



Washington

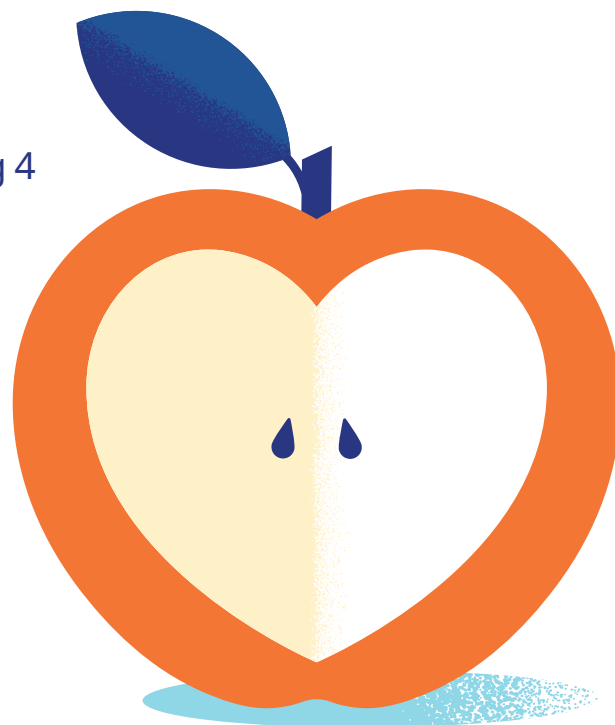
Tận dụng tối đa chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Hướng dẫn bắt đầu

Washington Apple Health (Medicaid)
Managed Care

Nội dung:

- **Nhận trợ giúp** – trang 3
- **Yêu cầu thông tin chương trình** – trang 4
- **Hãy cho chúng tôi biết về nhu cầu sức khỏe của quý vị** – trang 4
- **Quyền lợi được bao trả của quý vị** – trang 5
- **Nhận dịch vụ chăm sóc** – trang 8
- **Quyền lợi gia tăng giá trị** – trang 10
- **Các chương trình điều phối và hỗ trợ chăm sóc** – trang 12
- **Khiếu nại và kháng cáo** – trang 13
- **Các số điện thoại quan trọng** – bìa sau



United
Healthcare®
Community Plan



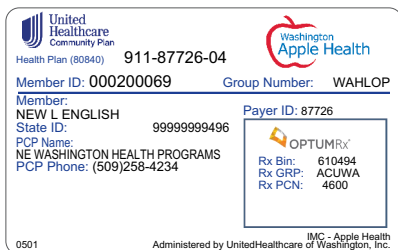
Đơn giản cho quý vị. Đó là cam kết của chúng tôi.

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 y tế và sức khỏe hành vi. Sức khỏe hành vi bao gồm sức khỏe tâm thần và điều trị lạm 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 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 web của cổng thông tin khách hàng 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**.

Để giúp quý vị bắt đầu, hãy xem video Bắt đầu của chúng tôi tại **member.uhc.com/communityplan/public/onboarding**.



SCAN ME

Quý vị muốn tham gia Hội đồng Cố vấn Cộng đồng và Hội viên của chúng tôi?

Cung cấp ý kiến đóng góp về cải thiện chất lượng chăm sóc và bình đẳng trong chăm sóc sức khỏe cho các hội viên của chúng tôi. Hội đồng họp bốn lần mỗi năm. Số lượng thành viên Hội Đồng có hạn – hãy gửi email cho chúng tôi sớm tại địa chỉ **uhc_communitywa@uhc.com**.

