



Washington

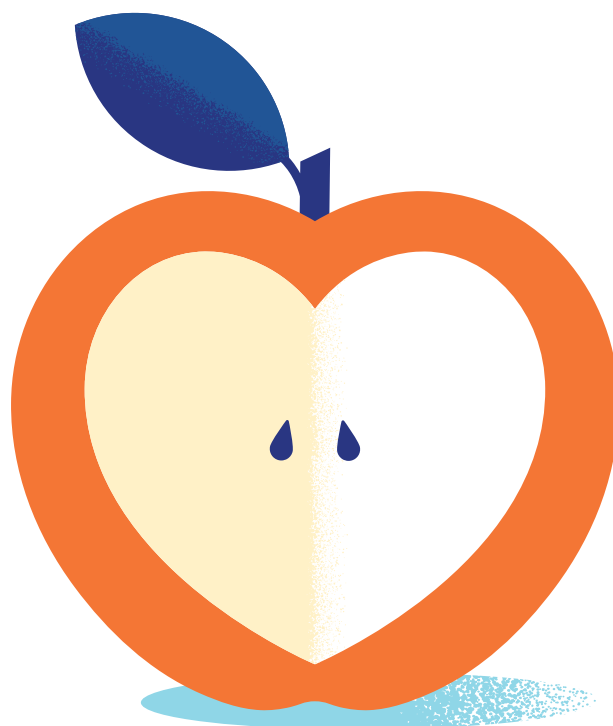
Tận dụng tối đa chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Hướng dẫn bắt đầu

Chỉ dành cho dịch vụ sức khỏe hành vi

Nội dung:

- **Nhận trợ giúp** – trang 3
- **Yêu cầu thông tin về chương trình** – trang 4
- **Hãy cho chúng tôi biết về nhu cầu sức khỏe của quý vị** – trang 4
- **Quyền lợi được đài thọ của quý vị** – trang 5
- **Nhận dịch vụ chăm sóc** – trang 7
- **Nguồn trợ giúp bổ sung** – trang 8
- **Các chương trình điều phối chăm sóc và hỗ trợ** – trang 10
- **Khiếu nại và kháng cáo** – trang 11
- **Các số điện thoại quan trọng** – bìa sau



United
Healthcare®
Community Plan





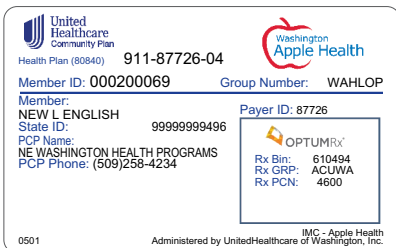
Đơn giản cho quý vị. Đó là cam kết của chúng tôi.

Chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan! Chúng tôi mong muốn quý vị có trải nghiệm chăm sóc sức khỏe tuyệt vời.

Chương trình của quý vị bao gồm các quyền lợi sức khỏe hành vi, như sức khỏe tâm thần và điều trị sử dụng chất gây nghiện. Các quyền lợi được bao trả là miễn phí dành cho quý vị.

Quý vị sẽ sớm nhận được Cuộc gọi chào mừng từ nhóm Dịch vụ hội viên của chúng tôi. Họ sẽ thảo luận về các quyền lợi, trả lời các giải đáp thắc mắc và giúp quý vị hoàn thành bản đánh giá sức khỏe.

Mang theo hai thẻ này khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc.



Đây là thẻ ID hội viên chương trình UnitedHealthcare Community Plan của quý vị. Nếu quý vị chưa nhận được thẻ này, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Quý vị cũng có thể tìm thấy thẻ của mình tại **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc trên ứng dụng UnitedHealthcare.

Đây là thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Nếu quý vị chưa nhận được thẻ này, hãy liên hệ với Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington để yêu cầu thay thế:

- Truy cập trang mạng cổng thông tin khách hàng của ProviderOne tại **waproviderone.org/client**
- Gọi số **1-800-562-3022**, hoặc
- Yêu cầu thẻ trực tuyến bằng cách chọn "Services Card" (Thẻ dịch vụ) tại **fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client**.

Nhận trợ giúp

Chúng tôi giúp quý vị dễ dàng nhận được thông tin quý vị cần.

Chúng tôi ở đây vì quý vị

Dịch vụ Hội viên có thể giúp quý vị:

- Tìm nhà chăm sóc sức khỏe hành vi
- Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo
- Tìm hiểu về các quyền lợi được bao trả
- Giải đáp mọi thắc mắc của quý vị
- Nhận thẻ ID hội viên
- Đặt lịch hẹn khám mới

Để liên hệ với bộ phận Dịch vụ Hội viên, xin gọi **1-877-542-8997**, TTY **711**, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu. Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ hoặc cần thông tin có định dạng khác, chỉ cần cho chúng tôi biết.

