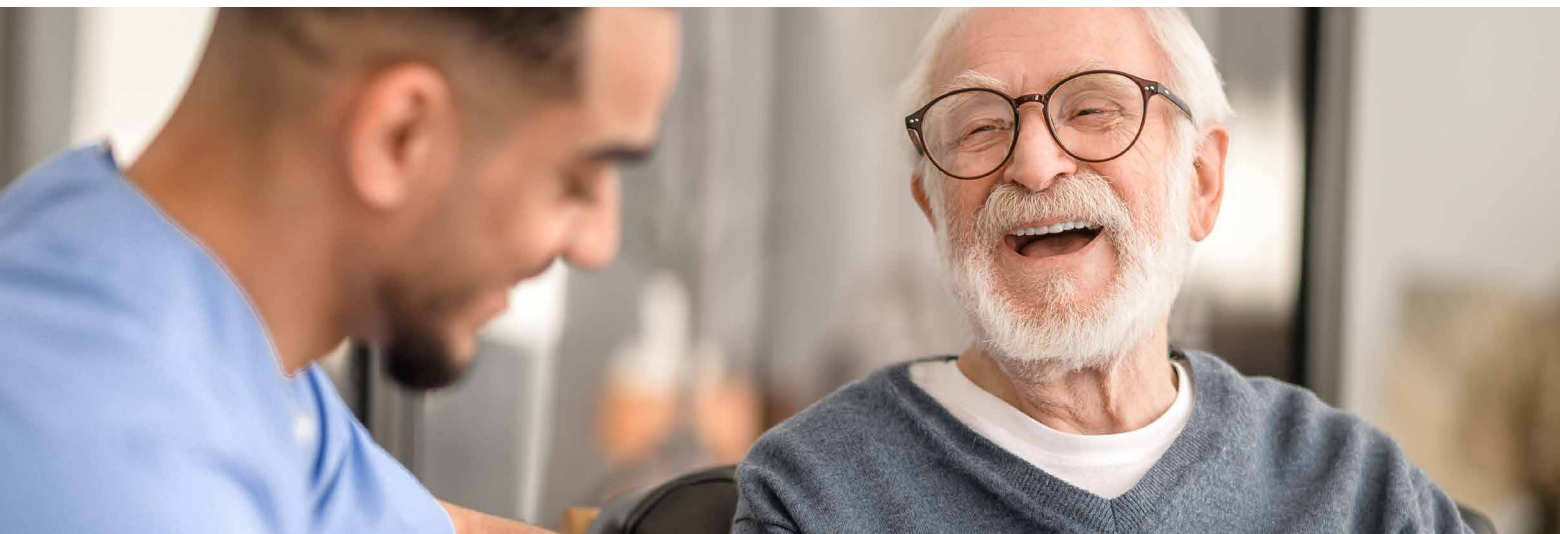




HealthTalk

邁向更健康的旅程



您是否知道哪些藥物屬於您的健康計劃的承保範圍？

請參閱第 2 頁以瞭解您的處方藥福利詳情。

計劃福利

關心您

在需要時獲得您所需的保健

身為計劃會員，您可獲得以下服務：

- 如果您需要協助前往醫療服務提供者診所，我們的計劃提供交通福利，讓您前往約診。
- 當您需要立即找醫療服務提供者看診時，我們在緊急照護中心提供非上班時間的照護。
- 許多計劃都提供 NurseLine 您可以每週 7 天，每天 24 小時隨時致電。
- 大多數州都提供視訊回診。

進一步瞭解您的福利和服務。請造訪 myuhc.com/communityplan 或使用 UnitedHealthcare 應用程式。

我們關心

UnitedHealthcare Community Plan 提供計劃和服務，協助您保持健康。我們還提供協助更妥善管理疾病和其他照護需求的服務。這些是我們公共健康計劃的一部分，其中包括：

- 健康教育和提醒
- 產期支持和教育
- 物質濫用疾患的治療支援
- 協助您滿足複雜健康需求的計劃（照護經理與您的醫療服務提供者及其他外部機構合作）

這些計劃為自願性質，免費提供給您。您可以隨時選擇停止任何計劃。

您可以在 myuhc.com 找到更多資訊。您可以在這裡進一步瞭解提供給您的福利、計劃和服務。如果您想轉介至我們的個案管理計劃，請撥打第 8 頁的電話號碼聯絡會員服務部。