Nhận trợ giúp

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

Chúng tôi ở đây vì quý vị

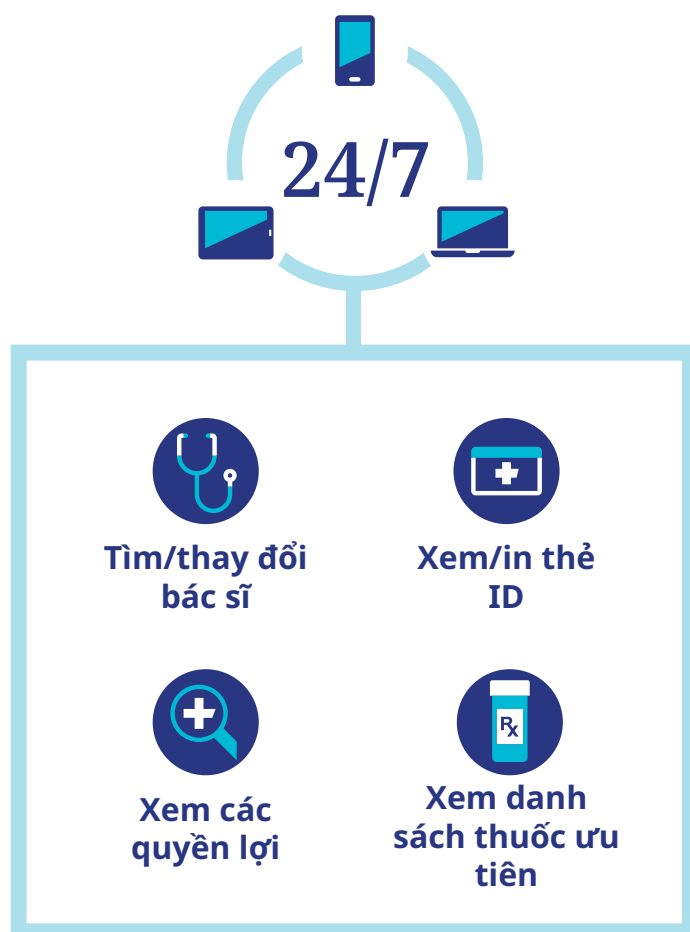
Dịch vụ Hội viên có thể giúp quý vị:

- Lựa chọn hoặc thay đổi Nhà chăm sóc sức khỏe chính của quý vị
- Tìm bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện hoặc các nhà
- chăm sóc sức khỏe khác
- Tìm hiểu về các quyền lợi được bao trả
- Nhận thẻ ID hội viên mới
- Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo
- Giải đáp mọi thắc mắc của quý vị
- Đặt lịch hẹn khám

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 web 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
 - Tìm hiểu loại thuốc kê theo toa nào được bao trả
 - 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 tuyệt vời cho những người hay di chuyển và bao gồm nhiều tính năng tương tự như **myuhc.com/CommunityPlan**.
- Truy cập **UHCCP.com/wa/imc**. 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

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



Danh sách thuốc ưu tiên (Preferred Drug List, PDL)

Danh sách các loại thuốc kê theo toa được bao trả. PDL do Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe tạo và xét duyệt thường xuyên. Quý vị được bao trả cho các loại thuốc theo toa nằm trong PDL mà không mất thêm chi phí.

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 bộ phận 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/imc** hoặc ứng dụng di động **UnitedHealthcare**.

Gửi qua 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 bác sĩ, bệnh viện và nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi, có nghĩa là họ đã đồng ý chăm sóc cho các hội viên Apple Health của chúng tôi.

Các hội viên người Mỹ bản địa/Người Bản xứ Alaska, có thể được chăm sóc tại các Nhà chăm sóc sức khỏe cho 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 chăm sóc sức khỏe chính của quý vị hoặc các quyền lợi đó 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
Thăm khám tại phòng khám Thăm khám tại phòng khám chăm sóc chính Thăm khám tại phòng khám bác sĩ chuyên khoa	\$0
Chăm sóc phòng ngừa Thăm khám thể chất & chủng ngừa cho trẻ Khám, sàng lọc & chủng ngừa hàng năm cho người lớn	\$0
Thuốc kê theo toa Thuốc trong Danh sách thuốc ưu tiên của Apple Health	\$0
Chăm sóc sức khỏe hành vi Chăm sóc sức khỏe tâm thần nội trú Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện Thuốc điều trị Rối loạn sử dụng Opioid (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD) Các biện pháp can thiệp điều trị rối loạn cờ bạc có vấn đề Dịch vụ quản lý khủng hoảng	\$0
Phân tích hành vi ứng dụng	\$0
Nha khoa* Trẻ em – Khám, vệ sinh, chụp X-quang, trám răng & nhổ răng Người lớn – Khám, vệ sinh, chụp X-quang, trám răng, nhổ răng & các dịch vụ nha khoa hạn chế khác	\$0
Chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp Dịch vụ xe cứu thương* Chăm sóc cấp cứu Chăm sóc khẩn cấp	\$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
Chăm sóc sức khỏe sinh sản Khám tổng quát Biện pháp tránh thai Chụp quang tuyến vú	\$0
Thính giác Khám thính giác định kỳ, xét nghiệm và trị liệu Máy trợ thính đeo một tai và hai tai Cấy ốc tai điện tử hai bên	\$0
Chăm sóc sức khỏe tại nhà	\$0
Chăm sóc cuối đời	\$0
Bệnh viện Chăm sóc nội trú Chăm sóc ngoại trú	\$0
Các quy trình xét nghiệm Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, chụp quang tuyến và X-quang	\$0
Chăm sóc thai sản và sau sinh Chăm sóc tiền sản Các dịch vụ nội trú tại bệnh viện và trung tâm sinh sản Các dịch vụ phục vụ quá trình sinh nở do bác sĩ và nữ hộ sinh thực hiện Chăm sóc bởi hộ lý trợ sản đồng hành Chăm sóc sau sinh	\$0
Thiết bị và nguồn tiếp liệu y tế	\$0
Dịch vụ chuyên chở y tế* Cấp cứu Không phải cấp cứu	\$0
Viện điều dưỡng chuyên môn	\$0
Vật lý trị liệu, phục hồi chức năng và trị liệu ngôn ngữ	\$0
Cai hút thuốc (thuốc lá)	\$0
Sức khỏe chuyển giới Liệu pháp hormone Hỗ trợ sức khỏe hành vi Phẫu thuật*	\$0
Thị giác Khám mắt và liệu pháp thị giác Phí lắp kính Trẻ em – kính mắt*	\$0