Giữ kết nối

- Truy cập trang mạng hội viên bảo mật của chúng tôi tại **myuhc.com/CommunityPlan**. Quý vị có thể:
 - Tìm thông tin chi tiết về quyền lợi của quý vị
 - Tìm kiếm nhà chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới
 - Nhận bản sao thẻ ID hội viên chương trình UnitedHealthcare Community Plan của quý vị
- Tải xuống ứng dụng di động UnitedHealthcare. Ứng dụng này rất tốt cho những người hay di chuyển, và có nhiều tính năng tương tự như **myuhc.com/CommunityPlan**.
- Truy cập **UHCCP.com/wa/bhso**. Trang web công khai này có thông tin cơ bản về quyền lợi, nhà chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới và nhiều thông tin khác.





Yêu cầu thông tin về chương trình



Sổ tay hội viên

Chi tiết về các quyền lợi và cách nhận dịch vụ chăm sóc. Tài liệu này cũng bao gồm các quyền và trách nhiệm của hội viên, chỉ dẫn trước, cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo và Thông báo về thực hành quyền riêng tư.



Danh mục nhà chăm sóc sức khỏe

Danh sách các bác sĩ và bệnh viện trong mạng lưới trong khu vực của quý vị. Kiểm tra danh sách nhà chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới cập nhật nhất tại **myuhc.com/CommunityPlan**, chọn “Find care” (Tìm dịch vụ chăm sóc).

Hãy cho chúng tôi biết về nhu cầu sức khỏe của quý vị

Để giúp quý vị cảm thấy khỏe mạnh nhất, chúng tôi cần hiểu rõ hơn về quý vị. Một bản đánh giá sức khỏe ngắn giúp chúng tôi tìm hiểu về nhu cầu sức khỏe của quý vị. Quý vị sẽ chỉ mất vài phút, vì vậy xin vui lòng hoàn thành ngay khi có thể.

Quý vị cần làm gì:

1. Điền vào một biểu mẫu Đánh giá sức khỏe cho mỗi người trong gia đình quý vị là hội viên của UnitedHealthcare Community Plan.
2. Quý vị có thể sử dụng (các) biểu mẫu có trong tập sách này, hoặc quý vị có thể hoàn thành biểu mẫu trực tuyến tại **myuhc.com/CommunityPlan**.
3. Gửi bản Đánh giá sức khỏe đã điền đầy đủ của quý vị cho chúng tôi trong phong bì gửi lại có trong gói tài liệu này.

Để được trợ giúp về Đánh giá sức khỏe của quý vị, xin gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Cách lấy những tài liệu này

Điện thoại — Gọi cho ban Dịch vụ hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, để yêu cầu bản sao tài liệu miễn phí qua đường bưu điện.

Trực tuyến — Truy cập **myuhc.com/CommunityPlan**, **UHCCP.com/wa/bhso**, hoặc ứng dụng di động UnitedHealthcare.

Qua đường bưu điện — Điền biểu mẫu được đính kèm với phong bì có trong gói tài liệu này. Xé rời biểu mẫu, cho vào phong bì, dán kín và gửi lại cho chúng tôi.

Quyền lợi được bao trả của quý vị

Quý vị được cung cấp miễn phí các quyền lợi được bao trả. Quý vị phải sử dụng các bác sĩ và bệnh viện trong mạng lưới của chúng tôi, có nghĩa là họ đã đồng ý chăm sóc cho các hội viên Apple Health (Medicaid) của chúng tôi.

Các hội viên người Mỹ bản địa/Alaska bản địa có thể được chăm sóc sức khỏe hành vi tại các Nhà chăm sóc sức khỏe người Mỹ bản địa (Indian Health Care Provider, IHCP) ngay cả khi nhà chăm sóc sức khỏe đó không thuộc mạng lưới của chúng tôi.

Một số quyền lợi có thể cần giấy giới thiệu từ Nhà cung cấp dịch vụ Chăm sóc chính của quý vị hoặc các quyền lợi này có thể cần được phê duyệt trước khi quý vị có thể được chăm sóc.

Tổng quan về các quyền lợi được bao trả của quý vị	Chi phí của quý vị
Điều trị sức khỏe tâm thần Đánh giá và lượng giá Liệu pháp - Cá nhân, gia đình và nhóm Hỗ trợ ngang hàng Điều trị ngoại trú, nội trú và bán trú Quản lý thuốc Quản lý chăm sóc	\$0
Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (Substance Use Disorder, SUD) Lượng giá Liệu pháp – Cá nhân, gia đình và nhóm Hỗ trợ ngang hàng Điều trị ngoại trú, nội trú và bán trú Quản lý cai nghiện (giải độc) Điều phối chăm sóc	\$0
Chăm sóc tại bệnh viện Dịch vụ sức khỏe tâm thần nội trú Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú	\$0

Các quyền lợi được bao trả của quý vị tiếp tục ở trang tiếp theo



Dịch vụ hội viên
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



Ứng dụng
UnitedHealthcare

Tổng quan về các quyền lợi được bao trả của quý vị	Chi phí của quý vị
Thuốc điều trị rối loạn sử dụng opioid (Medication for Opioid Use Disorder, MOUD)	\$0
Dịch vụ hỗ trợ khi gặp khủng hoảng	\$0
Can thiệp điều trị rối loạn nghiện cờ bạc	\$0
Chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu cho các vấn đề sức khỏe hành vi	\$0
Dịch vụ chuyên chở y tế* Cấp cứu Không phải cấp cứu	\$0

*Dịch vụ chuyên chở được Apple Health (Medicaid) đài thọ trực tiếp bằng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.