瞭解您的藥物福利

請造訪我們的網站，瞭解您的處方藥福利。其中包括以下資訊：

1. 承保哪些藥物。網站上列有承保藥物清單。您可能需要使用副廠藥取代原廠藥。
2. 在哪裡配取處方藥。您可以在附近找到接受您計劃的藥房，您也可以透過郵購取得特定藥物。
3. 可能適用的規則。某些藥物可能僅在特定情況下獲得承保。例如，您可能需要先嘗試不同的藥物（這稱為階段療法），或者您可能需要 UnitedHealthcare 核准才能使用藥物（這稱為預先授權）。您取得特定藥物的數量也可能有所限制。
4. 您的任何費用。您沒有處方藥共付額。



查閱

請造訪 myuhc.com/communityplan 尋找藥物福利資訊。或撥打第 8 頁的會員服務部免付費電話號碼。



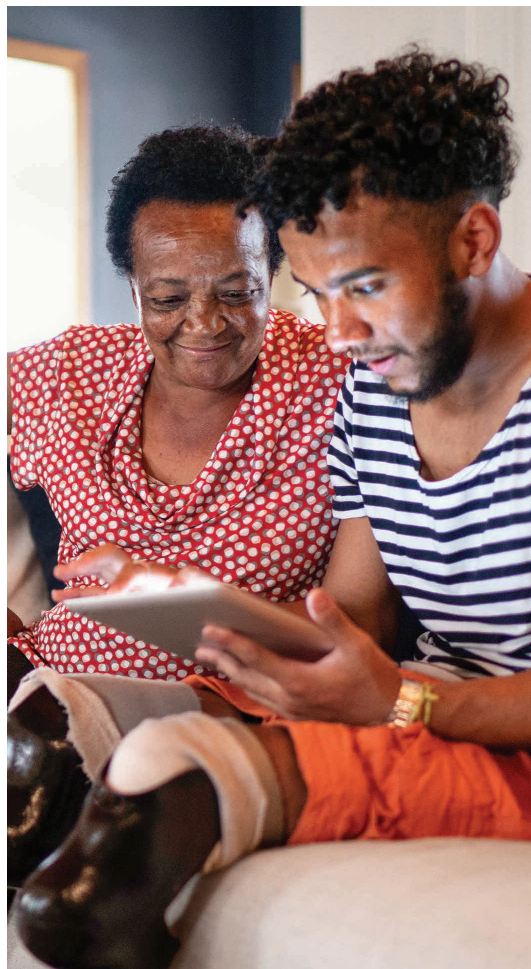
頂級品質

UnitedHealthcare Community Plan 有品質改善計劃，目的是為會員提供更好的健康照護及服務。每年我們設定目標並衡量我們的表現。

我們的一些目標著重於提升懷孕會員和兒童接受的服務數量，包括產後門診、健康檢查和免疫接種。其他目標著重於確保患有特定疾病（例如糖尿病）的患者接受所需的檢測。有時候會員需要去醫院或急診室治療精神健康問題；發生這種情況時，我們的目標是他們回家後向精神健康專業人員就診。

我們也每年對會員進行調查，我們希望瞭解他們對我們的健康計劃的表現有何看法。我們利用此回饋改善我們提供的服務，包括我們的醫療服務提供者網絡和客戶服務。今年我們正在努力改善會員的數位體驗。

想要瞭解更多關於我們品質改善計劃和結果的資訊嗎？請撥打第 8 頁的會員服務部免付費電話號碼。



使用情況管理

正確的照護

UnitedHealthcare Community Plan 進行使用情況管理 (utilization management, UM)，所有管理式照護健康計劃都會這樣做。我們就是以這種方式確保我們的會員在正確的時間及正確的地點獲得正確的照護。

當照護可能不符合指引時，醫療服務提供者會審查申請項目。他們會決定照護和服務是否正確，服務必須屬於您福利的承保範圍。我們不會因為醫療服務提供者或工作人員拒絕服務而獎勵他們；我們不會因任何人員提供較少照護而支付費用。會員和醫療服務提供者有權對拒絕提出上訴，拒絕通知會告訴您如何上訴。

有疑問嗎？請與我們的工作人員討論。在正常營業時間，他們每天 8 小時皆提供服務。如果您需要留言，有人會回電給您。聽障專線 (TDD/TTY) 服務與語言協助可在需要時提供。請撥打第 8 頁的會員服務部免付費號碼。

照護指引

頂級照護

我們提供我們的醫療服務提供者工具，讓他們能夠為會員提供最好的照護。這些工具稱為臨床實務指引，其告知醫療服務提供者如何管理疾病和促進健康。該指引涵蓋各種疾病和病症的照護，如糖尿病、高血壓和憂鬱症。他們也提供如何維持良好飲食、運動和建議疫苗的資訊。

