



HealthTALK

2019 年春季 | TURN OVER FOR ENGLISH!

 **UnitedHealthcare**
Community Plan
聯合健康保險
社區健保計劃

会员网站注册!

您可通过网站 myuhc.com/CommunityPlan 随时获得有关您医保计划的重要信息。通过这个采用了安全机制的网站，您可看到自己的医保卡、查找医生、了解保险福利等。立即前往网站 myuhc.com/CommunityPlan，开始更充分地利用保险福利。

WWW...

恰当的治疗。

“UnitedHealthcare Community Plan” 采用医疗资源管理机制 (UM)。所有管理型医疗保险计划都采用这个机制。我们通过它确保会员在恰当的时间和恰当的地点获得恰当的治疗。

如果医疗服务可能不符合规定，医生会审核服务请求。批准或是拒绝的决策依据是治疗方案和服务以及您的保险福利。我们不奖励拒绝提供服务的医生或员工。我们不会向任何减少医疗服务者付费。

如申请遭拒绝，会员和医生有权申诉。拒绝通知书会说明如何申诉。



有疑问吗?

您可咨询我们的 UM 工作人员。他们在正常工作时间内每天 8 小时提供咨询。如您需要语音留言，会有人给您回电话。如有需要，我们可提供 TDD/TTY 服务和语言协助。请拨打会员服务部的免费电话，号码见医保卡背面。





您的医疗伙伴。

如何选择合适的家庭医生。

家庭医生（PCP）提供或协调您的医疗服务。体检、接种疫苗和重要的筛检都应该找家庭医生。他们可提供各种工具来协助您减轻体重或戒烟，让您的生活方式更加健康。

您要感到与家庭医生沟通交流无障碍。您需要家庭医生的诊所地点和工作时间对您合适。您可能需要家庭医生与您语言相通或理解您的文化。您可能对家庭医生的性别有偏好。

到了十几岁时，人的医疗服务需求有别于儿童。您可能需要为十几岁的孩子换一个为成年人治病的家庭医生。您的女儿可能需要专为妇女看病的医生，例如妇产科医生。

如家庭医生不适合您，可在第一次去家庭医生处就医后 30 天内进行改换。此后，您可在年内 3 次改换家庭医生而无须说明理由。如有充足理由，改换次数不限。


您可通过网路或电话进一步了解保健计划的医生。可了解的信息包括：

- 地址和电话号码。
- 使用的语言。
- 资历。
- 毕业于哪所医学院以及做住院医师所在的医疗机构（仅可通过电话查询）。
- 专科。
- 行医执照。

会员资料。

您是否读过“医疗手册”？该手册是良好的信息来源，向您说明如何使用医保计划。该手册说明：

- 会员权利和责任。
- 您享有的福利和服务。
- 您不享有的福利和服务（不保项）。
- 您可能须支付的医疗服务费用。
- 如何查找网内医生。
- 如何使用您的处方药福利。
- 在外地时如何就医。
- 在网外医生处就医的条件和方式。
- 在何时何处以何种方式获得基本医疗、下班时间就医、行为健康医疗、专科医疗、住院医疗和急诊医疗。
- 我们的隐私政策。
- 如收到账单，应如何处理。
- 如何投诉或对承保决策提出申诉。
- 如何申请口译员或取得语言或翻译方面的其他协助。
- 本计划如何决定是否为新治疗方法或技术提供保险。
- 如何举报欺诈和侵权行为。

 **了解详情。** 您可在网站 myuhc.com/CommunityPlan 线上阅读“会员手册”。另外，也可打会员服务部的免费电话索取，号码见医保卡背面。



需要新医生吗？ 要找新的家庭医生，请访问网站 myuhc.com/CommunityPlan 或使用应用程序 UnitedHealthcare Health4Me®。另外，也可打会员服务部的免费电话，号码见医保卡背面。



