

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Cấy ghép bộ phận cơ thể	<p>Chúng tôi sẽ bao trả cho việc cấy ghép giác mạc và ghép xương.</p> <p>Tất cả các loại cấy ghép bộ phận cơ thể khác được chi trả bởi Chương Trình Cấy Ghép Mô và Bộ Phận Cơ Thể của Hawaii (SHOTT). Để biết thêm thông tin về các loại cấy ghép được Chương Trình SHOTT bao trả, vui lòng tham khảo trang 147.</p>	<p>Đối với các hội viên có bảo hiểm Medicare hoặc các bảo hiểm khác mà bảo hiểm chính là Medicaid, bảo hiểm Medicare hoặc các bảo hiểm khác sẽ luôn chi trả trước tiên, sau đó mới đến Medicaid chi trả sau cùng:</p> <p>Ghép Thận cho Người Lớn (21 tuổi trở lên) với Medicare hoặc hãng bảo hiểm khác là bảo hiểm chính của họ:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nếu quý vị cần hoặc sẽ chỉ ghép thận, chúng tôi sẽ chi trả cho việc ghép thận của quý vị sau khi điều phối thanh toán với hãng bảo hiểm chính của quý vị• Nếu quý vị cần hoặc ghép thận và ghép một bộ phận cơ thể khác (ví dụ như ghép thận và ghép tụy), cơ quan thanh toán bảo hiểm chính và các bảo hiểm khác của quý vị sẽ chi trả trước cho cả hai ca ghép này, sau đó Chương Trình SHOTT sẽ chi trả cuối cùng. Chương Trình SHOTT sẽ phối hợp thanh toán với hãng bảo hiểm chính của quý vị. <p>(tiếp tục ở trang sau)</p>

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 95
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Cấy ghép bộ phận cơ thể (tiếp theo)		<p>Ghép Thận cho Trẻ Em (từ 21 tuổi trở xuống) với Medicare hoặc hãng bảo hiểm khác là bảo hiểm chính của họ:</p> <ul style="list-style-type: none">• Chúng tôi sẽ giới thiệu ca bệnh với Chương Trình SHOTT để xem xét và họ sẽ cho chúng tôi biết liệu họ có chi trả cho dịch vụ đó hay không. Chúng tôi sẽ phối hợp với (các) bác sĩ của quý vị trong việc chăm sóc.• Nếu Chương Trình SHOTT chấp nhận trường hợp của quý vị, họ sẽ phối hợp thanh toán với hãng bảo hiểm chính của quý vị• Nếu Chương Trình SHOTT không chấp nhận trường hợp của quý vị, chúng tôi sẽ phối hợp thanh toán với hãng bảo hiểm chính của quý vị

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Chuyên chở (trên không và mặt đất)	<p>Chuyên chở khi không khẩn cấp: Chuyên chở đến địa điểm hẹn được bao trả và từ đó về nếu quý vị đủ tiêu chuẩn và không có cách nào khác để đến đó.</p> <p>Tiền ăn ở nếu cần thiết do có giấy giới thiệu sang đảo khác hoặc ra khỏi tiểu bang.</p> <p>Chuyên chở cấp cứu: Cứu thương đường bộ và đường hàng không cần thiết về mặt y tế.</p>	<p>Phải đáp ứng định nghĩa về mức cần thiết về mặt y tế.</p> <p>Tham khảo trang 178 để biết thêm thông tin về giới hạn quyền lợi đối với các cá nhân có Medicare hoặc Bảo Hiểm khác, là bảo hiểm chính so với Medicaid.</p> <p>Cần có sự cho phép trước (chỉ với chuyên chở không khẩn cấp).</p> <p>Các chuyến đi đến nhà thuốc và vì lý do cá nhân sẽ không được chi trả.</p>
Chủng ngừa	Dịch vụ bao gồm mọi chủng ngừa cần thiết cho thiếu nhi.	<p>Được cung cấp thông qua gói chăm sóc sức khỏe.</p> <p>Vắc xin miễn phí cho trẻ em dưới 18 tuổi được cung cấp từ những bác sĩ chăm sóc đủ trình độ thông qua chương trình Vắc xin cho Trẻ Em (VFC) của Bộ Y Tế. Bác sĩ chăm sóc đủ trình độ được đăng ký với chương trình VFC. UnitedHealthcare sẽ chi trả hoặc chỉ thanh toán phí dùng vắc xin cho các loại vắc xin được cung cấp miễn phí thông qua chương trình VFC.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Thị Lực	<p>Các dịch vụ bao gồm khám thị lực, mắt kính theo đơn, kính mắt, loại bỏ đục thủy tinh thể, mắt giả và chăm sóc khẩn cấp.</p> <p>Các dịch vụ cũng bao gồm các thiết bị thị lực khác như mắt kính, gọng kính hoặc các bộ phận khác của kính mắt cũng như các phụ kiện và điều chỉnh.</p>	<p>Thăm Khám Định Kỳ: Giới hạn một (1) lần trong mười hai (12) tháng đối với hội viên dưới hai mươi mốt (21) tuổi và hai mươi bốn (24) tháng đối với hội viên hai mươi mốt (21) tuổi trở lên. Thăm khám được thực hiện thường xuyên hơn có thể được phép khi có cho phép trước nếu cần thiết về mặt y tế.</p> <p>Thiết bị hỗ trợ thị lực: Giới hạn ở một (1) đôi kính mắt hoặc kính áp tròng (không được cả hai) mỗi (24) tháng đối với trẻ em và người lớn.</p> <p>Đối với kính mắt, giới hạn chi trả là một cặp mắt kính và một gọng kính cho 24 tháng một lần.</p> <p>Kính áp tròng được chi trả nếu quý vị mắc bệnh trạng mà không thể chữa bằng đeo kính.</p> <p>(tiếp tục ở trang sau)</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
Dịch Vụ Thị Lực (tiếp theo)		<p>Bắt buộc phải có cho phép trước đối với các dịch vụ sau:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kính áp tròng• Kính mắt mới với những thay đổi đáng kể trong đơn thuốc trong khoảng thời gian hai mươi bốn (24) tháng• Thay thế kính mắt hoặc kính áp tròng bị mất, bị trộm hoặc bị hỏng trong khoảng thời gian hai mươi bốn (24) tháng• Kính polycarbonate dành cho người lớn từ hai mươi một tuổi trở lên• Kính hai tròng dành cho hội viên dưới bốn mươi (40) tuổi <p>Những điều sau được loại trừ/không được chi trả:</p> <ul style="list-style-type: none">• Huấn luyện chỉnh thị• Phí kê đơn thuốc• Khám tiến triển• Phẫu thuật mở giác mạc xuyên tâm• Huấn luyện tầm nhìn• Thủ thuật Lasik• Hỗ trợ thị lực vì lý do thẩm mỹ

Quyền lợi và dịch vụ

Quyền lợi được chi trả	Mô tả	Các giới hạn
<p>Các giới hạn: DHS có thể thay đổi các phúc lợi được chi trả. Điều này bao gồm tăng thêm hay giảm bớt dịch vụ và/hoặc giới hạn. Quý vị sẽ được cho biết trước về mọi sự thay đổi.</p>		

Dịch vụ và điều trị Rối Loạn Giới Tính

Rối Loạn Giới Tính là tình trạng có nhiều ý kiến khác nhau giữa giới tính đã trải qua, đã thể hiện, giới tính thay thế và giới tính được chỉ định của một cá nhân (trạng thái không phù hợp, không thích hợp với những biểu hiện khác hoặc sự khác biệt giữa bản dạng giới và trải nghiệm thực tế của một cá nhân). Điều này bao gồm Rối Loạn Giới Tính ở trẻ em, thanh thiếu niên và người lớn.

Điều trị Rối Loạn Giới Tính và các dịch vụ liên quan được cung cấp không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, tuổi tác, khuyết tật, khuynh hướng tình dục hoặc bản dạng giới (bản dạng giới thực tế hoặc bản dạng giới được nhận thức).

Những lựa chọn điều trị

Các lựa chọn điều trị bao gồm liệu pháp hành vi, liệu pháp tâm lý, liệu pháp hormone chuyển giới, thuốc ức chế tuổi dậy thì và xét nghiệm trong phòng thí nghiệm để theo dõi tính an toàn của liệu pháp hormone và bao gồm một số phương pháp điều trị phẫu thuật.

Các lựa chọn điều trị phẫu thuật

Các phương pháp điều trị phẫu thuật đối với Rối Loạn Giới Tính có thể bao gồm những điều sau: phẫu thuật cắt âm vật, cắt tử cung, phẫu thuật tạo hình môi, cắt bỏ vú, cắt bỏ tinh hoàn, cắt bỏ đường sinh dục, tạo hình hoặc tạo hình siêu âm (thay thế cho phẫu thuật tạo hình), đặt tinh hoàn và/hoặc dương vật giả, cắt bỏ vòi trứng, tạo hình bìu, tạo hình niệu đạo, cắt âm đạo, tạo hình âm đạo và cắt âm đạo.

Các thuật ngữ khác được sử dụng để mô tả phẫu thuật Rối Loạn Giới Tính bao gồm phẫu thuật chuyển đổi giới tính, chuyển giới, đảo giới, chuyển đổi giới, phẫu thuật chuyển giới, phẫu thuật đảo giới và xác định lại giới tính.

Các giới hạn và loại trừ quyền lợi

Một số phương pháp điều trị và dịch vụ không được bảo hiểm. Các ví dụ bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Điều trị được thực hiện bên ngoài Hoa Kỳ
- Dịch vụ sinh sản, bao gồm, nhưng không giới hạn, bảo quản tinh trùng trước khi điều trị bằng hormone hoặc phẫu thuật Rối Loạn Giới Tính, bảo quản lạnh phôi đã thụ tinh, bảo quản noãn, nuôi con thay thế, trứng hiến tặng, tinh trùng của người hiến tặng và tử cung của người hiến tặng
- Phẫu thuật đổi bộ phận sinh dục hoặc phẫu thuật chuyển đổi để sửa đổi các đặc điểm giới tính phụ

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 101 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

- Quy trình thẩm mỹ

Các thủ tục phụ trợ nhất định, bao gồm nhưng không giới hạn ở những điều sau đây, được coi là thẩm mỹ và không cần thiết về mặt y tế khi được thực hiện như một phần của điều trị phẫu thuật cho Rối Loạn Giới Tính:

- Phẫu thuật tạo hình bên ngoài
- Phẫu thuật mí mắt
- Phẫu thuật tạo đường nét cơ thể
- Bơm ngực, bao gồm nâng cao tạo hình tuyến vú và cấy ghép ngực
- Nâng chân mày
- Cấy mô bắp chân, bắp tay
- Cấy ghép má, cằm và mũi
- Nâng cơ mặt/trán và/hoặc căng da cổ
- Chỉnh sửa xương mặt để nữ tính hóa khuôn mặt
- Cấy tóc
- Tiêm chất làm đầy hoặc chất căng da
- Tẩy lông bằng laser hoặc điện phân không liên quan đến tái tạo bộ phận sinh dục
- Bơm môi
- Cắt môi
- Hút mỡ (phẫu thuật cắt bỏ hỗ trợ hút)
- Nâng ngực
- Cấy ghép vùng ngực để nam hóa
- Nâng mũi
- Tái tạo bề mặt da (ví dụ mài da, lột da bằng hóa chất, laser)
- Cắt sụn tuyến giáp/giảm tạo sụn tuyến giáp/cạo khí quản (cắt bỏ hoặc thu nhỏ yết hầu)
- Phẫu thuật chỉnh sửa giọng nói (tức là tạo hình thanh quản, kéo dài thanh quản hoặc làm ngắn thanh quản)
- Các bài luyện giọng nói và trị liệu âm thanh

Hãy hỏi bác sĩ của quý vị về những dịch vụ này nếu quý vị nghĩ rằng mình cần.

Cho Phép Trước

Cần có cho phép trước đối với tất cả các thủ thuật phẫu thuật để xác định sự cần thiết về mặt y tế.

102 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Để được hỗ trợ

Nếu quý vị cần thêm thông tin hoặc có thắc mắc, hãy liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng **711**) để được hỗ trợ.

Các dịch vụ sức khỏe hành vi bổ sung – cho hội viên mắc hội chứng rối loạn phổ tự kỷ dưới 21 tuổi

Trẻ em dưới 21 tuổi được chẩn đoán mắc hội chứng rối loạn phổ tự kỷ có thể được Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA) hoặc các dịch vụ được chi trả khác nếu cần và được bác sĩ đề xuất. Dịch vụ này bao gồm khám sàng lọc, đánh giá, lập kế hoạch điều trị và bắt đầu dịch vụ.

Nếu quý vị nghĩ dịch vụ này sẽ giúp con quý vị nhưng con quý vị không được chẩn đoán mắc rối loạn phổ tự kỷ, PCP của quý vị có thể khám sàng lọc và được hỗ trợ thêm nếu cần. Chúng tôi cũng sẽ trợ giúp. Con quý vị cũng có thể thử ABA để xem dịch vụ này có thể hỗ trợ cho đến khi con quý vị được chẩn đoán mắc bệnh hay không.

Nếu con quý vị đã được chẩn đoán bị rối loạn phổ tự kỷ, trẻ sẽ bắt đầu được nhận các dịch vụ ABA mà không phải chẩn đoán lại. Chúng tôi sẽ phối hợp với bác sĩ của con quý vị để đưa ra những dịch vụ tốt nhất cho cháu. Tất cả các dịch vụ về rối loạn phổ tự kỷ cần được phê duyệt trước khi bắt đầu dịch vụ.

Để biết thêm thông tin, hãy xem Dịch vụ EPSDT là gì trên **trang 115**.

Quyền lợi LTSS được bảo hiểm

Các Dịch Vụ Chăm Sóc và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS) là gì?

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp LTSS ở những địa điểm khác nhau:

- Các dịch vụ tại nhà của quý vị hoặc cơ sở cư trú khác như Nhà Chăm Sóc và Nuôi Dưỡng Cộng Đồng (CCFFH)
- Các dịch vụ trong một cơ sở, chẳng hạn như một cơ sở điều dưỡng

Một số dịch vụ LTSS có thể đòi hỏi phải có cho phép trước.

Quyền lợi và dịch vụ

Quý vị phải đủ tiêu chuẩn được Dịch Vụ Chăm Sóc và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS) theo xác định của DHS

Xem bảng dưới đây để biết các quyền lợi Dịch Vụ Chăm Sóc và Hỗ Trợ Dài Hạn của UnitedHealthcare Community Plan. Quyền lợi LTSS là ngoài các quyền lợi được chi trả của QUEST Integration như bảo hiểm bệnh viện, bác sĩ và nhà thuốc. Các quyền lợi LTSS thường được cung cấp nếu quý vị nằm trong mức chăm sóc của cơ sở điều dưỡng. Tất cả các dịch vụ LTSS được ủy quyền đều được ghi lại trong Chương Trình Hành Động Sức Khỏe (Health Action Plan, HAP) của hội viên.

Một số dịch vụ LTSS có sẵn cho hội viên không nằm trong mức chăm sóc của cơ sở điều dưỡng, nhưng được xem là “có nguy cơ”. “Có nguy cơ” là khi hội viên có thể ở mức chăm sóc của cơ sở điều dưỡng mà không có những dịch vụ này. Các hội viên do UnitedHealthcare Community Plan xem xét là “có nguy cơ” có thể nhận được một hay nhiều dịch vụ sau đây:

- Chăm sóc người lớn ban ngày
- Sức khoẻ người lớn ban ngày
- Bữa ăn giao tận nhà
- Trợ giúp cá nhân
- Hệ Thống Cấp Cứu Khẩn Cấp Cá Nhân (Personal Emergency Response System, PERS)
- Y Tá Chăm Sóc Riêng (Private Duty Nursing, PDN)

Tự nguyện rút khỏi LTSS

Quý vị có thể gọi cho Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của mình theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) nếu quý vị không muốn tham gia hoặc nhận các dịch vụ LTSS nữa.

Danh sách các dịch vụ LTSS

Dưới đây là danh sách các dịch vụ LTSS. Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị cần bất kỳ dịch vụ nào trong số này hoặc các dịch vụ bổ sung, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) hoặc nói chuyện với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị (nếu quý vị có).

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch Vụ	Mô tả và giới hạn
Chăm Sóc Người Lớn Ban Ngày	<p>Đây là khi quý vị đến một trung tâm trong ngày mà có các hoạt động để quý vị thực hiện và cung cấp cho bốn (4) người lớn bị khuyết tật trở lên.</p> <p>Các dịch vụ bao gồm nhân viên trung tâm quan sát, giám sát, điều phối các chương trình hành vi, y tế và xã hội, cũng như thực hiện các hướng dẫn đối với chương trình hành động sức khỏe (HAP) của quý vị. Ngoài ra, còn có các hoạt động trị liệu, xã hội, giáo dục, giải trí và các hoạt động khác.</p>
Sức Khỏe Ban Ngày Dành Cho Người Lớn	<p>Đó là khi quý vị đến chương trình ban ngày để nhận được các dịch vụ giao tiếp và sức khỏe. Đây là dịch vụ dành cho người lớn bị suy yếu thể chất hay tinh thần cần chăm sóc thêm.</p> <p>Các dịch vụ có thể bao gồm: chăm sóc cấp cứu, dịch vụ ăn kiêng, trị liệu nghề nghiệp, vật lý trị liệu, dịch vụ bác sĩ, dịch vụ dược, dịch vụ tâm thần hoặc tâm lý, các hoạt động giải trí và xã hội, dịch vụ xã hội, bệnh lý ngôn ngữ lời nói và dịch vụ chuyên chở.</p>
Các Dịch Vụ Trợ Giúp	<p>Đây là những dịch vụ chăm sóc cá nhân và chăm sóc hỗ trợ giúp quý vị làm việc vặt và chuẩn bị bữa ăn trong một cơ sở sinh hoạt có trợ cấp.</p> <p>UnitedHealthcare Community Plan không trả tiền ăn ở tại các cơ sở có trợ cấp. Quý vị phải đang nhận các dịch vụ CCMA liên tục.</p>
Chăm Sóc Đi Kèm	<p>Đây là chăm sóc trực tiếp cho trẻ em có sức khỏe yếu. Các dịch vụ bao gồm giám sát hội viên, chăm sóc có chuyên môn hoặc điều dưỡng trong phạm vi pháp luật cho phép. Các dịch vụ dọn phòng ngẫu nhiên hoặc liên quan đến việc thực hiện công việc chăm sóc cũng có thể được cung cấp. Những dịch vụ này có thể được tự chỉ dẫn. Gia đình phải tham gia vào chăm sóc cho trẻ có sức khỏe yếu tại gia.</p>

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 105 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch Vụ	Mô tả và giới hạn
Dịch Vụ Nhà Chăm Sóc và Nuôi Dưỡng Cộng Đồng (CCFFH)	Các dịch vụ này bao gồm chăm sóc cá nhân, điều dưỡng, nội trợ, công việc nhà và các dịch vụ đồng hành và giám sát sử dụng thuốc. Họ được chăm sóc tại một khu nhà riêng được chứng nhận bởi một bác sĩ chăm sóc cung cấp dịch vụ chăm sóc tại gia. Quý vị cũng sẽ nhận được các dịch vụ quản lý hồ sơ từ một trong các Cơ Quan Quản Lý Chăm Sóc Cộng Đồng (Community Case Management Agencies, CCMA) của chúng tôi.
Các Dịch Vụ của Cơ Quan Quản Lý Chăm Sóc Cộng Đồng (CCMA)	<p>Đây là những dịch vụ phối hợp chăm sóc mà quý vị có thể nhận được nếu quý vị sống trong Cư Gia Gia Đình Nhận Nuôi Cộng Đồng (CCFFH), Nhà Chăm Sóc Dành Cho Người Lớn Mở Rộng (E-ARCH), Cơ Sở Sinh Sống Có Trợ Cấp (Assisted Living Facilities, ALF) và các cơ sở cộng đồng khác.</p> <p>Các dịch vụ bao gồm y tá giám sát liên tục và thường xuyên dành cho bác sĩ chăm sóc, đánh giá ban đầu và liên tục để đưa ra các khuyến nghị cho UnitedHealthcare Community Plan về các dịch vụ mà quý vị có thể cần.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch Vụ	Mô tả và giới hạn
Cố Vấn và Huấn Luyện	<p>Dịch vụ này được cung cấp cho quý vị, gia đình, hay bác sĩ chăm sóc của quý vị về bản chất của bệnh và tiến triển bệnh, phương thức lây truyền và các biện pháp kiểm soát nhiễm trùng, chăm sóc về mặt sinh học, tâm lý và nhu cầu/phác đồ điều trị đặc biệt, đào tạo cho người sử dụng về các dịch vụ lấy người tiêu dùng làm trung tâm, hướng dẫn về phác đồ điều trị, sử dụng thiết bị được chỉ định trong chương trình hành động sức khỏe, cập nhật kỹ năng của người sử dụng khi cần thiết để duy trì an toàn cho quý vị tại nhà, can thiệp khủng hoảng, tư vấn hỗ trợ, trị liệu gia đình, đánh giá nguy cơ tự sát và can thiệp, tư vấn tử vong, tư vấn đau buồn, tư vấn lạm dụng chất kích thích, và/hoặc đánh giá dinh dưỡng cũng như tư vấn về kỹ năng đối phó với sự căng thẳng gây ra bởi tình trạng suy giảm chức năng, sức khỏe hoặc tinh thần của hội viên.</p> <p>Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị, các thành viên trong gia đình, nhà cung cấp dịch vụ, và những nhà cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp và phụ tá chuyên gia cho quý vị và có thể được thực hiện tại nhà quý vị hoặc trong môi trường khác.</p>
Khả Năng Thích Nghi và Tiếp Cận Môi Trường	<p>Đây là những thay đổi trong ngôi nhà của quý vị, cần thiết để giúp quý vị sống khỏe mạnh và an toàn và giúp quý vị ra khỏi nhà điều dưỡng hay cơ sở khác. Chương trình hành động sức khỏe của quý vị phải đòi hỏi điều này. Đó phải là quyền lợi y tế của quý vị. Thay đổi này không thể là tiện ích chung. Thay đổi này không thể thêm số người trong nhà của quý vị.</p> <p>Các thích nghi có thể bao gồm việc lắp đặt các đường dốc và thanh chắn, hoặc lắp đặt các hệ thống điện và ống nước chuyên dụng cần thiết để chứa thiết bị y tế và các tiếp liệu cần thiết cho sự khỏe mạnh của quý vị. Có thể lắp đặt máy điều hòa cửa sổ khi cần thiết về mặt y tế cho sức khỏe và an toàn của quý vị.</p>

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 107 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch Vụ	Mô tả và giới hạn
Bữa Ăn Giao Tại Nhà	<p>Đây là những bữa ăn lành mạnh được giao đến nhà của quý vị. Quý vị nhận được tối đa hai (2) bữa ăn mỗi ngày. Để được dịch vụ này, quý vị phải không thể tự nấu những món ăn lành mạnh và phải cần dịch vụ này để không bị chuyển đến nhà điều dưỡng hay cơ sở khác. Quý vị không thể nhận những dịch vụ này khi quý vị sống tại nhà điều dưỡng hay cơ sở tư gia khác.</p>
Bảo Trì Nhà	<p>Đây là dịch vụ giúp cho nhà quý vị được an toàn và sạch sẽ. Dịch vụ này không được bao gồm như một phần của trợ giúp cá nhân. Quý vị có thể được dịch vụ này nếu không thể dọn dẹp và sửa chữa nhỏ và cần dịch vụ này để tránh bị chuyển đến nhà điều dưỡng hay cơ sở khác.</p> <p>Các dịch vụ bao gồm dọn dẹp nặng (để giúp nhà của quý vị đạt tiêu chuẩn sạch sẽ được chấp nhận), sửa chữa nhỏ cho các thiết bị thiết yếu và bị hạn chế cho bếp lò, tủ lạnh và máy nước nóng, dịch vụ khử trùng hoặc diệt côn trùng.</p>
Các Dịch Vụ Chuyên Chở Y Tế	<p>Đối với trường hợp cấp cứu, chúng tôi sẽ cung cấp chuyên chở ngay cả khi quý vị có cách khác để đến bệnh viện. Đối với trường hợp không khẩn cấp, UnitedHealthcare Community Plan sẽ cung cấp chuyên chở đi và về từ những buổi hẹn y tế nếu quý vị đủ tiêu chuẩn và không có cách khác để đến đó. UnitedHealthcare Community Plan cũng sẽ cung cấp chuyên chở nếu quý vị được giới thiệu đến người chăm sóc trên đảo khác.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch Vụ	Mô tả và giới hạn
Trợ Giúp Chuyển Chỗ	<p>Chúng tôi sẽ cung cấp trợ giúp này trong những trường hợp hiếm gặp nếu Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe thấy quý vị cần chuyển đến nhà mới.</p> <p>Một số trường hợp bao gồm nhà không an toàn do hư hỏng, quý vị phải đi lại bằng xe lăn nhưng lại sống trong một tòa nhà không có thang máy, quý vị sống ở lâu một của một tòa nhà nhiều tầng không có thang máy, nhà ở không thể hỗ trợ nhu cầu bổ sung về thiết bị, quý vị buộc phải rời khỏi nhà hiện tại hoặc quý vị không đủ tiền thuê mua nhà do tiền thuê nhà bị tăng lên. Trợ giúp chuyển chỗ bao gồm đóng gói và di chuyển đồ đạc.</p>
Chuyên Chở Không Phải Y Tế	<p>Điều này giúp quý vị nhận được các dịch vụ và hoạt động nhất định khi được chỉ định trong chương trình hành động sức khỏe của quý vị. Khi có thể, quý vị nên nhờ gia đình, láng giềng, bạn bè, hay người khác có thể cung cấp dịch vụ này miễn phí. Nếu sống tại nơi chăm sóc tư gia hay CCFFH, thì quý vị không thể được nhận dịch vụ này.</p>
Các Dịch Vụ của Cơ Sở Điều Dưỡng	<p>Những dịch vụ này là khi quý vị cần giúp đỡ từ nhân viên điều dưỡng 24 giờ/ngày trong một thời gian dài.</p> <p>Các dịch vụ này bao gồm các hoạt động độc lập và theo nhóm, các bữa ăn và đồ ăn nhẹ, dịch vụ dọn phòng và giặt ủi, các dịch vụ điều dưỡng và công tác xã hội, giám sát và tư vấn dinh dưỡng, dịch vụ dược phẩm và dịch vụ phục hồi.</p>

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 109 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch Vụ	Mô tả và giới hạn
Dịch Vụ Hỗ Trợ Cá Nhân - Cấp Độ I	<p>Những dịch vụ này cung cấp quanh nhà để quý vị có thể sống độc lập. Những dịch vụ này có thể tự chỉ dẫn. Những dịch vụ này giới hạn tối đa 10 giờ mỗi tuần. Cũng có giới hạn trên tổng số hội viên có thể được dịch vụ này dành cho hội viên không nằm trong mức chăm sóc điều dưỡng.</p> <p>Các dịch vụ này có thể bao gồm công việc dọn phòng, chuẩn bị bữa ăn, giặt ủi, mua sắm và việc vặt.</p> <p>Các hội viên sống hoặc cư trú trong một cơ sở điều dưỡng như Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (SNF) độc lập hoặc Nhà Chăm Sóc và Nuôi Dưỡng Cộng Đồng (CCFFH) không đủ điều kiện nhận các dịch vụ này.</p>
Các Dịch Vụ Trợ Giúp Cá Nhân - Cấp Độ II	<p>Những dịch vụ này là khi quý vị cần giúp đỡ để thực hiện các hoạt động trong sinh hoạt hàng ngày và những hoạt động giữ gìn sức khỏe cho quý vị. Dịch vụ này có thể tự chỉ dẫn.</p> <p>Các dịch vụ này có thể bao gồm vệ sinh cá nhân và mặc đồ, bao gồm tắm rửa, chăm sóc da, trợ giúp di chuyển, chuyển giao, dùng thuốc, dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc duy trì, trợ giúp ăn uống, dinh dưỡng, chuẩn bị bữa ăn và các hoạt động ăn kiêng khác, trợ giúp tập thể dục, định vị trí và phạm vi chuyển động, đo và ghi lại các dấu hiệu sinh tồn quan trọng bao gồm huyết áp, đo và ghi nhận lượng dung nạp đầu vào và đầu ra, khi được yêu cầu, thu thập và thử nghiệm mẫu vật phẩm theo chỉ dẫn.</p> <p>Các hội viên sống hoặc cư trú trong một cơ sở điều dưỡng như Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (SNF) độc lập hoặc Nhà Chăm Sóc và Nuôi Dưỡng Cộng Đồng (CCFFH) không đủ điều kiện nhận các dịch vụ này.</p>

110 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch Vụ	Mô tả và giới hạn
Hệ Thống Cấp Cứu Khẩn Cấp Cá Nhân (PERS)	<p>Đây là dịch vụ 24 giờ giúp quý vị được trợ giúp ngay lập tức nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu. Quý vị chỉ có thể được PERS nếu sống một mình hoặc ở một mình phần lớn thời gian trong ngày và cần được giám sát theo cách khác. Nếu ở tại nhà điều dưỡng hoặc bệnh viện thì quý vị không thể được nhận dịch vụ PERS. PERS bao gồm một loạt các thiết bị và dịch vụ điện tử được thiết kế để hỗ trợ cấp cứu.</p> <p>Các dịch vụ bao gồm đào tạo, lắp đặt, sửa chữa, bảo trì và đáp ứng các nhu cầu.</p> <p>Các vật dụng PERS bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">• Trả lời hoặc nhắn tin 24 giờ;• Máy báo;• Vòng đeo tay cảnh báo y tế;• Dịch vụ nhắc nhở về y tế;• Hệ thống liên lạc nội bộ;• Đường dây cứu sinh;• Thiết bị chữa cháy/an toàn, chẳng hạn như bình chữa cháy và thang dây;• Dịch vụ giám sát;• Điều chỉnh ánh sáng cố định (ví dụ: đèn nhấp nháy, v.v.);• Các thiết bị tương thích điện thoại không có sẵn từ công ty điện thoại; và• Các thiết bị hoặc dịch vụ điện tử khác được thiết kế để hỗ trợ khẩn cấp.
Y Tá Chăm Sóc Riêng	<p>Đây là lúc quý vị cần chăm sóc điều dưỡng liên tục tại nhà hoặc trong cộng đồng và điều đó được liệt kê trong chương trình hành động sức khỏe của quý vị. Các dịch vụ này có thể được tự chỉ dẫn theo mức hỗ trợ cá nhân II/được ủy quyền bằng cách sử dụng sự ủy quyền của y tá.</p>

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 111 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch Vụ	Mô tả và giới hạn
Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia	<p>Các dịch vụ này là trợ giúp với các dịch vụ chăm sóc cá nhân, điều dưỡng, nội trợ, việc vặt, dịch vụ đồng hành, giám sát dùng thuốc (trong phạm vi luật pháp cho phép) được cung cấp tại Nhà Chăm Sóc Người Lớn Mở Rộng Loại I hoặc Loại II bởi một bác sĩ chăm sóc cung cấp dịch vụ chăm sóc tại gia đó.</p>
Chăm Sóc Tạm Thời	<p>Những dịch vụ này là khi quý vị không thể tự chăm sóc cho mình. Những dịch vụ này được cung cấp ngắn hạn khi người thường chăm sóc cho quý vị không thể chăm sóc hay cần nghỉ ngơi và có thể được cung cấp theo giờ, hàng ngày và qua đêm.</p> <p>Các dịch vụ có thể được cung cấp tại nhà hoặc nơi cư trú của quý vị, Nhà Chăm Sóc và Nuôi Dưỡng Cộng Đồng, Nhà Chăm Sóc Người Lớn Mở Rộng, Cơ Sở Điều Dưỡng được Medicaid chứng nhận, cơ sở chăm sóc ban ngày được cấp phép hoặc cơ sở chăm sóc cộng đồng khác được Chương trình phê duyệt. Những dịch vụ này có thể được tự chỉ dẫn.</p> <p>Giới hạn: Chăm sóc tạm thời không được vượt quá bất kỳ khoảng thời gian hai tuần nào hoặc hơn tổng cộng ba mươi (30) ngày trong một năm dương lịch.</p>

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch Vụ	Mô tả và giới hạn
Thiết Bị và Tiếp Liệu Y Tế Đặc Biệt	<p>Những vật dụng này giúp quý vị thực hiện các hoạt động trong sinh hoạt hàng ngày hay cần để hỗ trợ cuộc sống. Những vật dụng này phải là quyền lợi y tế trực tiếp cho quý vị và bác sĩ chăm sóc chính phải xác nhận là quý vị cần các vật dụng đó.</p> <p>Điều này bao gồm chi phí mua, thuê, cho thuê, bảo hành, chi phí đánh giá, lắp đặt, sửa chữa và gỡ bỏ thiết bị, bộ điều khiển hoặc dụng cụ, được chỉ định trong chương trình hành động sức khỏe.</p> <p>Các vật dụng bao gồm ghế ngồi ô tô chuyên dụng dành cho trẻ sơ sinh, sửa đổi thang nâng động cơ do cha mẹ sở hữu để phù hợp cho trẻ (ví dụ: thang nâng cho xe lăn), hệ thống liên lạc để giám sát phòng của trẻ, ghế tắm, máy làm ẩm di động, hóa đơn điện dành riêng cho các thiết bị hỗ trợ cuộc sống điện và máy phát điện dự phòng khẩn cấp cho thiết bị điện tử hỗ trợ cuộc sống (máy thở, máy cô đặc oxy), tiếp liệu y tế, các vật dụng nâng như băng nâng hoặc giường nâng và các thiết bị khác như xe lăn tùy chỉnh, dụng cụ chỉnh hình chuyên dụng và thiết bị phòng tắm vượt quá \$1,000 mỗi tháng.</p>

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 113 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Làm thế nào để nhận được Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS), bao gồm cả các dịch vụ “có nguy cơ”?

Nếu muốn được dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn thì quý vị phải đáp ứng các yêu cầu của DHS. Quý vị phải tiến hành đánh giá với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của mình để giúp xác định những loại dịch vụ LTSS mà quý vị có thể cần. Gọi cho Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe hay Dịch Vụ Hội Viên để biết thêm thông tin.

Tất cả các Dịch vụ được bao trả có thể thay đổi bởi DHS. Quý vị sẽ được cho biết trước về mọi sự thay đổi bằng văn bản.

Tôi có thể chỉ định các dịch vụ chăm sóc/dịch vụ của riêng mình không?

Chúng tôi muốn quý vị tham gia và việc quyết định những dịch vụ mình cần. Nếu được phê duyệt trợ giúp cá nhân, chăm sóc thay thế hoặc chăm sóc đi kèm (cho trẻ em) thì quý vị có nhiều lựa chọn hơn. Đối với các dịch vụ này, hãy nói với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe về việc chỉ dẫn chăm sóc cho bản thân quý vị. Điều này có nghĩa là quý vị có thể chọn, thuê và/hoặc thay đổi bác sĩ chăm sóc. Trong một vài trường hợp, quý vị có thể chọn bạn bè hay người thân để làm điều này cho mình. Cá nhân này được gọi là Nhà cung cấp Self-Direct. Gọi cho Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe hay Dịch Vụ Hội Viên để tìm hiểu thêm.

Nhà Cung Cấp Self-Direct của quý vị phải đáp ứng một số yêu cầu tối thiểu nhất định, bao gồm phải đủ 18 tuổi, có quá trình làm việc cùng kinh nghiệm liên quan, kiểm tra tiền án tiền sự, kiểm tra thư giới thiệu, yêu cầu IRS và/hoặc phỏng vấn. Bác Sĩ Chăm Sóc Tự Chỉ Dẫn có thể bắt đầu cung cấp dịch vụ sau ngày bắt đầu hoặc ngày làm việc đã được cả UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration và Bác Sĩ Chăm Sóc Tự Chỉ Dẫn xác định và đồng thuận. Chúng tôi sẽ không thanh toán cho bất kỳ dịch vụ tự chỉ dẫn nào được cung cấp trước ngày bắt đầu hoặc ngày làm việc có hiệu lực của Bác Sĩ Chăm Sóc Dịch vụ Tự Chỉ Dẫn.

Nếu có thắc mắc khác thì tôi có thể hỏi ai?

Hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu. Nếu có thắc mắc, quý vị cũng có thể liên hệ với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc Người Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc.

Làm thế nào để nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính và cấp tính?

Quý vị có thể gọi cho Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) hoặc Dịch Vụ Hội Viên. Danh sách PCP, các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các bác sĩ chăm sóc khác của UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration có trong danh mục bác sĩ chăm sóc. Vui lòng xem mục **Danh Mục Bác Sĩ Chăm Sóc** tại **trang 43** để biết thêm thông tin.