Các dịch vụ sức khỏe hành vi bổ sung, chẳng hạn như dịch vụ chăm sóc cá nhân, dịch vụ cai rượu, lớp học về rượu/ma túy, có thể được cung cấp thông qua nguồn tài trợ hạn chế từ Ngân sách chung của tiểu bang (General Funds-State, GFS). Các dịch vụ khác nhau tùy theo khu vực và phải cần thiết về mặt y tế. Để tiếp cận những dịch vụ này, vui lòng trao đổi với nhà chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị.

Còn các quyền lợi chăm sóc sức khỏe thể chất của tôi thì sao?

Chương trình bảo hiểm y tế hành vi này đài thọ các dịch vụ sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe thể chất của mình theo một số cách khác, chẳng hạn như Medicare, Apple Health (Medicaid) mà không có chương trình chăm sóc có quản lý, bảo hiểm y tế tư nhân hoặc Trung tâm y tế dành cho người Mỹ bản địa.

Còn thuốc theo toa thì sao?

Toa thuốc điều trị sức khỏe hành vi không được bao trả theo chương trình BHSO. Các toa thuốc được bao trả như là một phần trong quyền lợi sức khỏe thể chất của quý vị. Hội viên có bảo hiểm Medicare Phần D sẽ nhận được bảo hiểm thuốc kê toa của họ thông qua chương trình Medicare Phần D. Liên hệ với chương trình chăm sóc sức khỏe thể chất để biết thông tin về đài thọ thuốc theo toa.

Nhà chăm sóc sức khỏe không được lập hóa đơn cho quý vị đối với các quyền lợi được đài thọ. Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi cho ban Dịch vụ hội viên theo số **1-877-542-8997, TTY 711**.

Nhận dịch vụ chăm sóc

Chăm sóc sức khỏe hành vi

Quý vị có thể được trợ giúp về sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Quý vị không cần lấy giấy giới thiệu từ PCP. Tìm nhà chăm sóc sức khỏe bằng cách tìm kiếm tab “Find care” (Tìm dịch vụ chăm sóc) tại **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi cho ban Dịch vụ hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Dịch vụ hỗ trợ khi gặp khủng hoảng

Nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi, điều quan trọng là tiếp nhận trợ giúp ngay lập tức. Khủng hoảng sức khỏe hành vi là thời điểm hành vi của một ai đó có thể khiến bản thân họ hoặc người khác gặp nguy hiểm, đặc biệt nếu họ không nhận được sự trợ giúp. Các số điện thoại của Đường dây hỗ trợ khủng hoảng được ghi trên thẻ ID hội viên của quý vị và trên trang “Các số điện thoại quan trọng” trong Hướng dẫn này. **Trong trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.**

Đường dây y tá cố vấn (NurseLine) 24/7

Khi quý vị bị ốm hoặc bị thương, quý vị có thể không biết liệu quý vị có nên đến phòng cấp cứu, thăm khám chăm sóc khẩn cấp, hẹn gặp bác sĩ hoặc tự điều trị tại nhà hay không. Một y tá giàu kinh nghiệm có thể giúp quý vị quyết định. Gọi NurseLine theo số **1-877-543-3409**, TTY **711**, bất cứ lúc nào 24/7.

Các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp

- **Chăm sóc cấp cứu:** Nếu quý vị cảm thấy mình có thể làm tổn thương ai đó hoặc bản thân, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất ngay lập tức.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Nếu quý vị có vấn đề sức khỏe hành vi cần phải được chăm sóc ngay nhưng không nguy hiểm đến tính mạng, hãy đến dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Tìm một phòng khám chăm sóc khẩn cấp trên tab “Find care” (Tìm dịch vụ chăm sóc) tại **myuhc.com/CommunityPlan**.

Chăm sóc sức khỏe từ xa (Chăm sóc sức khỏe hành vi trực tuyến)

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa cho phép quý vị thăm khám với nhà chăm sóc sức khỏe hành vi trực tuyến bằng điện thoại hoặc máy tính của quý vị, giống như cuộc gọi video. Dịch vụ này giúp quý vị được chăm sóc mà không cần đến văn phòng của nhà chăm sóc sức khỏe.

Chăm sóc sức khỏe từ xa là một quyền lợi được bao trả. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ bất kỳ nhà chăm sóc sức khỏe từ xa nào sau đây:

Bright Heart Health: Sức khỏe tâm thần, lạm dụng opioid, rối loạn sử dụng chất gây nghiện, rối loạn ăn uống, thuốc điều trị chứng rối loạn sử dụng opioid và kiểm soát cơn đau mạn tính.