了解您的药物福利。

线上了解更多信息。

请访问本计划的网站 myuhc.com/CommunityPlan，了解有关您处方药福利的信息。网站包括下列方面的信息：

- 1. 哪些药受保。**有一个受保药物名录。您可能需要使用非品牌药来代替品牌药。
- 2. 到哪里去配处方药。**可就近找一间接受您所使用之计划的药房。您也许可通过邮寄方式配取某些药物。
- 3. 可能须遵守的规定。**有些药物的承保可能有条件。例如，您可能需要先试用其他药物（这称为梯次疗法。）另外，可能需要经 UnitedHealthcare 批准方可使用某种药物（这称为事先授权。）另外，某些药物可能会有数量限制。
- 4. 您要支付的任何费用。**您无须为处方药物支付共付费。

 **查找资料。**若要查找有关药物保险福利的信息，请访问网站 myuhc.com/CommunityPlan。另外，也可打会员服务部的免费电话，号码见医保卡背面。

准备好再就诊。

就诊前做好准备有助于您从就诊中获得最大益处。就诊前做好准备，确保让医生了解您接受的所有治疗。以下介绍如何在医疗服务上对自己负责：

- 1. 就诊前思考自己希望从就诊中获得什么。**尝试以您最需要帮助的 3 件事为关注中心。
- 2. 向医生说明您定期服用的任何药物或维他命。**列出清单，就诊时带去。也可随身携带所服的药物。
- 3. 向医生说明您可能正在看的其他医生。**如在看行为健康医生，也要说明。说明其他医生给您开的任何药物或治疗方法。另外，携带您已做任何检查的检查报告拷贝。

接近青春期时接种的疫苗。

小孩年满 11 岁或 12 岁时，需再接种一轮疫苗。接种时间是在小孩临界十三岁的年度体检时。这些疫苗有助于保护您的小孩、小孩的朋友和您的家人，防止罹患严重疾病。下次带上中学的小孩看医生时，请问下列免疫预防针：

- **HPV：**预防人类乳头状瘤病毒。
- **脑膜炎球菌结合疫苗：**预防细菌性脑膜炎。
- **Tdap：**预防破伤风、白喉和百日咳。

如果您的小孩漏打上述任何疫苗，什么时候补打都不晚。

 **防胜于治。**请通过网站 CDC.gov/vaccines 进一步了解您每个家人的疫苗接种需求。





资源领域。

会员中心 (Member Services):

以任何语言查找医生, 询问福利问题或提出投诉 (免费电话)。

Medicaid/CHIP: 1-800-493-4647

Wellness4Me: 1-866-433-3413

Essential Plan: 1-866-265-1893

听力语言残障专线 711

本计划的网站和应用 (Our website and app):

无论在什么地方, 都可以查找医生, 阅读“会员手册”或查看医保卡。

myuhc.com/CommunityPlan

Health4Me®

健康第一步 (Healthy First Steps®):

获得孕期全程支援 (免费电话)。

1-800-599-5985, 听力语言残障专线 711

孩子健康 (KidsHealth®): 获取有关儿童青少年健康的可靠信息。

KidsHealth.org

全国家庭暴力热线 (National Domestic Violence

Hotline): 每天 24 小时, 每周 7 天, 获得支持、资源和建议 (免费电话)。

1-800-799-SAFE,

听力语言残障专线 1-800-787-3224

thehotline.org

希望通过电子方式收取信息? 请打电话给会员服务部, 向我们提供您的电子邮件地址 (免费电话)。

最高品质。

我们在品质提升上取得的成绩。

“UnitedHealthcare Community Plan” 有一个“品质提升”计划。该计划的宗旨是向会员提供更好的诊疗及服务。

我们每年均发布绩效报告。去年, 我们的目标之一是增加做年度体检的儿童数量。我们向会员提供信息, 说明小孩每年去医生那里接种疫苗和做筛检的重要性。我们希望在这个方面继续提高。2018 年有更多的儿童获得这些服务。

我们希望今年能更上一层楼, 让更多的儿童参加铅筛检、接种疫苗和做年度体检。另外, 我们还希望有更多患糖尿病的成年会员做 HgbA1c 血液检查和视网膜扫描。

我们每年还对会员开展问卷调查, 希望了解在满足会员需求方面, 我们做得如何。去年, 我们努力提升会员对医生的评价。我们已向医生发出提示单, 说明会员喜欢什么, 以便医生为会员提供更好的服务。2018 年的问卷调查显示, 会员对医生的评分提高了。