**了解更多資訊**

如需更多資訊，請造訪
uhcprovider.com/cpg。

手冊是好幫手

您是否已閱讀會員手冊？手冊是絕佳的資訊來源，告訴您如何使用您的計劃。其中說明：

- 您的會員權利與責任。
- 您享有的福利及服務。
- 您沒有的福利及服務（例外情況）。
- 您可能需要支付哪些健康照護費用。
- 如何瞭解網絡內醫療服務提供者。
- 您的處方藥福利如何運作。
- 如果您在外地時需要照護該怎麼辦。
- 您何時及如何從網絡外醫療服務提供者獲得照護。
- 在何處、何時以及如何取得主治醫生、非上班時間、行為健康、專科醫生、醫院及急診照護。
- 我們的隱私政策。
- 如果您收到帳單該怎麼辦。
- 如何對承保決定提出投訴或上訴。
- 如何要求口譯員或取得其他語言或翻譯協助。
- 本計劃如何決定新治療或技術是否獲得承保。
- 如何舉報欺詐與濫用。



一手掌握。您可以在 myuhc.com 線上閱讀會員手冊。或撥打第 8 頁的會員服務部免付費電話號碼，索取本手冊的影本。



通訊需求

We provide free services to help you communicate with us. We can send you information in languages other than English or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services toll-free at the phone number on page 8.

我們提供免費服務幫助您與我們溝通。我們可寄給您英文以外之其他語言版本或大字版的資訊。您可申請口譯員。如欲尋求協助，請致電第 8 頁所列的電話號碼與會員服務部聯絡。

Mangipapaaykami kadagiti libre a serbisio tapno matulonganka a makikomunikar kadakami. Mabalindaka a patulodan iti impormasion kadagiti lengguahe a saan nga Ingles wenno iti dadakkel a letra. Mabalinmo ti agkiddaw iti tagaipatarus. Tapno makakiddaw iti tulong, maidawat a tawagam ti Dagiti Serbisio iti Miembro iti numero ti telepono iti panid 8.

저희는 귀하가 저희와 의사소통할 수 있도록 도와드리기 위해 무료 서비스를 제공합니다. 저희는 영어 이외의 언어 또는 큰 활자체로 된 정보를 귀하에게 보내드릴 수 있습니다. 귀하는 통역사를 요청하실 수 있습니다. 도움을 요청하시려면 8페이지에 있는 전화번호로 가입자 서비스부에 전화해 주십시오.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ miễn phí để giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin bằng các ngôn ngữ khác tiếng Anh hoặc dưới bản in cỡ lớn. Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên. Để xin hỗ trợ, hãy gọi Dịch vụ Hội viên theo số trang 8.

Nagbibigay kami ng mga libreng serbisyo para matulungan kayo sa pakikipag-ugnayan sa amin. Mapapadalhan namin kayo ng impormasyon sa mga wika maliban sa Ingles o nasa malaking print. Maaari kayong humiling ng isang interpreter. Para humingi ng tulong, mangyaring tumawag sa Mga Serbisyo para sa Miyembro sa numero ng telepono sa pahina 8.

我們如何使用與保護語言和文化資料

我們會收到有關您的資訊，這可能包括您的種族、族裔、您說的語言、性別認同、性取向和社會需求。此份資料和有關您的其他個人資訊為受保護的健康資訊 (Protected Health Information, PHI)。我們可能會為了治療、付款和營運與您的健康照護者分享此資訊，以滿足您的健康照護需求。我們可以使用這些資訊改善我們提供的服務範例包括：

- 發現照護缺口。
- 以其他語言協助您。
- 建立符合您需求的計劃。
- 告訴您的健康照護者您說什麼語言。

我們不會使用這些資料拒絕承保或限制福利。我們以保護所有其他 PHI 的相同方式保護這些資訊，僅限需要使用的員工存取。我們的建築和電腦都受到保障，電腦密碼和其他系統保護可確保您的資料安全。



如需深入瞭解我們如何保護您的文化資料，請造訪 uhc.com/privacy。如需深入瞭解我們健康平等計劃的資訊，請造訪 uhccommunityandstate.com/healthequity。



您的隱私

我們對您的隱私非常重視。我們非常謹慎處理您家人的受保護的健康資訊 (PHI)。我們也保護您的財務資訊 (financial information, FI)。我們使用 PHI 和 FI 經營我們的業務，其有助於我們為您提供產品、服務和資訊。

我們保護整個業務過程中的口頭、書面及電子方式的 PHI 和 FI。我們有保護 PHI 和 FI 安全的規則和技術，我們不希望 PHI 或 FI 遺失或損毀。我們希望確保沒有人濫用它，我們檢查以確保我們謹慎使用 PHI 和 FI。