- **1-800-892-2695**
- **brighthearthealth.com**

Eleanor Health: Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

- **eleanorhealth.com**

BoulderCare: Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

- **boulder.care**

Charlie Health: Chương trình ngoại trú chuyên sâu cá nhân hóa dành cho thanh thiếu niên.

- **1-866-508-7084**
- **charliehealth.com**

Dịch vụ chuyên chở

Dịch vụ chuyên chở y tế không phải cấp cứu được Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington bao trả. Nếu quý vị cần chuyển xe để được chăm sóc y tế, chúng tôi có thể thu xếp dịch vụ chuyên chở. Quý vị có thể tìm danh sách nhà cung cấp (nhà môi giới) tại **hca.wa.gov/transportation-help**. Dịch vụ chuyên chở trong trường hợp cấp cứu cũng được bao trả.





Nguồn trợ giúp bổ sung

UnitedHealthcare Community Plan và Tiểu bang Washington cung cấp các nguồn lực bổ sung để hỗ trợ sức khỏe hành vi của quý vị.

Ứng dụng Calm Health

Giờ đây có một cách dễ dàng hơn để chăm sóc sức khỏe tâm thần - với ứng dụng Calm Health. Các hội viên của UnitedHealthcare Community Plan có thể sử dụng miễn phí bất cứ lúc nào.

Khám phá các nguồn lực chánh niệm để trợ giúp:

- Ưu tiên sức khỏe tâm thần
- Làm việc hướng tới mục tiêu
- Hỗ trợ tâm trí và cơ thể

Tải xuống **ứng dụng UnitedHealthcare®**. Sau đó tìm Calm Health trong phần Additional Benefits (Quyền lợi bổ sung).

Live and Work Well

Cuộc sống có những thách thức. Đôi khi tất cả chúng ta đều cần trợ giúp. Hỗ trợ luôn sẵn có dành cho quý vị, dù quý vị cảm thấy căng thẳng, lo lắng hay muốn quản lý việc sử dụng chất gây nghiện.

Hãy trả lời một vài câu hỏi và chúng tôi sẽ giới thiệu cho quý vị về những quyền lợi và nguồn lực hàng đầu có sẵn cho quý vị, dựa trên nhu cầu của quý vị. Hỗ trợ có sẵn cho quý vị hoặc thành viên gia đình. Để khám phá các nguồn lực về sức khỏe hành vi, mối quan hệ, công việc và cuộc sống và sống lành mạnh, truy cập: liveandworkwell.com/en/member/uhcwa

Tìm trợ giúp trong cộng đồng của quý vị

Tìm sự trợ giúp tại địa phương về tạp phẩm, nhà ở, việc làm và nhiều hơn nữa tại **Optum.findhelp.com** hoặc truy cập tab Health & Wellness (Sức khỏe & Sự khỏe mạnh) tại **myuhc.com/CommunityPlan**.

Nhận trợ giúp từ Chuyên viên hỗ trợ sức khỏe hành vi

Chuyên viên hỗ trợ sức khỏe hành vi là người có thể giúp quý vị miễn phí và giữ kín thông tin của quý vị. Họ có thể hỗ trợ nếu quý vị có vấn đề với chăm sóc sức khỏe hành vi, như khiếu nại hoặc kháng cáo.

Chuyên viên hỗ trợ sức khỏe hành vi không phải là một phần của UnitedHealthcare Community Plan và có kinh nghiệm về sức khỏe hành vi, theo cá nhân hoặc thông qua một thành viên gia đình.

Quý vị có thể liên hệ với Chuyên viên hỗ trợ sức khỏe hành vi bằng cách gọi số **1-800-366-3103** hoặc gửi email tới **info@obhadvocacy.org**.



Quý vị chỉ cần một cuộc gọi điện thoại để tiếp cận Đường dây trợ giúp về sử dụng chất gây nghiện

Đường dây trợ giúp của chúng tôi được ẩn danh, bảo mật và luôn luôn sẵn sàng hỗ trợ. Gọi số **1-855-780-5955**.

Đối diện với việc sử dụng chất gây nghiện có thể đáng sợ và choáng ngợp. Quý vị có thể cảm thấy lo lắng và bất lực. Quý vị không cô độc. Hàng triệu người khác cũng đang phải đối mặt với vấn đề này. Sử dụng chất gây nghiện không phải là dấu hiệu của sự yếu đuối. Đây là một căn bệnh có thể điều trị được. Và chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp.

Đường dây trợ giúp của chúng tôi:

- Ẩn danh
- Bảo mật
- Luôn sẵn sàng hỗ trợ

\$0

Cung cấp miễn phí cho quý vị.

Đường dây trợ giúp được điều hành bởi các chuyên gia hỗ trợ phục hồi có trình độ cao và được cấp phép. Họ sẽ trao đổi với quý vị về những quan ngại và nhu cầu của quý vị. Họ có thể cung cấp kiến thức và hướng dẫn cho quý vị. Chuyên gia hỗ trợ phục hồi có thể giới thiệu quý vị đến một chuyên gia điều trị sử dụng chất gây nghiện, người sẽ xây dựng kế hoạch điều trị cho quý vị. Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện là một quyền lợi được đài thọ và quý vị không mất chi phí.