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

*Nha khoa, Chuyên chở, Chăm sóc sức khỏe chuyển giới và Kính mắt cho trẻ em được bao trả trực tiếp bởi Apple Health thông qua việc sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.



Quyền lợi của quý vị – thêm chi tiết

Thuốc kê theo toa

Danh sách thuốc kê theo toa được bao trả được gọi là Danh sách thuốc ưu tiên (Preferred Drug List, PDL). Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington cập nhật danh sách này thường xuyên. Quý vị được bao trả cho các loại thuốc nằm trong PDL mà không mất thêm chi phí.

Đôi khi, quý vị có thể cần được chấp thuận trước cho một số loại thuốc nhất định. Điều này có nghĩa là nhà chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ yêu cầu chúng tôi cho phép trước khi quý vị nhận thuốc.

Quý vị cần phải:

- Kiểm tra xem thuốc được kê theo toa của quý vị có nằm trong PDL hay không
- Lấy thuốc kê theo toa tại bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới của chúng tôi
- Cung cấp thẻ ID hội viên chương trình UnitedHealthcare Community Plan tại nhà thuốc

Quý vị có thể tìm PDL và danh sách các nhà thuốc trên myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**. Nếu quý vị có thắc mắc về thuốc kê theo toa, hãy hỏi bác sĩ của quý vị.

Thuốc kê theo toa qua đường bưu điện

Quý vị có thể yêu cầu chuyển thuốc kê theo toa đến hộp thư của quý vị! Nhận lượng thuốc được bao trả dùng trong tối đa 90 ngày. Dịch vụ này không áp dụng cho tất cả các loại thuốc. Truy cập myuhc.com/CommunityPlan, Nhà thuốc & Thuốc kê theo toa, Tài khoản Rx để biết thêm thông tin.

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 địa chỉ hca.wa.gov/transportation-help. Dịch vụ chuyên chở trong trường hợp cấp cứu cũng được bao trả.

Chăm sóc nhãn khoa

Dịch vụ khám mắt được UnitedHealthcare Community Plan bao trả. Tìm trung tâm chăm sóc nhãn khoa gần nhà tại MarchVisionCare.com hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Kính mắt

- Hội viên từ 20 tuổi trở xuống: Kính mắt được Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington bao trả bằng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Gọi tới bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington theo số **1-800-562-3022** hoặc xem danh sách “Eyewear Supplier” (Nhà cung cấp kính mắt) tại fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider.
- Hội viên từ 21 tuổi trở lên: Xem các Quyền lợi giá trị gia tăng từ UnitedHealthcare Community Plan ở trang 10.

Chăm sóc nha khoa

Quyền lợi nha khoa của quý vị được Apple Health bao trả trực tiếp bằng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng của Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington theo số **1-800-562-3022** hoặc truy cập hca.wa.gov/dental-services. Để tìm một nhà chăm sóc sức khỏe nha khoa chấp nhận Apple Health, hãy truy cập DentistLink.org.





Nhận dịch vụ chăm sóc

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.

Chăm sóc sức khỏe từ xa (chăm sóc trực tuyến)

Nếu quý vị không thể đến gặp bác sĩ, nếu sau giờ làm việc hoặc quý vị không có dịch vụ chăm sóc trẻ em, chăm sóc sức khỏe từ xa có thể là một lựa chọn.