在未来的一年, 我们将继续提升会员对医生的评价。另外, 我们还会努力缩短会员急需医疗服务时的等候时间。我们还将继续与我们的会员服务团队合作, 向会员提供他们需要的所有信息。



品质很重要。 希望了解更多有关“品质提升”计划的信息? 请拨打会员服务部的免费电话, 号码见医保卡背面。



我们在意。

“UnitedHealthcare Community Plan” 提供疗护管理。通过疗护管理, 协助有特殊需求的会员获得符合其需求的服务和疗护。疗护管理员与健康计划、医生和外部机构合作。疗护管理员的服务对象为:

- 肢体残障者。
- 有复杂健康问题者。
- 严重精神疾病患者。
- 其他有特殊需求者。

NOTICE OF NON-DISCRIMINATION

UnitedHealthcare Community Plan complies with Federal civil rights laws. UnitedHealthcare Community Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

UnitedHealthcare Community Plan provides the following:

- Free aids and services to people with disabilities to help you communicate with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Free language services to people whose first language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

If you believe that UnitedHealthcare Community Plan has not given you these services or treated you differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with Civil Rights Coordinator by:

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

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by:

- Web: Office for Civil Rights Complaint Portal at
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- Mail: U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201
- Phone: Toll-free 1-800-868-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

We provide free services to help you communicate with us. Such as, letters in other languages or large print. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services at **1-800-493-4647, TTY 711**, Monday – Friday 8:00 a.m. to 6:00 p.m.

LANGUAGE ASSISTANCE

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-493-4647 TTY/711.	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-493-4647 TTY/711.	Spanish/ Español
注意：您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-493-4647 TTY/711。	Chinese/ 中文
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-493-4647 رقم هاتف الصم والبكم TTY/711.	Arabic/ اللغة العربية
주의: 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 1-800-493-4647 TTY/711로 전화하시기 바랍니다.	Korean/ 한국어
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-493-4647 (телетайп: TTY/711).	Russian/ Русский
ATTENZIONE: Nel caso in cui la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il 1-800-493-4647 TTY/711.	Italian/ Italiano
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-493-4647 TTY/711.	French/ Français
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-493-4647 TTY/711.	French Creole/ Kreyòl ki soti nan Fransè
אכטונג: אויב איר רעדט אידיש, זענען פאראן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-493-4647 TTY/711.	Yiddish/ אידיש
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-493-4647 TTY/711.	Polish/ Polski
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyong pantulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-493-4647 TTY/711.	Tagalog
দৃষ্টি আকর্ষণ: যদি আপনার ভাষা “Bengali বাংলা” হয় তাহলে আপনি বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পাবেন। 1-800-493-4647 TTY/711 নম্বরে ফোন করুন।	Bengali/ বাংলা
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-493-4647 TTY/711.	Albanian/ Shqip
ΠΡΟΣΟΧΗ: Στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-493-4647 TTY/711.	Greek/ Ελληνικά
توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے زبان سے متعلق مدد کی خدمات مفت دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-493-4647 TTY/711.	Urdu/ اردو

NOTIFICACIÓN DE LA NO-DISCRIMINACIÓN

UnitedHealthcare Community Plan cumple con los requisitos fijados por las leyes Federales de los derechos civiles. UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas o las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

UnitedHealthcare Community Plan provee lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos de ayuda para las personas con discapacidades en su comunicación con nosotros, con:
 - Interpretes calificados en el lenguaje de señas
 - Información por escrito en diferentes formatos (letras de mayor tamaño, audición, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios gratuitos con diversos idiomas para personas para quienes el inglés no es su lengua materna, como:
 - Interpretes calificados
 - Información impresa en diversos idiomas

Si usted necesita estos servicios, por favor llame gratuitamente al número anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan no le ha brindado estos servicios o le han tratado a usted de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Coordinador de los Derechos Civiles (Civil Rights Coordinator) haciéndolo por:

- Correo: Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
- Correo electrónico: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Usted también puede presentar una queja acerca de sus derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, haciendo por:

Internet: Sitio en Internet para la Oficina de Derechos Civiles en
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Correo: U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201

Teléfono: Gratuitamente al 1-800-868-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Tales como, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame a Servicios para Miembros al **1-800-493-4647, TTY 711**, de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 6:00 p.m.