Khi nào cần tìm kiếm sự giúp đỡ chuyên nghiệp

Làm thế nào để quý vị biết đã đến lúc tìm kiếm sự chăm sóc cho chính mình hoặc người thân yêu? Có nhiều dấu hiệu cho thấy đã đến lúc cần được giúp đỡ:

- Giảm cân hoặc xuống sắc
- Thay đổi tâm trạng hoặc thay đổi tính cách khó hiểu
- Sao nhãng trách nhiệm
- Những thay đổi đột ngột trong hành vi

Hãy thử Chương trình trực tuyến cho gia đình của Hazelden



Dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho bất kỳ ai quan ngại về việc sử dụng ma túy hoặc rượu bia của người thân yêu, bất kể quý vị sinh sống ở đâu. Bất kể người thân yêu của quý vị đang trong tình trạng nghiện, đang tìm kiếm điều trị hoặc đang trong quá trình phục hồi, quý vị và gia đình có thể hưởng lợi từ chương trình trực tuyến hoạt động cả ngày này. Chương trình bao gồm các video mang tính giáo dục, tài liệu phát tay về căn bệnh nghiện, phản hồi và hỗ trợ ngang hàng, các kỹ năng đối phó và phần Hỏi & Đáp với các chuyên gia tư vấn. Truy cập hazeldenbettyford.org/treatment/family-children/family-program.



Dịch vụ hội viên
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



Ứng dụng
UnitedHealthcare

Tìm hiểu về các chương trình điều phối chăm sóc và hỗ trợ

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp dịch vụ quản lý chăm sóc sức khỏe hành vi và điều phối chăm sóc. Những người quản lý chăm sóc của chúng tôi phối hợp với bác sĩ của quý vị và/hoặc các cơ quan khác để giúp quý vị tìm và tiếp cận các dịch vụ và hỗ trợ cần thiết để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị có thể gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**, để yêu cầu điều phối chăm sóc.

Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Trợ giúp về các vấn đề chăm sóc và quyền lợi
- Kết nối quý vị với các nguồn lực cộng đồng
- Điều phối chăm sóc cùng bác sĩ của quý vị
- Giúp giải quyết các vấn đề gây khó khăn cho việc chăm sóc
- Đánh giá nhu cầu sức khỏe của quý vị và giúp quý vị đặt mục tiêu
- Nói chuyện với quý vị qua điện thoại và sắp xếp các chuyến thăm khám tại nhà khi cần thiết
- Dạy các kỹ năng tự chăm sóc và cung cấp giáo dục sức khỏe để kiểm soát các triệu chứng



Để kết nối với chương trình hỗ trợ hoặc điều phối chăm sóc, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.



Chỉ dẫn y tế trước về sức khỏe tâm thần

Chỉ dẫn y tế trước về sức khỏe tâm thần là tài liệu pháp lý bằng văn bản mô tả những điều quý vị muốn thực hiện nếu các vấn đề sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên nặng đến mức quý vị cần trợ giúp từ những người khác. Đó có thể là khi khả năng phán xét của quý vị bị suy giảm và/hoặc quý vị không thể giao tiếp hiệu quả.

Tài liệu này có thể cho những người khác biết về những điều trị quý vị muốn hoặc không muốn nhận và tài liệu này có thể xác định danh tính của một người mà quý vị đã trao quyền để đưa ra quyết định thay cho mình.

UnitedHealthcare Community Plan, nhà chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc Người hỗ trợ sức khỏe hành vi cũng có thể giúp quý vị hoàn thành biểu mẫu.

Để biết biểu mẫu Chỉ dẫn y tế trước về sức khỏe tâm thần và biết thêm thông tin, truy cập **washingtonlawhelp.org/resource/mental-health-advance-directives**.

Không hài lòng với nhà chăm sóc sức khỏe của quý vị, UnitedHealthcare hay bất kỳ phần nào trong dịch vụ chăm sóc của quý vị?

Khiếu nại

Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại (than phiền) nếu quý vị không hài lòng.

- Xin gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên và nói: “Tôi muốn nộp đơn khiếu nại”.
- Giải thích khiếu nại của quý vị.
- Chúng tôi sẽ xem xét khiếu nại của quý vị và gửi cho quý vị một lá thư trong vòng 45 ngày kèm theo kết quả.

Kháng cáo

Nếu nhà chăm sóc sức khỏe của quý vị yêu cầu chúng tôi phê duyệt cho dịch vụ chăm sóc của quý vị và chúng tôi từ chối dịch vụ đó, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định nếu quý vị không đồng ý. Đây được gọi là kháng cáo.