Có các dịch vụ EPSDT nào?

Tất cả hội viên dưới 21 tuổi có QUEST Integration đều được ghi danh vào chương trình Khám Thăm Dò Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Chữa Trị (EPSDT) và đều có thể được thăm dò sớm cho các tình trạng sức khỏe y tế, nha khoa và hành vi và được chữa trị những bệnh được phát hiện thông qua các quyền lợi EPSDT. Chương trình EPSDT cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế. Hội viên dưới 21 tuổi có bảo hiểm Medicaid sống tại nhà nuôi dưỡng hoặc nhà cộng đồng được ghi danh vào chương trình EPSDT và cũng có thể được nhận các dịch vụ.

Qua tiến trình khám thăm dò, UnitedHealthcare và Bác Sĩ Chăm Sóc Chính sẽ xác định các hội viên nào ở độ tuổi từ 0 đến 3 tuổi bị chậm phát triển hoặc có nguy cơ cao về mặt sinh học. UnitedHealthcare hoặc PCP sẽ giới thiệu những hội viên đó tới chương trình Can Thiệp Sớm (Early Intervention, EI). EI sẽ đánh giá và xác định các dịch vụ mà hội viên đủ điều kiện nhận và sẽ bắt đầu dịch vụ. Nếu quý vị có quan ngại về em bé của mình, hãy gọi cho Bác Sĩ Chăm Sóc Chính của quý vị (PCP) hoặc gọi tới chương trình Can Thiệp Sớm (EI) theo số 594-0066 (O'ahu) hoặc tới đường dây miễn cước 1-800-235-5477 (Các đảo lân cận).

Hội viên Keiki nào được xác định qua tiến trình khám sàng lọc EPSDT là bị khuyết tật sức khỏe tâm thần có thể được giới thiệu đến chương trình Hỗ Trợ Phát Triển Hành Vi và Cảm Xúc (Support for Emotional and Behavioral Development, SEBD). Đây là chương trình thuộc Ban Sức Khỏe Tâm Thần Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên (CAMHD), Bộ Y Tế.

Tất cả các dịch vụ EPSDT cần thiết về mặt y tế đều có sẵn cho hội viên dưới 21 tuổi. Các dịch vụ bao gồm:

- Khám sức khỏe trẻ em khỏe mạnh từ trẻ sơ sinh đến 20 tuổi. Các lần khám có thể bao gồm khám sàng lọc thính lực, thị lực, phát triển, tự kỷ, trầm cảm hoặc các vấn đề sức khỏe hành vi khác. Trong đó cũng khám bệnh lao và đánh giá nguy cơ nhiễm độc chì. PCP có thể gồm một số thử nghiệm khám sàng lọc máu, tiêm chủng, và giáo dục. Giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa hoặc tiếp tục chữa trị có thể cần thiết về mặt y tế.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 115 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Con của quý vị nên được khám ở độ tuổi mà Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) của quý vị khuyến nghị.

- Các Liệu Pháp Hành Vi Tăng Cường, ví dụ: các dịch vụ Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA) dành cho hội viên được chẩn đoán mắc hội chứng Rối Loạn Phổ Tự Kỷ (ASD)
- Các hội viên từ 6 tháng tuổi đến 20 tuổi có thể được nhận các dịch vụ nha khoa toàn diện được điều phối bởi Công Ty Quản Lý Hồ Sơ Cộng Đồng (Community Case Management Corporation, CCMC). Trẻ em từ 6 tháng tuổi đến 20 tuổi có thể được chăm sóc nha khoa thường lệ. Chúng tôi có thể giới thiệu các hội viên tới CCMC, là bên sẽ làm việc với các hội viên và bác sĩ chăm sóc nha khoa để điều phối dịch vụ chăm sóc nha khoa.

Điều này bao gồm khám bệnh hai lần một năm, chụp quang tuyến X, và chăm sóc phòng ngừa và chữa trị. Các quyền lợi không bao gồm chăm sóc chỉnh hình răng mặt.

- Dịch vụ chuyên chở có sẵn (vận chuyển ra ngoài đảo cần phải có cho phép trước)
- Dịch vụ thông dịch có sẵn mà không mất chi phí
- Chương trình bảo hiểm y tế này lo liệu mọi dịch vụ được chấp thuận là cần thiết về mặt y tế

Nếu quý vị có thai hoặc mới vừa sinh con, hãy cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt. Chúng tôi có thể giúp con quý vị được nhận các dịch vụ EPSDT.



Quyền lợi và dịch vụ

Có các dịch vụ sức khỏe phòng ngừa nào?

Các lần khám thông thường với bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị là rất quan trọng. Các bảng sau đây cung cấp danh sách các hướng dẫn về phòng ngừa cho trẻ em, nam giới và phụ nữ. Nên nói chuyện với PCP về mọi dịch vụ nào cần thiết. Quý vị cần sử dụng dịch vụ khác nếu có nguy cơ cao xảy ra bất cứ vấn đề sức khỏe nào.



Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ khi sinh đến 2 tuổi	Từ 3 đến 6 tuổi	Từ 7 đến 12 tuổi	Từ 13 đến 20 tuổi
Kiểm tra sức khỏe từ lúc còn nhỏ đến tuổi thanh thiếu niên hoặc khám sức khỏe trẻ em				
Sẽ bao gồm:	Lúc mới sinh	Mỗi năm	Mỗi năm	Mỗi năm
Khám sức khỏe trẻ em	Dưới 1 tháng		Khám sàng lọc trầm cảm bắt đầu từ 11 tuổi	
Hỏi thăm tiểu sử y tế của trẻ	1 tháng			
	2 tháng			
Đo cân nặng và chiều dài/chiều cao	4 tháng		Đánh giá sử dụng rượu và ma túy bắt đầu từ 11 tuổi	
Tiêm chủng phù hợp với lứa tuổi	6 tháng			
	9 tháng			
Thảo luận về thói quen ăn uống của con quý vị	12 tháng		Khám sàng lọc Bệnh Lây Truyền Qua Tình Dục (STI) và HIV bắt đầu từ 11 tuổi	
	15 tháng			
Khám thăm dò mức phát triển và hành vi	18 tháng			
	24 tháng			
Khám thị giác và thính giác phù hợp lứa tuổi	30 tháng			
Bác sĩ sẽ bàn thảo với quý vị về những dự kiến có thể xảy ra với trẻ				
Cấp mọi thư giới thiệu đến dịch vụ đặc biệt hoặc bác sĩ chuyên khoa cho con quý vị				
Giáo dục hoặc cố vấn sức khỏe				

Kiểm tra răng miệng

118 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ khi sinh đến 2 tuổi	Từ 3 đến 6 tuổi	Từ 7 đến 12 tuổi	Từ 13 đến 20 tuổi
Sức khỏe răng miệng rất quan trọng đối với sức khỏe tổng thể của con quý vị. Tăng cường sức khỏe răng miệng của con quý vị bằng cách đưa trẻ đi khám nha sĩ ngay từ khi 6 tháng .	Đưa con đi khám nha sĩ 6 tháng một lần	Đưa con đi khám nha sĩ 6 tháng một lần	Đưa con đi khám nha sĩ 6 tháng một lần	Đưa con đi khám nha sĩ 6 tháng một lần

Tiêm chủng

Tiêm chủng rất quan trọng. Nên hỏi PCP của con mình xem cần tiêm phòng những mũi nào vào mỗi lần khám.	Có một loạt loại tiêm chủng cần phải hoàn tất trước lần kiểm tra 15 tháng tuổi Nên hỏi PCP của con mình xem có các loại tiêm chủng cần thiết nào tại mỗi lần khám	Nên hỏi PCP của con mình xem có các loại tiêm chủng cần thiết nào tại mỗi lần khám	Nên hỏi PCP của con mình xem có các loại tiêm chủng cần thiết nào tại mỗi lần khám	Nên hỏi PCP của con mình xem có các loại tiêm chủng cần thiết nào tại mỗi lần khám
---	--	--	--	--

Thử nghiệm thăm dò

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 119 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ khi sinh đến 2 tuổi	Từ 3 đến 6 tuổi	Từ 7 đến 12 tuổi	Từ 13 đến 20 tuổi
Thử nghiệm chất chì; Thiếu máu Những thử nghiệm thăm dò khác: Bệnh lao Cholesterol STD (bệnh lây truyền qua đường tình dục)	Xét nghiệm nhiễm chì lúc 9-12 và 24 tháng tuổi; xét nghiệm thiếu máu lúc 9-12 tháng tuổi	Hãy hỏi PCP của con mình về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho em	Hãy hỏi PCP của con mình về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho em	Hãy hỏi PCP của con mình về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho em

* Đây là những chỉ dẫn cho dịch vụ định kỳ. Hãy hỏi PCP của con mình về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho trẻ. Các trẻ em có thể cần các dịch vụ khác nếu có nguy cơ cao bị một số chứng bệnh. Thông tin này từ AAP - Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ.

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho đàn ông*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ 18 đến 30 tuổi	Từ 31 đến 50 tuổi	Từ 51 đến 64 tuổi	Từ 65 tuổi trở lên
-----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------

Khám hàng năm

Sẽ bao gồm:	Mỗi năm	Mỗi năm	Mỗi năm	Mỗi năm
Hỏi thăm tiểu sử y tế				
Đo chiều cao và cân nặng				
Tiêm chủng phù hợp với lứa tuổi				
Thảo luận về thói quen ăn uống				
Khám thăm dò sức khỏe hành vi				
Khám thính lực				
Đo huyết áp				
Khám thăm dò nghiện rượu hay dược chất				
Cấp mọi thư giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa hoặc dịch vụ đặc biệt cần thiết cho quý vị				
Giáo dục hoặc cố vấn sức khỏe				

Tiêm chủng

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 121 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho đàn ông*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ 18 đến 30 tuổi	Từ 31 đến 50 tuổi	Từ 51 đến 64 tuổi	Từ 65 tuổi trở lên
Tiêm chủng rất quan trọng. Nên hỏi bác sĩ của quý vị xem có các loại tiêm chủng cần thiết nào.	Hãy hỏi PCP về các lần tiêm chủng của quý vị tại mỗi lần khám	Hãy hỏi PCP về các lần tiêm chủng của quý vị tại mỗi lần khám	Hãy hỏi PCP về các lần tiêm chủng của quý vị tại mỗi lần khám	Hãy hỏi PCP về các lần tiêm chủng của quý vị tại mỗi lần khám

Tầm soát ung thư

122 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho đàn ông*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ 18 đến 30 tuổi	Từ 31 đến 50 tuổi	Từ 51 đến 64 tuổi	Từ 65 tuổi trở lên
<p>Ung thư đại trực tràng, một trong các dịch vụ sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Xét nghiệm máu lần trong phân 2. Khám Sàng Lọc Đại Trực Tràng dựa trên DNA 3. Nội soi đại trực tràng 4. Nội soi đại tràng 5. Chụp CT Đại Tràng 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Hàng năm, bắt đầu lúc 45 tuổi 2. 3 năm một lần, bắt đầu lúc 45 tuổi 3.5 năm một lần, bắt đầu lúc 45 tuổi 4. Nguy Cơ Cao: 24 tháng một lần. Nguy Cơ Không Cao: 10 năm một lần, bắt đầu lúc 45 tuổi. 5. 5 năm một lần, bắt đầu lúc 45 tuổi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mỗi năm 2. 3 năm một lần 3. 4 năm một lần 4. Nguy Cơ Cao: 24 tháng một lần. Nguy Cơ Không Cao: 10 năm một lần. 5. 5 năm một lần 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mỗi năm 2. 3 năm một lần 3. 4 năm một lần 4. Nguy Cơ Cao: 24 tháng một lần. Nguy Cơ Không Cao: 10 năm một lần. 5. 5 năm một lần
Ung thư tiền liệt tuyến		Nếu quý vị đủ 45 tuổi hay cao hơn, nên bàn thảo với PCP của quý vị về thử nghiệm thăm dò ung thư tiền liệt tuyến	Nên bàn thảo với PCP của quý vị về thử nghiệm thăm dò ung thư tiền liệt tuyến	Nên bàn thảo với PCP của quý vị về thử nghiệm thăm dò ung thư tiền liệt tuyến

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 123 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho đàn ông*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ 18 đến 30 tuổi	Từ 31 đến 50 tuổi	Từ 51 đến 64 tuổi	Từ 65 tuổi trở lên
Tầm soát ung thư (tiếp theo)				
Ung thu tinh hoàn	Nên bàn thảo với PCP của quý vị về thử nghiệm thăm dò ung thư tinh hoàn	Nên bàn thảo với PCP của quý vị về thử nghiệm thăm dò ung thư tinh hoàn	Nên bàn thảo với PCP của quý vị về thử nghiệm thăm dò ung thư tinh hoàn	Nên bàn thảo với PCP của quý vị về thử nghiệm thăm dò ung thư tinh hoàn
Thử nghiệm thăm dò				
Khám thăm dò bệnh lao	Hãy hỏi PCP của quý vị về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho quý vị	Hãy hỏi PCP của quý vị về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho quý vị	Hãy hỏi PCP của quý vị về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho quý vị	Hãy hỏi PCP của quý vị về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho quý vị
Khám thăm dò bệnh tiểu đường				
Khám thăm dò bệnh lây truyền qua tình dục				
Xét nghiệm cholesterol huyết thanh				

* Đây là những chỉ dẫn cho dịch vụ định kỳ. Nên bàn thảo với PCP của quý vị về mọi dịch vụ phụ trội cần thiết cho quý vị. Quý vị có thể cần các dịch vụ khác nếu có nguy cơ cao bị một số chứng bệnh. Thông tin này từ Nhóm Đặc Nhiệm về Dịch Vụ Phòng Ngừa của Hoa Kỳ.

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho phụ nữ*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ 18 đến 30 tuổi	Từ 31 đến 50 tuổi	Từ 51 đến 64 tuổi	Từ 65 tuổi trở lên
-----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------

Khám hàng năm

Sẽ bao gồm:	Mỗi năm	Mỗi năm	Mỗi năm	Mỗi năm
Hỏi thăm tiểu sử y tế				
Đo chiều cao và cân nặng				
Tiêm chủng phù hợp với lứa tuổi				
Thảo luận về thói quen ăn uống				
Khám thăm dò sức khỏe hành vi				
Khám thính lực				
Đo huyết áp;				
Khám thăm dò nghiện rượu hay dược chất				
Cấp mọi thư giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa hoặc dịch vụ đặc biệt cần thiết cho quý vị				
Giáo dục hoặc cố vấn sức khỏe				

Tiêm chủng

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 125 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho phụ nữ*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ 18 đến 30 tuổi	Từ 31 đến 50 tuổi	Từ 51 đến 64 tuổi	Từ 65 tuổi trở lên
Tiêm chủng rất quan trọng. Nên hỏi bác sĩ của quý vị xem có các loại tiêm chủng cần thiết nào.	Nên hỏi PCP của quý vị xem có các loại chích ngừa cần thiết nào tại mỗi lần khám.	Nên hỏi PCP của quý vị xem có các loại chích ngừa cần thiết nào tại mỗi lần khám.	Nên hỏi PCP của quý vị xem có các loại chích ngừa cần thiết nào tại mỗi lần khám.	Nên hỏi PCP của quý vị xem có các loại chích ngừa cần thiết nào tại mỗi lần khám.

Tầm soát ung thư

Khám thăm dò ung thư cổ tử cung:				Nên hỏi PCP của quý vị
1. Tế bào cổ tử cung	1. 3 năm một lần, bắt đầu lúc 21 tuổi	1. 3 năm một lần	1. 3 năm một lần	
2. Đồng xét nghiệm tế bào cổ tử cung/vi rút gây u nhú ở người (HPV)	2. 5 năm một lần, bắt đầu lúc 30 tuổi	2. 5 năm một lần	2. 5 năm một lần	
3. Xét nghiệm HPV (hrHPV) nguy cơ cao ở cổ tử cung	3. 5 năm một lần, bắt đầu lúc 30 tuổi	3. 5 năm một lần	3. 5 năm một lần	

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho phụ nữ*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ 18 đến 30 tuổi	Từ 31 đến 50 tuổi	Từ 51 đến 64 tuổi	Từ 65 tuổi trở lên
Ung thư vú	Tuổi từ 18 đến 40: Nguy Cơ Cao: Chụp quang tuyến vú theo khuyến cáo của bác sĩ (đối với những người có tiền sử gia đình mắc bệnh ung thư vú (ví dụ mẹ hoặc chị gái)).	Chụp quang tuyến vú 1 đến 2 năm/lần, bắt đầu lúc 40 tuổi	Chụp quang tuyến vú 1 đến 2 năm/lần	Chụp quang tuyến vú 1 đến 2 năm/lần

Tầm soát ung thư (tiếp theo)

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 127 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho phụ nữ*

Dịch Vụ Theo Độ Tuổi:	Từ 18 đến 30 tuổi	Từ 31 đến 50 tuổi	Từ 51 đến 64 tuổi	Từ 65 tuổi trở lên
Ung thư đại trực tràng, một trong các dịch vụ sau:				
1. Xét nghiệm máu lần trong phân		1. Hàng năm, bắt đầu lúc 45 tuổi	1. Mỗi năm	1. Mỗi năm
2. Sàng lọc Ung Thư Đại Trục Tràng dựa trên DNA		2. 3 năm một lần, bắt đầu lúc 45 tuổi	2. 3 năm một lần	2. 3 năm một lần
3. Nội soi đại trực tràng		3. 5 năm một lần, bắt đầu lúc 45 tuổi	3. 4 năm một lần	3. 4 năm một lần
4. Nội soi đại tràng		4. Nguy Cơ Cao: 24 tháng một lần. Nguy Cơ Không Cao: 10 năm một lần, bắt đầu lúc 45 tuổi.	4. Nguy Cơ Cao: 24 tháng một lần. Nguy Cơ Không Cao: 10 năm một lần.	4. Nguy Cơ Cao: 24 tháng một lần. Nguy Cơ Không Cao: 10 năm một lần.
5. Chụp CT Đại Tr tràng		5. 5 năm một lần, bắt đầu lúc 45 tuổi	5. 5 năm một lần	5. 5 năm một lần

Những thử nghiệm thăm dò khác

Khám thăm dò bệnh lao	Hãy hỏi PCP của quý vị về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho quý vị	Hãy hỏi PCP của quý vị về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho quý vị	Hãy hỏi PCP của quý vị về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho quý vị	Hãy hỏi PCP của quý vị về mọi thử nghiệm thăm dò cần thiết cho quý vị
Khám thăm dò bệnh sỏi				
Khám thăm dò bệnh tiểu đường				
Xét nghiệm cholesterol huyết thanh				

* Đây là những chỉ dẫn cho dịch vụ định kỳ. Nên bàn thảo với PCP của quý vị về mọi dịch vụ phụ trội cần thiết cho quý vị. Quý vị có thể cần các dịch vụ khác nếu có nguy cơ cao bị một số chứng bệnh. Thông tin này từ Nhóm Đặc Nhiệm về Dịch Vụ Phòng Ngừa của Hoa Kỳ.

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho phụ nữ*

Dịch vụ **Độ tuổi: Tất cả phụ nữ ở độ tuổi sinh con**

Phụ khoa/kế hoạch hóa gia đình

Khám ung thư cổ tử cung	Nên làm xét nghiệm tế bào cổ tử cung bắt đầu từ 21 tuổi.
Khám vùng chậu	
Khám vú lâm sàng	Nên đến khám PCP hay nữ hộ sinh khi quý vị có quan hệ tình dục hoặc vào khoảng 21 tuổi.
Khám thăm dò bệnh do Chlamydia	
Khám thăm dò bệnh sởi	
Khám thăm dò và tham vấn đi xét nghiệm HIV	Sau đó, hãy khám với PCP của quý vị mỗi năm.
Thử nghiệm thăm dò bệnh lây truyền qua tình dục	
Giáo dục về sức khỏe tình dục	
Thông tin về cách ngừa thai	
Thử thai	

Chăm sóc tiền sản

Khám thai	Đến khám người chăm sóc tiền sản hoặc nữ hộ sinh trong kỳ tam cá nguyệt thứ nhất, hoặc trong vòng 42 ngày kể từ ngày ghi danh hoặc ngay khi quý vị nghĩ mình đang mang thai.
Khám thăm dò tiền sản	
Hỏi thăm tiểu sử y tế	
Bệnh sức sức khỏe hành vi	
Khám thăm dò nghiện rượu hay dược chất	Sau đó, hãy đến khám bác sĩ chăm sóc tiền sản hoặc nữ hộ sinh mỗi 4 tuần trong kỳ tam cá nguyệt thứ nhất và thứ hai và mỗi tuần trong tháng cuối cùng hoặc theo chỉ dẫn của bác sĩ chăm sóc tiền sản hoặc nữ hộ sinh của quý vị.
Chương trình Hāpai Mālama	Để tìm hiểu thêm về những gì sẽ xảy ra khi mang thai, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại: myuhc.com/CommunityPlan .

Chăm sóc sau khi sinh

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 129 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho phụ nữ*

Dịch vụ	Độ tuổi: Tất cả phụ nữ ở độ tuổi sinh con
Thăm khám theo dõi cho mẹ sau khi sinh con Chương trình Hāpai Mālama	Đến khám bác sĩ chăm sóc tiền sản hoặc nữ hộ sinh của quý vị từ 7 đến 84 ngày sau khi sinh.

* Đây là những chỉ dẫn cho dịch vụ định kỳ. Nên bàn thảo với PCP của quý vị về mọi dịch vụ phụ trội cần thiết cho quý vị. Quý vị có thể cần các dịch vụ khác nếu có nguy cơ cao bị một số chứng bệnh. Thông tin này từ Nhóm Đặc Nhiệm về Dịch Vụ Phòng Ngừa của Hoa Kỳ.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Hoà Nhập Cộng Đồng (CIS)

Dịch Vụ Hỗ Trợ Hoà Nhập Cộng Đồng (CIS) bao gồm hỗ trợ trước khi thuê nhà và các dịch vụ duy trì việc thuê nhà giúp hỗ trợ quý vị có nhà ở bất kể quý vị sở hữu hay đang thuê nhà. Hỗ trợ trước khi thuê nhà giúp xác định nhu cầu và sở thích của quý vị, hỗ trợ quý vị trong quá trình tìm kiếm nhà ở và giúp sắp xếp các chi tiết về việc chuyển đến nhà mới của quý vị. Các dịch vụ duy trì việc thuê nhà giúp quý vị có được cuộc sống độc lập bền vững bao gồm mối quan hệ giữa người thuê nhà/chủ nhà.

Các dịch vụ được phối hợp với mục tiêu cung cấp các dịch vụ phối hợp và tích hợp để thúc đẩy và đảm bảo khả năng tự phục vụ của quý vị. Điều này bao gồm việc tiếp cận các Hội Viên CIS cần các dịch vụ mà có thể không tiếp cận được các dịch vụ này nếu không có sự can thiệp do rào cản ngôn ngữ, tình trạng bệnh lý, chẩn đoán kép, khiếm khuyết về thể chất/thị giác/thính giác, khuyết tật trí tuệ và/hoặc thiếu phương tiện đi lại.

Các Hội Viên CIS đã ghi danh vào tổ chức sức khỏe hành vi (BHO) của Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cộng Đồng (CCS) sẽ nhận được các dịch vụ của CIS thông qua chương trình CCS.

Giới thiệu cho các dịch Vụ CIS

Nếu quý vị là Hội Viên mới của UnitedHealthcare Community Plan, một Đánh Giá Sức Khỏe và Chức Năng sẽ được thực hiện để giúp chúng tôi xác định các loại dịch vụ mà quý vị có thể cần, bao gồm hỗ trợ về nhà ở.

Nếu quý vị đã là Hội Viên một thời gian và cần trợ giúp về nhà ở, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**), 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu. Quý vị cũng có thể nói chuyện với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của mình (nếu có) về nhu cầu nhà ở của quý vị. Gói chăm sóc sức khỏe cũng có thể nhận được giấy giới thiệu thay mặt quý vị từ nhiều nguồn khác nhau, chẳng hạn như hội viên gia đình, bác sĩ chăm sóc dịch vụ cho người vô gia cư, các tổ chức cộng đồng khác và bác sĩ chăm sóc dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Giấy giới thiệu có thể được gửi đến từ bất kỳ nguồn nào được liệt kê ở trên thông qua cùng một số điện thoại miễn cước được liệt kê ở trên. Khi quý vị liên hệ với chúng tôi hoặc khi chúng tôi nhận được giấy giới thiệu thay mặt quý vị, chúng tôi sẽ bắt đầu quá trình đánh giá để xác định xem quý vị có đủ điều kiện nhận hỗ trợ nhà ở hay không.

Quyền lợi và dịch vụ

Tiêu chí đủ điều kiện

Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Nhà Ở dành cho các hội viên từ mười tám (18) tuổi trở lên nếu họ đáp ứng ít nhất một trong các tiêu chí sau đây và có tình trạng sức khỏe như được nêu ở phần tiếp theo:

- Sống ở một nơi không đảm bảo điều kiện sinh hoạt, chẳng hạn như ô tô, công viên, ga xe lửa, sân bay, bãi cắm trại, tòa nhà bỏ hoang, nhà tạm hoặc đang rời khỏi nơi ở tạm. Nhà tạm bao gồm khu tạm trú tập thể, nhà ở chuyển tiếp, khách sạn và nhà nghỉ do các tổ chức từ thiện hoặc các chương trình của chính quyền địa phương hoặc liên bang chi trả cho các hội viên có thu nhập thấp.
- Đang sống trong nhà ở công cộng và có nguy cơ bị trục xuất
- Hội viên có thể đã nhận được thông báo bằng văn bản về việc không có chỗ ở trong vòng hai mươi mốt (21) ngày kể từ ngày nộp đơn xin hỗ trợ, nhưng họ không có đủ nguồn lực hoặc không nhận được sự hỗ trợ từ gia đình, bạn bè, nhà thờ hoặc đoàn thể xã hội khác để có chỗ ở ngay lập tức
- Hội viên ở cơ sở điều dưỡng thường xuyên hoặc từ lâu:
 - Thường xuyên nghĩa là nhiều hơn một lần trong mười hai (12) tháng qua
 - Từ lâu nghĩa là ít nhất sáu mươi (60) ngày liên tiếp hoặc liên tục trong cơ sở chăm sóc của tổ chức

Điều kiện về tình trạng sức khỏe

- Mắc chứng rối loạn tâm thần làm ảnh hưởng đến một hoặc nhiều hoạt động sinh hoạt chính, hoặc
- Đã được chẩn đoán là mắc chứng rối loạn sử dụng chất (SUD), hoặc
- Nhu cầu phức tạp về sức khỏe hoặc vấn đề mạn tính về thể chất gây trở ngại cho các hoạt động sống hàng ngày.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Hoà Nhập Cộng Đồng mang đến những lợi ích sau:

Dịch vụ thuê nhà trước

- Xác định các cá nhân đủ điều kiện – Bao gồm việc xác định sở thích về nhà ở (cụ thể là: thuê, mua để sở hữu, cho thuê, một tầng hay nhiều tầng), địa điểm, số lượng thành viên hộ gia đình, v.v.
- Khám sàng lọc/đánh giá – Xác định các nhu cầu, các điểm mạnh, động lực, rào cản và các nguồn lực hỗ trợ. Xác định mức độ hoạt động và đánh giá toàn bộ hệ thống hỗ trợ gia đình, bao gồm hỗ trợ lập ngân sách cho chi phí sinh hoạt và nhà ở.

132 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



Quyền lợi và dịch vụ

- Xây dựng kế hoạch phù hợp với từng cá nhân – Giải quyết các rào cản đã xác định, các mục tiêu ngắn hạn và dài hạn có thể đánh giá, đồng thời thiết lập cách thức đạt được mục tiêu và cách giải quyết mỗi lo ngại.
- Kết nối với Dịch Vụ Xã Hội – Hỗ trợ hội viên kết nối với các dịch vụ xã hội để được hỗ trợ lấy tài liệu, điền và nộp đơn xin trợ cấp thực phẩm và thu nhập cần thiết bao gồm thiết lập tín dụng, đào tạo để hiểu và đáp ứng các nghĩa vụ của việc thuê nhà, và tìm và nộp đơn xin cung cấp nhà ở cần thiết để hỗ trợ hội viên trong việc đáp ứng các nhu cầu y tế của họ.
- Tham gia các cuộc họp kế hoạch ưu tiên con người bàn về việc xác định lại và/hoặc tiến hành các cuộc họp kế hoạch sửa đổi khi cần thiết, đồng thời hỗ trợ và can thiệp theo kế hoạch ưu tiên con người. Các cuộc họp kế hoạch ưu tiên con người có sự tham gia của nhóm gia đình, bạn bè, hàng xóm, người sử dụng lao động, các hội viên cộng đồng và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe để giúp xác định kế hoạch trợ giúp thích hợp cho hội viên.

Dịch vụ duy trì hợp đồng thuê nhà

- Hỗ trợ lập kế hoạch dịch vụ và tham gia vào các cuộc họp kế hoạch ưu tiên con người bàn về việc xác định lại và/hoặc tiến hành các cuộc họp kế hoạch sửa đổi khi cần thiết
- Phối hợp và liên kết hội viên với các dịch vụ và bác sĩ chăm sóc, bao gồm dịch vụ nhà ở y tế và chăm sóc chính, dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và y tế gồm có bác sĩ chăm sóc điều trị lạm dụng chất kích thích, bao gồm bệnh viện và phòng cấp cứu, bác sĩ chăm sóc sức khỏe thể chất, dịch vụ quản chế và tạm tha, giáo dục, việc làm, hỗ trợ tình nguyện, dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng, lên kế hoạch cuối đời, các nhóm hỗ trợ khác và hỗ trợ tự nhiên
- Giúp hội viên đăng ký hỗ trợ mà họ có thể có quyền tham gia, bao gồm việc thu thập tài liệu, chỉ đường, giám sát quá trình đăng ký, phê duyệt lại hoặc chứng nhận lại và phối hợp với cơ quan thích hợp
- Hỗ trợ tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ như tư vấn cá nhân và gia đình, nhóm hỗ trợ và hỗ trợ tự nhiên để hội viên có thể sống độc lập
- Hỗ trợ hội viên phát triển các kỹ năng sống độc lập, chẳng hạn như huấn luyện kỹ năng, tư vấn tài chính và hướng dẫn cách kiểm chế cơn giận
- Hỗ trợ hội viên liên lạc với chủ nhà và/hoặc người quản lý tài sản liên quan đến tình trạng khuyết tật của hội viên (nếu được ủy quyền và thích hợp), cung cấp các tiện nghi cần thiết và giải quyết các thủ tục khẩn cấp liên quan đến chủ nhà và/hoặc người quản lý tài sản
- Phối hợp với hội viên để xem xét, cập nhật và sửa đổi kế hoạch hỗ trợ nhà ở và khủng hoảng một cách thường xuyên để phản ánh nhu cầu hiện tại và giải quyết các rào cản duy trì nhà ở hiện tại hoặc định kỳ

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 133 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



Quyền lợi và dịch vụ

- Kết nối hội viên với chương trình đào tạo và các nguồn lực để hỗ trợ họ trở thành người thuê nhà mẫu mực và tuân thủ hợp đồng thuê, bao gồm cả hỗ trợ liên tục bằng các hoạt động liên quan đến việc quản lý hộ gia đình

Dịch vụ chuyển tiếp cộng đồng

- Dịch vụ quản lý trường hợp chuyển tiếp – Giúp sắp xếp việc di chuyển cũng như vận chuyển tài sản và đồ đạc cá nhân đến nhà mới. Đánh giá ngôi nhà mới và sự sẵn sàng để hội viên dọn đến ở bằng cách hỗ trợ hội viên có được đồ đạc và các vật dụng gia đình cần thiết khác (chúng tôi sẽ không thanh toán chi phí cho những vật dụng cá nhân này).
- Đảm bảo nhà ở an toàn – Chúng tôi sẽ trả tiền sửa chữa hoặc khắc phục các vấn đề liên quan đến nấm mốc hoặc dịch hại để đảm bảo sức khỏe cho hội viên (nếu các nguồn lực này không được bất kỳ chương trình nào khác chi trả).
- Hỗ trợ pháp lý – Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị kết nối với các cộng đồng chuyên gia để quý vị được hỗ trợ giải quyết các vấn đề pháp lý liên quan đến nhà ở, có thể ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của quý vị, chẳng hạn như hỗ trợ chấm dứt hợp đồng thuê nhà do điều kiện sống không đảm bảo.
- Thanh toán nhà ở – Hỗ trợ thanh toán một lần tiền đặt cọc và/hoặc tiền thuê tháng đầu tiên, với điều kiện các khoản này không được chi trả theo bất kỳ chương trình nào khác. Khoản hỗ trợ thanh toán này chỉ được cung cấp một lần trong thời gian ghi danh tham gia chương trình UnitedHealthcare QUEST Integration, ngoại trừ những trường hợp bất thường tại tiểu bang như thiên tai.

Loại trừ (không được UnitedHealthcare chi trả)

- Thanh toán cho việc khôi phục tài liệu và lệ phí xin hỗ trợ nhà ở
- Thanh toán tiền thuê nhà hoặc các chi phí ăn ở khác
- Chi phí vốn liên quan đến việc phát triển nhà ở (ví dụ: mua nhà máy và máy móc, phần mềm, v.v.)
- Chi phí cho các tiện ích thường xuyên liên tục hoặc các hóa đơn phát sinh thường xuyên khác
- Hàng hóa hoặc dịch vụ nhằm mục đích giải trí hoặc thư giãn
- Các dịch vụ đã được các chương trình khác tại tiểu bang hoặc liên bang chi trả
- Dịch vụ cho các cá nhân trong cơ sở cải huấn hoặc cơ sở điều trị bệnh tâm thần (IMD), ngoài các dịch vụ đáp ứng ngoại lệ đối với việc đưa vào IMD
- Các bữa ăn, đồ dùng/giỏ chào mừng về nhà, thanh toán thể chấp, ti vi, cáp, điện thoại hoặc phí sử dụng điện thoại, chi phí giải trí, đại diện pháp lý hoặc thanh toán cho đại diện pháp lý, đồ nội thất và hàng hóa

134 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

- Phí ăn ở cho các cơ sở điều trị nội trú
- Thanh toán trực tiếp cho các hội viên và/hoặc gia đình cho các dịch vụ nhà ở được CIS hỗ trợ hoặc có liên quan đến nhà ở
- Đặt cọc một lần hoặc tiền thuê tháng đầu tiên
- Ưu đãi cho chủ nhà, ưu đãi ký hợp đồng và giảm thiểu sửa chữa
- Quỹ Giảm Thiểu Rủi Ro trên toàn Tiểu bang hoặc Liên Tục Chăm Sóc (CoC) cho chủ nhà
- Hỗ trợ di chuyển (chi phí di chuyển và trợ giúp di chuyển nếu không có công ty nào sẵn sàng thuê)

Quyền của quý vị theo quyền lợi CIS

Quý vị có quyền:

- Hợp đồng cho thuê hoặc hợp đồng thuê có hiệu lực pháp lý sẽ bao gồm các trách nhiệm tương tự và sự bảo vệ khỏi bị trục xuất theo luật người thuê và chủ nhà
- Quyền riêng tư tại nơi quý vị sống, bao gồm khóa cửa, chỉ nhân viên thích hợp mới có chìa khóa cửa, khi cần thiết để kiểm tra an toàn
- Chọn bạn ở cùng phòng, nếu quý vị muốn
- Trang trí nơi quý vị sống theo các hướng dẫn trong hợp đồng thuê hoặc cho thuê của quý vị
- Kiểm soát lịch trình của quý vị và chọn các hoạt động để tham gia
- Có khách đến thăm
- Chọn nơi quý vị muốn sống để cho phép quý vị dễ dàng tiếp cận các nguồn lực của cộng đồng và độc lập trong việc lựa chọn cuộc sống
- Đồng ý trước khi thực hiện bất kỳ thay đổi nào đối với quyền và trách nhiệm của quý vị
- Nhận thông tin và được thông báo về (các) lý do tại sao các thay đổi được thực hiện đối với quyền và trách nhiệm của quý vị
- Nhận thông tin hoặc tài liệu bằng văn bản về những thay đổi đang được thực hiện

Gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để được kết nối với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe, nếu đã được chỉ định một ai đó giúp trả lời các câu hỏi của quý vị về các dịch vụ hỗ trợ nhà ở.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 135 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch Vụ Giá Trị Gia Tăng

UnitedHealthcare cung cấp các quyền lợi bổ sung hoặc các dịch vụ giá trị gia tăng để giúp quý vị và gia đình khỏe mạnh. Những quyền lợi này bổ sung cho các quyền lợi tiêu chuẩn có sẵn trong chương trình QUEST Integration. Một số dịch vụ có giới hạn và có thể chỉ khả dụng ở một số khu vực nhất định hoặc trong một khoảng thời gian. **Để biết thêm thông tin về các quyền lợi bổ sung hoặc các dịch vụ giá trị gia tăng này, hãy liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước 1-888-980-8728 (người dùng TTY 711), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu để được hỗ trợ.**

Chữa bệnh truyền thống

Các dịch vụ này nhằm giúp giới thiệu, củng cố và hỗ trợ các liệu pháp của người Hawaii bản địa để giúp cải thiện sức khỏe và hạnh phúc của các hội viên thông qua hoạt động thể chất, hỗ trợ xã hội và kiến thức văn hóa. Các dịch vụ bao gồm các phương pháp chữa bệnh truyền thống bao gồm lomilomi (xoa bóp truyền thống) và lā'au lapa'au (điều trị bằng cây thuốc). Mục tiêu của chương trình bao gồm tác động tích cực đối với bệnh tiểu đường và tiền tiểu đường theo cách thức phù hợp với người dân Hawaii bản địa. Các dịch vụ này chỉ có sẵn trên đảo Oahu và ở một số khu vực nhất định. Liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên để biết thêm thông tin.