- **Hỏi văn phòng bác sĩ** của quý vị xem họ có cung cấp dịch vụ thăm khám chăm sóc sức khỏe từ xa hay không.
- **Trò chuyện với bác sĩ** sau vài phút bằng cách sử dụng UHC Doctor Chat, 24/7. Nhận câu trả lời, điều trị và thuốc kê theo toa bất kể quý vị đang ở đâu. Tải ứng dụng Doctor Chat ngay hôm nay.

Chăm sóc định kỳ

Gặp Nhà chăm sóc sức khỏe chính (Primary Care Provider, PCP) của quý vị để khám sức khỏe định kỳ, tiêm phòng và khi quý vị bị cảm lạnh hoặc cúm. Họ cũng có thể trao đổi về bất kỳ vấn đề sức khỏe hành vi nào hoặc giúp quý vị gặp các bác sĩ khác.

Tên và số điện thoại của PCP của quý vị có trên thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị. Để thay đổi PCP, quý vị hãy gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

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

- **Chăm sóc cấp cứu:** Khi bị đau ngực, chảy máu nhiều, khó thở, phát ban dị ứng nặng hoặc nếu quý vị cảm thấy quý vị có thể gây tổn hại cho sức khỏe của ai đó hoặc chính bản thân quý vị. Hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất ngay lập tức.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Đối với bệnh tật hoặc chấn thương cần được chú ý nhanh chóng – bong gân nhẹ, vết cắt, đau họng, bong nhẹ, phát ban, sốt hoặc nhiễm trùng. Tìm một phòng khám chăm sóc khẩn cấp trên tab “Find care” (Tìm dịch vụ chăm sóc) tại **myuhc.com/CommunityPlan**.

Chăm sóc phòng ngừa

Việc khám sức khỏe với PCP của quý vị là rất quan trọng để giữ gìn sức khỏe.

Người lớn: Khám sức khỏe hàng năm có thể giúp quý vị giải quyết bất kỳ vấn đề y tế hoặc hành vi nào.

Trẻ em: Khám sức khỏe cho phép PCP của quý vị kiểm tra xem con quý vị đang tăng trưởng và phát triển như thế nào. Con quý vị cũng sẽ được kiểm tra sàng lọc cần thiết, như kiểm tra âm ngữ và thính giác, và được tiêm chủng.

- **Mầm non trở lên:** Thăm khám hàng năm
- **Trẻ nhỏ, trẻ sơ sinh và trẻ tập đi:** Thăm khám thường xuyên hơn
- **Thanh thiếu niên:** Thăm khám hàng năm

Nhận dịch vụ chăm sóc (tiếp theo)

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 bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Nếu quý vị đang bị khủng hoảng sức khỏe tâm thần, hãy tìm sự trợ giúp ngay lập tức. Khủng hoảng là khi hành vi của ai đó có thể khiến bản thân hoặc người khác gặp nguy hiểm.

Để biết Đường dây Trợ giúp Khủng hoảng, hãy kiểm tra mặt sau thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị hoặc “Các số điện thoại quan trọng” ở mặt sau của Hướng dẫn này.

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: Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

- **eleanorhealth.com**

BoulderCare: Dịch vụ 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**

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**.

Các nguồn lực mà quý vị có thể sử dụng ngay bây giờ

Live and Work Well: Khám phá các nguồn lực về sức khỏe hành vi, mối quan hệ, cuộc sống công việc và cuộc sống lành mạnh. Truy cập **liveandworkwell.com/en/member/uhcwa**.

Tìm kiếm trợ giúp: Tìm sự trợ giúp tại địa phương về thực phẩm, nhà ở, việc làm và nhiều hơn nữa tại **Optum.findhelp.com** hoặc truy cập tab Health & Wellness (Sức khỏe Thể chất & Tinh thần) tại **myuhc.com/CommunityPlan**.



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



myuhc.com/CommunityPlan



Ứng dụng
UnitedHealthcare



Quyền lợi giá trị gia tăng từ UnitedHealthcare

Là hội viên của UnitedHealthcare Community Plan, quý vị nhận được các quyền lợi bổ sung miễn phí. Đây là những quyền lợi mà quý vị được hưởng ngoài các quyền lợi của Apple Health. Gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** để biết thêm chi tiết.

Chương trình tặng thưởng dành cho hội viên

Nhận phần thưởng cho các lần thăm khám chăm sóc phòng ngừa quan trọng như thăm khám thể chất cho trẻ em, chủng ngừa, sàng lọc ung thư vú và theo dõi bệnh tiểu đường. Quý vị có thể tích lũy được tối đa \$200 cho thẻ quà tặng mỗi năm. Hội viên hội đủ tiêu chuẩn được thông báo qua đường bưu điện hoặc email.