我們有政策說明：

- 我們可能如何使用 PHI 和 FI
- 我們可能與他人分享 PHI 和 FI 的時機
- 您對您家人的 PHI 和 FI 享有哪些權利

您可以閱讀會員手冊中的隱私政策，您可以在 myuhc.com/CommunityPlan 線上瀏覽。您也可以撥打第 8 頁的會員服務部免付費電話號碼，要求我們郵寄一份給您。如果我們對保單做出變更，我們將郵寄通知給您。

我們很樂意為您提供協助

會員服務：

免付費電話 **1-888-980-8728**，聽障專線 (TTY) **711**，服務時間為夏威夷時間星期一至星期五，上午 7:45 至下午 4:30。針對您的問題和疑慮尋求協助。使用任何語言尋找健康照護者或緊急照護中心、詢問福利問題或取得約診協助。

我們的網站：myuhc.com/communityplan
我們的網站將您的所有健康資訊集中在一個地方，您可以隨時隨地尋找健康照護者、檢視您的福利或查看您的會員 ID 卡。

UnitedHealthcare 應用程式：在 App Store® 或 Google Play™ 下載
隨時隨地存取您的健康計劃資訊。

UHC Doctor Chat：

下載 **UHC Doctor Chat 應用程式**，或前往 UHCDoctorChat.com 瞭解更多。使用 UHC Doctor Chat 應用程式馬上聯絡主治醫師 (Primary Care Provider, PCP)。主治醫師每週 7 天、每天 24 小時提供服務，而且可以回答大大小小的問題。

NurseLine：免付費電話：**1-888-980-8728**，聽障專線 (TTY) **711** 每週 7 天，每天 24 小時免費獲得護理師的健康建議。

Quit For Life：quitnow.net

免付費電話 **1-866-784-8454**，聽障專線 (TTY) **711** 免費獲得戒菸協助。

交通服務：

免付費電話 **1-866-475-5746**，聽障專線 (TTY) **1-866-288-3133** 您可能可以獲得醫療就診往返的交通接送。若要預約接送，請在約診前至少 2 個工作天電話聯絡 ModivCare。

Live and Work Well：liveandworkwell.com

尋找文章、自我照護工具、照護提供者，以及精神健康和物質濫用相關資源。

照護管理：

免付費電話 **1-888-980-8728**，聽障專線 (TTY) **711** 有慢性病和複雜需求的會員可獲得電話聯絡、家庭訪視、健康教育、社區資源介紹、約診提醒、交通協助等。

Hapai Malama：

免付費電話 **1-888-980-8728** 星期一至星期五，上午 7:45 至下午 4:30。如果您是孕婦，我們的計劃可以為您和寶寶提供獎勵和支持。

由 AbleTo 提供的 Self Care 應用程式：ableto.com/begin

此 Self Care 應用程式為您提供情緒健康工具，讓您紓解壓力並提振心情。查看冥想、呼吸練習、影片和其他資訊。您將免費獲得個人化內容。

邁向數位化：

myuhc.com/communityplan/preference
註冊接收電子郵件、簡訊和數位檔案，更快收到您的健康資訊。

社區資源：

uhc.care/HTCommConnector

UnitedHealthcare 社區資源提供多項方案，用較低的價格或免費為您提供食物、居所、支付公用設施費用等方面的協助。搜尋您所在區域的相關協助。

Expressable：expressable.com/united

與擁有執照的語言治療師合作，在家舒適地進行一對一線上課程，包含每週練習活動、教育和支持，助您更快達成目標。

UnitedHealthcare Community Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat people differently because of:

- Race
- Disability
- Age
- National Origin
- Color
- Sex

If you believe that UnitedHealthcare Community Plan has failed to provide these services or has discriminated in any way, you can file a grievance with:

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

Email: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

You can also file a grievance with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, or by mail or phone at:

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

By phone: **1-800-368-1019** (TDD **1-800-537-7697**)

Complaint forms are available at:

<http://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.

UnitedHealthcare Community Plan provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:

- Qualified sign language interpreters
- Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)

UnitedHealthcare Community Plan provides free language services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters
- Information written in other languages

If you need these services, contact us toll-free at
1-888-980-8728, 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**).

(Chuukese) En mi niit ánninis lon pwal eu kapas? Sipwe angeey emon chon chiaku ngonuk ese kamo. Kokori **1-888-980-8728** omw kopwe ureni kich meni kapas ka ááni. (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 am ri-ukok eo ejjelok wōṇean. Kūrtok **1-888-980-8728** im kowaḷok ñan kōm kōn kajin ta eo kwō mejeje 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**).