Chương trình Chuyển Tiếp Cộng Đồng cho những người liên quan đến tư pháp

Chương trình này giúp các hội viên có thể có hồ sơ hình sự quay lại và sinh sống trong cộng đồng. Sử dụng phương pháp tiếp cận chăm sóc toàn diện và có hiểu biết về chấn thương, Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe và Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng hợp tác với Người Liên Lạc Tư Pháp của Chương Trình để hỗ trợ các hội viên trong việc quản lý các hệ thống pháp lý về chăm sóc sức khỏe và hình sự. Họ cùng nhau làm việc với các hội viên liên quan đến luật pháp để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi của họ và đạt được các mục tiêu cá nhân. Community Transitions cũng kết nối các hội viên với các nguồn lực hỗ trợ các vấn đề như nhà ở, giấy tờ chứng minh và việc làm. Trong quá trình đó, Chương trình có tầm nhìn rộng về sức khỏe và hạnh phúc, đồng thời thúc đẩy sự công bằng về sức khỏe và khiêm tốn về văn hóa trong tất cả các cam kết của hội viên. Liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên để biết thêm thông tin.

Chăm sóc y tế tạm thời

Hỗ trợ cho các hội viên ốm yếu về mặt y tế không có nơi ở hoặc nơi ở an toàn khi xuất viện, cần hỗ trợ tạm thời. Chúng tôi cung cấp hỗ trợ trong việc tiếp cận giường chăm sóc y tế tạm thời, quản lý chăm sóc và liên kết với các chương trình và hỗ trợ cộng đồng bổ sung. Các dịch vụ này tùy thuộc vào tình trạng sẵn có của giường bệnh. Liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên để biết thêm thông tin.

136 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Dịch vụ hỗ trợ đồng cấp tích hợp

Các dịch vụ này nhằm giúp hỗ trợ những người đang hoặc đang tìm cách phục hồi sau khi nghiện ma túy hoặc rượu hoặc bệnh tâm thần bằng cách nuôi dưỡng hy vọng, tiếp cận điều trị, chăm sóc phòng ngừa và khám phá các mục tiêu dạy nghề và giáo dục. Các dịch vụ được cung cấp bởi một Bác Sĩ Chuyên Khoa Đồng Cấp, người có kinh nghiệm sống tương tự và cung cấp chương trình giáo dục, xây dựng kỹ năng và nhấn mạnh vào việc trao quyền cho hội viên. Dịch vụ Hỗ Trợ Đồng Cấp coi trọng các dịch vụ do Nhóm Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe và những bác sĩ chăm sóc cung cấp và là một kết nối quan trọng đối với phương pháp chăm sóc tích hợp. Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Cấp Tích Hợp có sẵn cho các hội viên Medicaid quan tâm đến các hỗ trợ phục hồi bổ sung và được Nhóm Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe của họ giới thiệu. Liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên để biết thêm thông tin.

UnitedHealthcare On My Way™

UnitedHealthcare OMW™ (UnitedHealthcare On My Way) là một trang web cung cấp cho những người trẻ tuổi có thể đang chuyển sang tuổi trưởng thành, một công cụ học tập trực tuyến hiệu quả và hấp dẫn. Trang web sẽ giúp họ chuẩn bị để chuyển đổi thành công sang cuộc sống độc lập. Trang web dạy các kỹ năng thực tế trong sáu lĩnh vực: Tiền Bạc, Nhà Ở, Sức Khỏe, Việc Làm, Giao Thông và Giáo Dục. Trang web tương tự như một trò chơi tương tác kỹ thuật số, hướng dẫn giới trẻ những điều họ cần biết để sẵn sàng sống độc lập. Các bạn trẻ sẽ nhận được điểm thưởng khi thực hiện hành động thông qua các hoạt động. Hội viên có thể tải công cụ học tập này tại **uhcOMW.com**. Hội viên sẽ không mất phí khi sử dụng trang web này. Liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên để biết thêm thông tin về trang web hoặc để được hỗ trợ.

Lưu ý đặc biệt: Các quy tắc thanh toán tương tự được áp dụng cho các dịch vụ giá trị gia tăng này như được nêu trong đoạn đầu tiên của **trang 182** ở mục **Chi trả cho dịch vụ**. Phải tuân thủ tất cả các quy tắc của gói chăm sóc sức khỏe để tránh phải trả tiền túi cho các dịch vụ này.

Các dịch vụ không được bảo hiểm chi trả

Một số dịch vụ và phân loại dịch vụ được loại trừ khỏi bảo hiểm theo chương trình UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration. Thậm chí nếu bị loại trừ, chúng tôi sẽ xét duyệt điều trị hoặc dịch vụ theo sự cần thiết về mặt y tế khi được yêu cầu. Để biết danh sách loại trừ đầy đủ, hãy liên lạc với Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Dưới đây là danh sách các dịch vụ thường không được chi trả nhưng có thể được xem xét về mức độ cần thiết về mặt y tế cũng như các dịch vụ bị loại trừ hoặc không được chương trình của quý vị chi trả.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 137 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Ngoại lệ

Đây là danh sách các dịch vụ KHÔNG được bao trả theo chương trình QUEST Integration, nhưng sẽ được duyệt xét theo yêu cầu khi cần thiết về y tế trên căn bản theo từng trường hợp:

- Các dịch vụ không cần thiết về y tế (theo quy định trong đạo luật của Hawai'i)
- Dịch vụ có tính chất thử nghiệm hoặc nghiên cứu
- Dịch vụ không khẩn cấp được thực hiện bên ngoài tiểu bang và chưa được phê duyệt trước. (Dịch vụ sau khi đã ổn định sau khi nhập viện khẩn cấp được chi trả)
- Dịch vụ từ bác sĩ chăm sóc không tham gia mạng lưới nếu có sẵn bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới
- Phẫu thuật sửa ngoại hình, ngoại trừ phẫu thuật chỉnh hình được phép
- Các dịch vụ nha khoa thường lệ, phục hồi và thẩm mỹ, ngoại trừ thủ thuật y tế được phê duyệt liên quan đến công việc nha khoa
- Gỡ bỏ thủ thuật triệt sản
- Thụ tinh nhân tạo, thụ tinh trong ống nghiệm hoặc mọi thủ thuật chữa trị nào khác để giúp có thai
- Chữa trị chứng liệt dương
- Cắt bỏ tử cung được thực hiện với mục đích chính là làm cho hội viên không thể sinh sản
- Cắt bỏ tử cung được thực hiện với mục đích phòng ngừa ung thư khi không được chỉ định về mặt y tế
- Khám sức khỏe hoặc các dịch vụ khác phục vụ công việc
- Những đồ dùng vệ sinh cá nhân, xa xỉ, hoặc tiện ích
- Chăm sóc bàn chân theo ý muốn hoặc để tạo vẻ bề ngoài, như bàn chân bệt, cục chai ở chân, vết chai, móng chân
- Các loại thuốc dành cho:
 - Mọc tóc
 - Mỹ phẩm
 - Chế ngự cảm giác thèm ăn của quý vị
 - Chữa trị chứng liệt dương
 - Chữa trị chứng vô sinh
 - Sản phẩm trị giảm chức năng cương cứng hoặc các sản phẩm mang tính "lối sống" tương tự

Quyền lợi và dịch vụ

- Những dược phẩm mà Cục Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) nêu rõ là:
 - DESI – có nghĩa là nghiên cứu cho biết chúng không hiệu quả
 - LTE – có nghĩa là nghiên cứu cho biết chúng kém hiệu quả
 - IRS – có nghĩa là những dược phẩm giống y như, liên quan, hoặc tương tự như các dược phẩm LTE
- Thay đổi môi trường hay sửa đổi nhà chủ yếu thêm vào diện tích của căn nhà, là để sử dụng chung, hoặc quá chi phí sửa đổi tiêu chuẩn
- Những thử nghiệm tại phòng lab và chẩn đoán có tính chất thử nghiệm, nghiên cứu hoặc chưa được chứng minh
- Thử nghiệm IgG4; cũng như bảo quản, điều chế và truyền noãn bào để cho thụ tinh trong ống nghiệm
- Một số dịch vụ thị giác, chẳng hạn như phương pháp chỉnh thị, lệ phí kê đơn, khám mức tiến triển, giải phẫu giác mạc hướng kính, tập luyện thị giác, và thủ thuật Lasik (mổ mắt bằng laze)
- Siêu âm để xác định giới tính
- Các dịch vụ đã bị bên thanh toán khác từ chối thường được chi trả bởi một bên thanh toán khác đó nhưng đã bị từ chối do thiếu phê duyệt hoặc không tuân theo các quy trình cho phép trước và khiếu nại của bên thanh toán
- Liệu pháp nắn bóp xương, châm cứu hoặc mát-xa

Ngoại lệ

- Bất kỳ dịch vụ nào bên ngoài Hoa Kỳ hoặc bên ngoài quốc gia
- Khám nghiệm tử thi hoặc mổ xác
- Bất kỳ dịch vụ nào nếu hội viên đang ở trong nhà tù hoặc nhà tù địa phương, tiểu bang hoặc liên bang
- Các dịch vụ được chi trả bởi một bên trả tiền khác, chẳng hạn như Medicare
- Các dịch vụ chăm sóc cuối đời do UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration Medicaid cung cấp cho các hội viên được dịch vụ chăm sóc cuối đời của Medicare là các quyền lợi chăm sóc cuối đời giống như của Medicare. Các ví dụ bao gồm chăm sóc cá nhân và dịch vụ nội trợ. Dịch vụ này chỉ được chi trả khi nhu cầu dịch vụ không liên quan đến chẩn đoán cuối đời.
- UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration Dịch vụ y tế tại nhà Medicaid khi họ đã được Medicare chi trả các phúc lợi sức khỏe tại nhà (loại trừ này chỉ áp dụng cho các hội viên cũng có Medicare)
- Các dịch vụ được bảo hiểm Bồi Thường Tai Nạn Lao Động chi trả
- Dịch vụ không được Chương Trình Medicaid tại tiểu bang Hawai'i cho phép

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 139 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

- Các dịch vụ được DHS hoặc các cơ quan Nhà nước khác khắc phục hoặc chi trả, chẳng hạn như:
 - Chương trình Chăm Sóc Sức Khoẻ Cộng Đồng (CCS)
 - Bộ Phận Sức Khoẻ Tâm thần Trẻ Em và Vị Thành Niên (CAMHD) thông qua chương trình Hỗ Trợ Phát Triển Hành Vi và Cảm Xúc (SEBD)
 - Các dịch vụ Cho Người Khuyết Tật Trí Tuệ và Phát Triển (Intellectual and Development Disabilities, I/DD)
 - Các dịch vụ dựa trên trường học (đây là những dịch vụ được cung cấp trong khi cá nhân ở trường học hoặc được cung cấp trong môi trường trường học)
 - Các dịch vụ Zero to Three dành cho trẻ 0 đến 3 tuổi (chương trình can thiệp sớm)
 - Chương Trình Cấy Ghép Mô và Bộ Phận Cơ Thể của Hawai'i (SHOTT)
 - Cố Ý Bỏ hoặc Phá Thai (ITOPS)
 - Lựa chọn Chăm Sóc Cuối Đời (Luật Our Care, Our Choice Act)

Xem phần tiếp theo để biết thêm thông tin về các dịch vụ được cung cấp bởi DHS hoặc các cơ quan Nhà nước khác.

Các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được từ DHS hoặc từ các cơ quan Tiểu bang khác

Một số dịch vụ không được chi trả theo QUEST Integration. Quý vị có thể được các dịch vụ này từ DHS hay những cơ quan khác.

Các dịch vụ sau đây được liệt kê trong trang này và trong vòng 6 trang tiếp theo được khắc cho DHS hoặc các cơ quan Tiểu bang khác:

- Các dịch vụ sức khỏe hành vi toàn diện cho người lớn
- Các dịch vụ sức khỏe hành vi khác cho hội viên dưới 21 tuổi
- Các dịch vụ Cho Người Khuyết Tật Trí Tuệ và Phát Triển (I/DD)
- Dịch vụ nha khoa
- Các dịch vụ học đường
- Dịch vụ chữa sứt môi và hở sọ
- Các dịch vụ Zero to Three dành cho trẻ 0 đến 3 tuổi (chương trình can thiệp sớm)
- Chương trình Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC)
- Chuyên chở đến dịch vụ không được Chương Trình QUEST Integration cung cấp

140 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

- Chương Trình Cấy Ghép Mô và Bộ Phận Cơ Thể của Hawai'i (SHOTT)
- Hawai'i CARES
- Cố Ý Bỏ hoặc Phá Thai (ITOP)
- Lựa chọn chăm sóc cuối đời (Luật Our Care, Our Choice Act)

Các dịch vụ sức khỏe hành vi toàn diện cho người lớn

Các hội viên từ mười tám (18) tuổi trở lên bị chẩn đoán mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng (SMI) hoặc bệnh tâm thần nghiêm trọng và dai dẳng (SPMI) có thể đủ tiêu chuẩn được ghi danh vào chương trình Dịch Vụ Chăm Sóc Cộng Đồng (CCS). Đây là chương trình dịch vụ sức khỏe hành vi đặc biệt.

Các hội viên trong độ tuổi từ mười tám (18) đến hai mươi (20) tuổi có thể lựa chọn nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi của họ thông qua chương trình CCS hoặc chương trình Hỗ Trợ Phát Triển Cảm Xúc và Hành Vi (SEBD) của Ban Sức Khỏe Tâm Thần Trẻ Em và Trẻ Vị Thành Niên (CAMHD). Các dịch vụ này được cung cấp bởi DHS.

Chương trình CCS bao gồm các dịch vụ sức khỏe hành vi thông thường và các dịch vụ khác để giúp quý vị. Các dịch vụ khác bao gồm, ví dụ như:

- Quản lý trường hợp chuyên sâu
- Nhập viện bán phần
- Phục hồi tâm lý xã hội/nhà văn hoá
- Hỗ trợ trị liệu cuộc sống
- Các chương trình hỗ trợ cá nhân và nhóm

Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị, các bác sĩ chăm sóc của quý vị, DHS và chương trình CCS để ghi danh vào chương trình CCS. Nếu quý vị ghi danh vào chương trình CCS thì chúng tôi sẽ tiếp tục cung cấp các dịch vụ được chi trả của QUEST Integration. Quý vị sẽ được các dịch vụ sức khỏe hành vi từ chương trình CCS. Chúng tôi sẽ phối hợp chăm sóc với chương trình CCS.

Các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Khác – cho Hội Viên Dưới 21 Tuổi

Hội viên dưới hai mươi một (21) tuổi bị chẩn đoán mắc bệnh rối loạn hành vi cảm xúc nặng sẽ đủ điều kiện được dịch vụ sức khỏe hành vi bổ sung. Ban Sức Khỏe Tâm Thần Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên (CAMHD), Bộ Y Tế cung cấp các dịch vụ này. Chương trình này được cung cấp qua Chương Trình Hỗ Trợ Phát Triển Cảm Xúc và Hành Vi (SEBD).

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 141 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quý vị nhận các dịch vụ CAMHD qua các trung tâm gia đình của Ban này.
Đó là:

Family guidance center (Trung tâm hướng dẫn gia đình)	Địa điểm	Điện thoại
Central O'ahu	Pearl City	808-453-5900
Family Court Liaison Branch	Kailua	808-266-9922
Honolulu	Honolulu	808-733-9393
Leeward O'ahu	Kapolei	808-692-7700
Windward Kaneohe	Kaneohe	808-233-3770
Hawai'i Hilo Waimea	Hilo Waimea	808-933-0610 808-887-8100
Kaua'i	Lihue	808-274-3883
Maui	Wailuku	808-243-1252
Lahaina	Lahaina	808-243-1252
Moloka'i	Kaunakakai	808-553-7878
Lana'i	Lana'i City	808-243-1252

Các dịch vụ Cho Người Khuyết Tật Trí Tuệ và Phát Triển (I/DD)

Chương trình I/DD dành cho người bị tâm thần hay chậm phát triển. Các dịch vụ do bác sĩ chăm sóc có hợp đồng cung cấp. Những dịch vụ này bao gồm Dịch vụ Tại Nhà và Trong Cộng Đồng (Home and Community Based Services, HCBS) như nhà ở, kỹ năng sống, công việc nhà và hệ thống báo động cá nhân. Những dịch vụ này cũng bao gồm giúp đỡ, điều dưỡng và trợ giúp cá nhân và tập thói quen.

142 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan
hoặc gọi đến Dịch vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quản Lý Hồ Sơ I/DD là Quản Lý Hồ Sơ chính. Quản Lý Hồ Sơ I/DD làm việc với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị. Nhóm Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe UnitedHealthcare xác định và đưa ra giới thiệu thích hợp đến Bộ Y Tế, Ban Sức Khỏe Tâm Thần Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên (Child and Adolescent Mental Health Division, CAMHD), Ban Sức Khỏe Tâm Thần Người Lớn (Adult Mental Health Division, AMHD) và Ban Phụ Trách Người Khuyết Tật Phát Triển (Development Disability Division, DDD) cho các hội viên đáp ứng một số điều kiện nhất định. Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị sẽ điều phối các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được UnitedHealthcare chi trả bao gồm chuyển đổi dịch vụ chăm sóc trong và ngoài chương trình I/DD.

Liên hệ với I/DD theo số điện thoại **808-733-9172** (O'ahu), **808-241-3406** (Kaua'i), **808-243-4625** (Maui, Lāna'i và Moloka'i), **808-974-4280** (East Hawai'i), **808-887-6064** (Waimea), hoặc **808-327-6212** (Kona). Hoặc gọi cho Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị để được hỗ trợ.

Dịch vụ nha khoa

Người lớn và trẻ em: Các dịch vụ nha khoa cấp cứu và định kỳ không được chương trình UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration bao trả nhưng được chương trình Medicaid Fee For Service của DHS đài thọ.

Xuất trình thẻ ID Medicaid mà quý vị nhận được từ DHS khi đến khám nha sĩ để nhận các dịch vụ nha khoa này. Thẻ ID Medicaid của quý vị khác với thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration mà chúng tôi đã gửi cho quý vị.

Hội viên dưới 21 tuổi: Các cá nhân dưới hai mươi mốt (21) tuổi sẽ nhận được quyền lợi nha khoa của họ theo quyền lợi Khám Thăm Dò, Chẩn Đoán và Chữa Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening Diagnosis and Treatment, EPSDT).

Người lớn: Dịch vụ Nha khoa hiện có sẵn cho các hội viên đủ điều kiện trên 21 tuổi và tiếp tục cho những người dưới 21 tuổi. Các dịch vụ được bao trả bao gồm:

(Có thể áp dụng một số hạn chế và yêu cầu cho phép trước.)

Dịch vụ	Mô tả và giới hạn
Dịch Vụ Chăm Sóc Phòng Bệnh	<ul style="list-style-type: none">• Đánh giá răng miệng toàn diện – 5 năm một lần• Khám sàng lọc định kỳ – 2 lần mỗi năm• Phòng bệnh – 2 lần mỗi năm• Bôi bóng florua hoặc florua lên bề mặt răng – 2 lần mỗi năm

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 143 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Dịch vụ	Mô tả và giới hạn
Dịch vụ Chẩn đoán và Quang tuyến	<ul style="list-style-type: none">• Chụp X-quang cánh căn – 2 lần mỗi năm• Chụp X-quang toàn bộ – 5 năm một lần• Chụp X-quang chóp• Sinh thiết mô miệng
Dịch vụ trị liệu nội nha	<ul style="list-style-type: none">• Trị liệu ống tủy chân răng trên răng hàm vĩnh viễn
Dịch vụ phục hồi	<ul style="list-style-type: none">• Amalgam trên răng sữa và răng sau vĩnh viễn• Composite trên răng trước và răng sau• Gia cố bằng chốt răng/hoặc chốt sợi nha khoa• Cùi đúc• Trám cement lại inlay và mào răng• Mào răng bằng thép không gỉ
Phẫu thuật răng miệng	
Dịch vụ trị liệu nha chu	<ul style="list-style-type: none">• Lấy cao răng và làm láng mặt gốc răng – 24 tháng một lần
Dịch vụ chỉnh nha	<ul style="list-style-type: none">• Răng giả toàn hàm trên và hàm dưới – 5 năm một lần• Răng giả bán phần – 5 năm một lần• Nối lại (reline) răng giả – 2 năm một lần• Sửa chữa
Điều trị cấp cứu và giảm nhẹ	<ul style="list-style-type: none">• Phẫu thuật cắt nướu, đối với tăng sản lợi• Các dịch vụ nha khoa cấp cứu cần thiết về mặt y tế khác

Gọi cho Công Ty Quản Lý Hồ Sơ Cộng Đồng (CCMC) theo số 792-1070 hoặc số miễn cước 1-888-792-1070. CCMC có thể giải thích các quyền lợi nha khoa được bao trả và giúp quý vị tìm nha sĩ gần quý vị. CCMC cũng hỗ trợ vận chuyển bằng đường hàng không/đường bộ cho các cuộc hẹn nha khoa cho các hội viên có thể cần phải đi đến một hòn đảo khác để điều trị nha khoa mà có thể không có sẵn trên đảo cư trú của họ. Tất cả các chuyến đi đến các đảo lân cận phải được CCMC phê duyệt trước.

144 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Xuất trình thẻ ID Medicaid mà quý vị nhận được từ DHS khi đến khám nha sĩ để nhận các dịch vụ nha khoa này.

Thẻ ID Medicaid của quý vị khác với thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration mà chúng tôi đã gửi cho quý vị.

Lưu ý: Các hội viên có bảo hiểm khác chính là Medicaid có quyền lợi nha khoa (tức là Medicare Advantage hoặc chương trình Thương mại, v.v.), vui lòng kiểm tra với chương trình bảo hiểm chính của quý vị về quyền lợi nha khoa để đảm bảo phối hợp quyền lợi phù hợp với bảo hiểm nha khoa DHS.

Các dịch vụ học đường

Ban Giáo Dục cung cấp các dịch vụ cần thiết cho học sinh. Ban khuyến khích mối quan hệ thân thiết giữa các học sinh, giáo viên, gia đình, và các cơ quan. Ban sẽ cố gắng can thiệp đúng lúc. Đó là để mang đến không khí lớp học tốt nhất, có sự tham gia của gia đình và giúp đỡ đặc biệt. DOH cũng cung cấp dịch vụ chuyên chở.

Hãy liên hệ với họ theo số điện thoại **808-784-6200 (tất cả các đảo)**.

Quý vị cũng có thể gọi cho Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe để được hỗ trợ, nếu có.

Dịch vụ chữa sứt môi và hở sọ

Việc chăm sóc được cung cấp với sự phối hợp với Phòng Khám Đa Khoa và Xương Sọ Kapi'olani (Kapi'olani Cleft and Craniofacial Clinic) và Chi nhánh Dành Cho Trẻ Em có Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt (Children with Special Health Needs, CSHN) của Phòng Dịch Vụ Gia Đình thuộc Bộ Y Tế. Phòng khám cung cấp các dịch vụ của nha sĩ nhi khoa, bác sĩ chỉnh nha, bác sĩ phẫu thuật răng miệng, bác sĩ tai mũi họng, bác sĩ tâm thần nhi khoa, bác sĩ thính học, chuyên gia về ngôn ngữ và nuôi dưỡng, bác sĩ sơ sinh, nhà di truyền học và cố vấn di truyền.

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ được cung cấp qua Phòng Khám Đa Khoa và Xương Sọ Kapi'olani và Chi nhánh Dành Cho Trẻ Em có Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt (CSHN) của Phòng Dịch Vụ Gia Đình thuộc Bộ Y Tế, quý vị có thể liên hệ với phòng khám qua số điện thoại **808-983-8500**, chọn Nhánh số 1.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 145 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Các dịch vụ Zero to Three dành cho trẻ 0 đến 3 tuổi (chương trình can thiệp sớm)

Dịch vụ Zero to Three dành cho trẻ 0 đến 3 tuổi giúp trẻ em bị bệnh chậm phát triển. Các dịch vụ bao gồm sàng lọc, đánh giá, thăm khám tại nhà và chuyên chở. Nếu quý vị thấy con mình chậm phát triển, gọi cho H-KISS. (H-KISS có nghĩa là Hệ Thống Dịch Vụ Thông Tin Hawai'i Keiki) H-KISS là đầu mối trung tâm cho việc giới thiệu. Gọi đến số **1-800-235-5477** hoặc **594-0066** (O'ahu).

Thư giới thiệu có thể từ bất cứ nguồn nào. Nguồn này bao gồm các bệnh viện, bác sĩ, cha mẹ, nơi giữ trẻ, các cơ quan giáo dục hay công cộng, hoặc bác sĩ chăm sóc.

Bộ Y Tế sẽ điều hành các dịch vụ phối hợp với các cơ quan địa phương.

Chương trình Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC)

WIC là một chương trình dinh dưỡng đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, trong đó cung cấp miễn phí:

- Thực phẩm dinh dưỡng như sữa, trứng, ngũ cốc, v.v.
- Giáo dục về dinh dưỡng tốt nhất cho gia đình quý vị
- Hỗ trợ cho các bà mẹ về vấn đề con bú
- Giới thiệu chăm sóc sức khỏe

UnitedHealthcare sẽ chi trả chi phí danh mục thuốc chuyên khoa khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Nếu quý vị đang mang thai, hãy nói chuyện với bác sĩ của quý vị về việc hoàn thành đơn xin WIC hoặc gọi WIC theo số **586-8175** (O'ahu) và **1-888-820-6425** (Các Đảo Lân Cận).

Chuyên chở đến dịch vụ không được Chương Trình QUEST Integration cung cấp

Có sẵn một số dịch vụ chuyên chở đến buổi hẹn y tế và nha khoa. Gọi cho CCMC theo số điện thoại **1-808-792-1070** (O'ahu) và số điện thoại miễn cước **1-888-792-1070** (cho Các Đảo Lân Cận) khi quý vị có thắc mắc về việc chuyên chở. Muốn biết thêm thông tin về chuyên chở cho các quyền lợi được chi trả của QUEST Integration, xem phần **Chuyên Chở**.

Chương Trình Cấy Ghép Mô và Bộ Phận Cơ Thể của Hawaii (SHOTT)

DHS sẽ cung cấp dịch vụ cấy ghép không phải là thử nghiệm hay nghiên cứu và không được QUEST Integration chi trả. Chương trình SHOTT chi trả cho người lớn và trẻ em để cấy ghép gan, tim, tim-phổi, phổi, thận, thận-tụy và cấy ghép tủy xương tự thân và dị sinh. Trẻ em sẽ được chi trả cho cấy ghép ruột non có hoặc không có gan. Trẻ em và người lớn phải đáp ứng tiêu chuẩn y tế theo xem xét của tiểu bang và nhà thầu chương trình SHOTT. Để biết thông tin, liên lạc với Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Trong khi chương trình SHOTT chịu trách nhiệm về các dịch vụ cấy ghép được liệt kê ở trên, có những trường hợp mà Chương trình Y tế sẽ chịu trách nhiệm cấy ghép thận cho các hội viên có Medicare hoặc bảo hiểm thương mại là chính cho QUEST Integration.

Ghép Thận cho người lớn (21 tuổi trở lên) với Medicare hoặc hãng bảo hiểm khác là bảo hiểm chính của họ:

- Nếu quý vị cần hoặc sẽ chỉ ghép thận, chúng tôi sẽ chi trả cho việc ghép thận của quý vị sau khi điều phối thanh toán với hãng bảo hiểm chính của quý vị
- Nếu quý vị cần hoặc ghép thận và ghép một bộ phận cơ thể khác (ví dụ như ghép thận và ghép tụy), cơ quan thanh toán bảo hiểm chính và các bảo hiểm khác của quý vị sẽ chi trả trước cho cả hai ca ghép này, sau đó Chương Trình SHOTT sẽ chi trả cuối cùng. Chương Trình SHOTT sẽ phối hợp thanh toán với hãng bảo hiểm chính của quý vị.

Ghép Thận cho trẻ em (từ 21 tuổi trở xuống) với Medicare hoặc hãng bảo hiểm khác là bảo hiểm chính của họ:

- Chúng tôi sẽ giới thiệu ca bệnh với Chương Trình SHOTT để xem xét và họ sẽ cho chúng tôi biết liệu họ có chi trả cho dịch vụ đó hay không. Chúng tôi sẽ phối hợp với (các) bác sĩ của quý vị trong việc chăm sóc. Nếu Chương Trình SHOTT chấp nhận trường hợp của quý vị, họ sẽ phối hợp thanh toán với hãng bảo hiểm chính của quý vị.
- Nếu Chương Trình SHOTT không chấp nhận trường hợp của quý vị, chúng tôi sẽ phối hợp thanh toán với hãng bảo hiểm chính của quý vị

Hawai'i CARES

Hawai'i CARES là trung tâm điều phối miễn phí 24/7 về việc sử dụng chất kích thích, sức khỏe tâm thần và can thiệp khủng hoảng. Gọi từ bất cứ đảo nào tới số: **808-832-3100** hoặc số miễn cước: **800-753-6879**.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 147 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Chương trình Hawaii CARES là một sáng kiến trên toàn tiểu bang của Bộ Y tế Tiểu bang Hawaii nhằm tăng cường khả năng tiếp cận hỗ trợ cho các cá nhân cần điều trị lạm dụng chất kích thích. Nhân viên của Hawai'i CARES cung cấp dịch vụ tư vấn hỗ trợ, sàng lọc nhu cầu sử dụng chất kích thích hoặc sức khỏe tâm thần khẩn cấp hoặc khẩn cấp, đồng thời đề xuất các dịch vụ và đánh giá sức khỏe hành vi cũng như can thiệp khủng hoảng.

Cố Ý Bỏ hoặc Phá Thai (ITOP)

UnitedHealthcare QUEST Integration không bảo hiểm việc cố ý bỏ thai (ITOP). Thủ thuật này được bảo hiểm bởi Med-QUEST Division (MQD). Quý vị sẽ cần được phê duyệt. Bác sĩ chăm sóc của quý vị sẽ liên hệ với Văn phòng Tiêu chuẩn Lâm sàng (CSO) của MQD, về các yêu cầu ITOP. MQD sẽ chi trả tất cả các thủ tục, thuốc men (bao gồm cả thuốc phá thai), vận chuyển, ăn uống và chỗ ở liên quan đến ITOP. MQD cũng có thể sắp xếp phương tiện đi lại.

Bác sĩ chăm sóc của quý vị sẽ lập hóa đơn cho Viên Chức Tư Pháp của MQD để yêu cầu thanh toán các dịch vụ do MQD chi trả. Nếu quý vị cần thêm thông tin hoặc có thắc mắc, hãy liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để được hỗ trợ.

UnitedHealthcare QUEST Integration sẽ chỉ chi trả chi phí điều trị các biến chứng y khoa xảy ra do tự quyết định bỏ thai và điều trị xảy thai tự nhiên, phải đình chỉ thai hoặc dọa sảy thai cũng như mang thai ngoài tử cung. Bác sĩ chăm sóc sẽ lập hóa đơn cho chúng tôi chỉ cho các dịch vụ này.

Lựa chọn chăm sóc cuối đời (Luật Our Care, Our Choice Act)

Các dịch vụ này được DHS chi trả. Các dịch vụ được cung cấp cho những hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối, còn sống không quá sáu (6) tháng và tự nguyện yêu cầu hỗ trợ y tế lúc cuối đời. Các dịch vụ được chi trả bao gồm bác sĩ, bác sĩ chăm sóc tư vấn và thăm khám cũng như các loại thuốc liên quan. Cho bác sĩ của quý vị biết về cách quý vị có thể nhận được các dịch vụ này. Quý vị cũng có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) nếu có thắc mắc về những dịch vụ này.

Các dịch vụ được chi trả khác của Medicaid không được UnitedHealthcare cung cấp

- Các dịch vụ do chương trình của tiểu bang, quận khác hay liên bang cung cấp
- Bất cứ dịch vụ nào khác do cơ quan hoặc cơ sở địa phương, tiểu bang hay liên bang cung cấp cho hội viên
- Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi cho:
 - Hội viên sử dụng các dịch vụ chẩn đoán, chữa trị hoặc phục hồi hành vi được chương trình bảo hiểm y tế xác định là không cần thiết về mặt y tế
 - Hội viên nào phạm tội cần được giám định hoặc chữa trị nội trú theo các điều khoản ở Chương 706, HRS

Cung cấp các chương trình nâng cao sức khỏe khác

Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe/quản lý bệnh và quản lý sức khỏe dân số

Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của chúng tôi có thể giúp quý vị được chăm sóc để kiểm soát bệnh tật hoặc tình trạng bệnh lý của quý vị. Họ là những y tá và nhân viên xã hội có kinh nghiệm. Họ hiểu về các vấn đề y khoa của quý vị. Họ làm việc với quý vị và bác sĩ chăm sóc của quý vị để giúp quý vị được chăm sóc cần thiết.

Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của chúng tôi có thể giúp quý vị:

- Tìm Bác Sĩ Chăm Sóc Chính, bác sĩ chuyên khoa hoặc cơ sở chăm sóc khẩn cấp
- Lấy hẹn
- Hỗ trợ lên lịch chuyên chở y tế
- Sắp xếp tiếp liệu y tế và chăm sóc sức khỏe tại nhà, nếu cần
- Học cách chăm sóc bản thân
- Tìm tài nguyên và hỗ trợ từ cộng đồng
- Cung cấp cho quý vị thông tin và tài nguyên để bỏ thuốc lá
- Giúp dịch thông tin sang ngôn ngữ quý vị hiểu

Chúng tôi có các chương trình phòng ngừa, nâng cao sức khỏe và quản lý bệnh tật sau

Wellness Initiative – Một loạt các chủ đề sức khỏe hàng tháng được trình bày trực tiếp trong môi trường ảo để giúp quý vị khỏe mạnh và quản lý các bệnh trạng.

Asthma Program – Một chương trình dành cho hội viên bị hen suyễn và muốn tìm hiểu thêm.

Diabetes Program – Một chương trình dành cho các hội viên mắc bệnh tiểu đường hoặc tiền tiểu đường và muốn tìm hiểu thêm.

Quyền lợi và dịch vụ

Weight Management – Một chương trình dành cho các hội viên muốn tìm hiểu thêm về cách kiểm soát cân nặng của họ.

Hāpai Mālama – Chương trình hỗ trợ thai sản dành cho phụ nữ mang thai và sau sinh nhằm giúp họ tìm hiểu thêm về thai kỳ khỏe mạnh.

Nếu quý vị muốn biết thêm hoặc tham gia một chương trình, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**).

Chương trình Hāpai Mālama

Nếu quý vị có ý định sinh con hoặc nghĩ rằng mình đang mang thai, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**).

Một nhân viên chương trình Hāpai Mālama sẽ:

- Giúp quý vị tìm bác sĩ chăm sóc thích hợp
- Tìm dịch vụ chăm sóc hỗ trợ các tín ngưỡng văn hóa, giá trị và ưu tiên của quý vị
- Nhận máy hút sữa
- Cung cấp hỗ trợ chăm sóc sức khỏe nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt
- Giúp quý vị lên lịch thăm khám trước và sau sinh và đưa đón nếu cần
- Cung cấp cho quý vị thông tin về thói quen ăn uống lành mạnh và những hoạt động tốt cho sức khỏe, chẳng hạn như khám thai đầy đủ trước khi sinh và khám răng định kỳ
- Giúp quý vị tìm nguồn lực địa phương cần thiết trong suốt thời kỳ thai nghén và sau khi sinh con
- Trao đổi với quý vị trong suốt thai kỳ và sau sinh để giải đáp mọi thắc mắc, giúp quý vị sắp xếp lịch hẹn và đưa đón nếu cần

Nếu quý vị có thai thì nhớ báo cho chúng tôi biết

Gọi điện và đăng ký Chương trình Hāpai Mālama Program theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc trong suốt thai kỳ và sau sinh

Chúng tôi mong muốn quý vị có thai kỳ khỏe mạnh và con khỏe mạnh. Quý vị cần nhận được sự chăm sóc từ Bác sĩ sản khoa/phụ khoa và bắt đầu thăm khám sớm khi biết có thai. Liên lạc với chương trình bảo hiểm y tế để được giúp đỡ trong việc đặt lịch hẹn khám trước khi sinh đầu tiên của quý vị với Bác sĩ sản khoa/phụ khoa sau khi quý vị phát hiện mình mang thai hoặc nghĩ rằng quý vị có thể mang thai. Lần khám thai đầu tiên của quý vị nên được thực hiện trong 3 tháng đầu của thai kỳ hoặc trong vòng 42 ngày kể từ khi gia nhập UnitedHealthcare.