Kính mắt (Người lớn từ 21 tuổi trở lên)

Nhận tối đa \$100 cho một cặp gọng kính và tròng kính hai năm một lần thông qua mạng lưới của March Vision. Truy cập **MarchVisionCare.com**.

Hỗ trợ thai sản

Ghế ngồi xe hơi: Chọn giữa hai mẫu dành cho trẻ sơ sinh. Đặt hàng trong vòng 12 tháng kể từ khi sinh bằng cách gửi email cho **momhealthwa@uhc.com** trong đó có ghi thông tin sau: Họ tên, số ID hội viên UnitedHealthcare và thông tin liên lạc tốt nhất của quý vị. Một đại diện của UnitedHealthcare sẽ liên hệ với quý vị để xem xét các lựa chọn có sẵn và hoàn thành đơn hàng của quý vị.

Chương trình Healthy First Steps®: Làm việc với chuyên gia thai sản để được hỗ trợ và tiếp cận các nguồn lực cộng đồng. Gọi **1-800-599-5985** hoặc truy cập **uhchealthyfirststeps.com**.

Mom's Meals: Các trường hợp mang thai có nguy cơ cao có thể nhận được các bữa ăn giao tận nhà trong hai tuần sau khi sinh. Các bữa ăn cho người sinh con và thêm tối đa bốn thành viên gia đình. Quý vị phải được ghi danh vào chương trình Healthy First Steps. Xin gọi **1-800-599-5985**.

Wellhop: Kết nối trực tuyến với các phụ huynh khác để được hỗ trợ trong suốt thai kỳ và hơn thế nữa. Tìm hiểu thêm tại **momandbaby.wellhop.com**.

Babyscripts™

Tham gia Babyscripts™ để nhận thông tin giáo dục, lời nhắc lịch hẹn và nhận phần thưởng thẻ quà tặng tối đa \$150. Tải xuống ứng dụng để đăng ký.

Quyền lợi giá trị gia tăng của quý vị tiếp tục ở trang tiếp theo

Quyền lợi giá trị gia tăng từ UnitedHealthcare (tiếp tục)

Hội Viên Boys & Girls Club

Thanh thiếu niên từ 6-18 tuổi có thể được làm hội viên. Hãy cung cấp thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị khi đăng ký.

Ứng dụng Health Calm

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).

Hỗ trợ chuyển tiếp cho nhà tù hoặc nơi giam giữ

Nhận các dịch vụ điều phối chăm sóc liên tục và túi vải đựng đồ dùng thiết yếu khi rời khỏi nơi giam giữ. Để tìm người quản lý hồ sơ được chỉ định của quý vị, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997, TTY 711**.



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

Các hội viên của UnitedHealthcare Community Plan được nhận các chương trình hỗ trợ và điều phối chăm sóc miễn phí. Các chương trình như Hỗ trợ ung thư, Quản lý bệnh tiểu đường và Quản lý trường hợp phức tạp giúp quý vị quản lý các vấn đề và giữ gìn sức khỏe tốt nhất có thể.

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
- Phối hợp chăm sóc với bác sĩ của quý vị và thu xếp thiết bị y tế
- 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
- Nâng cao nhận thức và lựa chọn sáng suốt về chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ



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**.





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**
- Hoặc 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: **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/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 مجانًا ورسائل مجانية بتنسيقات أخرى، مثل الطباعة بحروف كبيرة. اتصل بخدمات المسجلين على الرقم 1-877-542-8997، الهاتف النصي 711.

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

សម្គាល់: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសា **ខ្មែរ (Khmer)** នោះសេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយឥតគិតថ្លៃនឹងការប្រាស្រ័យ 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 전화하십시오.

ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າ **ພາສາລາວ (Lao)**, ພວກເຮົາມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໃຫ້ທ່ານພຣີ ແລະ ມີການສື່ສານໃນ ຮູບແບບອື່ນໃຫ້ພຣີ, ເຊັ່ນ ເປັນຕົວໃຫຍ່, ແລະ ມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອໃຫ້ທ່ານພຣີ. ໂທຫາໝວຍບໍລິການລົງທະບຽນ 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 به 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.

ኢቻልቦ:- 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.

Trang này được cố tình để trống.

Trang này được cố tình để trống.

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 khả năng hội đủ điều kiện, thay đổi địa chỉ hoặc số điện thoại

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

wahealthplanfinder.org



United
Healthcare®
Community Plan