Để nộp đơn kháng cáo:

- Gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên và nói: “Tôi muốn nộp đơn kháng cáo”.
- Giải thích về dịch vụ chăm sóc không được phê duyệt.
- Chúng tôi sẽ liên hệ với nhà chăm sóc sức khỏe của quý vị để biết thêm thông tin.
- Quý vị thường sẽ nhận được thư quyết định trong vòng 14 ngày. Nếu chúng tôi cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ cho quý vị biết.

Cách nộp đơn kháng cáo giải quyết cấp tốc (nhanh):

Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe y tế hoặc hành vi, quý vị có thể yêu cầu kháng cáo giải quyết nhanh.

- Gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên và nói: “Tôi muốn nộp đơn kháng cáo giải quyết nhanh”.
- Giải thích tại sao quý vị cần một quyết định nhanh.
- Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu của quý vị và quyết định trong vòng 3 ngày và gửi thư trong vòng 5 ngày.



Nếu kháng cáo của quý vị bị từ chối

- Bộ phận Dịch vụ Hội viên có thể cho quý vị biết cách yêu cầu Thẩm phán Luật Hành chính xem xét và các lựa chọn khác để nhận dịch vụ chăm sóc đã được phê duyệt.

Thông tin chi tiết về khiếu nại và kháng cáo có trong Sổ tay hội viên của quý vị tại myuhc.com/CommunityPlan.

Để nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo:

- Xin gọi cho Bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997, TTY 711**.
- Viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ: **UnitedHealthcare Community Plan Grievances and Appeals**
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364
- Fax cho chúng tôi: **1-801-994-1082**
- Truy cập trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan.



Thông báo không phân biệt đối xử

Các Công ty của chúng tôi tuân thủ luật dân quyền hiện hành và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, quốc tịch, độ tuổi, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính (bao gồm cả tình trạng mang thai, khuynh hướng tính dục và bản dạng giới). Chúng tôi không loại trừ hoặc đối xử khác biệt với các hội viên vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính.

Chúng tôi cung cấp sự hỗ trợ và các dịch vụ miễn phí để giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Quý vị có thể yêu cầu thông dịch viên và/hoặc giao tiếp bằng ngôn ngữ hoặc định dạng khác như bản in cỡ chữ lớn. Chúng tôi cũng cung cấp những điều chỉnh hợp lý cho người khuyết tật.

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, hãy gọi cho Dịch vụ Người ghi danh theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc có sự phân biệt đối xử với quý vị theo cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho Điều phối viên Dân quyền:

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

Optum Civil Rights Coordinator 1
Optum Circle
Eden Prairie, MN 55344
Optum_Civil_Rights@Optum.com

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn khiếu nại, hãy gọi cho Dịch vụ Người ghi danh theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại về quyền công dân tới Văn phòng Dân quyền, Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ:

Trực tuyến: **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

Điện thoại: **1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**

Địa chỉ gửi thư: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Mẫu đơn khiếu nại có tại: **<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>**.

Thông báo này có tại: **<https://www.uhc.com/nondiscrimination-med>**
<https://www.optum.com/en/language-assistance-nondiscrimination.html>

Thông báo về tình trạng có sẵn của dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và định dạng thay thế

ATTENTION: Free language assistance services and free communications in other formats, such as large print, are available to you. Call Enrollee Services 1-877-542-8997, TTY 711.

ATENCIÓN: Si habla **español (Spanish)**, tiene acceso a servicios gratuitos de asistencia lingüística y a materiales gratuitos en otros formatos, como letra grande. Llame a Servicios para Afiliados al 1-877-542-8997, TTY 711.

ማሳሰቢያ፡- አማርኛ (Amharic) የሚናገሩ ከሆነ ነፃ የቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች እና በሌሎች ቅርጾች የሚቀርቡ እንደ ትልቅ ህትመት ያሉ ነፃ የመገናኛ ዘዴዎች ለእርስዎ ቀርበዋል። ለተመዝጋቢ አገልግሎቶች በስልክ ቁጥር 1-877-542-8997፣ TTY 711 መደወል ይችላሉ።

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية (Arabic) ، فتوجد هناك خدمات مساعدة لغوية مجاناً ورسائل مجانية بتنسيقات أخرى، مثل الطباعة بحروف كبيرة. اتصل بخدمات المسجلين على الرقم 1-877-542-8997، الهاتف النصي 711.