Chăm sóc thai kỳ của quý vị được tiếp tục ngay cả sau khi sinh con. Hãy đảm bảo lên lịch cho lần thăm khám sau sinh của quý vị với Bác sĩ sản khoa/phụ khoa từ 7 đến 84 ngày sau khi quý vị sinh con. Hãy liên lạc với Dịch Vụ Hội Viên hoặc điều phối viên Hāpai Mālama theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng **711**) để được trợ giúp lên lịch hẹn.

Điều trị sử dụng dược chất nội trú và ngoại trú cũng được cung cấp cho phụ nữ mang thai và đang nuôi con bằng sữa mẹ và con cái của họ.

Dịch vụ sơ sinh

Chúng tôi muốn em bé của quý vị luôn luôn khỏe mạnh. Và đôi khi cũng cần chăm sóc thêm sau khi em bé ra đời. Chúng tôi có các nguồn lực và hỗ trợ dành cho quý vị và có thể gọi trực tiếp cho quý vị hoặc quý vị có thể gọi cho chúng tôi vào bất kỳ lúc nào theo số điện thoại miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để gặp một y tá hoặc nhân viên xã hội có kinh nghiệm để được trợ giúp:

- Giải đáp các thắc mắc về việc sinh con, và chăm sóc trẻ sơ sinh
- Cho biết thông tin để giúp quý vị đưa ra quyết định
- Phối hợp với bác sĩ chăm sóc của quý vị để chắc chắn rằng quý vị và em bé của mình được chăm sóc cần thiết
- Giúp quý vị hoạch định chương trình đưa em bé về nhà sau khi sinh, kể cả mọi nhu cầu chăm sóc sức khỏe tại gia
- Giúp quý vị giữ liên lạc với nguồn tài nguyên và dịch vụ địa phương
- Ghi danh cho quý vị vào chương trình Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe
- Xem lại các quyền lợi của quý vị để đảm bảo quý vị có tất cả các nguồn lực

Quyền lợi và dịch vụ

Chương trình phần thưởng Healthy First Steps

Healthy First Steps là một chương trình chăm sóc khỏe mạnh trực tuyến miễn phí dành cho phụ nữ mang thai và các bà mẹ đã sinh con trong vòng 15 tháng gần đây. Chương trình này cung cấp các phần thưởng khi đạt tới các mốc chăm sóc tiền sản, sau sinh và chăm sóc sức khỏe cho con của quý vị. Chương trình này có thể giúp theo dõi các cuộc hẹn khám của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận được tới 8 phần thưởng do quý vị lựa chọn. Phần thưởng bao gồm túi đựng tã hoặc thẻ quà tặng của Old Navy, khăn quàng cho con bú hoặc ngậm nướu, bộ dụng cụ sơ cứu hoặc đồ chơi để bàn, bộ bảo vệ an toàn cho bé hoặc trò chơi câu đố và sách cũng như nhiều phần thưởng khác để hỗ trợ sức khỏe quý vị và sự phát triển khỏe mạnh của con/các con quý vị. Đăng ký tham gia Healthy First Steps tại **UHCHealthyFirstSteps.com** và bắt đầu tích lũy phần thưởng.

Lưu ý – Chương trình phần thưởng Healthy First Steps sẽ kết thúc vào ngày 12/30/2023. Xem phần tiếp theo để biết Phần thưởng Chương trình Babyscripts™, bắt đầu từ ngày 1/1/2024.

Quà tặng khích lệ	Hoàn thành các hoạt động	Tùy chọn 1	Tùy chọn 2	Trị giá
1	Ghi danh vào Chương Trình Baby Blocks	Túi đựng tã	Thẻ quà tặng của Old Navy	\$10
2	Thăm khám tiền sản tuần 24	Khăn quàng cho con bú	Ngậm nướu có gương	\$10
3	Thăm khám tiền sản tuần 32	Bộ dụng cụ sơ cứu	Đồ chơi để bàn	\$10
4	Lúc mới sinh	Nhiệt kế điện tử	Nhiệt kế đo nước tắm bằng vệt cao su	\$10
5	Thăm khám sau sinh	Bọc ghế ngồi xe hơi cho trẻ em	Thẻ quà tặng của Old Navy	\$10
6	Thăm khám sức khỏe trẻ 6 tháng tuổi	Bộ dụng cụ chăm sóc nha khoa	Bộ dụng cụ cho trẻ ăn	\$10
7	Sàng lọc kiểm tra lượng chì	Bộ bảo vệ an toàn cho bé	Sách cho trẻ em	\$10

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 153 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Quà tặng khích lệ	Hoàn thành các hoạt động	Tùy chọn 1	Tùy chọn 2	Trị giá
8	Thăm khám sức khỏe trẻ 15 tháng tuổi	Đồ chơi câu đố	Dụng cụ tắm cho mẹ	\$10

Phần thưởng Chương trình Babyscripts™ – Có hiệu lực từ ngày 1/1/2024

Chương trình Babyscripts™, cung cấp giáo dục hàng ngày về các chủ đề quan trọng cụ thể cho giai đoạn mang thai của quý vị, nhắc nhở lịch hẹn, theo dõi cân nặng của quý vị và tìm hiểu về dinh dưỡng và thói quen lành mạnh trong và sau khi mang thai. Quý vị có thể nhận được tối đa ba (3) thẻ Walmart eGift thông qua Chương trình Babyscripts™. Tích lũy phần thưởng đầu tiên của quý vị bằng cách đăng ký Chương trình Babyscripts™. Tích lũy phần thưởng thứ hai của quý vị bằng cách hoàn thành lần thăm khám Tiền sản đầu tiên với bác sĩ của quý vị. Tích lũy phần thưởng thứ ba của quý vị bằng cách hoàn thành lần thăm khám Sau sinh đầu tiên với bác sĩ của quý vị. Làm theo hướng dẫn trong ứng dụng Babyscripts myJourney về cách ghi lại thông tin lần khám Tiền sản/Sau sinh đầu tiên của quý vị.

Vui lòng lưu ý: Các tùy chọn phần thưởng có thể thay đổi và chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong tương lai thông qua các phương thức liên lạc khác nhau (ví dụ như Sổ Tay Hội Viên, trang web, HealthTalk (bản tin hội viên) hoặc văn bản gửi qua đường bưu điện hoặc bưu thiếp).

Quà tặng khích lệ	Hoàn thành các hoạt động	Trị giá
1	Đăng ký Babyscripts	\$30
2	Thăm khám tiền sản	\$30
3	Thăm khám sau sinh	\$30

Để đăng ký Chương trình Babyscripts™, hãy truy cập Apple App Store® hoặc Google Play™ trên điện thoại thông minh của quý vị. Tải xuống ứng dụng Babyscripts myJourney. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728**, TTY **711**, 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawaii, Thứ Hai – Thứ Sáu, và yêu cầu được kết nối với nhóm **Hāpai Mālama** của chúng tôi để được hỗ trợ.

154 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Tìm hiểu thêm

Xem video ngắn về cách bắt đầu với UnitedHealthcare Community Plan trên mạng bằng cách truy cập <https://www.uhccommunityplan.com/MemberLanding/OB/OBLand/HI>.

Thông tin thêm về UnitedHealthcare Community Plan

Nếu quý vị muốn biết thêm về chúng tôi như điều hành và chính sách sử dụng, hãy liên lạc với Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

UnitedHealthcare Community Plan phối hợp với bác sĩ của quý vị để chắc chắn là quý vị được chăm sóc phù hợp đúng lúc. Đôi lúc chúng tôi sẽ trao tiền khuyến khích hay tiền thưởng cho bác sĩ của quý vị. Chúng tôi làm vậy để giúp họ theo đúng buổi hẹn của quý vị cho đến hết năm.

UnitedHealthcare Community Plan tuân theo quy định của DHS về mua hàng theo giá trị. Điều này tạo mối liên kết giữa việc bồi hoàn của bác sĩ chăm sóc và việc cải thiện hiệu quả, đồng thời điều chỉnh khoản thanh toán cho phù hợp với chất lượng dịch vụ chăm sóc dành cho các hội viên của chúng tôi. Hình thức thanh toán này giúp các bác sĩ chăm sóc dịch vụ chăm sóc sức khỏe chịu trách nhiệm về khả năng nhận dịch vụ, chất lượng chăm sóc và chi phí mà họ cung cấp.

Tôi nên làm gì nếu cần chăm sóc ngay?

Nếu gặp trường hợp khẩn cấp, hãy đi ngay đến Phòng Cấp Cứu (ER) tại bệnh viện gần nhất. Nếu cần người khác giúp để mau chóng đến ER, **hãy gọi 911**. Nếu quý vị cần chăm sóc ngay hôm nay nhưng không phải khẩn cấp, quý vị có thể chọn một Phòng Khám Chăm Sóc Cần Gấp hoặc quý vị có thể gọi điện cho PCP để đặt hẹn gấp hoặc gọi tới đường dây NurseLine để nói chuyện với các y tá của chúng tôi, những người luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị miễn phí bất cứ khi nào. Quý vị không cần phải có cho phép trước thì mới có thể đến Phòng Cấp Cứu hoặc Trung Tâm Chăm Sóc Khẩn Cấp.

Quý vị cũng có thể kết nối với **UHCDoctorChat.com** để xem hoặc trò chuyện video với một trong các bác sĩ miễn phí của chúng tôi.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 155 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Chăm sóc cấp cứu

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp, hãy đến ngay Phòng Cấp Cứu (ER) tại bệnh viện gần nhất hoặc cơ sở khác phù hợp cho việc chăm sóc cấp cứu. Nếu cần người khác giúp đỡ mau chóng đến ER, **hãy gọi 911**. Quý vị không cần phải chờ sự chấp thuận từ UnitedHealthcare Community Plan hoặc bác sĩ của mình. Thường thì trong vòng một tiếng đồng hồ sẽ có người khám để xác định mức độ bệnh tật hoặc thương tích. Hãy gọi cho PCP để được chăm sóc theo dõi càng sớm càng tốt sau khi được chăm sóc khẩn cấp. UnitedHealthcare chi trả các dịch vụ được cung cấp trong phòng cấp cứu bao gồm khám sàng lọc ban đầu để xác định xem có tình trạng y tế khẩn cấp hay không. UnitedHealthcare sẽ không từ chối thanh toán cho khám sàng lọc cấp cứu có hiệu lực từ một thời điểm trong quá khứ vì bản chất tình trạng này cuối cùng lại không phải là trường hợp cấp cứu. UnitedHealthcare chi trả và thanh toán cho các dịch vụ khẩn cấp bất kể bác sĩ chăm sóc dịch vụ cung cấp dịch vụ đó có nằm ngoài mạng lưới hay không.

Trường hợp cấp cứu là gì?

Tình Trạng Y Tế Khẩn Cấp là tình trạng có các triệu chứng trầm trọng, bất ngờ mà nếu không chăm sóc ngay thì có thể gây ra:

- Nguy hiểm đáng kể cho sức khỏe của bệnh nhân
- Suy yếu trầm trọng các chức năng của cơ thể
- Loạn chức năng nghiêm trọng ở một bộ phận hay một phần cơ thể
- Biến dạng nặng nề
- Nguy hại nghiêm trọng cho chính mình hay người khác do nghiện rượu hoặc ma túy
- Thương tích cho chính mình hoặc thương hại cho thân thể người khác
- Trong trường hợp phụ nữ có thai, nguy hiểm đáng kể cho người mẹ hay thai nhi

Nếu gặp trường hợp khẩn cấp, hãy gọi 911 để được giúp đỡ, hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được khám.

Một số ví dụ về trường hợp khẩn cấp:

- Đau dữ dội
- Co giật
- Bất tỉnh
- Xuất huyết nghiêm trọng hoặc bất thường
- Tai nạn nghiêm trọng

156 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

- Nghi ngờ bị đau tim hoặc đợt quy
- Với phụ nữ mang thai, có các cơn co thắt

Sau đây là một vài ví dụ về trường hợp nói chung là không khẩn cấp:

- Cảm lạnh và cúm
- Nhức đầu
- Đau họng
- Bầm tím hoặc vết đứt nhỏ
- Phát ban

Nên đến đâu khi gặp trường hợp cấp cứu?

Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện, cơ sở chăm sóc sức khỏe thích hợp khác hoặc nhà cung cấp nào cho các dịch vụ cấp cứu. Nếu bị bắt buộc, thì quý vị có thể đến bệnh viện hay bác sĩ chăm sóc không ở trong mạng lưới. Quý vị không cần phải chờ sự chấp thuận từ UnitedHealthcare Community Plan hoặc bác sĩ của mình.

Trong mọi trường hợp cấp cứu, **hãy quay số 911** hoặc đến bệnh viện gần nhất hay bác sĩ chăm sóc khác để được trợ giúp ngay.

Dưới đây là danh sách mẫu các cơ sở cấp cứu.

Danh sách mẫu này bao gồm các cơ sở khẩn cấp trong Bang Hawai'i bất kể trạng thái tham gia của họ với UnitedHealthcare Community Plan. Xin lưu ý rằng danh sách này có thể đã thay đổi kể từ khi Sổ tay hội viên này được in hoặc cập nhật. Quý vị có thể tìm thấy danh sách hiện tại tại các cơ sở cấp cứu có tham gia trực tuyến tại **myuhc.com/CommunityPlan**. Quý vị cũng có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của **Dịch Vụ Hội Viên 1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để biết danh sách hiện tại của các cơ sở Cấp cứu gần quý vị. Quý vị có thể được chăm sóc cấp cứu cũng như các dịch vụ ổn định tại bất kỳ cơ sở cấp cứu nào trong số này. **Quý vị không cần có cho phép trước để nhận các dịch vụ từ bất kỳ cơ sở cấp cứu nào.**

Cơ sở cấp cứu	Thành phố	Điện thoại	Địa chỉ
Đảo Hawai'i			
Hale Ho'ola Hamakua	Honokaa	808-932-4100	45-547 Plumeria Street Honokaa, HI 96727
Hilo Medical Center	Hilo	808-932-3000	1190 Waianuenue Avenue Hilo, HI 96720

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 157 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Cơ sở cấp cứu	Thành phố	Điện thoại	Địa chỉ
Ka'u Hospital	Pahala	808-932-4200	1 Kamani Street Pahala, HI 96777
Kohala Hospital	Kapaau	808-889-6211	54-383 Hospital Road Kapaau, HI 96755
Kona Community Hospital	Kealahou	808-322-9311	79-1019 Haukapila Street Kealahou, HI 96750
Đảo Hawai'i (tiếp theo)			
North Hawai'i Community Hospital	Kamuela	808-885-4444	67-1125 Mamalahoa Highway 67 Kamuela, HI 96743
The Island of Kaua'i			
Samuel Mahelona Memorial Hospital	Kapa'a	808-822-4961	4800 Kawaihau Road Kapa'a, HI 96746
Kaua'i Veterans Memorial Hospital	Waimea	808-338-9431	4643 Waimea Canyon Drive Waimea, HI 96796
Wilcox Memorial Hospital	Lihu'e	808-245-1100	3-3420 Kuhio Highway Lihu'e, HI 96766
The Island of Lana'i			
Lana'i Community Hospital	Lana'i City	808-565-8450	628 7th Street Lana'i City, HI 96763
The Island of Maui			
Kula Hospital	Kula	808-878-1221	100 Keokea Place Kula, HI 96790
Maui Memorial Medical Center	Wailuku	808-244-9056	221 Mahalani Street Wailuku, HI 96793

158 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Cơ sở cấp cứu	Thành phố	Điện thoại	Địa chỉ
The Island of Moloka'i			
Moloka'i General Hospital	Kaunakakai	808-553-5331	280 Home Olu Place Kaunakakai, HI 96748
The Island of O'ahu			
Adventist Health Castle	Kailua	808-263-5500	640 Ulukahiki Street Kailua, HI 96734
Kahuku Medical Center	Kahuku	808-293-9221	56-117 Pualalea Street Kahuku, HI 96731
The Island of O'ahu (tiếp theo)			
Kaiser Permanente	Honolulu	808-432-0000	3288 Moanalua Road Honolulu, HI 96819
Kapiolani Medical Center for Women & Children	Honolulu	808-983-6000	1319 Punahou Street Honolulu, HI 96826
Kuakini Medical Center	Honolulu	808-531-3511	347 N Kuakini Street Honolulu, HI 96817
Pali Momi Medical Center	Aiea	808-486-6000	98-1079 Moanalua Road Aiea, HI 96701
Straub Clinic and Hospital	Honolulu	808-522-4000	888 S. King Street Honolulu, HI 96813
The Queen's Medical Center	Honolulu	808-691-1000	1301 Punchbowl Street Honolulu, HI 96813
The Queen's Medical Center West	Ewa Beach	808-691-3000	91-2141 Fort Weaver Road Ewa Beach, HI 96706

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 159
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Cơ sở cấp cứu	Thành phố	Điện thoại	Địa chỉ
Tripler Emergency Room	Honolulu	808-433-6661	1 Jarrett White Road Tripler Army Medical Center HI 96859
Wahiawa General Hospital	Wahiawa	808-621-8411	128 Lehua Street Wahiawa, HI 96786
Waianae Coast Comprehensive Health Center	Waianae	808-697-3300	86-260 Farrington Highway Waianae, HI 96792

Đối với các triệu chứng không cần gấp, thì có thể gọi NurseLine của chúng tôi để được giải đáp ngay. NurseLine cho quý vị trò chuyện với y tá chính thức 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Những y tá này đều có trung bình 15 năm kinh nghiệm y tế. Họ sử dụng thông tin tin cậy, được bác sĩ chấp thuận để giúp quý vị lấy quyết định phù hợp. Y tá có thể giúp quý vị về:

- Thương tích nhỏ
- Các bệnh thường gặp
- Chỉ dẫn tự chăm sóc và lựa chọn điều trị
- Các chẩn đoán gần đây và bệnh mạn tính
- Lựa chọn dịch vụ chăm sóc y tế thích hợp
- Phòng ngừa bệnh
- Dinh dưỡng và thể dục
- Các thắc mắc cần hỏi bác sĩ
- Cách dùng thuốc an toàn
- Bệnh nam khoa, phụ khoa và nhi khoa
- Và nhiều hơn nữa

Hãy gọi cho dịch vụ NurseLine theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Tham khảo **trang 56** để biết thêm thông tin về NurseLine.

Quý vị cũng có thể kết nối với **UHCDoctorChat.com** để xem hoặc trò chuyện video với các bác sĩ mọi lúc, mọi nơi. Các bác sĩ của chúng tôi có thể chữa trị các bệnh trạng phổ biến như:

- Phát ban, phản ứng dị ứng
- Cảm lạnh/cúm, đau tai, ho, sốt, đau họng
- Tiêu chảy/Táo bón
- Nhức đầu, đau lưng và đau bụng
- Động vật/côn trùng cắn
- Buồn nôn, nôn mửa, đau dạ dày
- Đau mắt đỏ
- Các vấn đề về tiết niệu/UTI
- Chấn thương thể thao, bong, bệnh liên

160 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

quan đến nhiệt

• Và nhiều bệnh trạng khác

Kết nối với **UHCDoctorChat.com** để gặp hoặc trò chuyện video với các bác sĩ của chúng tôi. Tham khảo **trang 57** để biết thêm thông tin về UHC Doctor Chat.

Chăm sóc sau khi ổn định tình trạng là gì?

Chăm sóc sau khi ổn định tình trạng là dịch vụ được chi trả cho quý vị sau khi chăm sóc khẩn cấp để giữ ổn định tình trạng của quý vị. Điều này bao gồm các dịch vụ do bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới thực hiện. Những dịch vụ này thường được cung cấp thông qua cơ sở cấp cứu hoặc bệnh viện. Tham khảo **trang 157** để biết danh sách các cơ sở cấp cứu.

Chăm Sóc Khẩn Cấp

Chăm Sóc Khẩn Cấp không phải là chăm sóc cấp cứu. Đây là dạng chăm sóc cần thực hiện sớm hơn lần hẹn bình thường (một ngày lịch). Quý vị không cần phải có cho phép trước thì mới có thể đến cơ sở hoặc trung tâm chăm sóc khẩn cấp. Trước tiên quý vị nên gọi cho PCP hoặc bác sĩ của mình để đặt hẹn trước khi đến một phòng khám hoặc cơ sở chăm sóc khẩn cấp. Chăm Sóc Khẩn Cấp không nên được sử dụng cho chăm sóc theo dõi. Hãy gọi cho PCP của quý vị nếu quý vị có một vấn đề y tế không phải là trường hợp khẩn cấp hoặc để được chăm sóc theo dõi.

Hãy liên lạc với PCP khi có những tình trạng sau đây:

- Sốt
- Nhiễm trùng
- Triệu chứng cảm lạnh hoặc cúm

Sau đây là danh sách mẫu các Trung Tâm hoặc Cơ Sở Chăm Sóc Khẩn Cấp cung cấp dịch vụ chăm sóc ngoài giờ hoặc ngoài giờ trong Bang Hawai'i bất kể tình trạng tham gia của họ với UnitedHealthcare Community Plan. Xin lưu ý rằng danh sách này có thể đã thay đổi kể từ khi Sổ tay hội viên này được in hoặc cập nhật. Quý vị có thể tìm thấy danh sách hiện tại tại các Trung Tâm Chăm Sóc Khẩn Cấp có tham gia trực tuyến tại **myuhc.com/CommunityPlan**. Quý vị cũng có thể gọi tới **số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên 1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để biết danh sách hiện tại của các cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần quý vị.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 161
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Các Địa Điểm Chăm Sóc Khẩn Cấp – các Đảo Lân Cận – dấu hoa thị (*) chỉ những phòng khám ngoài giờ

Trung tâm chăm sóc khẩn cấp	Thành phố	Điện thoại	Địa chỉ
Đảo Hawai'i			
Aberco Medical Access (Kauka Express Urgent Care)	Hilo	808-981-1700	2100 Kanoelehua Avenue, #209 Hilo, HI 96720
Aloha Kona Urgent Care	Kona	808-365-2297	75-5995 Kuakini Highway Suite 213 Kailua Kona, HI 96740
Hilo Urgent Care Center	Hilo	808-969-3051	670 Kekuanaoa Street Hilo, HI 96720
Hilo Urgent Care Center	Kea'au	808-966-7942	16-590 Old Volcano Road Keaau, HI 96749
Đảo Hawai'i (tiếp theo)			
Keauhou Urgent Care Center	Kona	808-322-2544	78-6831 Alii Drive, Suite 418 Kailua Kona, 96740
Puna Community Medical Center	Pahoa	808-930-6001	15-2662 Pahoa Village Road Suite 303-306 Pahoa, 96778
Urgent Care of Kona	Kona	808-327-4357	77-311 Sunset Drive Kailua Kona, 96740
Waimea Urgent Care	Kamuela	808-885-0660	65-1230 Mamalahoa Highway Suite A10 Kamuela, 96743

162 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Trung tâm chăm sóc khẩn cấp	Thành phố	Điện thoại	Địa chỉ
The Island of Kaua'i			
Hale Le'a Family Medicine and Urgent Care	Kilauea	808-828-2885	2460 Oka Street Kilauea, HI 96754
Kaua'i Urgent Care	Lihue	808-245-1532	4484 Pahee Street Lihue, HI 96766
Makana North Shore Urgent Care	Princeville	808-320-7300	4488 Hanalei Plantation Road Princeville, HI 96722-5462
Poipu Mobile Urgent Care	Koloa	808-652-7021	2585 Waho Street Koloa, HI 96756
Urgent Care at Poipu/The Clinic at Poipu	Koloa	808-742-0999	2829 Ala Kalanikaumaka Suite B201 Koloa, HI 96722
The Island of Maui			
Bác sĩ trực – Maui's Urgent Care	Kahului	808-667-7676	22 Hana Highway Kahului, HI 96732
The Island of Maui (tiếp theo)			
Bác sĩ trực – Maui's Urgent Care	Lahaina	808-667-7676	3350 Lower Honoapiilani Road Suite 211 Lahaina, HI 96761
Bác sĩ trực – Maui's Urgent Care	Maui Island	808-439-3911	Dịch Vụ Y Tế Từ Xa Gọi số điện thoại được liệt kê ở bên trái để bắt đầu thăm khám với bác sĩ

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 163 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Trung tâm chăm sóc khẩn cấp	Thành phố	Điện thoại	Địa chỉ
Kihei-Wailea Medical Center*	Kihei	808-874-8100	221 Piikea Avenue, Suite A Kihei, HI 96753
Maui Medical Group*	Kahului	808-871-1730	110 East Kaahumanu Avenue Kahului, HI 96732
Maui Medical Group*	Kihei	808-270-1528	2349 South Kihei Road, Unit D Kihei, HI 96753
Maui Medical Group*	Lahaina	808-661-0051	130 Prison Street Lahaina, HI 96761
Maui Medical Group*	Pukalani	808-573-6200	55 Pukalani Street Pukalani, HI 96768
Maui Medical Group*	Wailuku	808-242-6464	2180 Main Street Wailuku, HI 96793
Minit Medical Urgent Care	Kahului	808-667-6161	270 Dairy Road, Suite 239 Kahului, HI 96732
Minit Medical Urgent Care	Kihei	808-667-6161	1325 South Kihei Road, Suite 103 Kihei, HI 96753
Minit Medical Urgent Care	Lahaina	808-667-6161	305 Keaw Street, Suite 507 Lahaina, HI 96761
Urgent Care West Maui	Lahaina	808-667-9721	2580 Kekaa Drive, Suite 111 Lahaina, HI 96761
The Island of O'ahu			
Access Medical Clinics Urgent Care	Ewa Beach	808-685-0330	91 1401 Fort Weaver Road Ewa Beach, HI 96706
Access Medical Clinics Urgent Care	Mililani	808-627-0330	95-1249 Meheula Parkway Mililani, HI 96789

164 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Quyền lợi và dịch vụ

Trung tâm chăm sóc khẩn cấp	Thành phố	Điện thoại	Địa chỉ
All Access Ortho	Honolulu	808-356-5699	1401 South Beretania Street Suite 102 Honolulu, HI 96814
All Access Ortho	Mililani	808-356-5699	95-1830 Meheula Parkway Suite C10 and 11 Mililani, HI 96789
American Current Care of Hawai'i	Honolulu	808-831-3000	545 Ohohia Street Honolulu, HI 96819
Braun Urgent Care Kailua	Kailua	808-261-4411	130 Kailua Road, Suite 111 Kailua, HI 96734
Concentra Urgent Care	Honolulu	808-831-3000	545 Ohohia Street Honolulu, HI 96819
Ho'ōla Health Urgent Care	Honolulu	808-208-8700	2055 N King Street Honolulu, HI 96819
Kunia Urgent Care	Waipahu	808-983-1671	94-673 Kupuohi Street, Suite C201 Waipahu, HI 96797
Minute Clinic (CVS Locations)	Aiea	808-488-0958	98-130 Pali Momi Street Aiea, HI 96701
Minute Clinic (CVS Locations)	Honolulu	808-947-2651	2470 South King Street Honolulu, HI 96826
Minute Clinic (CVS Locations)	Kahala	808-732-0781	4211 Waiālae Avenue Honolulu, HI 96816
The Island of O'ahu (tiếp theo)			
Minute Clinic (CVS Locations)	Kailua	808-261-9794	609 Kailua Road Kailua, HI 96734

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 165 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Trung tâm chăm sóc khẩn cấp	Thành phố	Điện thoại	Địa chỉ
Minute Clinic (CVS Locations)	Kaneohe	808-235-5805	480 Kaneohe Bay Drive 45 Kaneohe, HI 96744
Minute Clinic (CVS Locations)	Kapolei	808-674-0269	590 Farrington Highway Kapolei, HI 96707
Minute Clinic (CVS Locations)	Wahiawa	808-621-7772	925 California Avenue Wahiawa, HI 96786
Minute Clinic (CVS Locations)	Waikiki	808-922-8790	2155 Kalakaua Avenue Honolulu, HI 96815
Queen's Island Urgent Care	Hawaii Kai	808-735-0007	6600 Kalaniana'ole Highway Suite 114A Honolulu, HI 96825
Queen's Island Urgent Care	Hawaii Kai	808-735-0007	377 Keahole Street Honolulu, HI 96825
Queen's Island Urgent Care	Waiialae	808-735-0007	4218 Waiialae Avenue, Suite 106 Honolulu, HI 96816
Queen's Island Urgent Care	Pearl Kai	808-735-0007	98-199 Kamehameha Highway, Building F Aiea, HI 96701
The Queen's Island Urgent Care	Ewa/ Kapolei	808-735-0007	91-6390 Kapolei Parkway Ewa Beach, HI 96706
The Queen's Island Urgent Care	Kahala	808-735-0007	1215 Hunakia Street Honolulu, HI 96816
The Queen's Island Urgent Care	Kakaako	808-735-0007	400 Keawe Street, Suite 100 Honolulu, HI 96813
The Island of O'ahu (tiếp theo)			

166 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Trung tâm chăm sóc khẩn cấp	Thành phố	Điện thoại	Địa chỉ
The Queen's Island Urgent Care	Kapahulu	808-735-0007	449 Kapahulu Avenue Suite 104 Honolulu, HI 96815
Urgent Care Clinic of Waikiki	Waikiki	808-924-3399	2155 Kalakaua Avenue, Suite 308 Honolulu, HI 96815
Adventist Health Castle Urgent Care	Honolulu	808-921-2273 Chỉ xét nghiệm COVID-19	1860 Ala Moana Boulevard Suite 101 Honolulu, HI 96815
Adventist Health Castle Urgent Care	Kailua	808-263-2273	660 Kailua Road Kailua, HI 96734
Adventist Health Castle Urgent Care	Kapolei	808-521-2273	890 Kamokila Boulevard Kapolei, HI 96707
Adventist Health Castle Urgent Care	Pearl City	808-456-2273	1245 Kuala Street, Suite 103 Pearl City, HI 96782
Windward Urgent Care	Kaneohe	808-234-1094	45-1141 Kamehameha Highway Kaneohe, HI 96744

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 167 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Cho Phép Trước là gì?

Quý vị cần phải được cấp phép, gọi là “cho phép trước”, thì mới được một số dịch vụ theo QUEST Integration. Bác sĩ chăm sóc của quý vị cần liên lạc với chúng tôi để được cho phép trước. UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration chỉ chi trả cho dịch vụ nào đã được phê duyệt.

Bác sĩ chăm sóc có thể lập hóa đơn trực tiếp cho quý vị:

- Đối với các dịch vụ không được chương trình bảo hiểm y tế chi trả
- Đối với các dịch vụ chưa được chương trình bảo hiểm y tế phê duyệt
- Đối với các dịch vụ được chi trả không tuân theo các quy tắc của chương trình bảo hiểm y tế
- Đối với các dịch vụ được chi trả đã vượt quá giới hạn quyền lợi

Bác sĩ chăm sóc của quý vị phải được quý vị đồng ý bằng văn bản trước khi cung cấp dịch vụ để xác nhận rằng quý vị đang chấp nhận trách nhiệm tài chính đối với bất kỳ dịch vụ không được chi trả nào hoặc đối với các dịch vụ được chi trả đã vượt quá giới hạn quyền lợi.

Dịch vụ nào đòi hỏi phải được cho phép trước?

Quý vị không cần phải được cho phép trước cho các dịch vụ khẩn cấp hoặc đến phòng khám hoặc cơ sở chăm sóc khẩn cấp. Quý vị không cần phải được cho phép trước để đi khám tại bác sĩ chăm sóc dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ hoặc nếu quý vị đang mang thai và đang ở tháng thứ ba đến tháng thứ sáu hoặc tháng thứ bảy đến tháng thứ chín vào ngày quý vị ghi danh với UnitedHealthcare Community Plan.

Cần phải được cho phép trước trong trường hợp:

1. Lưu lại nội trú không phải cấp cứu để được dịch vụ y tế và sức khỏe hành vi.
2. Phẫu thuật ngoại viện tại bệnh viện hay trung tâm phẫu thuật.
3. Lưu lại cơ sở điều dưỡng hoặc cơ sở chăm sóc dài hạn khác.

168 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

4. Sử dụng dịch vụ không phải cấp cứu ngoài mạng lưới và bên ngoài tiểu bang.
5. Thư giới thiệu đi ra khỏi đảo (đến đảo khác để sử dụng dịch vụ được chi trả).
6. Dịch vụ Chăm sóc cuối đời (chỉ cần phê duyệt trước đối với các dịch vụ được cung cấp trong bệnh viện nội trú).
7. Dịch vụ sức khỏe tại gia, kể cả liệu pháp tiêm truyền.
8. Thiết bị y tế, bộ phận giả và chỉnh hình hơn \$500 mỗi món đồ (giá mua hoặc giá thuê hàng tháng).
9. Tiếp liệu y tế được cung cấp bên ngoài cơ sở chăm sóc sức khỏe.
10. Tiếp liệu dùng ngay được cung cấp bên ngoài cơ sở chăm sóc sức khỏe.
11. Thử nghiệm di truyền.
12. Cấy ghép nội tạng (sẽ giới thiệu hội viên đến Chương trình SHOTT của Tiểu Bang Hawai'i).
13. Bỏ thai hoặc Phá thai Có Chủ Định (sẽ giới thiệu hội viên đến viên chức tư pháp của Tiểu Bang Hawai'i).
14. Dịch vụ quản lý đau nhức.
15. Nghiên cứu giấc ngủ/trị liệu giấc ngủ.
16. Phương tiện chuyên chở (không khẩn cấp) – đường bộ và đường hàng không.
17. Cơ sở điều trị lạm dụng chất gây nghiện.
18. Thử nghiệm tâm lý.
19. Giám sát cai nghiện dược chất.
20. Dịch vụ cai nghiện.
21. Thuốc duy trì Methadone.
22. Các loại thuốc đặc trị (xem danh mục thuốc).
23. Dịch vụ nha khoa được chi trả.
24. Thí nghiệm và thử nghiệm.
25. Sức Khỏe Hành Vi Ứng Dụng (ABA) cho Rối Loạn Phổ Tự Kỷ (ASD) hoặc các liệu pháp khác.
26. Dịch vụ Rối Loạn Giới Tính (ví dụ: Xác định lại giới tính phẫu thuật chuyển đổi giới tính, chuyển giới, đảo giới, chuyển đổi giới, phẫu thuật chuyển giới, phẫu thuật đảo giới).
Hãy hỏi bác sĩ của quý vị về những dịch vụ này nếu quý vị nghĩ rằng mình cần.
27. Các thuốc không thuộc Danh Sách Thuốc Ưu Tiên của chúng tôi.
28. Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn.
29. Dịch Vụ Tại Nhà Và Tại Cộng Đồng.
30. Dịch Vụ Hỗ Trợ Hoà Nhập Cộng Đồng (CIS).

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 169
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

31. Going Home Plus (GHP) và các dịch vụ tái định cư.

Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) của quý vị và Dịch Vụ Hội Viên biết dịch vụ nào cần phải được cho phép trước. Danh sách này có thể thay đổi. Để biết danh sách hiện tại, xin liên lạc với Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**).

Mất bao lâu để xem xét yêu cầu ủy quyền trước cho một quyết định?

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị và bác sĩ chăm sóc của quý vị bằng văn bản về tất cả các quyết định cho phép trước như sau:

- Trong vòng mười bốn (14) ngày theo lịch kể từ nhận được yêu cầu đối với các yêu cầu cho phép trước thông thường hoặc tiêu chuẩn
- Trong vòng bảy mươi hai (72) giờ kể từ khi nhận được yêu cầu cho phép trước khẩn cấp

Gia hạn có thể được cấp thêm tối đa mười bốn (14) ngày theo lịch nếu quý vị hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chúng tôi biện minh cho nhu cầu bổ sung thông tin và việc gia hạn là vì lợi ích tốt nhất của quý vị. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị và bác sĩ chăm sóc của quý vị bằng văn bản về lý do gia hạn và quyền của quý vị để nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

Hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị có thắc mắc về cho phép trước.

Giấy phê duyệt sẽ dựa trên xem xét mức cần thiết về mặt y tế. Nếu yêu cầu dịch vụ của quý vị bị từ chối hoặc giới hạn thì quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Nếu quý vị có thắc mắc về cho phép trước hoặc muốn yêu cầu khiếu nại, xin gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Các nhân viên sẽ giải đáp các thắc mắc của quý vị. Quý vị có thể được sắp xếp dịch vụ thông dịch. Quý khách cũng có thể viết thư cho chúng tôi nếu quý vị cần thông tin về việc ủy quyền hoặc ủy quyền trước tại:

UnitedHealthcare Community Plan
1132 Bishop St., Suite 400
Honolulu, HI 96813

Một chuyên viên y tế có giấy phép sẽ xem xét lại tất cả hồ sơ, hoặc các yêu cầu cho phép trước trong đó công việc chăm sóc có vẻ không đáp ứng những chỉ dẫn. Những quyết định chi trả sẽ dựa trên thủ thuật chăm sóc và mức chi trả có thích hợp hay không. Những quyết định đó không bị ảnh hưởng bởi các kích lệ tài chính. Hội viên và bác sĩ chăm sóc có thể khiếu nại khi bị từ chối. Xem thông tin về cách khiếu nại sẽ được cung cấp trong thư từ chối.

170 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Khiếu nại phải được trình trong vòng 60 ngày kể từ ngày gửi thư từ chối, còn được gọi là Thông báo Quyết định Bất lợi.

Quyết Định Quản Lý Chăm Sóc (UM)

Các dịch vụ quý vị nhận được rất quan trọng với chúng tôi. Chúng tôi sẽ giúp quý vị được chăm sóc đúng cách, đúng lúc và đúng nơi. Chúng tôi không muốn quý vị được chăm sóc quá ít hoặc loại chăm sóc không thực sự cần thiết. Các chuyên gia như bác sĩ và dược sĩ sẽ quyết định dịch vụ nào được chi trả. Những quyết định này dựa theo mức cần thiết về y tế. Chúng tôi không thưởng cho nhóm UM lấy quyết định về chăm sóc hội viên.

Các dịch vụ được chi trả cần thiết về mặt y tế sẽ được cung cấp với số lượng, thời lượng và phạm vi không ít hơn số lượng, thời lượng và phạm vi cho các dịch vụ tương tự được cung cấp cho các cá nhân theo chương trình Dịch Vụ Có Tính Phí của Medicaid. UnitedHealthcare Community Plan sẽ không tự ý từ chối hoặc giảm số lượng, thời lượng hoặc phạm vi của các dịch vụ được yêu cầu chỉ vì chẩn đoán, loại bệnh hoặc tình trạng.

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp tất cả các dịch vụ được chi trả theo yêu cầu trong hợp đồng của chúng tôi với DHS.

Cách liên lạc với nhóm Quản Lý Chăm Sóc (UM)

Nhóm UM luôn sẵn sàng hỗ trợ từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, giờ Chuẩn Hawai'i, từ thứ Hai đến thứ Sáu để giúp đỡ quý vị quản lý chăm sóc hay các thắc mắc về thông báo trước. Quý vị có thể liên lạc với nhóm bằng cách gọi số miễn cước: **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Dịch vụ dịch thuật ngôn ngữ có sẵn cho hội viên. Có sẵn trợ giúp sau giờ làm việc dành cho những bác sĩ chăm sóc qua Physicians Exchange.

Chuyên chở

Làm cách nào để đến văn phòng bác sĩ?

Chuyên chở y tế được chi trả trong một số trường hợp chữa trị hoặc giám định chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không có cách nào để đến bác sĩ, cư ngụ tại khu vực không có phương tiện chuyên chở công cộng hoặc không thể sử dụng phương tiện chuyên chở công cộng vì bệnh trạng của mình, hãy gọi cho ModivCare. ModivCare là nhà cung cấp Dịch Vụ Vận Chuyển QUEST Integration của chúng tôi. Số điện thoại miễn cước là 1-866-475-5746 (TTY 1-866-288-3133). Nếu quý vị, thân nhân, bạn bè, thiện nguyện viên của quý vị hoặc cơ sở nơi quý vị cư ngụ có thể lo phương tiện chuyên chở, thì không nên sử dụng quyền lợi chuyên chở QUEST Integration.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 171 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Chúng tôi sẽ giúp chọn phương tiện chuyên chở thích hợp cho quý vị dựa trên nhu cầu y tế của quý vị. Chúng tôi bao trả cho loại phương tiện chuyên chở có mức phí tổn thấp nhất, dựa trên dịch vụ hiện có và nhu cầu của hội viên.

Nên gọi ModivCare để được bố trí xe ngay khi quý vị lấy hẹn hoặc trước ít nhất 48 giờ, trước ngày cuộc hẹn với bác sĩ của quý vị. Phải lên lịch cuộc hẹn bác sĩ trước khi gọi ModivCare để lên lịch xe. Dịch Vụ Hội Viên có thể giúp quý vị lo dịch vụ chuyên chở đến địa điểm hẹn tại đảo khác hoặc ngoài tiểu bang. Tất cả các cuộc hẹn bác sĩ cần được xếp từ thứ Hai đến thứ Năm và không muộn hơn 2:00 chiều. Muốn đến buổi hẹn vào ngày thứ Hai thì phải yêu cầu dịch vụ chuyên chở trước trưa ngày thứ Năm tuần trước. Bất kỳ yêu cầu thiết bị đặc biệt nào, như ghế tăng cường an toàn cho trẻ em, phải được nêu ra khi đặt lịch chuyên chở với ModivCare của quý vị.

Để biết thêm, hãy đăng nhập myuhc.com/CommunityPlan và chọn “Bảo hiểm & Quyền lợi” để tìm các dịch vụ chuyên chở được chi trả.

Sẽ thế nào nếu tôi không thể đi xe buýt?

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn được nhận các dịch vụ thông qua **TheBus** thì ModivCare sẽ cung cấp thẻ xe buýt cho quý vị. Nếu quý vị sống tại khu vực không có xe buýt hay không thể đi xe buýt do bị tàn tật thì chúng tôi có những lựa chọn khác. Có sẵn dịch vụ Handi-Van tại O’ahu. Mỗi đảo có nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở khác nhau cho người tàn tật. ModivCare có thể giúp quý vị lấy hẹn hoặc liên lạc với cơ quan thích hợp để xem quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ Handi-Van hay không, hoặc quý vị có thể gọi cho Trung Tâm Xét Tính Hội Đủ Điều Kiện của Handi-Van theo số 538-0033 để biết thông tin hoặc đặt lịch trực tiếp.

Văn phòng Xét Điều Kiện của Handi-Van có địa chỉ tại:

The First Insurance Center
1100 Ward Ave. Suite 835
Honolulu, HI 96814-1613

Nếu không có sẵn những lựa chọn này thì chúng tôi sẽ tìm cách khác để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Làm Cách Nào Để Lấy Phiếu Đi Xe cho Dịch Vụ Handi-Van?

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn được dịch vụ Handi-Van, thì Dịch Vụ Chuyên Chở ModivCare của QUEST Integration sẽ cung cấp phiếu đi xe cho quý vị.

Nếu quý vị cần lấy phiếu đi xe Handi-Van, hãy gọi cho ModivCare trước năm (5) ngày theo lịch để họ gửi phiếu qua đường bưu điện.

172 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Nếu thường hay đi lại thì quý vị sẽ được ModivCare gửi phiếu đi phương tiện chuyên chở công cộng cho người tàn tật dùng cho trọn tháng. Nếu quý vị không sử dụng hết tất cả các phiếu đi xe của mình vào cuối tháng hiện tại, số phiếu đi xe cho tháng tiếp theo sẽ giảm 5. Ví dụ: nếu quý vị nhận được 40 phiếu đi xe cho tháng hiện tại và chỉ sử dụng hết 20 phiếu, quý vị sẽ được gửi 19 phiếu cho tháng tiếp theo (điều này dựa trên số phiếu đi xe được sử dụng làm tròn đến 5 phiếu gần nhất).

Nếu quý vị cần lấy thêm vé xe buýt hay phiếu đi xe, hãy gọi cho ModivCare. Họ có thể cấp thêm vé xe hoặc cho phép sử dụng phương tiện chuyên chở khác.

Nếu Tôi Có Nhu Cầu Y Tế Đặc Biệt và Không Thể Dùng Dịch Vụ Handi-Van thì sao?

Việc sử dụng phương tiện hoặc dịch vụ chuyên chở tư khác cho người tàn tật luôn có sẵn cho hội viên nào không thể sử dụng xe buýt công cộng hoặc dịch vụ Handi-Van do nhu cầu y tế.

PCP phải xác nhận nhu cầu chuyên chở y tế của quý vị là sử dụng bất cứ phương tiện hoặc dịch vụ chuyên chở tư nào cho người tàn tật. PCP của quý vị phải hoàn thành Giấy Chứng Nhận Sự Cần Thiết Về Mặt Y Tế cho

Dịch Vụ Phương Thức Vận Chuyển Được Medicaid chi trả để xác định phương tiện chuyên chở tốt nhất cho quý vị. Các dịch vụ có thể là:

- Dịch vụ đưa đón tận nhà
- Dịch vụ xe lăn
- Dịch vụ cáng không phải cấp cứu (giường có bánh lăn)
- Bắt buộc phải có người đi cùng

Hội viên sẽ chỉ dùng taxi trừ khi không có sẵn phương tiện chuyên chở nào khác.

Làm cách nào để lấy hẹn cho các dịch vụ chuyên chở đường bộ?

Tất cả các dịch vụ vận chuyển không khẩn cấp phải được thiết lập **trước 48 giờ, trước cuộc hẹn với bác sĩ của quý vị**. Hãy gọi cho ModivCare theo số miễn cước 1-866-475-5746 (người dùng TTY: 1-866-288-3133), Thứ Hai – Thứ Sáu. Muốn đi vào ngày thứ Hai thì phải gửi yêu cầu trước trưa ngày thứ Năm tuần trước.

Nên gọi để được bố trí xe ngay khi quý vị lấy hẹn hoặc trước ít nhất 48 giờ, trước cuộc hẹn với bác sĩ của quý vị. Phải lên lịch cuộc hẹn bác sĩ trước khi gọi ModivCare để lên lịch xe. ModivCare có thể giúp quý vị lo liệu phương tiện chuyên chở cho buổi hẹn y tế.

Những thông tin khác về chương trình

Quý vị, đại diện, hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị phải đặt chỗ trước. Quý vị cần phải cho ModivCare biết mã số ID hội viên QUEST Integration của mình, địa chỉ đến đón và nơi đến. Đại diện dịch vụ khách hàng (CSR) sẽ kiểm tra xem quý vị có đủ tiêu chuẩn không. Quý vị hội đủ điều kiện nếu ghi danh vào chương trình QUEST Integration của chúng tôi, không thể đưa đón bản thân, và chuyển đi được phê duyệt bởi UnitedHealthcare dựa trên lịch hẹn đã được xác nhận với bác sĩ chăm sóc.

Một số dịch vụ cần phải được cho phép trước. Hãy hỏi Dịch Vụ Hội Viên hoặc người chăm sóc của quý vị xem có cần xin phép không. Cần có cho phép trước đối với tất cả các phương tiện vận chuyển ngoài đảo (tức là đi đến một hòn đảo khác hoặc đến đất liền). Nếu quý vị quyết định tự thanh toán cho chuyên chở ngoài đảo của mình mà không có cho phép trước từ chúng tôi thì quý vị không thể nộp yêu cầu bồi hoàn. Tham khảo **trang 168** của Sổ Tay Hội Viên để tìm hiểu các quy tắc về cho phép trước.

Nếu thông báo trước yêu cầu chuyên chở lúc không khẩn cấp dưới 48 giờ thì quý vị sẽ được nhắc nhở về chính sách thông báo trước. Chuyển đi sẽ sắp xếp theo thời biểu và ghi vào hồ sơ của quý vị. Nếu thông báo trước yêu cầu chuyên chở lần thứ ba dưới 48 giờ, thì quý vị sẽ được yêu cầu thay đổi thời điểm hẹn.

CSR sẽ cho quý vị biết thời điểm đến đón và mã số tham chiếu cho chuyến đi. Quý vị phải chuẩn bị sẵn sàng 15 phút trước lúc phương tiện đến đón. Nên lưu giữ mã số chuyến đi để giúp CSR biết xem có thay đổi hoặc khiếu nại nào không.

Nếu quý vị không có xe đón trở về theo lịch, hãy gọi cho **“Where’s My Ride?”** theo số miễn cước 1-866-475-5748 khi xong buổi hẹn bác sĩ. ModivCare sẽ cử người đến đón quý vị về nhà. Xin lưu ý rằng tình trạng giao thông và/hoặc các trường hợp bất khả kháng khác có thể gây ra sự chậm trễ cho việc đưa đón.

Nếu phương tiện đưa đón của tôi đến trễ thì sao?

Nếu phương tiện đưa đón của quý vị đến trễ hơn 15 phút, hãy gọi cho **“Where’s My Ride?”** Số điện thoại miễn cước: 1-866-475-5748. Quý vị có thể tải miễn phí ứng dụng Quản Lý Chuyến Đi ModivCare để kiểm tra trạng thái của chuyến đi của quý vị thẳng từ điện thoại di động hoặc thiết bị di động. Nếu quý vị cần giúp lập trường mục miễn phí, hãy gọi cho ModivCare theo số điện thoại nêu trên.

Làm cách nào để được đưa đón cho những chuyến đi thường xuyên?

PCP hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị phải yêu cầu buổi hẹn theo định kỳ. Yêu cầu này phải một lần mỗi quý. bác sĩ chăm sóc có thể gọi cho ModivCare theo số miễn cước 1-866-475-5746 (hoặc fax đến số 1-866-475-5745).

174 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Làm cách nào để yêu cầu phương tiện chuyên chở cho buổi hẹn Chăm Sóc Khẩn Cấp?

Có thể thông báo trước yêu cầu chuyên chở cần gấp dưới 48 giờ. “Khẩn Cấp” là vấn đề y tế cần chăm sóc trong vòng hai mươi bốn (24) giờ, nhưng không sắp đe dọa đến tính mạng hay sức khỏe. Chúng tôi sẽ xác nhận quý vị có buổi hẹn Chăm Sóc Khẩn Cấp hoặc đang đến khám bác sĩ chăm sóc Khẩn Cấp. Muốn được chuyên chở cần gấp vào ngày cuối tuần, hãy gọi số 1-866-475-5746 (người dùng TTY: 1-866-288-3133).

Nếu trong trường hợp cấp cứu thì sao?

Nếu sức khỏe của quý vị có thể bị nguy hiểm, hãy gọi **911**. UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration chi trả xe cứu thương cho trường hợp cấp cứu. Không cần phải được cho phép trước.

Ride-Share (Đi Chung Xe) là gì?

Chúng tôi có quyền sắp xếp phương tiện chuyên chở cho nhiều hội viên, nếu chuyến đi đó không mất lâu hơn 30 phút so với nếu quý vị tự đi. Điều này được gọi là “Ride-Share.”

Có thể có người đi cùng đến địa điểm hẹn không?

Nếu cần có người giúp đỡ trong khi chờ đi hoặc trong buổi hẹn bác sĩ, thì quý vị có thể dẫn theo người đi cùng, nếu quý khách được phê duyệt trước của UnitedHealthcare. Người này thường là thân nhân, người giám hộ, hoặc thiện nguyện viên. Chúng tôi cũng có thể tìm cho quý vị một người đi cùng trong mạng lưới bác sĩ chăm sóc của chúng tôi nếu quý vị cần. Người đi cùng là người lớn có thể hỗ trợ hoặc giúp đỡ quý vị trong suốt chuyến đi. Ví dụ: quý vị có thể cần người đẩy xe lăn, đỡ quý vị đứng lên hoặc ngồi xuống ghế hoặc giường và/hoặc hỗ trợ quý vị di chuyển nếu quý vị gặp vấn đề về thị lực hoặc tầm nhìn. Nếu được duyệt, thường chỉ được chi trả **một người đi cùng** theo mỗi hội viên. Quý vị phải chứng minh rằng mình cần có người đi cùng. Vận chuyển người đi cùng đến các cuộc hẹn y tế của quý vị cần có sự cho phép trước của chúng tôi.

Hội viên dưới 18 tuổi được phép có người đi cùng. Hội viên từ 18 tuổi trở lên phải có giấy chứng nhận y tế từ PCP trước khi chúng tôi cho phép. Trẻ em hoặc trẻ sơ sinh có thể đi cùng cha/mẹ đơn thân đến cuộc hẹn bác sĩ của cha mẹ do thiếu bác sĩ chăm sóc trẻ.

Nếu phải đi ra khỏi đảo để chăm sóc y tế thì sao?

Mọi trường hợp chuyên chở ra khỏi đảo không khẩn cấp đều cần phải được cho phép trước. Việc chuyên chở phải do ModivCare sắp xếp. Việc đi lại dựa trên cuộc hẹn với bác sĩ theo lịch của quý vị. Để thiết lập chuyến đi tới một hòn đảo khác, bác sĩ của quý vị phải yêu cầu lấy hẹn trước ít nhất mười bốn (14) ngày dương lịch, khi có thể được. ModivCare sẽ cung cấp cho quý vị bản sao của sách hướng dẫn di chuyển. UnitedHealthcare sẽ không bồi hoàn hoặc chi trả cho việc di chuyển ra khỏi đảo do quý vị trực tiếp sắp xếp hoặc không được cho phép trước từ chúng tôi.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 175 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Nếu quý vị cần ai đó giúp đỡ hoặc hộ tống khi di chuyển và trong các lần thăm khám theo lịch, bác sĩ của quý vị phải yêu cầu chúng tôi cho phép trước để chúng tôi xác định xem có cần thiết phải có người đi cùng hay không (xét về sức khỏe). Người đi cùng thường là thân nhân, người giám hộ, hoặc thiện nguyện viên. Chúng tôi cũng có thể tìm cho quý vị một người đi cùng trong mạng lưới bác sĩ chăm sóc của chúng tôi nếu quý vị cần. Người đi cùng là người lớn có thể hỗ trợ hoặc giúp đỡ quý vị trong suốt chuyến đi. Ví dụ: quý vị có thể cần người đẩy xe lăn, đỡ quý vị đứng lên hoặc ngồi xuống ghế hoặc giường và/hoặc hỗ trợ quý vị di chuyển nếu quý vị gặp vấn đề về thị lực hoặc tầm nhìn.

Nếu hội viên trưởng thành phải nhập viện và không cần người đi cùng đã được chấp thuận ở lại với hội viên đó, chúng tôi sẽ thu xếp để người đi cùng này trở về đảo mà họ sinh sống. Xét về sức khỏe, nếu hội viên cần người đi cùng về nhà vào ngày xuất viện, chúng tôi sẽ cử người đi cùng đã được phê duyệt đến hỗ trợ quý vị.

Nếu phải đi ra khỏi tiểu bang để chăm sóc y tế thì sao?

Mọi trường hợp di chuyển ra khỏi tiểu bang hoặc vào đất liền không khẩn cấp đều cần phải được cho phép trước. Việc chuyên chở phải do ModivCare sắp xếp. ModivCare sẽ cung cấp cho quý vị bản sao của sách hướng dẫn di chuyển. Khi việc di chuyển ra khỏi tiểu bang được cho phép, thì quý vị sẽ được lo nơi ở và phương tiện đi lại trên mặt đất. UnitedHealthcare sẽ không bồi hoàn hoặc chi trả cho việc di chuyển do quý vị trực tiếp sắp xếp hoặc không được cho phép trước từ chúng tôi.

Các bữa ăn và chỗ ở khi đi đến đảo khác hoặc ngoài tiểu bang

Quý vị và người đi cùng được cho phép sẽ được phát phiếu trả tiền ăn ở. Nếu quý vị quyết định tự trả tiền cho chuyến đi được cho phép và sau đó yêu cầu thanh toán tiền bồi hoàn thì quý vị có thể gửi yêu cầu bồi hoàn của mình cho ModivCare cùng một bản sao (các) biên lai để xác thực.

Tiền bồi hoàn bữa ăn cho các dịch vụ y tế chỉ được phép cung cấp trong một ngày di chuyển đến đảo khác:

- Khoản bồi hoàn không được vượt quá \$15 mỗi ngày đối với tất cả các hội viên và \$15 mỗi ngày đối với người đi cùng được chấp thuận

Những thông tin khác về chương trình

Tiền bồi hoàn bữa ăn cho các dịch vụ y tế được phép cung cấp cho nhiều hơn một ngày di chuyển đến đảo khác hoặc ngoài tiểu bang:

- Số tiền bồi hoàn sẽ không vượt quá \$30.00 một ngày đối với hội viên từ 11 tuổi trở lên (có người đi cùng được phê duyệt) và \$15.00 một ngày đối với hội viên từ 10 tuổi trở xuống
- Được phép bồi hoàn cho các hội viên dưới 3 tuổi có thể ăn bằng miệng, nhưng không vượt quá \$15 một ngày
- Được phép bồi hoàn cho một chuyến đi khứ hồi đến nhà hàng hoặc cơ sở ăn uống nếu không có địa điểm nào trong vòng nửa dặm (1/2) tính từ khách sạn/nhà nghỉ của quý vị. Ngày nhận dịch vụ di chuyển đến nhà hàng hoặc cơ sở ăn uống phải khớp với ngày và khung thời gian nhận dịch vụ di chuyển từ nhà hàng hoặc cơ sở ăn uống.
- Được phép bồi hoàn nếu quý vị sử dụng thẻ EBT hoặc các quyền lợi của Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bổ Sung (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) để mua thực phẩm
- Hội viên không được bồi hoàn trong những ngày nằm viện (tính từ khi hội viên nhập viện đến khi hội viên xuất viện)
- Chúng tôi không bồi hoàn cho tiền boa và/hoặc tiền thưởng dưới bất kỳ hình thức nào (bao gồm cả việc di chuyển bằng taxi, v.v.)
- Chúng tôi không bồi hoàn cho phí giao món ăn khi quý vị đặt món ăn từ nhà hàng hoặc cơ sở ăn uống

Phí hàng không: Hành lý cá nhân hoặc phí hành lý đối với các hãng hàng không không phải là quyền lợi được bảo hiểm. UnitedHealthcare sẽ không hoàn lại cho quý vị những khoản phí này.

Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi thay đổi các gói chăm sóc sức khỏe trong khi tôi đang ở trên một hòn đảo khác hoặc ở ngoài tiểu bang để nhận được chi phí đi lại và các dịch vụ được chi trả đã được phê duyệt?

UnitedHealthcare sẽ thanh toán cho chuyến đi của quý vị để trở lại đảo quý vị sinh sống và sẽ hỗ trợ chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc sang gói chăm sóc sức khỏe mới của quý vị.

Hình thức chuyên chở nào không được UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration chi trả?

- Những dịch vụ chuyên chở đòi hỏi phải được cho phép trước nhưng lại không xin
- Phương tiện chuyên chở liên quan đến dịch vụ không cần thiết về mặt y tế
- Phương tiện chuyên chở đến nhà thuốc
- Phương tiện chuyên chở làm việc vặt cá nhân, như đi mua sắm hoặc thăm khám

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 177 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

- Phương tiện chuyên chở đến Buổi Hẹn Y Tế xem xét Tiền Phụ Cấp An Sinh SSI hoặc Xem xét điều kiện nhận Medicaid
- Phương tiện chuyên chở đến các lớp học, nhóm hỗ trợ, sự kiện cộng đồng, v.v. trừ khi được cung cấp như một phần của chương trình hành động vì sức khỏe
- Phương tiện chuyên chở cho mọi dịch vụ không được chi trả theo chương trình QUEST Integration
- Cho thuê xe trên đảo cư trú, trong chuyến đi ra ngoài đảo và/hoặc ra khỏi tiểu bang bất kể chuyến đi có được chúng tôi chấp thuận hay không
- Vận chuyển bằng xe cứu thương từ bệnh viện đến bệnh viện cho các dịch vụ không khẩn cấp (cơ sở chịu trách nhiệm về các dịch vụ này)
- Phương tiện chuyên chở cho các cá nhân có Medicare hoặc bảo hiểm khác là quyền lợi chính so với Medicaid. Medicare hoặc bảo hiểm chính khác và Medicaid có các quyền lợi và hợp đồng bảo hiểm khác nhau. Theo phạm vi bảo hiểm chính của quý vị, quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trên đảo khác với đảo quý vị đang sinh sống. Tuy nhiên, Medicaid yêu cầu quý vị phải nhận chăm sóc trên đảo quý vị sinh sống nếu những dịch vụ đó được cung cấp tại cùng hòn đảo. Nếu quý vị đến đảo khác hoặc về đất liền và những dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó được cung cấp trên đảo cư trú của quý vị, chúng tôi sẽ không chi trả cho chuyên chở của quý vị.

Nhà thuốc

UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration có cung cấp thuốc theo đơn không?

Chúng tôi cung cấp thuốc theo đơn và dịch vụ nhà thuốc khác. Các hội viên của QUEST Integration không có khoản đồng trả cho các quyền lợi nhà thuốc của họ.

Nếu quý vị có Medicare, chương trình Medicare Phần D sẽ chi trả phần lớn thuốc của quý vị. Quý vị cũng có thể được hưởng khoản đồng trả Phần D cho các loại thuốc của mình. UnitedHealthcare QUEST Integration không chi trả cho các khoản đồng trả Phần D của Medicare. Có một số loại thuốc và thuốc bán tự do không được Medicare Phần D chi trả nhưng UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration có thể chi trả. Nhớ mang theo thẻ hội viên Medicare Phần D và QUEST Integration của quý vị đến các cuộc hẹn với bác sĩ của quý vị hoặc đến nhà thuốc.

178 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Chương trình QUEST Integration của quý vị chi trả nhiều loại thuốc. Chúng tôi sử dụng danh sách khuyến cáo gọi là Danh Sách Thuốc Ưu Tiên (PDL) cho bảo hiểm của quý vị. Danh Sách Thuốc Ưu Tiên là danh sách thuốc chúng tôi sẽ chi trả. Danh Sách Thuốc Ưu Tiên giúp bác sĩ của quý vị kê đơn thuốc hoặc dược phẩm cho quý vị. Nếu thuốc của quý vị không có trong danh sách, chúng tôi có thể yêu cầu bác sĩ của quý vị sử dụng một loại thuốc tương tự. Nếu quý vị mua các loại thuốc không có trong danh sách, thì chúng tôi sẽ không hoàn trả cho quý vị. Xem Danh Sách Thuốc Ưu Tiên của QUEST Integration (danh sách thuốc) trên trang web của chúng tôi myuhc.com/CommunityPlan.

Thuốc không có trên PDL:

Nếu thuốc không có trên PDL, bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cho phép trước để quý vị được sử dụng thuốc.

Các loại thuốc được liệt kê trên PDL nhưng yêu cầu cho phép trước:

Nếu thuốc được liệt kê trên PDL nhưng thuốc đó yêu cầu cho phép trước, bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu chúng tôi phê duyệt trước để quý vị được sử dụng.

Bác sĩ của quý vị phải gửi đơn yêu cầu đến OptumRx để được xem xét và chấp thuận. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu.

UnitedHealthcare có thể cung cấp lượng thuốc khẩn cấp – lượng thuốc tối đa sử dụng trong bảy (7) ngày – cho đến khi UnitedHealthcare có thể đưa ra quyết định cần thiết về mặt y tế liên quan đến một loại thuốc mới.

Để đảm bảo rằng bác sĩ của quý vị có PDL mới nhất, UnitedHealthcare thông báo cho bác sĩ chăm sóc trước ít nhất ba mươi (30) ngày về bất kỳ loại thuốc nào sẽ bị xóa hoặc loại bỏ khỏi PDL.

Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**) để tìm hiểu về các loại thuốc trong danh mục thuốc hoặc nếu muốn có một bản sao của danh mục thuốc hoặc PDL. Quý vị cũng có thể được hưởng khoản đồng trả Phần D cho các loại thuốc của quý vị. UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration không chi trả cho các khoản đồng trả Phần D của Medicare. Có một số loại thuốc không được chi trả bởi Medicare Phần D. Các thuốc đó có thể được chi trả miễn phí theo quyền lợi nhà thuốc của QUEST Integration.

Dịch vụ đặt mua qua bưu điện

Các hội viên UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration có thể nhận thuốc được bao trả tới 30 ngày thông qua chương trình đặt mua thuốc qua bưu điện của chúng tôi. Gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để bắt đầu.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 179 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Các hội viên có bảo hiểm theo Chương trình UnitedHealthcare Medicare Dual Special Needs Program cũng có thể nhận thuốc của mình thông qua dịch vụ đặt mua qua bưu điện. Nếu quý vị cần trợ giúp mua thuốc hoặc quan tâm đến chương trình đặt hàng qua đường bưu điện có giao hàng tận nhà, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người sử dụng TTY **711**).

Nhà thuốc bán lẻ

Hội viên UnitedHealthcare Community QUEST Integration của chúng tôi có thể đến các hiệu thuốc tham gia và nhận được nguồn cung cấp hầu hết các loại thuốc được chi trả trong vòng 90 ngày.

Chương trình Nhu cầu Đặc biệt Kép của UnitedHealthcare Medicare của chúng tôi có thể nhận được nguồn cung cấp tối đa 100 ngày đối với hầu hết các loại thuốc được chi trả tại các nhà thuốc bán lẻ tham gia.

Chương trình sẽ quyết định ra sao về dược phẩm, chữa trị hoặc kỹ thuật mới?

Chương trình QUEST Integration của quý vị chi trả nhiều loại thuốc. Chúng tôi sử dụng danh sách khuyến cáo, còn gọi là Danh Sách Thuốc Ưu Tiên, cho bảo hiểm của quý vị. Danh sách khuyến cáo là danh sách các loại thuốc được chương trình bảo hiểm y tế chi trả. Danh sách khuyến cáo giúp bác sĩ của quý vị kê đơn thuốc cho quý vị. Các loại thuốc và cách chữa trị mới đang được giới thiệu mỗi quý sau khi được một ủy ban duyệt xét. UnitedHealthcare Community Plan sẽ thêm các loại thuốc vào danh sách khuyến cáo của chương trình khi cần thiết.

Một ủy ban gồm có các bác sĩ sẽ duyệt xét kỹ thuật mới. Họ sẽ đưa ra đề nghị về mức chi trả.

Chương Trình Sử Dụng Thuốc Kê Đơn Liều Cao

Một số hội viên có thể cần tham gia Chương Trình Sử Dụng Thuốc Kê Đơn Liều Cao. Chương trình này sẽ giúp dược sĩ của quý vị theo dõi tất cả các loại thuốc mà quý vị có thể đang dùng để:

- Bảo vệ sức khỏe của quý vị và giữ an toàn cho quý vị,
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục,
- Tránh trùng lặp với dịch vụ của các bác sĩ chăm sóc khác,
- Tránh việc sử dụng không thích hợp hoặc không cần thiết các quyền lợi từ chương trình Medicaid mà quý vị tham gia, và
- Tránh lạm dụng thuốc kê đơn.

180 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Chương trình này yêu cầu quý vị nhận tất cả các đơn thuốc của mình từ một hiệu thuốc. Chương trình này không thay đổi các quyền lợi chăm sóc sức khỏe hiện tại của quý vị và không áp dụng cho các loại thuốc đặc trị.

Làm cách nào để biết tôi có đang tham gia chương trình này không?

Chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị ba mươi (30) ngày trước ngày bắt đầu hoặc ngày hiệu lực của chương trình. Thư này sẽ:

- Giải thích về Chương Trình Sử Dụng Thuốc Kê Đơn Liều Cao
- Quý vị có thể chọn một hiệu thuốc để mua thuốc theo đơn

Tôi phải làm những gì?

Vui lòng yêu cầu bác sĩ của quý vị gửi đơn thuốc đến hiệu thuốc nêu trong thư mà quý vị nhận được. Quý vị phải đến hiệu thuốc nêu trong thư. Nếu quý vị đến một hiệu thuốc khác, đơn thuốc của quý vị sẽ bị từ chối và quý vị sẽ được hướng dẫn đến đúng hiệu thuốc. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị sẽ không chậm trễ trong việc nhận thuốc.

Tôi có thể thay đổi hiệu thuốc không?

Nếu quý vị đến một hiệu thuốc khác, đơn thuốc của quý vị sẽ không được cấp bán thuốc và quý vị sẽ được hướng dẫn đến đúng hiệu thuốc được chỉ định.

Quý vị có câu hỏi?

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp, vui lòng gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728**, TTY **711**, từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Dịch Vụ Điều Trị Bằng Thuốc Hỗ Trợ

UnitedHealthcare đã áp dụng chính sách Dịch Vụ Điều Trị Bằng Thuốc Hỗ Trợ (Medication Assisted Treatment, MAT) để đảm bảo rằng các hội viên của chúng tôi có quyền truy cập vào toàn bộ các lựa chọn điều trị dựa trên bằng chứng và có khả năng cứu sống, bao gồm MAT, được xác định là cần thiết về mặt y tế.

MAT là việc sử dụng thuốc, kết hợp với tư vấn và các liệu pháp sức khỏe hành vi để cung cấp cách tiếp cận “toàn diện bệnh nhân” để điều trị các rối loạn do sử dụng chất gây nghiện. Các dịch vụ MAT bao gồm can thiệp dược lý, trị liệu cá nhân/nhóm, dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng và can thiệp khủng hoảng.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 181 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

UnitedHealthcare chi trả cho tất cả các loại thuốc và tác nhân sinh học được FDA chấp thuận hoặc cấp phép được sử dụng cho MAT để điều trị chứng rối loạn sử dụng opioid.

Các yêu cầu về cho phép trước có thể khác nhau tùy thuộc vào loại dịch vụ được cung cấp và đối với các bác sĩ chăm sóc ngoại mạng.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp về các dịch vụ MAT, vui lòng gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728**, TTY **711**, từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Chi trả cho dịch vụ

Trừ khi quý vị có trách nhiệm chia sẻ chi phí (tham khảo **trang 47** để được giải thích về Phí Tồn Chia Sẻ), quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ được chi trả miễn là tuân theo các quy định hiện hành của chương trình bảo hiểm y tế. UnitedHealthcare sẽ không thanh toán hoặc bồi hoàn cho các dịch vụ không được chương trình bảo hiểm y tế chi trả hoặc cho các dịch vụ được chi trả trong đó không tuân theo các quy định hiện hành của chương trình. Bác sĩ chăm sóc dịch vụ có thể lập hóa đơn trực tiếp cho quý vị đối với các dịch vụ không được chương trình bảo hiểm chi trả hoặc các dịch vụ được chi trả nhưng quý vị không tuân thủ các quy tắc của chương trình bảo hiểm. Bác sĩ chăm sóc dịch vụ của quý vị cũng có thể lập hóa đơn trực tiếp đối với các dịch vụ được chi trả nhưng đã vượt quá giới hạn quyền lợi. Nhà cung cấp hoặc bác sĩ của quý vị phải được quý vị đồng ý bằng văn bản trước khi cung cấp dịch vụ để xác nhận rằng quý vị đang chấp nhận trách nhiệm tài chính đối với bất kỳ dịch vụ không được chi trả nào hoặc đối với các dịch vụ được chi trả đã vượt quá giới hạn quyền lợi. Nếu nhà cung cấp hoặc bác sĩ của quý vị không nhận được sự đồng ý bằng văn bản từ quý vị trước khi cung cấp các dịch vụ mà chúng tôi không bao trả hoặc các dịch vụ được bao trả vượt quá giới hạn quyền lợi, bác sĩ hoặc nhà cung cấp của quý vị không thể yêu cầu quý vị phải chịu trách nhiệm pháp lý hoặc thanh toán phần chênh lệch cho các dịch vụ đó.

Tất cả các dịch vụ phải được cung cấp bởi bác sĩ chăm sóc tham gia UnitedHealthcare QUEST Integration, trừ khi không có bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới nào sống trên đảo của quý vị cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế. Chúng tôi không yêu cầu cho phép trước đối với các trường hợp cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và trong các trường hợp sau:

1. Phụ nữ đang mang thai ở tam cá nguyệt thứ hai hoặc thứ ba vào ngày trước ngày họ ghi danh vào UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration có thể tiếp tục nhận các dịch vụ trước sinh, trong khi sinh và sau sinh từ Bác sĩ sản khoa/phụ khoa hoặc bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới.