သတိပေးချက်- သင်သည် မြန်မာ (Burmese) စကားပြောပါက၊ အခမဲ့ ဘာသာစကားအကူအညီ ဝန်ဆောင်မှုများနှင့် စာအုပ်စာစောင်ကဲ့သို့သော အခြားဖော်မတ်များဖြင့် အခမဲ့ဆက်သွယ်ရေးဝန်ဆောင်မှုများကို သင်ရရှိနိုင်ပါသည်။ စာရင်းသွင်းသူဝန်ဆောင်မှုများ 1-877-542-8997၊ TTY 711 ကိုခေါ်ဆိုပါ။

សម្គាល់: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ (Khmer) នោះសេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយឥតគិតថ្លៃនិងការប្រាស្រ័យ ទាក់ទងដោយឥតគិតថ្លៃជាទម្រង់ផ្សេងទៀត ដូចជាការបោះពុម្ពអក្សរធំៗ គឺមានផ្តល់ជូនដល់អ្នក។ ទូរសព្ទទៅផ្នែកសេវាកម្ម សម្រាប់អ្នកចុះឈ្មោះ តាមលេខ**1-877-542-8997, TTY711**។

注意：如果您說中文 (Traditional Chinese) ，免費語言協助服務和其他格式（例如大字版）的免費通訊可提供給您。致電投保人服務 1-877-542-8997 ，聽障專線 (TTY) 711 。

참고: 귀하가 한국어(Korean)를 구사하시는 경우, 무료 언어 지원 서비스와 다른 형식의 무료 커뮤니케이션(예: 큰 활자체로 된 정보)을 이용하실 수 있습니다. 1-877-542-8997, TTY 711번으로 가입자 서비스에 전화주십시오.

ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າ ພາສາລາວ (Lao), ພວກເຮົາມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໃຫ້ທ່ານຟຣີ ແລະ ມີການສື່ສານໃນ ຮູບແບບອື່ນໃຫ້ຟຣີ, ເຊັ່ນ ເປັນຕົວພິມໃຫຍ່, ແລະ ມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອໃຫ້ທ່ານຟຣີ. ໂທຫາໝວຍບໍລິການວົງທະບຽນ ທີ່ ໝາຍເລກໂທລະສັບ 1-877-542-8997, TTY711.

FUULEFFANNAA: Afaan **oromoo (Oromo)** dubbattu yoo ta’e, tajaajiloonni gargaarsa afaanii bilisaa fi ergaawwan/koominikeeshiniin bilisaa bifa biroottiin, kan akka barruu guddaa maxxanfameetiin ni argattu. Tajaajila namoota galmaa’aniif kennamu argachuuf 1-877-542-8997 irratti bilbilaa, Tajaajila Bilbila Barreeffamaaf (TTY) 711 fayyadamaa.

توجه: اگر بہ فارسی (Farsi) صحبت نمی کنید، خدمات کمکی زبان رایگان و مطالب رایگان در قالبهای دیگر، مانند پرینت درشت، برای شما فراهم است. با شماره خدمات ثبتنام شدگان 1-877-542-8997، TTY 711 تماس بگیرید.

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi) ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਫਾਰਮੈਟਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਫਤ ਸੰਚਾਰ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੱਡਾ ਪ੍ਰਿੰਟ, ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਨਾਮਾਂਕਣ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ 1-877-542-8997, TTY 711 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ATENȚIE: Dacă vorbiți limba **română (Romanian)**, aveți la dispoziție servicii de asistență lingvistică gratuită și opțiuni de comunicare gratuite într-un alt format, precum text cu caractere mari. Apelați serviciul pentru persoanele înscrise: 1-877-542-8997, TTY 711.

ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите **по русски (Russian)**, Вы можете бесплатно воспользоваться помощью переводчика и информационными материалами в альтернативных форматах, например, крупным шрифтом. Позвоните в службу поддержки клиентов 1-877-542-8997, TTY 711.

DIGNIIN: Haddii aad ku hadasho **Af soomaaliga (Somali)**, taageero luuqadeed oo lacag la'aan ah iyo wadaxiriir bilaash ah oo ku baxaya qaabab kale, sida far waaweyn, ayaa kuu diyaar ah. Ka wac adeegyada diiwaangashanaha 1-877-542-8997, TTY 711.

KUMBUSHO: Ikiwa unazungumza **Kiswahili (Swahili)**, huduma za usaidizi wa lugha bila malipo na mawasiliano bila malipo katika miundo mingine, kama vile maandishi makubwa, zinapatikana kwako. Piga simu kwa huduma za wanaojiandikisha kwa nambari 1-877-542-8997, TTY 711.

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng **Tagalog (Tagalog)**, may makukuha kang mga serbisyong libreng tulong sa wika at mga libreng komunikasyon sa mga ibang anyo, tulad ng malaking print. Tumawag sa mga serbisyo sa nag-enroll 1-877-542-8997, TTY 711.

ኢቻልቡ:- ትግርኛ (Tigrigna) ትዛረብ እንተኾንካ፡ ናጻ ኣገልግሎት ሓገዝ ቋንቋን ብኻልእ ቅርጺ፡ ከም ዓቢ ፊደል ዝእመሰሉ ዝተዳለዉ ናጻ ርክባትን ከትረክብ ትኽእል ኢኻ። ንኣገልግሎት ተመዝገብቲ ብስ.ቁ 1-877-542-8997, TTY 711 ደውሉ።

УВАГА! Якщо ви розмовляєте **українською (Ukrainian)**, вам доступні безкоштовні послуги перекладачів та безкоштовні матеріали в інших форматах, наприклад, надруковані великим шрифтом. З питань щодо послуг для учасників звертайтеся за телефоном 1-877-542-8997, TTY 711.

LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng **Việt (Vietnamese)**, quý vị sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí và các hình thức truyền đạt khác miễn phí, chẳng hạn như chữ in lớn. Vui lòng gọi cho bộ phận dịch vụ ghi danh theo số 1-877-542-8997, TTY 711.

MWE AHKKAHLWEMYE: Kom fin kahs **Kosrae (Kosraean)**, oasr kahsruh nuhke kahs kuh sramsram ke ohiyac sahyac, nuhke sim luhlahp, oasr nuh sum. Pahngon kasruh nuh sin mwet wi 1-877-542-8997, TTY 711.

KŌJELLA: Ñe kwōj kenono **Kajin Majol (Marshallese)**, ewōr jibañ in ukok ejellok wonnen im wāween ko jet kwōmaron bōk melele ejellok wonnen, einwōt ilo jeje ko relab, kein roñjak ko kwōmaron kōjermal. Kall e jikin eo ej jibañ armej ro rar kadeloñ ettaer ilo 1-877-542-8997, TTY 711.

SUBED: A lsekum e ke melekeoi a tekoi er a **Belau (Palawan)**, e ng ngar er ngii a tada el ngeso el kirel a kuk bebil er a teletelel a omelekoi el kirem, el ua meklou el llechukl. Momekedong er a obis lounge Rachel er a dengua el 1-877-542-8997, TTY 711.

PAKAIR: Mah ke kin lokaiahn **Pohnpei (Pohnpeian)**, mie sawas en sahpis en lokaia me sohte isepe oh mehn kapehse ni soangen mwohmw kei, me duwehte inting lapala, me kak kohda ohng kowe. Eker wasahn sahpis en kileledi ni 1-877-542-8997, TTY 711.

ESINESIN: Ika en mi fos non **Fosun Chuuk (Chuukese)**, mi kawor aninisin awewe non fosun fonuwomw me pwan non ekoch nikinikin porous, awewe ren watten mesen mak, mi kawor ngonuk ese kamo. Kekeru ewe aninisin amasow ren 1-877-542-8997, TTY 711.

MARNGAG: Fanra gama thin nu **Waab (Yapese)**, bay boch e ayuw ni dariy pulwon maku bay boch e yol nib ga ni ra pi e ayuw. Gra telephone nag e re numba ney 1-877-542-8997, TTY 711.

Các số điện thoại và nguồn lực quan trọng

Cấp cứu
911

Ban dịch vụ hội viên

1-877-542-8997, TTY 711

8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu

Cơ quan Quản lý Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington

Ban Dịch vụ khách hàng: **1-800-562-3022**

Nha khoa: **1-800-562-3022**

Dịch vụ chuyên chở:

hca.wa.gov/transportation-help

Đường dây hỗ trợ khi gặp khủng hoảng

Hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

Quận King

1-866-427-4747

Quận Pierce

1-800-576-7764

Các quận Island, San Juan, Snohomish, Skagit và Whatcom

1-800-584-3578

Các quận Clallam, Jefferson và Kitsap

1-888-910-0416

Quận Thurston và Mason

1-800-270-0041

Các quận Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific và Wahkiakum

1-800-803-8833

Các quận Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman và Yakima

1-888-544-9986

Các quận Chelan, Douglas, Grant và Okanogan

1-800-852-2923

Các quận Clark, Klickitat và Skamania

1-800-626-8137

Các quận Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane và Stevens

1-877-266-1818

UnitedHealthcare NurseLine

Hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

1-877-543-3409, TTY 711

Teen Link

Thanh thiếu niên có thể kết nối với thanh thiếu niên từ 6 giờ chiều đến 10 giờ tối **1-866-833-6546**

Email: **teenlink@crisisclinic.org**

teenlink.org

Đường dây nóng Ngăn ngừa tự sát quốc gia

Trợ giúp ngay 24/7 khi bị khủng hoảng sức khỏe tâm thần hoặc có ý định tự sát

Gọi hoặc nhắn tin 988

988lifeline.org

Đường dây hỗ trợ phục hồi của Washington

Đường dây giới thiệu và can thiệp khủng hoảng 24 giờ để được hỗ trợ về sử dụng chất gây nghiện, cờ bạc có vấn đề hoặc sức khỏe hành vi.

Email: **recovery@crisisclinic.org**

warecoveryhelpline.org

Đường dây trợ giúp về rối loạn sử dụng chất gây nghiện

1-855-780-5955

liveandworkwell.com/recovery

Đường dây nóng về gian lận và lạm dụng của UnitedHealthcare

1-844-359-7736

Đơn vị Kiểm soát Gian lận Medicaid

Washington

MFCUreferrals@atg.wa.gov

Washington Healthplanfinder

Gia hạn tính đủ tiêu chuẩn, thay đổi địa chỉ hoặc số điện thoại

1-855-923-4633, TTY/TDD 1-855-627-9604

wahealthplanfinder.org



**United
Healthcare®**
Community Plan