182 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

2. Các hội viên nhận các dịch vụ được bảo hiểm chi trả cần thiết về mặt y tế vào ngày trước khi ghi danh vào UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới của mình:
 - Ít nhất là chín mươi (90) ngày theo lịch hoặc cho tới khi hội viên đã nhận được một đánh giá về sức khỏe và chức năng bởi Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe cho các cá nhân có Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt (SHCN) và những người nhận các dịch vụ Hỗ Trợ và Dịch Vụ Dài Hạn (LTSS)
 - Ít nhất là bốn mươi lăm (45) ngày hoặc cho tới khi các nhu cầu về y tế của hội viên đã được đánh giá hoặc đánh giá lại bởi PCP đã phê duyệt một lần điều trị

Tham khảo **trang 168** của Sổ Tay Hội Viên này để xem các yêu cầu về cho phép trước.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị cần tìm bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới, vui lòng gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để được hỗ trợ.

Bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị phải gửi yêu cầu thanh toán bảo hiểm tới UnitedHealthcare QUEST Integration để thanh toán và chúng tôi sẽ thanh toán trực tiếp cho bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị.

Để tránh phải tự trả tiền cho các dịch vụ, quý vị nên hỏi bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc của mình các câu hỏi sau để đảm bảo rằng (các) dịch vụ được đề xuất sẽ được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị chi trả và tuân thủ các quy tắc hiện hành của chương trình bảo hiểm y tế:

1. (Các) dịch vụ ông/bà đề xuất có được chương trình bảo hiểm y tế của tôi chi trả không?
 - a. Nếu (các) dịch vụ không được chương trình bảo hiểm y tế của tôi chi trả, tôi có các lựa chọn khác mà được chương trình của tôi chi trả không?
 - b. Nếu không có lựa chọn khác mà chương trình bảo hiểm y tế của tôi chi trả:
 - i. Ông/bà có thể giới thiệu tôi tới bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc khác để xin ý kiến thứ hai không?
 1. Nếu cả hai bác sĩ đồng ý rằng không có các lựa chọn khác được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị chi trả, nhưng họ cảm thấy rằng các dịch vụ được đề xuất là cần thiết về mặt y tế, thì hãy hỏi bác sĩ của quý vị xem họ có gửi yêu cầu cấp phép trước cho UnitedHealthcare không.
2. (Các) dịch vụ được đề xuất có cần được cho phép trước từ chương trình bảo hiểm y tế của tôi hay không?
 - a. Nếu vậy, ông/bà có gửi cho phép trước tới chương trình bảo hiểm y tế của tôi không?
 - b. Làm thế nào tôi biết được chương trình bảo hiểm y tế của tôi đã chấp thuận yêu cầu cho phép trước?

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 183 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

- c. Nếu chương trình bảo hiểm y tế của tôi từ chối yêu cầu cho phép trước, ông/bà có thể chỉ cho tôi các bước tiếp theo không?
3. Bác sĩ hoặc người chăm sóc mà ông/bà giới thiệu tôi tới nhận (các) dịch vụ có tham gia trong chương trình bảo hiểm y tế của tôi không?
 - a. Nếu không, ông/bà có thể giới thiệu tôi tới một bác sĩ chăm sóc có tham gia vào chương trình bảo hiểm y tế của tôi được không?
 - b. Nếu không có người chăm sóc trong mạng lưới, các dịch vụ có được cung cấp bởi người chăm sóc ngoài mạng lưới không? Nếu có, quý vị có gửi yêu cầu phê duyệt trước tới chương trình bảo hiểm y tế của tôi không?
 - c. Làm thế nào tôi biết được chương trình bảo hiểm y tế của tôi đã chấp thuận yêu cầu cho phép trước?
 - d. Nếu chương trình bảo hiểm y tế của tôi từ chối yêu cầu cho phép trước, ông/bà có thể chỉ cho tôi các bước tiếp theo không?
4. Nếu bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị giới thiệu quý vị đến một trung tâm chăm sóc khẩn cấp không thuộc mạng lưới của UnitedHealthcare Community Plan cho các dịch vụ không phải cấp cứu như chụp X quang vì lý do họ không có máy móc hoặc thiết bị chụp X quang thì quý vị nên hỏi bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc của mình các câu hỏi sau đây:
 - a. Ông/bà có thể giới thiệu tôi tới một bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới không?
 - b. Nếu không có bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới, ông/bà có gửi yêu cầu cho phép trước tới chương trình bảo hiểm y tế của tôi không?
 - c. Làm thế nào tôi biết được chương trình bảo hiểm y tế của tôi đã chấp thuận yêu cầu cho phép trước?
 - d. Nếu chương trình bảo hiểm y tế của tôi từ chối yêu cầu cho phép trước, ông/bà có thể chỉ cho tôi các bước tiếp theo không?

Sẽ thế nào nếu tôi trả chi phí xuất túi cho các dịch vụ được chi trả?

Quý vị không nên tự trả cho các dịch vụ được chương trình UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration chi trả. Chúng tôi sẽ hoàn tiền cho quý vị nếu quý vị trả tiền xuất túi mà không có sự phê duyệt trước của UnitedHealthcare.

Những thông tin khác về chương trình

Các dịch vụ được chi trả phải được cung cấp bởi bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới của UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration trừ khi không có bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới nào có thể cung cấp (các) dịch vụ cần thiết về mặt y tế trong khung thời gian cần thiết để điều trị bệnh trạng của quý vị. Bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị phải gửi yêu cầu thanh toán bảo hiểm cho chương trình UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration để thanh toán. Thanh toán sẽ được trả trực tiếp cho bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị. Số tiền thanh toán sẽ dựa trên hợp đồng của bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới với UnitedHealthcare Community Plan.

Chúng tôi sẽ bồi hoàn cho bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới cho các dịch vụ được chi trả, miễn là tuân theo tất cả các quy định hiện hành của chương trình bảo hiểm y tế. Chúng tôi sẽ không hoàn tiền cho quý vị nếu quý vị trả tiền xuất túi mà không có sự phê duyệt trước của chúng tôi.

Yêu cầu bồi hoàn của hội viên

Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên để bàn thảo về yêu cầu của quý vị. Xin nhớ rằng, chúng tôi sẽ không hoàn tiền cho quý vị nếu quý vị trả tiền xuất túi mà không có sự phê duyệt trước của chúng tôi. Dịch Vụ Hội Viên có thể cung cấp cho quý vị một biểu mẫu yêu cầu bồi hoàn, mà quý vị cần hoàn thành và gửi lại cho UnitedHealthcare Community Plan. Các biểu mẫu yêu cầu bồi hoàn phải bao gồm tất cả thông tin bắt buộc và phải được UnitedHealthcare Community Plan nhận trong vòng một năm kể từ ngày (các) dịch vụ được cung cấp. Tài liệu được yêu cầu bao gồm các bản sao biên lai, hóa đơn ghi chi tiết từng mục, bản giải thích về quyền lợi (EOB) từ bác sĩ chăm sóc dịch vụ chính của quý vị và bất kỳ thông tin bổ sung nào khác mà chúng tôi có thể cần để đưa ra quyết định. Chúng tôi sẽ chỉ hoàn lại tiền cho các yêu cầu đã được chúng tôi cho phép trước.

Chúng tôi sẽ xem xét tất cả các yêu cầu bồi hoàn của hội viên để xác định xem các yêu cầu đó có đáp ứng tất cả các quy tắc sau đây của chương trình bảo hiểm y tế hay chưa:

1. (Các) dịch vụ được cung cấp có phải là quyền lợi được chi trả không?
2. Có cần xin phê duyệt trước đối với (các) dịch vụ được bao trả không? Nếu có, hồ sơ đã có thông tin phê duyệt trước chưa?
3. Nếu (các) dịch vụ được chi trả do bác sĩ chăm sóc ngoài mạng lưới cung cấp, trong hồ sơ đã có cho phép trước chưa?

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 185 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Tôi sẽ được bồi hoàn bao nhiêu cho các dịch vụ được chi trả?

Số tiền bồi hoàn sẽ dựa trên Biểu phí của UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration Medicaid và sẽ được xác định khi yêu cầu của quý vị đã được xử lý. Chúng tôi sẽ **chỉ** bồi hoàn tối đa bằng số tiền được cho phép trong Biểu Phí Y Tế của UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration **hoặc ít hơn**. Nếu số tiền quý vị trả cho bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị thấp hơn số tiền được cho phép theo Biểu Phí của UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration Medicaid, chúng tôi sẽ chỉ bồi hoàn cho quý vị số tiền quý vị đã trả. **Đây là lý do tại sao điều quan trọng là quý vị không được trả tiền cho các dịch vụ được chi trả bằng chi phí của mình.** Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về số tiền bồi hoàn sau khi yêu cầu của quý vị được xử lý trong hệ thống của chúng tôi.

Nếu nhận hóa đơn từ bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc khác thì sao?

Nếu quý vị nhận hóa đơn từ bác sĩ, bệnh viện, hay bác sĩ chăm sóc khác thì hỏi họ tại sao lại tính tiền quý vị. Hãy cung cấp cho họ thông tin về phạm vi bảo hiểm UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration của quý vị và đề nghị gửi cho chúng tôi yêu cầu thanh toán bảo hiểm. Hãy nhớ rằng UnitedHealthcare QUEST Integration sẽ **chỉ** chi trả cho các dịch vụ được chi trả, bao gồm các dịch vụ không được chi trả đã được phê duyệt bởi chương trình bảo hiểm y tế miễn là tuân thủ mọi quy tắc hiện hành của chương trình. Bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị không được tính cho quý vị số tiền còn thiếu trên hóa đơn cho những dịch vụ đó.

Tôi có thể gọi cho ai nếu tôi nhận được một hóa đơn khác từ cùng bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc?

Hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Phải chắc chắn là quý vị cầm hóa đơn trước mặt mình. Quý vị cần cho Dịch Vụ Hội Viên biết ai gửi hóa đơn đến, ngày dịch vụ, số tiền, địa chỉ và số điện thoại của người chăm sóc. Quý vị cũng cần cho biết tên, số thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration và thông tin khác của mình khi được yêu cầu cung cấp. Chúng tôi sẽ gọi cho bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị để thảo luận về hóa đơn nhằm quyết định hành động cần thiết để xử lý hóa đơn đó.

Nếu tôi chọn nhận các dịch vụ không được UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration chi trả mà không được phép trước, bác sĩ của tôi có thể lập hóa đơn các dịch vụ này cho tôi không?

Bác sĩ của quý vị phải nhận được Thông Báo trước cho Người Thụ Hưởng (ABN) hoặc tài liệu bằng văn bản cho thấy quý vị đã đồng ý thanh toán cho các dịch vụ không được chi trả mà chúng tôi chưa phê duyệt. ABN phải có chữ ký của quý vị và xác nhận của văn phòng bác sĩ rằng quý vị đã đồng ý thanh toán cho các dịch vụ không được chi trả trước (bao gồm các dịch vụ được chi trả đã vượt quá giới hạn quyền lợi) khi nhận dịch vụ.

186 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Nếu có bảo hiểm sức khỏe khác ngoài QUEST Integration thì sao?

Điều kiện của tiêu chuẩn được QUEST Integration, là quý vị phải báo cáo mọi thông tin bảo hiểm cho DHS. Nếu quý vị bị hủy khoản chi trả bảo hiểm y tế tư nhân, được hưởng khoản chi trả bảo hiểm mới hoặc nếu quý vị có thắc mắc về chương trình bảo hiểm của bên thứ ba, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Có bảo hiểm khác sẽ không ảnh hưởng đến việc quý vị có đủ tiêu chuẩn được QUEST Integration hay không, từ khi quý vị có bảo hiểm Medicaid từ một tiểu bang khác. Quý vị không thể được chi trả bảo hiểm Medicaid ở nhiều tiểu bang. Quý vị cần đảm bảo rằng bảo hiểm Medicaid của mình ở tiểu bang khác đã được chấm dứt để tránh bị từ chối yêu cầu thanh toán bảo hiểm.

UnitedHealthcare Community Plan sẽ phối hợp các quyền lợi chăm sóc sức khỏe với các hãng bảo hiểm hoặc chi trả khác như thương mại, Medicare, trách nhiệm pháp lý của bên thứ ba (chẳng hạn như hãng bảo hiểm ô tô hoặc xe cơ giới, bảo hiểm nhà tư nhân, v.v.). QUEST Integration sẽ luôn là người trả tiền cuối cùng.

Quyền hạn và trách nhiệm

Quyền hạn và trách nhiệm chăm sóc sức khỏe với tư cách là hội viên của chương trình UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration là gì?

UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration có các chính sách và quy trình bằng văn bản để đảm bảo tuân thủ các luật và quy định của liên bang và Tiểu bang liên quan đến quyền của hội viên. UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration đảm bảo rằng nhân viên, bác sĩ chăm sóc có hợp đồng và nhà thầu phụ cũng như bác sĩ chăm sóc của mình tuân thủ và bảo vệ tất cả các quyền của hội viên.

Là hội viên QUEST Integration, quý vị có quyền:

- Lấy thông tin về quyền của quý vị theo cách quý vị dễ hiểu, bằng định dạng thay thế như chữ nổi Braille hay băng âm thanh và theo cách quan tâm đến nhu cầu đặc biệt của quý vị. Có thông tin hội viên bằng tiếng Ilocano, tiếng Việt, tiếng Hoa (phồn thể) và tiếng Hàn. Có những dịch vụ này miễn phí cho quý vị.
- Được tôn trọng phẩm cách và sự riêng tư cá nhân
- Yêu cầu giữ kín đáo tất cả hồ sơ cũng như thông tin y tế và cá nhân
- Được cho biết về các lựa chọn trị liệu có sẵn, theo cách dễ hiểu, bất kể mức chi trả phí tổn hay quyền lợi
- Tham gia lấy quyết định về cách chăm sóc cho mình, kể cả quyền từ chối chữa trị

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 187 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

- Không bị giam giữ hay cô lập, trừ khi điều đó cần thiết cho sức khỏe và sự an toàn của quý vị. Không được dùng việc chữa trị để khống chế, trừng phạt, trả thù hoặc chỉ dùng cho mục đích tiện lợi.
- Yêu cầu cung cấp và lấy bản sao hồ sơ cũng như yêu cầu điều chỉnh hay sửa chữa hồ sơ
- Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp với 42 CFR Phần 438.206 đến 438.210 (ví dụ, tính sẵn có của dịch vụ, hoặc nhận thông tin theo cách quý vị dễ hiểu)
- Vận dụng quyền hạn và nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại mà không gây bất cứ ảnh hưởng nào đến cách thức trị liệu cho quý vị
- Đến thẳng dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ và người chăm sóc sức khỏe phụ nữ nào tham gia vào UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration
- Lấy ý kiến thứ hai miễn phí từ bác sĩ chăm sóc trong mạng lưới
- Sử dụng dịch vụ từ bác sĩ chăm sóc không thuộc UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration mà không phải trả thêm tiền, nếu loại dịch vụ cần thiết đó không có trong mạng lưới của chúng tôi
- Sử dụng dịch vụ theo mức thời gian chờ đợi. Các tiêu chuẩn về thời gian chờ cho các cuộc hẹn được liệt kê tại **trang 51** thuộc mục **Mất bao lâu để có thể gặp PCP hoặc bác sĩ.**
- Được chăm sóc theo cách thức thích hợp với văn hóa của quý vị
- Sử dụng dịch vụ được điều phối
- Được bảo vệ quyền riêng tư cá nhân
- Tham gia vào phát triển chương trình dịch vụ và chăm sóc của quý vị, nếu cần có chương trình này
- Được đến khám bác sĩ chuyên khoa (nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt)
- Không bị từ chối dịch vụ hoặc giảm số lượng, thời gian hoặc phạm vi dịch vụ chỉ dựa trên chẩn đoán, loại bệnh tật hoặc bệnh trạng
- Lấy thông tin về phí tổn chia sẻ, nếu có. Xem **trang 47** thuộc mục **Chia sẻ chi phí (Phí ghi danh) là gì** để biết thêm thông tin về chia sẻ chi phí.
- Lấy thông tin về UnitedHealthcare Community Plan, các dịch vụ, tổ chức, bác sĩ chăm sóc và bác sĩ thực hành của chương trình này
- Lấy bản sao của bản những quyền hạn và trách nhiệm này và đề nghị với họ. Được giải thích về những điều quý vị thắc mắc.
- Chỉ phải trả phần phí tổn chia sẻ được DHS cho phép

Những thông tin khác về chương trình

- Luật Quyền và Trách Nhiệm của Bệnh Nhân theo Quy Chế Duyệt Lại của Hawai'i (Hawai'i Revised Statutes, hay HRS) 432E. Những quyền này bao gồm nhưng không giới hạn ở thông tin sự cần thiết về y tế, đánh giá sử dụng, kháng nghị và khiếu nại (bao gồm khiếu nại nội bộ được giải quyết nhanh), yêu cầu đánh giá bên ngoài (bao gồm đánh giá nhanh), tham gia vào các quyết định liên quan đến chăm sóc sức khỏe của quý vị, v.v. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các quyền này trong Sổ Tay Hội Viên.
- **Không** chịu trách nhiệm pháp lý đối với:
 - Các khoản nợ của UnitedHealthcare Community Plan nếu UnitedHealthcare Community Plan ngừng hoạt động kinh doanh
 - Dịch vụ được chi trả mà UnitedHealthcare Community Plan đã cung cấp nhưng DHS không chi trả dịch vụ đó cho UnitedHealthcare Community Plan
 - Dịch vụ được chi trả mà DHS hoặc UnitedHealthcare Community Plan không chi trả dịch vụ đó cho bác sĩ chăm sóc
 - Khoản tiền trả cho dịch vụ được chi trả theo hợp đồng, thư giới thiệu, hoặc dàn xếp khác nhiều hơn số tiền quý vị còn nợ nếu UnitedHealthcare Community Plan trực tiếp cung cấp dịch vụ

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản về một thay đổi lớn hoặc bất kỳ thay đổi nào về thông tin chương trình, bao gồm cả việc chấm dứt bác sĩ chăm sóc mạng. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị ít nhất ba mươi (30) ngày trước ngày dự kiến có hiệu lực của thay đổi và/hoặc chấm dứt hoặc mười lăm (15) ngày sau khi nhận được hoặc ban hành thông báo chấm dứt.

Là hội viên QUEST Integration và đối tác chăm sóc sức khỏe của quý vị, quý vị có trách nhiệm:

- Hiểu rõ từng quyền hạn của mình theo chương trình QUEST Integration
- Nêu thắc mắc nếu quý vị chưa hiểu rõ quyền hạn của mình
- quý vị phải báo cáo những thay đổi có thể ảnh hưởng đến tư cách hội viên của quý vị cho nhân viên phụ trách hồ sơ của DHS trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày thay đổi. Kết quả dịch vụ ví dụ về những thay đổi bao gồm thay đổi hộ gia đình (chuyển đến và ra khỏi nhà, địa chỉ gửi thư, số điện thoại), cái chết của một hội viên hoặc hội viên trong gia đình (vợ/chồng hoặc người phụ thuộc), chuyển sang LTSS, thay đổi tình trạng sức khỏe (mang thai hoặc thương tật vĩnh viễn) hoặc việc làm (công việc bán thời gian hoặc toàn thời gian, bao gồm cả việc mất việc làm). quý vị cũng phải báo cáo khi ai đó được đưa vào bệnh viện tâm thần của tiểu bang, Cơ sở Cải huấn Thanh niên Hawaii, hoặc nhà tù, không thể đáp ứng các yêu cầu về quyền công dân, tình trạng người nước ngoài, ảnh và giấy tờ tùy thân, thay đổi số an sinh xã hội, kết hôn, ly hôn, sinh hoặc nhận con nuôi một đứa trẻ, bảo hiểm y tế khác, v.v.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 189 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

- Tuân theo các chính sách và phương thức của QUEST Integration và Medicaid
 - Học hỏi và tuân theo điều lệ của UnitedHealthcare Community Plan và Medicaid
 - Chọn Bác Sĩ Chăm Sóc Chính
 - Thực hiện những thay đổi về Bác Sĩ Chăm Sóc Chính như định rõ từ UnitedHealthcare Community Plan
 - Giữ đúng hẹn
 - Hủy các cuộc hẹn trước và kịp thời (tức là ít nhất 48 giờ trước ngày hẹn theo lịch của quý vị)
 - Liên lạc trước với Bác Sĩ Chăm Sóc Chính khi có trường hợp chăm sóc không khẩn cấp
 - Lấy giấy chấp thuận từ Bác Sĩ Chăm Sóc Chính trước khi đến khám bác sĩ chuyên khoa
 - Hiểu rõ khi nào nên đến phòng cấp cứu
- Chia sẻ thông tin sức khỏe mà UnitedHealthcare Community Plan, bác sĩ của quý vị hay bác sĩ chăm sóc sức khỏe khác cần biết để chăm sóc
 - Bàn thảo với bác sĩ chăm sóc về tình trạng sức khỏe của mình. Nêu thắc mắc về công việc chăm sóc cho quý vị.
 - Giúp bác sĩ chăm sóc lấy hồ sơ bệnh án của quý vị
- Tham gia lấy quyết định về cách chữa trị, thực hiện lựa chọn, và hành động để giữ gìn sức khỏe
 - phối hợp với bác sĩ chăm sóc để xem cách chăm sóc nào tốt nhất
 - Hiểu rõ vấn đề sức khỏe của quý vị và những điều quý vị thực hiện ảnh hưởng như thế nào đến sức khỏe của mình
 - Hiểu biết các lựa chọn chữa trị
 - Làm theo lời khuyên, chương trình hành động vì sức khỏe và chỉ dẫn mà quý vị đã đồng ý với bác sĩ. Báo cho bác sĩ biết nếu quý vị cần có thay đổi.
 - Tôn trọng bác sĩ chăm sóc và ban nhân viên của họ
- Trình báo mọi hành vi sai trái hoặc gian lận mà quý vị nghĩ đang xảy ra
- Quản lý một cách thích hợp các thiết bị và nguồn tiếp liệu y tế được cung cấp cho quý vị
- Các trách nhiệm khác của hội viên được liệt kê trong toàn bộ tài liệu này (tức là yêu cầu thẻ ID hội viên thay thế, báo cáo nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng, v.v.)

Than phiền và khiếu nại

Chúng tôi có thể trợ giúp quý vị khi quý vị có thắc mắc hoặc than phiền về các dịch vụ của QUEST Integration. Quý vị có thể không phải lúc nào cũng hài lòng với giải đáp của chúng tôi cho thắc mắc của quý vị. Quý vị có thể bày tỏ sự không hài lòng bằng cách nộp thư than phiền hay khiếu nại. Nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng tại Hawai'i của chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị về điều này.

Quý vị có thể yêu cầu bác sĩ hay người nào khác đại diện cho quý vị. Quý vị có thể cho chúng tôi biết đó là ai. Nên thỏa thuận bằng văn bản. Quý vị có thể tự báo cho chúng tôi biết quý vị muốn chọn ai là người đại diện cho mình hoặc quý vị có thể sử dụng Biểu Mẫu Chỉ Định Người Đại Diện (Appointment of Representative, AOR) của chúng tôi. Quý vị có thể tải miễn phí bản sao của Biểu Mẫu AOR tại myuhc.com/CommunityPlan. Quý vị cũng có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để yêu cầu bản sao miễn phí qua đường bưu điện, fax hoặc email. Điều này cho chúng tôi biết chúng tôi đang giúp đúng người.

Ngôn ngữ thứ nhất của quý vị có thể không phải là tiếng Anh. Quý vị có thể nhận thông tin bằng ngôn ngữ quý vị mong muốn. Chúng tôi có thể thực hiện điều này thông qua bản dịch bằng văn bản hoặc phiên dịch miệng. Hãy gọi để xin cấp thiết bị viễn thông dành cho người khiếm thính hoặc điện thoại văn bản người sử dụng TTY: **711** nếu quý vị bị khiếm thính.

Thư than phiền hay khiếu nại của quý vị sẽ được người không tham gia lấy quyết định về trường hợp của quý vị ở bất cứ mức nào duyệt xét. Chuyên gia chăm sóc sức khỏe có chuyên môn y tế phù hợp sẽ duyệt xét những trường hợp giải quyết các dịch vụ y tế như:

- Thư than phiền hay khiếu nại giải quyết các vấn đề y tế
- Thư than phiền liên quan đến duyệt xét đơn khiếu nại nhanh
- Đơn khiếu nại do được chấp thuận dịch vụ ít hơn dịch vụ yêu cầu
- Đơn khiếu nại do bị từ chối do không cần thiết về y tế

Than phiền

Than phiền là gì?

Than phiền là khi quý vị không hài lòng với chúng tôi hay một trong những người chăm sóc của chúng tôi. Ví dụ về một điều nào đó mà quý vị có thể không hài lòng là:

- Những vấn đề về chất lượng dịch vụ hoặc chăm sóc
- Cách điều hành văn phòng của Chương Trình hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị
- Nếu Chương Trình hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị thô lỗ

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 191 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

- Thời gian chờ trong khi thăm khám với bác sĩ chăm sóc
- Không nhận được thông tin cần thiết
- Không tôn trọng các quyền của hội viên ngay cả khi yêu cầu hành động khắc phục đối với Chương trình
- Quý vị không đồng ý với thời gian mà Chương trình đề xuất để đưa ra quyết định cho các ủy quyền trước

Khiếu nại không bao gồm việc không hài lòng với một quyết định quyền lợi bất lợi do Chương Trình đưa ra.

Tôi nên làm gì nếu tôi muốn khiếu nại?

Chúng tôi muốn giúp đỡ. Quý vị, đại diện của quý vị hoặc bác sĩ chăm sóc với sự đồng ý bằng văn bản của quý vị cho phép thay mặt quý vị cho chúng tôi biết bằng cách gọi hay gửi thư cho chúng tôi. Nếu cần thiết thì quý vị sẽ được cung cấp thông dịch viên miễn phí. Quý vị có thể gửi thư than phiền cho chúng tôi theo địa chỉ **hi_ag@uhc.com**. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Quý vị cũng có thể gửi thư bằng văn bản cho:

UnitedHealthcare Community Plan
Attention: Appeals Department
1132 Bishop St., Suite 400
Honolulu, HI 96813
Fax: 1-844-700-7938

Thời hạn đệ thư than phiền như thế nào?

Không có giới hạn thời gian khi nộp thư than phiền.

Điều gì xảy ra sau khi quý vị nhận thư than phiền?

Sau khi nhận thư than phiền của quý vị, thì chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc. Thư này sẽ cho quý vị biết chúng tôi đã nhận thư than phiền của quý vị. Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết kết quả than phiền bằng văn bản. Thư này sẽ được gửi cho quý vị trong vòng 30 ngày sau khi chúng tôi nhận thư than phiền của quý vị.

Những thông tin khác về chương trình

Nếu không hài lòng với trả lời của quý vị đối với thư than phiền của tôi thì sao?

Nếu không hài lòng với trả lời của chúng tôi thì quý vị có thể yêu cầu duyệt xét than phiền từ tiểu bang bằng cách gọi cho Ban Med-QUEST theo số **1-808-692-8094**. Quý vị cũng có thể gửi thư bằng văn bản cho:

**Med-QUEST Division Health Care Services Branch
P.O. Box 700190
Kapolei, HI 96709-0190**

Quý vị phải gọi hay gửi thư cho Med-QUEST trong vòng 30 ngày kể từ ngày chúng tôi trả lời.

Kháng cáo

Kháng cáo là gì?

Kháng cáo là khi quý vị không hài lòng hay không đồng ý với quyết định của chúng tôi hoặc xác định quyền lợi bất lợi về các dịch vụ liên quan đến chăm sóc sức khỏe. Ví dụ, có thể nộp đơn kháng cáo khi bị từ chối, trì hoãn, hạn chế, hay ngưng dịch vụ được bao trả. Quý vị cũng có thể nộp đơn kháng cáo nếu yêu cầu bồi hoàn bị từ chối.

Làm cách nào để đệ đơn kháng cáo?

Quý vị, đại diện được ủy quyền của quý vị hoặc người chăm sóc với sự đồng ý bằng văn bản của quý vị cho phép đại diện thay cho quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách gọi hay gửi thư cho chúng tôi. Nếu cần thiết thì quý vị sẽ được cung cấp thông dịch viên miễn phí. Quý vị có thể gửi đơn kháng nghị cho chúng tôi theo địa chỉ **hi_ag@uhc.com**. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số miễn cước: **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Quý vị cũng có thể gửi thư bằng văn bản cho:

**UnitedHealthcare Community Plan
Attention: Appeals Department
1132 Bishop St., Suite 400
Honolulu, HI 96813
Fax: 1-844-700-7938**

Quý vị có thể cung cấp bằng chứng cho chúng tôi để dẫn chứng cho khiếu nại của mình, trình bày trực tiếp hoặc bằng văn bản. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết cách cung cấp thêm thông tin cho chúng tôi. Quý vị hay đại diện được ủy quyền của quý vị có thể duyệt xét hồ sơ của quý vị, bao gồm hồ sơ bệnh án và bất cứ tài liệu và hồ sơ nào khác dùng trước hay trong tiến trình khiếu nại..

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 193
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Thời hạn đệ thư khiếu nại như thế nào?

Quý vị phải gửi thư khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên thư từ chối, còn được gọi là Thông báo Quyết định Quyền Lợi Bất Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination, NABD).

Điều gì xảy ra sau khi quý vị nhận đơn khiếu nại của tôi?

Sau khi nhận đơn khiếu nại của quý vị, thì chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc. Thư này sẽ cho quý vị biết là chúng tôi đã nhận đơn khiếu nại của quý vị. Chúng tôi cũng sẽ cho biết về quyết định đối với đơn khiếu nại của quý vị bằng văn bản. Thư này sẽ được gửi cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận thư khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị xin thêm thời gian, thì chúng tôi có thể gia hạn thêm tối đa 14 ngày. Nếu cần thêm thông tin, thì chúng tôi cũng có thể gia hạn thêm tối đa 14 ngày. Chúng tôi sẽ gọi điện và gửi cho quý vị một lá thư trong vòng 2 ngày theo lịch nếu chúng tôi gia hạn thời gian.

Điều gì xảy ra với dịch vụ của tôi trong tiến trình khiếu nại?

Để tiếp tục sử dụng dịch vụ trong khi kháng nghị, quý vị phải gửi đơn kháng nghị cho chúng tôi trong vòng 10 ngày sau khi gửi Thông Báo Quyết Định Quyền Lợi Bất Lợi hoặc sau ngày chấm dứt, cắt giảm hay tạm ngừng dịch vụ. Dịch vụ chỉ tiếp tục trong các trường hợp sau đây:

- Quý vị yêu cầu gia hạn quyền lợi
- Đơn khiếu nại hoặc yêu cầu Buổi Điều Trần Hành Chính cấp tiểu bang được đệ nộp đúng hạn
- Đơn khiếu nại hoặc yêu cầu Buổi Điều Trần Hành Chính cấp tiểu bang liên quan đến việc từ chối, cắt giảm hay hoãn các dịch vụ được phép trước đó
- Các dịch vụ theo y lệnh của bác sĩ chăm sóc được ủy quyền
- Thời gian phê duyệt sử dụng ban đầu chưa kết thúc

Nếu quý vị không khiếu nại hoặc yêu cầu buổi điều trần trong vòng 10 ngày, thì dịch vụ đó có thể bị chấm dứt. Nếu đơn khiếu nại của quý vị bị từ chối thì quý vị có thể phải trả chi phí dịch vụ đã nhận trong quá trình khiếu nại.

Khiếu nại được xử lý nhanh là gì?

Kháng cáo được xử lý nhanh là khi quý vị, đại diện ủy quyền, hoặc người chăm sóc của quý vị nghĩ rằng chúng tôi cần phải lấy quyết định nhanh chóng dựa trên tình trạng sức khỏe của quý vị. Đó là khi việc dành thời gian cho một kháng nghị thông thường có thể gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe thể chất hoặc tinh thần, hay khả năng đạt được, duy trì hoặc khôi phục hoạt động tốt nhất của quý vị.

194 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Thời gian xem xét đơn khiếu nại xử lý nhanh mất bao lâu?

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của mình trong vòng 72 giờ. Chúng tôi cũng sẽ cho biết về quyết định đối với đơn khiếu nại của quý vị bằng văn bản. Chúng tôi sẽ gửi thư cho bác sĩ của quý vị. Nếu quý vị xin thêm thời gian, thì chúng tôi có thể gia hạn thêm tối đa 14 ngày. Nếu cần thêm thông tin, thì chúng tôi cũng có thể gia hạn thêm tối đa 14 ngày. Chúng tôi sẽ gửi thư báo cho quý vị biết nếu chúng tôi gia hạn thêm thời gian.

Điều gì xảy ra nếu chúng tôi từ chối yêu cầu khiếu nại xử lý nhanh?

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu khiếu nại xử lý nhanh, thì đơn khiếu nại được xem xét theo tiến trình giải quyết khiếu nại bình thường, sẽ được giải quyết trong vòng 30 ngày kể từ ngày chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ gọi cho quý vị để cho biết là đơn khiếu nại không được giải quyết như là khiếu nại xử lý nhanh và cũng sẽ cho biết quý vị có thể nộp thư khiếu nại. Chúng tôi cũng sẽ gửi thông báo cho quý vị trong vòng hai (2) ngày. Thông báo đó sẽ cho quý vị biết có thể đệ đơn khiếu nại với chúng tôi về việc bị từ chối xem xét theo tiến trình giải quyết nhanh.

Nếu không hài lòng với trả lời của quý vị đối với đơn khiếu nại của tôi thì sao?

Nếu không đồng ý với quyết định của chúng tôi thì quý vị, đại diện được ủy quyền hay bác sĩ chăm sóc của quý vị với văn bản đồng ý có thể yêu cầu Buổi Điều Trần Hành Chính Tiểu Bang. Quý vị có 120 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được quyết định khiếu nại bất lợi để yêu cầu buổi điều trần. Trong quá trình này, Tiểu Bang có thể cấp bất kỳ quyền kháng nghị nào cho bác sĩ chăm sóc đối với trường hợp Chương Trình Bảo Hiểm không chi trả một dịch vụ. Quý vị có thể yêu cầu buổi điều trần bằng cách gửi thư đến:

State of Hawai'i
Department of Human Services
Administrative Appeals Office
P.O. Box 339
Honolulu, HI 96809

Quý vị có quyền nhờ người đại diện mình tại buổi điều trần, như bác sĩ chăm sóc hay bất cứ đại diện được ủy quyền nào.

Chương Trình Thanh Tra Hawai'i là gì?

Tiểu Bang Hawai'i, DHS giám sát Chương Trình Thanh Tra Medicaid. Koan Risk Solutions có hợp đồng với DHS để duyệt xét độc lập các mối quan ngại và than phiền đối với chương trình bảo hiểm y tế Medicaid như là tài nguyên khác cho hội viên. Quý vị có thể gọi cho Thanh Tra Medicaid trên đảo hay viếng thăm trang mạng của họ tại <http://www.koanrisksolutions.com>.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 195
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Giờ làm việc: 7:45 sáng đến 4:30 chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu theo giờ Chuẩn Hawaii

Địa chỉ văn phòng: Koan Risk Solutions, Inc.
1580 Makaloa Street #550
Honolulu, HI 96814

Thông tin liên hệ của Koan:

Oahu **808-746-3324**

Các Đảo Lân Cận **1-888-488-7988**

TTY **711**

Địa chỉ email **hiombudsman@koanrisksolutions.com**

Chỉ Dẫn Trước

UnitedHealthcare Community Plan bao trả các dịch vụ lập kế hoạch chăm sóc trước giữa quý vị và người chăm sóc mà không cần hoàn thành các biểu mẫu pháp lý liên quan. Ví dụ về (các) biểu mẫu pháp lý có liên quan là tài liệu bao gồm tên của người đại diện hoặc cá nhân mà quý vị có thể chỉ định để thay mặt quý vị đưa ra quyết định. Nó cũng ghi lại mong muốn của quý vị liên quan đến việc điều trị y tế của quý vị tại một thời điểm trong tương lai trong trường hợp quý vị không thể đưa ra quyết định liên quan đến việc chăm sóc của mình.

Quyền quyết định của bệnh nhân

Tất cả những người ghi danh từ 18 tuổi trở lên tại những cơ sở chăm sóc sức khỏe như bệnh viện, nhà điều dưỡng, nhà nuôi người sắp qua đời, cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia, và tổ chức bảo trì sức khỏe đều có một số quyền hạn theo luật Hawai'i.

Quý vị có quyền đệ trình "Chỉ Dẫn Trước". Chỉ Dẫn Trước có thể dưới dạng Di Chúc Sống hoặc Giấy Ủy Quyền Lâu Dài, cho phép quý vị nêu rõ lựa chọn về chăm sóc sức khỏe, hay chỉ định người lựa chọn cho quý vị, nếu và khi quý vị không thể tự quyết định về chữa trị chăm sóc sức khỏe. Chỉ Dẫn Trước cũng cho phép quý vị đưa ra quyết định về chữa trị chăm sóc sức khỏe trong tương lai của mình. Tài liệu này nêu rõ trước loại chữa trị quý vị muốn hay không muốn khi trong tình trạng y tế nghiêm trọng, đặc biệt, tình trạng có thể khiến quý vị không nói được cho bác sĩ chăm sóc biết mình muốn được chữa trị như thế nào. Ví dụ, nếu quý vị được đưa đến cơ sở chăm sóc sức khỏe trong tình trạng hôn mê, chắc hẳn quý vị muốn ban nhân viên của cơ sở đó biết mong muốn đặc biệt của quý vị về những quyết định ảnh hưởng đến cách chữa trị cho quý vị. Chỉ Dẫn Trước sẽ cho người chăm sóc biết quý vị muốn lo liệu chăm sóc sức khỏe của mình ra sao.

196 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Di Chúc Sống Là Gì?

Di Chúc Sống thường nêu loại chăm sóc sức khỏe quý vị muốn hay không muốn nếu không thể tự quyết định riêng cho mình. Tại Hawai'i, định nghĩa về "Thủ Tục Kéo Dài Cuộc Sống" đã được chính phủ thay đổi, bao gồm cung cấp thức ăn và nước uống cho người bị bệnh giai đoạn cuối. Điều này được gọi là "Di Chúc Sống" vì nó có hiệu lực trong lúc quý vị vẫn đang còn sống. Luật pháp Hawai'i ban hành biểu mẫu đề nghị để sử dụng cho Di Chúc Sống. Quý vị có thể sử dụng biểu mẫu đó hoặc một biểu mẫu khác. Quý vị có thể nói với luật sư hay bác sĩ chăm sóc để chắc chắn là quý vị đã hoàn tất Di Chúc Sống để họ hiểu rõ mong muốn của quý vị.

Giấy Ủy Quyền Lâu Dài là gì?

Giấy Ủy Quyền Lâu Dài là tờ giấy có ký tên, đề ngày tháng và có người làm chứng nêu tên người khác như chồng, vợ, con gái, con trai hay quý vị thân làm người đại diện của quý vị. Người này sẽ là người ra quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể tự ra quyết định. Quý vị có thể trình bày những chỉ dẫn về bất cứ chữa trị nào mình muốn hoặc không muốn. Luật Hawai'i có một biểu mẫu đề xuất sử dụng làm Giấy Ủy Quyền. Quý vị có thể sử dụng biểu mẫu đó hoặc một biểu mẫu khác. Quý vị có thể chỉ định người thứ hai để dự phòng, người này sẽ đại diện nếu lựa chọn thứ nhất của quý vị không có mặt.

Quý vị có thể có cả Di Chúc Sống cũng như Giấy Ủy Quyền Lâu Dài, hoặc muốn kết hợp cả hai thành một tờ duy nhất trình bày lựa chọn chữa trị trong những trường hợp khác nhau và chỉ định người nào lựa chọn chăm sóc sức khỏe cho mình nếu quý vị không thể tự lấy những quyết định này.

Có bắt buộc phải viết Chỉ Dẫn Trước theo luật pháp Hawai'i không?

Không, không có đòi hỏi pháp lý để hoàn tất Chỉ Dẫn Trước. Tuy nhiên, nếu quý vị chưa lập Chỉ Dẫn Trước hay chỉ định Người Thay Thế Chăm Sóc Sức Khỏe thì tòa án sẽ chỉ định giám hộ, người hôn phối, người con đã trưởng thành, cha mẹ, anh chị em ruột đã trưởng thành, thân quyến đã trưởng thành, hay bạn thân để lấy quyết định chăm sóc sức khỏe trong án lệnh tòa đó. Người này được gọi là "người được ủy nhiệm".

Tôi có thể đổi ý định sau khi viết Di Chúc Sống hay Chỉ Định Người Được Ủy Quyền không?

Có, quý vị có thể thay đổi hay hủy những tài liệu này vào bất cứ lúc nào. Nếu trước đây quý vị tạm thời không thể đưa ra quyết định liên quan đến vấn đề chăm sóc sức khỏe của quý vị và hiện tại quý vị đã có thể tự quyết định thì quý vị có thể thay đổi Chỉ dẫn Trước của mình. Đảm bảo có một người nào đó như người chăm sóc, luật sư hoặc thành viên gia đình quý vị được biết về bất kỳ thay đổi nào bằng cách gửi cho họ bản sao chỉ dẫn trước cập nhật. Bất cứ thay đổi nào cũng phải bằng văn bản, có ký tên và đề ngày tháng. Quý vị cũng có thể thay đổi Chỉ Dẫn Trước bằng lời nói.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 197 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Nếu đã điền vào Điều Chỉ Dẫn Trước tại tiểu bang khác và cần được chữa trị tại cơ sở chăm sóc sức khỏe ở Hawai'i thì sao?

Điều Chỉ Dẫn Trước lập ở tiểu bang khác, theo đúng luật pháp của tiểu bang đó, có thể được tuân theo tại Hawai'i.

Nên làm gì với Điều Chỉ Dẫn Trước nếu muốn có một tờ này?

Phải chắc chắn rằng những người như người chăm sóc, luật sư, hay thân quyến của quý vị biết rõ quý vị có Điều Chỉ Dẫn Trước và nơi cất giữ. Nên cân nhắc những điều sau đây:

- Nếu quý vị có giấy ủy quyền, hãy cung cấp bản sao hoặc bản gốc của biểu mẫu chỉ định bằng văn bản cho người đó
- Đưa một bản Điều Chỉ Dẫn Trước cho bác sĩ chăm sóc để lưu hồ sơ chăm sóc sức khỏe cho quý vị
- Giữ một bản Điều Chỉ Dẫn Trước ở nơi có thể dễ tìm thấy
- Giữ phiếu hay ghi chú trong ví hay bóp nêu rõ là quý vị có Điều Chỉ Dẫn Trước và nơi cất giữ
- Nếu quý vị thay đổi Điều Chỉ Dẫn Trước, phải chắc chắn là bác sĩ chăm sóc, luật sư và/hoặc thân quyến của quý vị có bản mới nhất này

Xin lưu ý, quý vị có quyền chọn người chăm sóc sức khỏe mới trong trường hợp người chăm sóc sức khỏe không thể thực hiện mong muốn trong Điều Chỉ Dẫn Trước của bệnh nhân, do trái với lương tâm. Nếu thấy người chăm sóc không làm theo luật và quy định về Điều Chỉ Dẫn Trước thì quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng cách gọi cho Đường Dây Thường Trực Than Phiền Người Tiêu Dùng theo số miễn cước **1-800-324-8680**. Quý vị cũng có thể gửi than phiền đến Văn Phòng Bảo Đảm Chăm Sóc Sức Khỏe, Bộ Y Tế (DOH) theo số 808-692-7227.

Muốn biết thêm thông tin, hỏi những người phụ trách chăm sóc hay liên lạc với Dịch Vụ Hội Viên.

Luật pháp tiểu bang Hawai'i đòi hỏi rằng bất cứ thay đổi nào trong luật về Điều Chỉ Dẫn Trước đều phải được cung cấp cho quý vị càng sớm càng tốt, nhưng không trễ hơn chín mươi (90) ngày sau ngày thay đổi có hiệu lực.

Những thông tin khác về chương trình

Có thể lập Điều Chỉ Dẫn Trước như thế nào?

Quý vị có thể hỏi người cung cấp dịch vụ chăm sóc chính hay luật sư hoặc truy cập trang **myuhc.com/CommunityPlan** để biết thêm thông tin. Hãy liên hệ với Dịch vụ hội viên để có bản sao của Năm điều mong muốn hoặc biểu mẫu Đơn Đặt Hàng của Bác Sĩ Chăm Sóc Hawaii về Điều Trị Duy Trì Sự Sống (Provider Orders For Life-Sustaining Treatment, POLST) để quý vị sử dụng. Quý vị cũng có thể truy cập trang web trực tuyến Kokua Mau để xem thông tin về lập kế hoạch chăm sóc trước tại địa chỉ **kokuamau.org/polst/**.

Chính Sách Điều Chỉ Dẫn Trước của UnitedHealthcare

Quý vị có thể tìm thấy bản sao trực tuyến của Chính Sách Điều Chỉ Dẫn Trước của chúng tôi tại **myuhc.com/CommunityPlan**. Chúng tôi cũng có thể gửi một bản sao qua đường bưu điện hoặc gửi dưới nhiều định dạng điện tử khác nhau (tức là email, fax) cho tất cả các hội viên từ mười tám (18) tuổi trở lên. Nếu quý vị muốn có một bản sao, hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**), từ 7:45 sáng đến 4:30 chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu để được hỗ trợ.

Tính bảo mật của thông tin hội viên

Vấn đề quyền riêng tư của thông tin và hồ sơ hội viên là điều rất quan trọng đối với UnitedHealthcare Community Plan. Chúng tôi bảo vệ hồ sơ của quý vị theo một số cách.

- Hội viên ký tên vào mẫu khai trình hồ sơ bệnh án. Điều này có nghĩa là quý vị cho phép lấy hồ sơ chăm sóc sức khỏe của quý vị khi nghiên cứu vấn đề chất lượng hay điều tra chăm sóc sức khỏe.
- Chương Trình có chính sách và thủ tục bằng văn bản bảo vệ quyền riêng tư dữ liệu của quý vị. Loại dữ liệu này sẽ được tiết lộ cho cá nhân hay tổ chức nào xuất trình văn bản thỏa thuận của quý vị.
- Hợp đồng giữa Chương Trình và bác sĩ chăm sóc sức khỏe bao gồm những điều khoản về quyền riêng tư hồ sơ của quý vị

UnitedHealthcare Community Plan cam kết giữ kín hồ sơ và dữ liệu của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về thông tin này, vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn cước **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Gian lận, Lãng phí và Lạm dụng

Làm cách nào để trình báo về ai đó đang lạm dụng chương trình QUEST Integration?

Nếu nghĩ là có hội viên hay bác sĩ chăm sóc nào gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng, thì quý vị có trách nhiệm và quyền trình báo hành vi đó. Ví dụ như hội viên đang dùng chung thẻ ID hội viên QUEST Integration của họ với người khác, người chăm sóc tính tiền cho dịch vụ mà họ không hề thực hiện, dịch vụ hay tiếp liệu không cần thiết, hoặc các thuốc đã cấp cho người khác hoặc bán lại.

Để trình báo hành vi gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng, nên thu thập càng nhiều thông tin càng tốt. Quý vị có thể gửi thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration
Attention: Compliance Department
1132 Bishop Street, Suite 400
Honolulu, HI 96813

Quý vị có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên: **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**). Hoặc Đường Dây Thường Trực Chống Gian Lận và Lạm Dụng (Fraud and Abuse Hotline) miễn cước của chúng tôi theo số: **1-866-242-7727**.

Khi trình báo đối tượng là bác sĩ chăm sóc, xin liệt kê:

- Họ tên, địa chỉ, và điện thoại
- Tên và địa chỉ của cơ sở (bệnh viện, nhà điều dưỡng, cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia, v.v.)
- Khoa chuyên môn của bác sĩ chăm sóc (bác sĩ, chuyên viên vật lý trị liệu, dược sĩ, v.v.)
- Họ tên và số của các nhân chứng khác
- Ngày tháng và bản tóm lược hành vi gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng

Khi trình báo đối tượng là hội viên, xin liệt kê:

- Họ tên của người đó;
- Ngày sinh của người đó, nếu biết;
- Thành phố nơi người đó cư ngụ; và
- Thông tin chi tiết cụ thể về hành vi lãng phí, lạm dụng hoặc gian lận.

Ngay cả khi không biết hết mọi thông tin này, thì quý vị vẫn nên gửi nộp bản trình báo.

200 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Thông tin bổ sung sẵn có theo yêu cầu

Là hội viên của QUEST Integration, quý vị có thể được:

- Những hướng dẫn thực hành của UnitedHealthcare Community Plan
- Các tờ rơi liên quan đến việc sử dụng Phòng Cấp Cứu, Đường Dây NurseLine, EPSDT và các thông tin khác. (Xem các mẫu tờ rơi ở phần cuối cuốn sổ tay này).
- Khảo sát hàng năm với hội viên (ví dụ, các khảo sát về tiếp cận kịp thời, khảo sát Đánh Giá của Người Tiêu Dùng về các Bác Sĩ Chăm Sóc và các Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS), khảo sát Trung Tâm Đánh Giá và Lưu Giữ Y Tế (Hospitality Assessment and Retention Center, HARC))
- Những quy trình mà chúng tôi dùng để kiểm soát dịch vụ và phí tổn
- Số lượng và kết quả của các đơn than phiền và khiếu nại do hội viên đệ nộp
- Thông tin về các chương trình khích lệ thù lao cho bác sĩ chăm sóc theo năng lực
- Thông tin về cơ chế lãnh đạo của chương trình bảo hiểm y tế này, và cách thức chúng tôi sử dụng các hoạt động hàng ngày để khuyến khích những bác sĩ chăm sóc cung cấp dịch vụ thích hợp và có chất lượng cho hội viên của chương trình UnitedHealthcare Community Plan QUEST Integration
- Danh mục bác sĩ chăm sóc đã cập nhật, bao gồm tên, địa chỉ, số điện thoại, và biết nói ngôn ngữ nào (ngoài tiếng Anh) và danh sách những bác sĩ chăm sóc nào đang không nhận bệnh nhân mới. Danh sách này bao gồm, ở mức tối thiểu, những Bác Sĩ Chăm Sóc Chính, bác sĩ chuyên khoa, và bệnh viện.

Gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) nếu quý vị cần bất kỳ thông tin nào.

Mọi cập nhật của chúng tôi cho Sổ Tay Hội Viên phải được DHS chấp thuận. Sổ Tay Hội Viên này có tại trang web của chúng tôi **myuhc.com/CommunityPlan**. Ngoài ra, chúng tôi có thể cung cấp miễn phí cho quý vị bản sao của Sổ Tay Hội Viên này trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu. Hãy cho chúng tôi biết quý vị cần bao nhiêu bản sao (bản cứng) cho gia đình mình bằng cách gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Chương trình chất lượng

Chúng tôi muốn tất cả các hội viên được khỏe mạnh và hài lòng với các dịch vụ của chúng tôi. Đó là lý do chúng tôi có các chương trình chất lượng. Chương trình chất lượng ra đời để cung cấp chăm sóc và dịch vụ tốt hơn cho hội viên. Chúng tôi lập chương trình mỗi năm để liệt kê các hoạt động và mục tiêu nhằm cải tiến chăm sóc và dịch vụ cho hội viên. Các hoạt động bao gồm:

- Giúp hội viên bị bệnh mạn tính được chăm sóc họ cần
- Phối hợp với phụ nữ mang thai để sinh con khỏe mạnh
- Nhắc nhở hội viên làm thử nghiệm quan trọng và tiêm chủng
- Bảo đảm hội viên được chăm sóc theo dõi sau khi họ nằm viện
- Hỏi để xem bệnh tình được chữa trị ra sao
- Kiểm tra xem quý vị có hài lòng với các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp hay không

Một phần của tiến trình là đánh giá những chương trình này hoạt động tốt ra sao. Chúng tôi kiểm tra hồ sơ của bác sĩ. Chúng tôi xem các dữ liệu yêu cầu. Chúng tôi thực hiện các cuộc khảo sát với hội viên để hiểu rõ hơn nhu cầu của họ và nhận ý kiến đóng góp của quý vị. Ngoài ra, chúng tôi còn tiến hành các cuộc khảo sát hội viên theo định kỳ. Theo hợp đồng với DHS, chúng tôi bắt buộc phải thực hiện một số khảo sát để phục vụ các hội viên. Chúng tôi lắng nghe hội viên của mình. Chúng tôi xem những kết quả này để biết cách thực hiện tốt hơn. Chúng tôi chia sẻ thông tin này với bác sĩ chăm sóc và hội viên thông qua bản tin và bằng cách khác. Kết quả được dùng để phát triển và đặt ưu tiên cho chương trình thường niên của năm tới. Nhiều điều chúng tôi đánh giá là những vấn đề sức khỏe chánh.

Báo cáo các biến cố bất lợi

Nếu quý vị hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị muốn báo cáo một sự cố bất lợi, hãy gọi tới số điện thoại miễn cước của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**) để được hỗ trợ. Ví dụ về sự việc nghiêm trọng bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Các báo cáo hoặc cuộc điều tra về dịch vụ bảo vệ trẻ em/người lớn liên quan đến người tham gia hoặc các hội viên, gia đình, hội viên gia đình và bác sĩ chăm sóc
- Liên quan đến hệ thống tư pháp hình sự
- Qua đời
- Nơi ở của người tham gia là không xác định
- Ngã khi ở trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng, Nhà nuôi dưỡng Gia đình Chăm sóc Cộng đồng, hoặc tại nhà riêng của quý vị
- Kết quả bất lợi không mong muốn từ một thủ tục phẫu thuật hoặc nằm viện
- Chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ dưới tiêu chuẩn từ bác sĩ chăm sóc (tức là dịch vụ chăm sóc dưới mức được coi là tiêu chuẩn, bình thường hoặc chấp nhận được)

202 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Thông Báo về Cách Giữ Thông Tin Riêng Tư của Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế

THÔNG BÁO NÀY MÔ TẢ CÁCH THÔNG TIN Y TẾ CỦA QUÝ VỊ CÓ THỂ ĐƯỢC SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ, CŨNG NHƯ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ NHẬN QUYỀN TRUY CẬP THÔNG TIN NÀY. VUI LÒNG XEM KỸ THÔNG BÁO NÀY.

Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2023

Theo quy định của pháp luật, chúng tôi¹ phải bảo vệ thông tin sức khỏe (health information, "HI") của quý vị. Chúng tôi phải gửi thông báo này cho quý vị. Thông báo này cho quý vị biết:

- Cách chúng tôi sử dụng HI của quý vị.
- Khi nào chúng tôi có thể chia sẻ HI của quý vị cho người khác.
- Quý vị có những quyền gì đối với HI của mình.

Chúng tôi phải làm theo những điều khoản của thông báo này theo luật pháp.

HI là thông tin về sức khỏe hoặc các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi có quyền thay đổi cách giữ thông tin riêng tư khi xử lý HI. Nếu chúng tôi thay đổi, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị qua thư tín hoặc email. Chúng tôi cũng sẽ đăng thông báo mới trên trang web này (www.uhccommunityplan.com). Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về vi phạm HI của quý vị. Chúng tôi thu thập và giữ HI của quý vị để điều hành công việc của chúng tôi. HI có thể bằng miệng, văn bản hay điện tử. Chúng tôi giới hạn nhân viên và bác sĩ chăm sóc dịch vụ được tiếp cận HI của quý vị. Chúng tôi sẵn có các biện pháp bảo vệ HI của quý vị.

Cách chúng tôi sử dụng hay chia sẻ thông tin

Chúng tôi phải sử dụng và chia sẻ HI của quý vị với:

- Quý vị hay đại diện theo pháp luật của quý vị.
- Các cơ quan chính phủ.

Chúng tôi có quyền sử dụng và chia sẻ HI của quý vị cho một số mục đích. Điều này là để điều trị, trả tiền chăm sóc và điều hành công việc. Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ HI của quý vị như sau.

- **Để Thanh Toán.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ HI của quý vị để thực hiện thanh toán lệ phí bảo hiểm và yêu cầu bồi hoàn. Điều này cũng có thể bao gồm việc điều phối quyền lợi.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 203 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

- **Để Điều Trị hoặc Quản Lý Chăm Sóc.** Chúng tôi có thể chia sẻ HI của quý vị với bác sĩ chăm sóc để hỗ trợ việc chăm sóc quý vị.
- **Để Điều hành Hoạt động Chăm sóc Sức khỏe.** Chúng tôi có thể đề xuất chương trình quản lý bệnh hay giữ gìn sức khỏe. Chúng tôi có thể nghiên cứu dữ liệu để xem có thể cải tiến dịch vụ như thế nào.
- **Để Thông Báo cho quý vị biết về các Chương trình hay Sản phẩm Sức khỏe.** Chúng tôi có thể bàn thảo với quý vị về các điều trị, sản phẩm và dịch vụ khác. Những hoạt động này có thể bị luật pháp hạn chế.
- **Cho Nhà tài trợ Chương trình Bảo hiểm.** Chúng tôi có thể cung cấp thông tin về việc ghi danh, hủy ghi danh bảo hiểm, và tóm lược thông tin sức khỏe (health information, HI) cho nhà tuyển dụng của quý vị. Chúng tôi có thể gửi cho họ HI khác nếu họ giới hạn đúng mức việc sử dụng HI đó.
- **Cho Mục Đích Bảo Hiểm.** Chúng tôi có thể sử dụng HI của quý vị để đưa ra các quyết định bảo hiểm. Chúng tôi sẽ không sử dụng HI di truyền của quý vị cho các mục đích bảo hiểm.
- **Để Nhắc Nhở về Quyền Lợi hoặc Chăm Sóc.** Chúng tôi có thể sử dụng HI của quý vị để gửi lời nhắc lịch hẹn và thông tin về quyền lợi sức khỏe của quý vị.
- **Để Liên Lạc Với Quý Vị.** Chúng tôi có thể sử dụng số điện thoại hoặc email quý vị đã cung cấp để liên hệ với quý vị về các quyền lợi, dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc các khoản thanh toán của quý vị.

Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ HI của quý vị như sau:

- **Theo Đòi hỏi của Luật pháp.**
- **Cho Người Liên Quan đến Chăm Sóc của Quý Vị.** Người này có thể là người trong gia đình trong trường hợp cấp cứu. Điều này có thể xảy ra nếu quý vị không thể đồng ý hay phản đối. Nếu quý vị không thể phản đối thì chúng tôi sẽ sử dụng phán đoán tốt nhất của chúng tôi. Nếu được cho phép, sau khi quý vị qua đời, chúng tôi có thể chia sẻ HI với các hội viên gia đình hoặc bạn bè đã giúp chăm sóc quý vị.
- **Cho Hoạt động Sức khỏe Công cộng.** Điều này có thể nhằm ngăn ngừa dịch bệnh bùng phát.
- **Để Báo Cáo Tình Trạng Nghiện Ngập, Sao Lãng hoặc Bạo Lực Gia Đình.** Chúng tôi chỉ được chia sẻ cho các đơn vị được luật pháp cho phép lấy HI này. Đó có thể là cơ quan dịch vụ xã hội hay bảo vệ.
- **Phục Vụ Hoạt Động Giám Sát Sức Khỏe** cho cơ quan được luật pháp cho phép nhận HI. Điều này có thể là để chứng nhận, kiểm toán cũng như điều tra hành vi gian lận và lạm dụng.
- **Cho Thủ Tục Tư Pháp hay Hành Chính.** Để phản hồi lệnh tòa án hay trát đòi hầu tòa.
- **Cho việc Thực Thi Luật Pháp.** Để tìm người mất tích hay báo cáo tội phạm.

204 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

- **Cho mỗi Đe Dọa Đến Sức Khỏe hoặc An Toàn.** Có thể là các cơ quan sức khỏe công cộng hay thực thi luật pháp. Ví dụ như trong trường hợp khẩn cấp hoặc thảm họa.
- **Cho Hoạt Động của Chính Phủ.** Có thể là cho quân đội và cựu chiến binh sử dụng, an ninh quốc gia, hay dịch vụ bảo vệ.
- **Bồi Thường Tai Nạn Lao Động.** Để tuân theo luật lao động.
- **Để Nghiên Cứu.** Để nghiên cứu bệnh hoặc tình trạng khuyết tật.
- **Để Cung Cấp Thông Tin về Người Quá Cố.** Có thể là cho bác sĩ pháp y hay giám định viên y tế. Như để nhận diện người quá cố, tìm nguyên nhân tử vong hay như đã được quy định bởi luật pháp. Chúng tôi có thể cung cấp HI cho giám đốc nhà tang lễ.
- **Để Cấy Ghép Nội Tạng.** Để giúp thu thập, lưu giữ hay cấy ghép nội tạng, mắt hay mô.
- **Cho Cơ Sở Giáo Huấn hoặc Thực Thi Luật Pháp.** Đối với người bị giam giữ: (1) để chăm sóc sức khỏe; (2) để bảo vệ sức khỏe của quý vị và của người khác; (3) cho sự an toàn của viện.
- **Cho Đối Tác Kinh Doanh** nếu cần cung cấp dịch vụ cho quý vị. Các đối tác của chúng tôi đồng ý bảo vệ HI của quý vị. Họ không được sử dụng HI theo một cách khác ngoài hợp đồng chúng tôi ký với họ.
- **Những Giới Hạn Khác.** Luật liên bang và tiểu bang có thể thêm hạn chế với việc sử dụng HI được liệt kê sau đây. Chúng tôi sẽ tuân thủ đạo luật nghiêm ngặt hơn được áp dụng.
 1. Lạm dụng Rượu và Chất kích thích
 2. Thông tin Sinh trắc học
 3. Lạm dụng hoặc Bỏ bê Trẻ em hoặc Người lớn, bao gồm cả Tấn công Tình dục
 4. Bệnh truyền nhiễm
 5. Thông tin Di truyền
 6. HIV/AIDS
 7. Sức khỏe Tâm thần
 8. Thông tin về Trẻ em
 9. đơn thuốc
 10. Sức khỏe Sinh sản
 11. Bệnh Lây qua đường Tình dục

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 205 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Chúng tôi sẽ chỉ sử dụng HI của quý vị như được quy định trong tài liệu này hoặc có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị. Chúng tôi sẽ lấy chấp thuận bằng văn bản của quý vị để chia sẻ các ghi chú về liệu pháp tâm lý về quý vị. Chúng tôi sẽ lấy chấp thuận bằng văn bản của quý vị để bán HI của quý vị cho những người khác. Chúng tôi sẽ lấy chấp thuận bằng văn bản của quý vị để sử dụng HI của quý vị trong một số thư từ quảng cáo. Nếu quý vị cho phép chúng tôi chia sẻ HI của quý vị thì người nhận có thể tiếp tục chia sẻ. Quý vị có thể rút lại chấp thuận của mình. Để tìm hiểu cách rút lại chấp thuận, hãy gọi tới số điện thoại trên thẻ ID của quý vị.

Quyền hạn của quý vị

Quý vị có các quyền sau đây.

- **Yêu cầu chúng tôi hạn chế** sử dụng hay chia sẻ thông tin để điều trị, trả tiền, hay các hoạt động chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể yêu cầu hạn chế chia sẻ cho thân quyến hay người khác. Chúng tôi có thể cho phép người thuộc quyền của quý vị yêu cầu hạn chế. **Chúng tôi sẽ cố gắng thực hiện yêu cầu của quý vị chứ chúng tôi không bắt buộc phải làm điều đó.**
- **Để yêu cầu nhận các thông tin liên lạc bảo mật** theo cách khác hoặc ở chỗ khác. Ví dụ, tại hộp thư thay vì tại nhà của quý vị. Chúng tôi sẽ đồng ý với yêu cầu của quý vị như được luật tiểu bang và liên bang cho phép. Chúng tôi sẽ lấy yêu cầu bằng miệng. Quý vị có thể thay đổi yêu cầu. Yêu cầu này phải bằng văn bản. Gửi tới địa chỉ dưới đây.
- **Để xem hoặc lấy bản sao** của một số HI. Quý vị phải yêu cầu bằng văn bản. Gửi tới địa chỉ dưới đây. Nếu chúng tôi giữ những hồ sơ này dưới dạng điện tử, quý vị có thể yêu cầu để lấy một bản sao điện tử. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi gửi hồ sơ này đến bên thứ ba. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị bản tóm tắt. Chúng tôi có thể tính tiền cho những bản sao chụp đó. Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị thì quý vị có thể yêu cầu duyệt xét việc từ chối này.
- **Yêu cầu sửa đổi.** Nếu thấy HI của mình bị sai hoặc không đầy đủ thì quý vị có thể yêu cầu sửa đổi. Quý vị phải yêu cầu bằng văn bản. Quý vị phải cho biết lý do muốn sửa đổi. Gửi yêu cầu này tới địa chỉ dưới đây. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị thì quý vị có thể ghi thêm những điều quý vị không đồng ý vào HI của mình.

Những thông tin khác về chương trình

- **Để nhận được giải thích** về HI đã chia sẻ trong 6 năm trước khi quý vị có yêu cầu. Việc này sẽ không bao gồm bất kỳ HI nào được chia sẻ vì các lý do sau: (i) Đối với các hoạt động điều trị, thanh toán và chăm sóc sức khỏe; (ii) Với quý vị hoặc với sự đồng ý của quý vị; (iii) Với các tổ chức cải huấn hoặc thực thi pháp luật. Thư giải thích này sẽ không nêu từng lần khai trình mà luật liên bang không đòi hỏi chúng tôi phải theo dõi.
- **Muốn lấy một bản bằng giấy của thông báo này.** Quý vị có thể xin một bản bằng văn bản vào bất cứ lúc nào. Quý vị cũng có thể lấy một bản tại website của chúng tôi (www.uhccommunityplan.com).
- **Để yêu cầu chúng tôi sửa hoặc thay đổi** HI của quý vị. Tùy thuộc vào nơi quý vị sống, quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi xóa HI của quý vị. Nếu chúng tôi không thể, chúng tôi sẽ cho quý vị biết. Nếu chúng tôi không thể, quý vị có thể viết thư cho chúng tôi, ghi rõ lý do quý vị không đồng ý và gửi thông tin chính xác cho chúng tôi.

Sử dụng quyền hạn của quý vị

- **Muốn Liên lạc với Chương trình Bảo hiểm Y tế. Gọi đến số điện thoại trên thẻ ID của quý vị.** Hoặc liên lạc với Trung tâm Cuộc gọi của UnitedHealth Group theo số **1-866-633-2446**, hoặc TTY/RTT **711**.
- **Muốn Đề trình Yêu cầu bằng Văn bản.** Gửi đến:
UnitedHealthcare Privacy Office
MN017-E300, P.O. Box 1459, Minneapolis MN 55440
- **Thời gian.** Chúng tôi sẽ trả lời điện thoại hoặc yêu cầu bằng văn bản của quý vị trong vòng 30 ngày.
- **Muốn Nộp thư than phiền.** Nếu thấy quyền riêng tư của mình bị vi phạm thì quý vị có thể gửi thư than phiền cho địa chỉ trên đây.

Những thông tin khác về chương trình

Quý vị cũng có thể báo cho Bộ trưởng bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh. Chúng tôi sẽ không gây trở ngại cho quý vị vì đã nộp thư than phiền.

¹ Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư Đối Với Thông Tin Y Tế này áp dụng cho các chương trình bảo hiểm y tế sau đây có liên kết với UnitedHealth Group: AmeriChoice of New Jersey, Inc.; Arizona Physicians IPA, Inc.; Care Improvement Plus South Central Insurance Company; Care Improvement Plus of Texas Insurance Company; Care Improvement Plus Wisconsin Insurance; Health Plan of Nevada, Inc.; Optimum Choice, Inc.; Oxford Health Plans (NJ), Inc.; Physicians Health Choice of Texas, LLC; Preferred Care Partners, Inc.; Rocky Mountain Health Maintenance Organization, Incorporated; UnitedHealthcare Benefits of Texas, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Ohio, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Texas, L.L.C.; UnitedHealthcare Community Plan, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Georgia, Inc.; UnitedHealthcare Insurance Company; UnitedHealthcare Insurance Company of America; UnitedHealthcare Insurance Company of River Valley; UnitedHealthcare of Alabama, Inc.; UnitedHealthcare of Florida, Inc.; UnitedHealthcare of Kentucky, Ltd.; UnitedHealthcare of Louisiana, Inc.; UnitedHealthcare of the Mid-Atlantic, Inc.; UnitedHealthcare of the Midlands, Inc.; UnitedHealthcare of the Midwest, Inc.; UnitedHealthcare of Mississippi, Inc.; UnitedHealthcare of New England, Inc.; UnitedHealthcare of New Mexico, Inc.; UnitedHealthcare of New York, Inc.; UnitedHealthcare of Pennsylvania, Inc.; UnitedHealthcare of Washington, Inc.; UnitedHealthcare of Wisconsin, Inc.; and UnitedHealthcare Plan of the River Valley, Inc. Danh sách các chương trình bảo hiểm y tế này là đầy đủ vào ngày có hiệu lực của thông báo này. Nếu quý vị muốn có danh sách cập nhật các chương trình bảo hiểm y tế theo thông báo này, vui lòng truy cập trang <https://www.uhc.com/privacy/entities-fn-v2>.

Thông Báo Giữ Kín Thông Tin Tài Chính

THÔNG BÁO NÀY NÓI VỀ CÁCH SỬ DỤNG VÀ CHIA SẺ THÔNG TIN TÀI CHÍNH CỦA QUÝ VỊ. XIN XEM KỸ.

Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2023

Chúng tôi² bảo vệ “thông tin tài chính cá nhân” (“financial information, FI”) của quý vị. FI không phải là thông tin sức khỏe. FI định danh quý vị và thường không được công khai.

Thông tin chúng tôi thu thập

- Chúng tôi thu thập FI từ đơn đăng ký hoặc các biểu mẫu của quý vị. Thông tin này có thể là danh tánh, địa chỉ, tuổi tác và số an sinh xã hội.
- Chúng tôi lấy FI từ các giao dịch của quý vị với chúng tôi hay người khác. Đó có thể là dữ liệu về chi trả lệ phí bảo hiểm.

Chia sẻ FI

Chúng tôi chỉ chia sẻ FI như được pháp luật cho phép.

Chúng tôi có thể chia sẻ FI của quý vị để tiến hành hoạt động kinh doanh của chúng tôi. Chúng tôi có thể chia sẻ FI của quý vị với các Công ty con của chúng tôi. Chúng tôi không cần quý vị đồng ý để làm vậy.

- Chúng tôi có thể chia sẻ FI của quý vị để tiến hành các giao dịch.
- Chúng tôi có thể chia sẻ FI của quý vị để duy trì (các) trương mục của quý vị.
- Chúng tôi có thể chia sẻ FI của quý vị để phản hồi lệnh tòa án và điều tra pháp lý.
- Chúng tôi có thể chia sẻ FI của quý vị với những công ty chuẩn bị tài liệu tiếp thị của chúng tôi.

Tính bảo mật và an toàn

Chúng tôi giới hạn nhân viên và bác sĩ chăm sóc dịch vụ được tiếp cận FI của quý vị. Chúng tôi sẵn có các biện pháp bảo vệ FI của quý vị.

Thắc Mắc về Thông Báo Này

Vui lòng **gọi số miễn cước ghi trên thẻ hội viên của chương trình bảo hiểm y tế của quý vị** hoặc liên lạc với Trung Tâm Cuộc Gọi Khách Hàng của UnitedHealth Group theo số **1-866-633-2446** hoặc TTY/RTT **711**.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** 209 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

² Đối với mục đích của Thông Báo Quyền Riêng Tư Đối Với Thông Tin Tài Chính này, “chúng tôi” ám chỉ các thực thể nêu trong chú thích ở cuối trang 1, bắt đầu ở trang cuối cùng của Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư của Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế, cùng với các chi nhánh UnitedHealthcare sau đây: ACN Group of California, Inc.; AmeriChoice Corporation.; Benefitter Insurance Solutions, Inc.; Claims Management Systems, Inc.; Dental Benefit Providers, Inc.; Ear Professional International Corporation; Excelsior Insurance Brokerage, Inc.; gethealthinsurance.com Agency, Inc. Golden Outlook, Inc.; Golden Rule Insurance Company; HealthMarkets Insurance Agency; Healthplex of CT, Inc.; Healthplex of ME, Inc.; Healthplex of NC, Inc.; Healthplex, Inc.; HealthSCOPE Benefits, Inc.; International Healthcare Services, Inc.; Level2 Health IPA, LLC; Level2 Health Management, LLC; Life Print Health, Inc.; Managed Physical Network, Inc.; Optum Care Networks, Inc.; Optum Global Solutions (India) Private Limited; Optum Health Care Solutions, Inc.; Oxford Benefit Management, Inc.; Oxford Health Plans LLC; Physician Alliance of the Rockies, LLC; POMCO Network, Inc.; POMCO, Inc.; Real Appeal, LLC; Solstice Administrators of Alabama, Inc.; Solstice Administrators of Arizona, Inc.; Solstice Administrators of Missouri, Inc.; Solstice Administrators of North Carolina, Inc.; Solstice Administrators of Texas, Inc.; Solstice Administrators, Inc.; Solstice Benefit Services, Inc.; Solstice of Minnesota, Inc.; Solstice of New York, Inc.; Spectera, Inc.; Three Rivers Holdings, Inc.; U.S. Behavioral Health Plan, California; UHIC Holdings, Inc.; UMR, Inc.; United Behavioral Health; United Behavioral Health of New York I.P.A., Inc.; UnitedHealthcare, Inc.; United HealthCare Services, Inc.; UnitedHealth Advisors, LLC; UnitedHealthcare Service LLC; Urgent Care MSO, LLC; USHEALTH Administrators, LLC; and USHEALTH Group, Inc.; and Vivify Health, Inc. Thông báo về bảo mật thông tin tài chính này chỉ áp dụng khi pháp luật yêu cầu. Đặc biệt, không áp dụng cho (1) các sản phẩm bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cung cấp tại Nevada bởi Health Plan of Nevada, Inc. và Sierra Health and Life Insurance Company, Inc.; hay (2) chương trình bảo hiểm y tế khác của UnitedHealth Group tại những tiểu bang có điều ngoại lệ. Danh sách các chương trình bảo hiểm y tế này là hoàn chỉnh vào ngày có hiệu lực của thông báo này. Nếu quý vị muốn có danh sách cập nhật các chương trình bảo hiểm y tế theo thông báo này, vui lòng truy cập trang <https://www.uhc.com/privacy/entities-fn-v2>.

210 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Chia sẻ thông tin của quý vị

Quy tắc Khả năng tương tác và Quyền tiếp cận của Bệnh nhân (CMS-9115-F) đã được Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS) thông qua vào năm 2020. Quy tắc này giúp quý vị truy cập và chia sẻ dữ liệu sức khỏe của mình dễ dàng hơn. Ví dụ: sử dụng ứng dụng điện thoại thông minh của quý vị để tìm hiểu về các yêu cầu, thuốc và hơn thế nữa. Dữ liệu được chia sẻ này được tìm thấy với các gói bảo hiểm nhất định. Các ứng dụng có thể nhận thông tin bắt đầu từ năm 2016. Năm ứng dụng có thể bắt đầu thu thập dữ liệu sức khỏe dựa trên thời điểm quý vị đăng ký gói hiện tại của mình. Tại sao phải chia sẻ dữ liệu giữa quý vị, bác sĩ chăm sóc sức khỏe và các ứng dụng? Điều này giúp mọi người làm việc cùng nhau để cải thiện việc chăm sóc bệnh nhân. Điều này cũng có thể giúp giảm chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Ứng dụng của bên thứ ba

Thông tin sức khỏe của quý vị. Đây là thông tin về quý vị và sức khỏe của quý vị. Quyền riêng tư của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Các ứng dụng của bên thứ ba có thể thu thập thông tin sức khỏe của quý vị. Bên thứ ba có nghĩa là ứng dụng không phải của chúng tôi. Ứng dụng không hoạt động cho chúng tôi. Đảm bảo rằng quý vị hiểu các ứng dụng của mình. Đọc chính sách bảo mật của họ. Chọn các ứng dụng có quyền riêng tư và bảo mật cao. Nếu quý vị cho rằng một ứng dụng đã sử dụng thông tin của quý vị không đúng cách:

- quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Văn phòng Y tế và Dịch vụ Nhân sinh về Quyền Dân sự (Office for Civil Rights, OCR). Sử dụng cổng thông tin khiếu nại OCR.
- quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với FTC. Sử dụng trợ lý khiếu nại FTC.

Hoạt động này là miễn phí

UnitedHealthcare không tính phí các hội viên của chúng tôi khi truy cập vào API Truy cập Bệnh nhân và API Danh bạ bác sĩ chăm sóc theo quy tắc Khả năng tương tác và Quyền truy cập của Bệnh nhân (CMS-9115-F).

Những thông tin khác về chương trình

Chú giải thuật ngữ

Người cao tuổi, mù hoặc Khuyết tật (ABD): Một hạng mục đủ điều kiện theo Chương trình Tiểu bang dành cho những người già (từ sáu mươi lăm (65) tuổi trở lên), mù hợp pháp và/hoặc tàn tật.

Lạm dụng: Bất kỳ cách làm, quy trình hoặc hành động nào của chương trình bảo hiểm hoặc bác sĩ chăm sóc không phù hợp với giải pháp hợp lý về tài chính, kinh doanh hoặc y tế, dẫn đến chương trình Medicaid phải chi trả các chi phí không cần thiết hoặc phải bồi hoàn cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế, không đáp ứng được các tiêu chuẩn được công nhận về chuyên môn hoặc các yêu cầu của Tiểu Bang và Liên Bang. Điều này bao gồm bất kỳ hành động hoặc quyết định nào của hội viên có thể dẫn đến chương trình Medicaid phải chi trả các chi phí không cần thiết.

Chăm sóc cấp tính: Dịch vụ điều trị y tế ngắn hạn được cung cấp dưới sự chỉ dẫn của bác sĩ, thường là trong bệnh viện chăm sóc cấp tính cho các hội viên bị bệnh cấp tính hoặc chấn thương.

Người trưởng thành: Độ tuổi hội viên của QUEST Integration là từ hai mươi mốt (21) tuổi trở lên chỉ cho mục đích quyền lợi bảo hiểm.

Quyết định về quyền lợi bất lợi: Một quyết định mà chương trình bảo hiểm của quý vị có thể đưa ra để từ chối, hạn chế, cắt giảm, giới hạn, đình chỉ hoặc chấm dứt các dịch vụ đã được cho phép trước đó. Trong đó có quyết định từ chối yêu cầu của hội viên về việc tranh chấp trách nhiệm tài chính, bao gồm chia sẻ chi phí, đồng thanh toán, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, đồng bảo hiểm và các trách nhiệm tài chính khác của hội viên.

Khoảng thời gian thay đổi gói chăm sóc hàng năm: Khoảng thời gian mà một cá nhân đủ điều kiện được phép thay đổi từ gói chăm sóc sức khỏe tham gia này sang gói chăm sóc sức khỏe tham gia khác.

Khiếu nại: Chương trình bảo hiểm y tế xem xét lại quyết định bất lợi.

Người đại diện được ủy quyền: Một cá nhân hoặc tổ chức được hội viên chỉ định bằng văn bản có chữ ký của người được chỉ định hoặc bằng tài liệu pháp lý hoặc quyền hành động thay mặt cho một hội viên, theo luật hoặc quy định của liên bang và tiểu bang. Hội viên có thể chọn một người đại diện được ủy quyền bất cứ lúc nào.

Người thụ hưởng: Bất kỳ người nào được DHS xác định là đủ điều kiện nhận quyền lợi Medicaid.

212 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Quyền lợi: Các dịch vụ sức khỏe quý vị có thể nhận được theo chương trình QUEST Integration.

Năm thụ hưởng: Khoảng thời gian mười hai (12) tháng liên tục thường theo sau một kỳ ghi danh mở. Trong trường hợp thời kỳ thụ hưởng hiện tại không có hiệu lực trong toàn bộ năm thụ hưởng, mọi giới hạn quyền lợi sẽ được tính theo tỷ lệ.

Nhóm chăm sóc: Một nhóm các chuyên gia chăm sóc sức khỏe từ các lĩnh vực chuyên môn khác nhau làm việc cùng nhau để quản lý sức khỏe thể chất, hành vi và nhu cầu xã hội của hội viên.

Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS): Cơ quan liên bang của Hoa Kỳ quản lý chương trình Medicare và phối hợp làm việc với chính quyền các bang, chương trình Medicaid và Chương trình Bảo hiểm Y tế Trẻ em của Bang (SCHIP).

Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe Trẻ em (CHIP) hoặc Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe Trẻ em của Tiểu bang (SCHIP): Một gói chăm sóc sức khỏe chung giữa liên bang và tiểu bang dành cho trẻ em không có bảo hiểm, mục tiêu, thu nhập thấp là một phần của chương trình mở rộng Medicaid ở Hawaii.

Trẻ em: Độ tuổi hội viên của QUEST Integration là dưới hai mươi mốt (21) tuổi chỉ phục vụ cho mục đích quyền lợi bảo hiểm.

Yêu cầu: Một tài liệu do bác sĩ chăm sóc gửi đến chương trình bảo hiểm để yêu cầu thanh toán các dịch vụ liên quan đến sức khỏe được cung cấp cho hội viên.

Yêu cầu rõ ràng: Yêu cầu có thể được xử lý mà không bác sĩ chăm sóc không cần cung cấp thêm thông tin. Đây không phải là yêu cầu của người chăm sóc đang bị điều tra về hành vi gian lận hoặc lạm dụng, hoặc yêu cầu đang được xét duyệt xem có cần thiết về mặt y tế hay không.

Đồng thanh toán: Một khoản tiền hoặc phần trăm cụ thể của khoản phí mà quý vị phải trả khi tiếp nhận dịch vụ theo chương trình chăm sóc sức khỏe, của bác sĩ, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khác cho các dịch vụ được bảo hiểm.

Chia sẻ chi phí, phí chia sẻ hoặc đồng chi phí: Một khoản tiền mà quý vị phải trả cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc chương trình bảo hiểm y tế như một phần chi phí đảm bảo tình trạng hội đủ điều kiện chăm sóc sức khỏe của quý vị. Số tiền này do Nhân viên Quản lý Trường hợp của quý vị tại DHS xác định.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 213 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Kỹ năng văn hoá: Một tập hợp các kỹ năng giữa các cá nhân cho phép các cá nhân tăng cường hiểu biết, đánh giá cao, chấp nhận và tôn trọng sự khác biệt và tương đồng văn hóa trong, giữa các nhóm và giữa các nhóm và nhạy cảm để biết những khác biệt này ảnh hưởng như thế nào đến mối quan hệ với các hội viên. Điều này đòi hỏi sự sẵn sàng và khả năng dựa trên các giá trị, truyền thống và phong tục dựa vào cộng đồng để đưa ra các chiến lược nhằm hiểu rõ hơn và đáp ứng nhu cầu của hội viên.

Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh (DHS): Cơ quan chịu trách nhiệm cung cấp các chương trình hỗ trợ công cộng cho cộng đồng trong phạm vi phục vụ của cơ quan đó.

Đủ điều kiện kép: Một hội viên đủ điều kiện cho cả Medicare và Medicaid.

Thiết bị Y tế Lâu bền (DME): Thiết bị có mục đích sử dụng chủ yếu và tùy chỉnh cho mục đích y tế. Ví dụ về DME bao gồm bình và bộ cấp ôxy, máy thở, xe lăn, giường bệnh viện và dụng cụ chỉnh hình.

Tình trạng Y tế Khẩn cấp: Một tình trạng với các triệu chứng đột ngột, nghiêm trọng và nếu không được chăm sóc ngay lập tức có thể khiến sức khỏe của một người gặp nguy hiểm nghiêm trọng, suy giảm nghiêm trọng chức năng cơ thể, rối loạn nghiêm trọng chức năng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận cơ thể nào, gây hại nghiêm trọng cho bản thân hoặc làm tổn thương cơ thể của người khác do một trường hợp khẩn cấp do lạm dụng rượu hoặc chất kích thích, hoặc gây thương tích cho bản thân hoặc làm tổn hại thân thể của người khác. Trong trường hợp phụ nữ có thai, nguy hiểm đáng kể cho người mẹ hay thai nhi.

Đưa đón cấp cứu y tế: Chuyên chở được cung cấp do một tình trạng khẩn cấp. Dịch vụ bao gồm chuyên chở đường bộ và đường hàng không.

Chăm sóc trong phòng cấp cứu: Chăm sóc trong phòng cấp cứu 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần và không cần cho phép trước nhằm điều trị tình trạng nguy hiểm đến tính mạng hoặc bệnh tật cực kỳ nghiêm trọng.

Dịch vụ cấp cứu: Những dịch vụ điều trị nội trú và ngoại trú được chi trả cần phải được đánh giá hoặc ổn định tình trạng y tế khẩn cấp được một người bình thường thận trọng xác định (người không có chuyên môn y khoa).

Các dịch vụ loại trừ: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe không được QUEST Integration chi trả.

Những thông tin khác về chương trình

Phí ghi danh: Số tiền mà hội viên có trách nhiệm chi trả, bằng với số tiền khấu trừ chi tiêu đối với một cá nhân cần trợ cấp y tế hoặc số tiền đồng chi trả đối với cá nhân nhận được các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn. Cư dân của cơ sở chăm sóc trung gian dành cho người khuyết tật trí tuệ/phát triển (I/DD) hoặc người tham gia vào chương trình miễn trừ Medicaid cho các cá nhân bị khuyết tật phát triển hoặc khuyết tật trí tuệ được miễn lệ phí ghi danh.

Phàn nàn: Một biểu hiện không hài lòng từ một hội viên, đại diện hội viên, hoặc người chăm sóc thay mặt cho một hội viên về bất kỳ vấn đề nào khác ngoài quyết định quyền lợi bất lợi. Các vấn đề về chất lượng dịch vụ hoặc chăm sóc, cách chúng tôi hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị điều hành văn phòng, chúng tôi hoặc bác sĩ chăm sóc của quý vị tỏ ra thô lỗ, thời gian chờ trong các lần hẹn thăm khám hoặc quý vị không nhận được thông tin mong muốn.

Dịch vụ và thiết bị tập thói quen: Các dịch vụ và thiết bị để phát triển, cải tiến, hay duy trì kỹ năng và hoạt động cho sinh hoạt hàng ngày chưa được học hay tiếp nhận ở mức thích hợp.

Chương Trình Hành Động Sức Khỏe (HAP): Một kế hoạch cá nhân lấy con người làm trung tâm được phát triển với hội viên và/hoặc đại diện được ủy quyền dựa trên nhu cầu chăm sóc sức khỏe của hội viên (nghĩa là nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, nhu cầu chăm sóc sức khỏe mở rộng hoặc các dịch vụ và nhu cầu hỗ trợ dài hạn).

Bảo hiểm y tế: Bất kỳ chương trình bảo hiểm y tế nào mà một người chi trả cho các quyền lợi bảo hiểm trực tiếp cho công ty bảo hiểm, tham gia thông qua chương trình do chủ sử dụng lao động hoặc công đoàn tài trợ hoặc tham gia thông qua chương trình của liên bang hoặc tiểu bang (như Medicaid).

Chương trình bảo hiểm: Một chương trình do công ty bảo hiểm hoặc tổ chức khác cung cấp. Chương trình này cung cấp nhiều gói quyền lợi chăm sóc sức khỏe.

Chăm sóc sức khỏe tại gia: Các dịch vụ được cung cấp tại nhà và bao gồm thiết bị y tế và tiếp liệu, trị liệu hoặc dịch vụ phục hồi, nhân viên chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và chăm sóc sức khỏe tại gia.

Dịch vụ chăm sóc cuối đời: Dịch vụ chăm sóc nếu quý vị bị bệnh giai đoạn cuối và dự kiến còn sống không quá sáu tháng.

Nhập viện: Nhập viện để điều trị. Bao gồm nhập viện vào một bệnh viện chăm sóc cấp tính, bệnh viện chăm sóc cấp tính quan trọng hoặc bệnh viện tâm thần.

Bệnh viện chăm sóc ngoại trú: Điều trị chăm sóc y tế không cần ở lại qua đêm trong bệnh viện hoặc cơ sở y tế. Các dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ điều trị ung thư, hô hấp, tim mạch và các dịch vụ cần thiết về mặt y tế khác.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 215 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Người Thổ Dân: Trừ khi được chỉ định khác, cụm từ “Người Thổ Dân” hoặc “Những người Thổ Dân” có nghĩa là bất kỳ người nào là hội viên của bộ tộc Thổ Dân. Tuy nhiên, trong các trường hợp nêu tại các mục 1612 và 1613 của phần 25 trong Bộ Luật Hoa Kỳ, các cụm từ đó sẽ có nghĩa là bất kỳ cá nhân nào:

- Bất kể người đó sống trong hay gần khu bảo tồn, là hội viên của bộ tộc, nhóm người hoặc nhóm người Thổ Dân có tổ chức khác, bao gồm những bộ lạc, bầy hoặc nhóm người đã tuyệt chủng từ năm 1940 và những người được Tiểu Bang công nhận hiện nay hoặc trong tương lai hoặc những người là con cháu (đời thứ nhất hoặc thứ hai) của bất kỳ hội viên nào như vậy, hoặc
- Là người Eskimo, Aleut hoặc thổ dân Alaska khác, hoặc
- Được Bộ Trưởng Nội Vụ coi là người Ấn Độ vì bất kỳ mục đích nào hoặc được xác định là người Ấn Độ theo các quy định của Bộ Trưởng Bộ Y Tế Và Dịch Vụ Nhân Sinh.

Bác sĩ chăm sóc Chăm sóc Sức khỏe cho người Thổ Dân (IHCP): Một phòng khám sức khỏe do Dịch vụ Y tế Dành cho Thổ dân (IHFC) điều hành hoặc do một Bộ Lạc Thổ Dân, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Thổ Dân Thành Thị điều hành (còn được gọi là I/T/U).

Bộ tộc Thổ Dân: Cụm từ “Bộ tộc Thổ Dân” có nghĩa là bất kỳ bộ lạc, nhóm người, dân tộc Thổ Dân nào hay nhóm hoặc cộng đồng khác có tổ chức, bao gồm mọi ngôi làng hoặc nhóm người bản địa Alaska, đoàn thể trong khu vực hoặc làng của chúng tôi như được định nghĩa hoặc thành lập theo Đạo Luật Giải Quyết Khiếu Nại Của Người Bản Địa Alaska (85 Stat. 688) [43 U.S.C. 1601, v.v.], được công nhận là đủ điều kiện tham gia các chương trình và dịch vụ đặc biệt do Hoa Kỳ cung cấp cho người Thổ Dân vì họ đủ điều kiện.

Medicaid: Dịch vụ hỗ trợ y tế được cung cấp theo chương trình của Tiểu Bang được phê duyệt theo Mục XIX của Đạo Luật An Sinh Xã Hội. Trong đó có các dịch vụ chăm sóc y tế và chăm sóc dài hạn dành cho những cá nhân đủ điều kiện.

Nhu cầu y tế: Các dịch vụ được bác sĩ khuyến nghị và được giám đốc y tế của gói chăm sóc sức khỏe của quý vị phê duyệt và:

- Nhằm mục đích điều trị một tình trạng y tế;
- Cách điều trị hoặc mức độ dịch vụ phù hợp nhất, có xét tới lợi ích và tổn hại có thể xảy ra cho quý vị;
- Được biết là có hiệu quả trong việc cải thiện sức khỏe;
 - Mức độ hiệu quả trước hết được xác định bởi bằng chứng khoa học;
 - Nếu không có bằng chứng khoa học thì được xác định theo tiêu chuẩn chăm sóc chuyên nghiệp; và
 - Nếu không có tiêu chuẩn chăm sóc chuyên nghiệp hoặc nếu có nhưng đã lỗi thời hoặc trái ngược thì dựa trên ý kiến của chuyên gia; và

216 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

- Biện pháp điều trị có hiệu quả về chi phí đối với tình trạng y tế đang được điều trị so với các biện pháp can thiệp y tế thay thế, bao gồm cả không can thiệp. Hiệu quả về chi phí không nhất thiết phải là giá thấp nhất.

Medicare: Chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho người già và người tàn tật do Cơ quan An sinh Xã hội quản lý.

Mạng lưới: Bác sĩ, y tá, phụ tá bác sĩ và các bác sĩ chăm sóc dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác như bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, các bác sĩ chăm sóc dịch vụ và hỗ trợ dài hạn khác ký hợp đồng với UnitedHealthcare để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Bác sĩ chăm sóc không tham gia: Một bác sĩ chăm sóc như bác sĩ, y tá, phụ tá bác sĩ và các bác sĩ chăm sóc dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác không có hợp đồng với UnitedHealthcare để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Các dịch vụ vật lý: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe do bác sĩ cung cấp.

Dịch vụ sau chăm sóc ổn định: Các dịch vụ được chi trả liên quan đến tình trạng y tế khẩn cấp được cung cấp sau khi hội viên đã ổn định để duy trì tình trạng ổn định.

Chấp thuận trước: Phê duyệt trước còn được gọi là cho phép trước. Cho phép trước là khi quý vị cần có ý kiến từ chương trình bảo hiểm y tế của mình cho phép nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe cụ thể.

Bác sĩ chăm sóc có tham gia: Một bác sĩ chăm sóc như bác sĩ, y tá, phụ tá bác sĩ và các bác sĩ chăm sóc dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác có hợp đồng với UnitedHealthcare để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Lệ phí bảo hiểm: Số tiền phải trả cho một hợp đồng hoặc chương trình bảo hiểm.

Bảo hiểm thuốc theo đơn: Phần bảo hiểm sức khỏe chi trả một phần chi phí thuốc men theo đơn của bác sĩ.

Thuốc theo đơn: Thuốc do bác sĩ chỉ định hoặc kê đơn và bao gồm quản lý thuốc men và giáo dục bệnh nhân.

Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (Primary Care Provider, PCP): Bác sĩ chăm sóc dịch vụ chăm sóc sức khỏe cá nhân hoặc Bác Sĩ Chăm Sóc Chính sẽ đảm bảo quý vị nhận mọi chăm sóc cần thiết để sống khỏe mạnh. PCP phải được cấp phép hành nghề tại Bang Hawai'i và có thể là bác sĩ, M.D. (Bác sĩ Y khoa) hoặc D.O. (Bác sĩ Chỉnh hình), bác sĩ gia đình, bác sĩ đa khoa, bác sĩ nội khoa tổng quát, bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ sản khoa/phụ khoa (đối với phụ nữ, đặc biệt là phụ nữ mang thai); hoặc một y tá đã đăng ký hành nghề nâng cao được phép kê đơn hoặc một phụ tá bác sĩ được cấp phép hành nghề.

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 217 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Bác sĩ chăm sóc: Một cá nhân, phòng khám, tổ chức, bác sĩ chuyên khoa theo giới thiệu và bệnh viện chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo chương trình bảo hiểm y tế.

Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng: Các dịch vụ được cung cấp tại bệnh viện phục hồi chức năng và bao gồm vật lý trị liệu và trị liệu cơ năng, điều trị bệnh lý ngôn ngữ – phát âm để giúp phục hồi chức năng bị mất hoặc suy yếu do bệnh tật hoặc chấn thương. Dịch vụ do các chuyên gia trị liệu được cấp giấy phép hành nghề cung cấp.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Mức độ chăm sóc do điều dưỡng viên có giấy phép thực hiện tại cơ sở điều dưỡng đối với hội viên nào cần giúp đỡ 24 giờ một ngày, thường xuyên và lâu dài, trong cuộc sống hàng ngày.

Các Yếu Tố Xã Hội Ảnh Hưởng Đến Sức Khỏe (Social Determinants of Health, SDOH): Các điều kiện mà cá nhân sinh ra, lớn lên, sống, làm việc và tuổi tác hình thành nên sức khỏe. Ví dụ về các yếu tố ảnh hưởng đến sức khỏe bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng kinh tế – xã hội, phân biệt đối xử, giáo dục, môi trường sống và khu vực lân cận, việc làm, nhà ở, an ninh lương thực và tiếp cận các lựa chọn thực phẩm tốt cho sức khỏe, tiếp cận phương tiện giao thông, mạng lưới hỗ trợ xã hội và kết nối với văn hóa, cũng như tiếp cận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Bác Sĩ Chuyên Khoa: Bác sĩ chuyên điều trị bệnh đặc biệt, như bác sĩ chuyên trị chứng dị ứng hay bác sĩ chữa trị tim.

Chẩn Đoán/Điều Trị Từ Xa: Việc sử dụng các dịch vụ viễn thông bao gồm công nghệ lưu trữ và chuyển tiếp, giám sát từ xa, tư vấn trực tuyến và y tế di động. Cung cấp dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn ở giao tiếp dựa trên hội nghị truyền hình thời gian thực, giao tiếp dựa trên web tương tác và không tương tác an toàn và trao đổi thông tin không đồng bộ an toàn để truyền thông tin y tế của bệnh nhân, bao gồm cả hình ảnh kỹ thuật số chất lượng chẩn đoán và kết quả xét nghiệm cho y tế giải thích và chẩn đoán, nhằm mục đích cung cấp các dịch vụ và thông tin chăm sóc sức khỏe nâng cao.

Trách Nhiệm của Bên Thứ Ba (Third Party Liability, TPL): TPL đề cập đến bất kỳ chương trình hoặc bác sĩ chăm sóc dịch vụ bảo hiểm sức khỏe nào khác, chẳng hạn như một cá nhân, nhóm, người sử dụng lao động liên quan đến tự bảo hiểm hoặc tự tài trợ, hoặc hãng vận chuyển thương mại, bảo hiểm ô tô và bồi thường cho người lao động hoặc chương trình phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ hoặc một phần chi phí chăm sóc sức khỏe của hội viên.

Chăm sóc khẩn cấp: Chăm sóc cần sớm hơn lịch hẹn thăm khám thông thường (một ngày theo lịch) đối với các tình trạng y tế nghiêm trọng nhưng không đe dọa đến tính mạng.

218 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Câu hỏi thường gặp

Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe/Người Quản Lý Chăm sóc

Chuyển đến trang **35–31** nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có các câu hỏi sau:

- Làm cách nào để tôi có được Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc Người Quản Lý Chăm Sóc?
- Làm cách nào để biết rằng tôi có Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc Người Quản Lý Chăm Sóc?
- Làm cách nào để kết nối với Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc Người Quản Lý Chăm Sóc của tôi?
- Tôi có thể thay đổi Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc Người Quản Lý Chăm Sóc của mình không?
- Điều gì xảy ra nếu tôi không muốn hoặc không còn muốn Điều Phối Viên Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc Người Quản Lý Chăm Sóc?
- Làm cách nào để tôi có thể yêu cầu các dịch vụ tại nhà của mình, chẳng hạn như giúp dọn dẹp, nấu nướng, mua sắm và làm việc vặt?

Chuyên chở

Chuyển đến trang **171–141** nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có các câu hỏi về chuyên chở sau:

- Làm cách nào để lên lịch chuyến xe?
- Làm cách nào để xác nhận thời gian đón của tôi?
- Tại sao chuyến xe của tôi bị trễ?
- Làm thế nào tôi có thể nhận được thẻ đi Handi-Van?
- Làm cách nào để nhận thẻ đi xe buýt?

Di chuyển giữa các đảo và ngoài tiểu bang

Chuyển đến trang **175** nếu quý vị có các câu hỏi sau:

- Làm thế nào tôi có thể nhận được dịch vụ từ một bác sĩ ở một hòn đảo khác?
- Làm thế nào tôi có thể nhận được các dịch vụ từ một bác sĩ ở tiểu bang khác?
- Làm cách nào để tôi có thể sắp xếp việc đi lại của mình (di chuyển bằng đường hàng không/đường bộ) nếu tôi cần gặp bác sĩ ở một hòn đảo khác hoặc ở một Tiểu bang khác?
- Bảo hiểm của tôi có chi trả cho các bữa ăn và chỗ ở của tôi không?

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 219 hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

- Khi nào tôi sẽ nhận được một bản sao hành trình cho chuyến đi của tôi đến một hòn đảo khác hoặc đến một tiểu bang khác?
- Tôi không thể đi di chuyển một mình vì tình trạng sức khỏe, làm cách nào để có một người quý vị đồng hành hoặc người cùng đi với tôi?

Dịch vụ Self-Direct hoặc hướng dẫn chăm sóc của riêng tôi

Chuyển đến **trang 114** nếu quý vị cần giúp đỡ về dịch vụ Self-Direct hoặc có các câu hỏi sau:

- Self-Direct là gì?
- Làm cách nào để tôi đủ điều kiện nhận các dịch vụ Self-Direct?
- Ai có thể là bác sĩ chăm sóc dịch vụ Self-Direct của tôi?
- Làm thế nào hoặc khi nào bác sĩ chăm sóc dịch vụ Self-Direct được thanh toán?

Chuyên Viên Hỗ Trợ Chăm Sóc Tại Chỗ Về Vấn Đề Sức Khỏe Hành Vi/Bác Sĩ Chuyên Khoa Đồng Cấp

Chuyển đến **trang 33** nếu quý vị cần giúp đỡ về dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc có các câu hỏi sau:

- Làm thế nào tôi có thể nhận được một Nhà tư vấn về Lĩnh vực Sức khỏe Hành vi?
- Tôi có thể nói chuyện với Bác Sĩ Chuyên Khoa Đồng Cấp nào không?
- Tôi cần giúp đỡ để tìm một cố vấn hoặc bác sĩ
- Tôi đang gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần
- Tôi đang gặp vấn đề với ma túy và rượu
- Tôi cần giúp đỡ về thức ăn
- Tôi cần giúp đỡ về chỗ ở
- Tôi đang bị khủng hoảng, làm thế nào tôi có thể nhận được sự giúp đỡ?

Các thiết bị trợ thính

Chuyển đến **trang 78** nếu quý vị có các câu hỏi dưới đây về thiết bị trợ thính:

- Làm cách nào để tôi có được một thiết bị trợ thính?
- Tôi có thể nhận thiết bị trợ thính bao lâu một lần?
- Tôi gọi cho bác sĩ chăm sóc nào để nhận thiết bị trợ thính?

220 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Những thông tin khác về chương trình

Quyền lợi nha khoa Medicaid cho trẻ em

Chuyển đến các trang **66, 118, và 143** để biết thêm thông tin về bảo hiểm nha khoa cho trẻ em hoặc nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có các câu hỏi sau:

- Bảo hiểm của con tôi có chi trả cho các dịch vụ nha khoa không?
- Con tôi có thể nhận được những loại dịch vụ nha khoa nào?
- Làm thế nào để con tôi có thể đi đến các cuộc hẹn nha khoa?

Quyền lợi nha khoa Medicaid cho người lớn

Chuyển đến các trang **66 và 143–145** để biết thêm thông tin về bảo hiểm nha khoa cho người lớn hoặc nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có các câu hỏi sau:

- Bảo hiểm của tôi có chi trả cho các dịch vụ nha khoa không?
- Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi có bảo hiểm nha khoa thông qua Medicare hoặc chương trình bảo hiểm khác?
- Tôi có thể nhận được những loại dịch vụ nha khoa nào?
- Bảo hiểm của tôi có bất kỳ quyền lợi nha khoa đặc biệt nào dành cho người lớn không?

Vật dụng cho người mất khả năng kiểm soát (bỉm, tấm trải, băng vệ sinh)

Chuyển đến trang **70** để biết thông tin hoặc nếu quý vị có các câu hỏi sau:

- Tôi có thể đặt hàng tã như thế nào?
- Tôi có thể cập nhật địa chỉ gửi thư mà đơn đặt hàng của tôi đã được gửi đến bằng cách nào?
- Tôi sẽ gọi cho ai nếu đơn hàng của tôi bị trễ hoặc nếu đơn hàng của tôi không được nhận?
- Tôi sẽ gọi cho ai nếu đơn đặt hàng của tôi được gửi đến sai địa chỉ?

Những thông tin khác về chương trình

Danh mục sản phẩm sức khỏe, quyền lợi chương trình tập thể dục/thể hình, răng giả
Chuyển đến **trang 28** nếu quý vị có những câu hỏi sau và có chương trình UnitedHealthcare DSNP Medicare hoặc nếu bảo hiểm Medicare của quý vị thông qua một gói chăm sóc sức khỏe khác:

- Làm cách nào để tôi có được Danh mục Sản phẩm Y tế?
- Tôi có thể đến đâu để hưởng các quyền lợi của Chương trình Tập thể dục hoặc Thể hình?
- Răng giả có được chi trả không?
- Làm cách nào để tôi có thể thay đổi chương trình Medicare của mình thành chương trình UnitedHealthcare DSNP?

Địa chỉ/số điện thoại/email và các thay đổi khác

Chuyển đến **các trang 16 và 189** nếu quý vị có các câu hỏi sau:

- Tôi đã chuyển đến một ngôi nhà mới – Tôi có thể cập nhật địa chỉ cư trú của mình bằng cách nào?
- Làm cách nào để cập nhật địa chỉ gửi thư của mình?
- Số điện thoại của tôi đã thay đổi – Làm cách nào để cập nhật số điện thoại của tôi?
- Chúng tôi có thể cập nhật địa chỉ email của quý vị lên hệ thống của không?
- Bây giờ tôi làm việc bán thời gian, làm thế nào tôi có thể cập nhật hồ sơ của mình?
- Tôi bị mất công việc bán thời gian–Tôi cần báo cáo sự thay đổi này cho ai?
- Làm cách nào để cập nhật tùy chọn ngôn ngữ của tôi trong hệ thống của quý vị?

Lập kế hoạch thay đổi/yêu cầu rút tên

Chuyển đến **trang 16–17** nếu quý vị có các câu hỏi dưới đây:

- Tôi có thể hủy đăng ký khỏi chương trình QUEST Integration bằng cách nào?
- Làm cách nào để tôi có thể thay đổi chương trình QUEST Integration của mình sang UnitedHealthcare (hoặc thay đổi từ UnitedHealthcare sang một chương trình QUEST Integration khác)?
- Tại sao tôi mất bảo hiểm UnitedHealthcare QUEST Integration?
- Có thể giúp tôi khôi phục bảo hiểm Medicaid của mình không?

222 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập vào **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).

Các tờ rơi mẫu về chương trình bảo hiểm y tế

Chương Trình Sử Dụng Thuốc Kê Đơn Liều Cao

Chuyển đến trang 180 nếu quý vị có các câu hỏi sau:

- Tại sao nhà thuốc nói với tôi rằng tôi chỉ có thể đến một hiệu thuốc khác để mua đơn thuốc của mình?
- Tại sao có khóa hoặc biểu tượng chặn trên đơn thuốc của tôi?
- Tôi có thể làm gì để thay đổi hiệu thuốc mà tôi có thể đến để mua thuốc theo đơn của mình?
- Điều trị bằng thuốc hỗ trợ (MAT) là gì?

Chia sẻ chi phí (phí ghi danh, phí chia sẻ)

Chuyển đến trang 47–41 nếu quý vị có các câu hỏi dưới đây:

- Chia Sẻ Chi Phí là gì?
- Tại sao tôi nhận được hóa đơn chia sẻ chi phí?
- Chia sẻ của tôi về số tiền chi phí là không chính xác thì tôi có thể nói chuyện với ai về điều này?

Các dịch vụ bị loại trừ (không được chi trả)

Chuyển đến trang 137–112 nếu quý vị có các câu hỏi dưới đây:

- Làm cách nào tôi có thể tìm ra những gì không nằm trong chương trình của tôi?
- Tôi phải làm gì nếu bác sĩ của tôi nói rằng tôi cần một thủ thuật có thể không được chương trình của tôi chi trả?

Các tờ rơi mẫu về chương trình bảo hiểm y tế



Chúng tôi luôn có mặt tại đây khi quý vị cần chúng tôi

Khi quý vị hoặc người thân bị bệnh hay thương tích, có thể sẽ khó đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe.

- Tôi có cần đến phòng cấp cứu không?
- Tôi có nên đến dịch vụ chăm sóc khẩn cấp?
- Tôi có thể chờ và hẹn khám với Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) không?
- Tôi có thể tự chăm sóc tình trạng sốt của mình không?

Các hội viên của UnitedHealthcare Community Plan có quyền tiếp cận một y tá NurseLine có kinh nghiệm, người có thể cung cấp cho quý vị thông tin để giúp quý vị đưa ra những quyết định khó khăn đó.

Các y tá hoạt động 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.

Chúng tôi có mặt tại đây để hỗ trợ quý vị.

Gọi đến số miễn cước **1-888-980-8728**, TTY **711** | Truy cập vào **UHCommunityPlan.com/HI**

**United
Healthcare
Community Plan**

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 224
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728** (người dùng TTY **711**).



EPSDT là gì?

Điều Trị Chẩn Đoán Sàng Lọc Định Kỳ Sớm

Vì một thế hệ trẻ khỏe mạnh

EPSDT có nhiều tên:

- Kiểm tra tình trạng sức khỏe
- Sàng lọc sức khỏe phòng ngừa
- Khám sức khỏe
- Khám EPSDT

Tại sao điều này lại quan trọng:

- Sớm tìm ra vấn đề về sức khỏe
- Không để bệnh trở nặng hơn
- Được giới thiệu về các bác sĩ chuyên khoa hoặc dịch vụ cộng đồng
- Không để các bệnh mạn tính phát triển
- Sàng lọc bệnh tự kỷ và phát triển

Khi nào gặp bác sĩ chính (PCP) của quý vị:

- 14 ngày tuổi
- 30 ngày tuổi
- 2 tháng tuổi
- 4 tháng tuổi
- 6 tháng tuổi
- 9 tháng tuổi
- 12 tháng tuổi
- 15 tháng tuổi
- 18 tháng tuổi
- 24 tháng tuổi
- 30 tháng tuổi
- 36 tháng tuổi
- Lên lịch thăm khám mỗi năm một lần sau khi tròn 3 tuổi

Đến khám Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) khi được đề xuất giữ cho con của mình được khỏe mạnh.

**United
Healthcare
Community Plan**









