



HealthTalk

追求健康生活的旅程



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。請參閱第 6 頁以瞭解更多資訊。



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，您享有以下服務：

- 您的主治醫師 (Primary Care Provider, 簡稱 PCP) 提供每週 7 天，每天 24 小時的電話服務，而且在某些情況下可以幫助您避免 ER 就診。
- 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。
- 我們提供 NurseLine，您可以每週 7 天，每天 24 小時隨時致電。
- 視訊回診在紐約提供，請造訪我們的網站尋找醫療服務提供者。

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。

<First Name> <Last Name>
<DB_ADDLINE1>
<DB_ADDLINE2>
<DB_CITY, DB_STATE DB_ZIP4>

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。

瞭解更多資訊：如需更多資訊，請造訪

uhcprovider.com/cpg。

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，醫師會審查申請項目。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。我們不會因為醫師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。

會員和醫師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？如果您對所收到的裁決有疑問或者您需要提出上訴的協助，請致電您會員 ID 卡背面的電話號碼聯絡會員服務部。

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（照護經理與您的醫師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。您可以在此進一步瞭解提供給您的福利、計劃和服務。如果您想瞭解有關照護管理計劃的更多資訊，請致電您卡片背面的會員服務部電話號碼。



掌控

準備前往您的醫療服務提供者處就診。

為向醫療服務提供者就診做準備可幫助您充分利用就診，並且可以確保您的醫療服務提供者知道您曾獲得的所有照護。以下是您可以掌控健康照護的方式：

1. 在就診前想想您希望從中得到什麼。試著專注於您需要協助的頭三件事。
2. 告知醫療服務提供者您定期服用的任何藥物或維他命。攜帶一份書面清單，或把那些藥物帶在身上。
3. 告知您的醫療服務提供者您向其就診的其他醫療服務提供者（如有），包括行為健康照護專業人員。提及他們為您開立的任何藥物或治療，也請攜帶您曾接受之任何檢測結果的副本。
4. 如果您在醫院或 ER，出院後請盡快去向您的醫療服務提供者就診，與他們分享您的出院指示。適當的追蹤可避免再次入院或前往 ER 就診。

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。

或撥打會員 ID 卡背面的會員服務部免付費電話號碼，索取本手冊的影本。



您的氣喘控制情況如何？

氣喘控制代表較少發作和更好的生活品質。追蹤您的症狀有助於您的健康照護服務提供者決定您的治療計劃是否有效或是否需要調整。

良好的氣喘控制取決於：

- 您的症狀的頻率和嚴重程度
- 您的肺功能的變化
- 氣喘對您的日常活動造成多大的限制
- 您未來發作的風險

當氣喘得到良好控制時，人們往往會感覺好轉，更有活力，並降低長期肺部損傷的風險。

氣喘控制表	 控制良好	 控制不佳	 控制非常不佳
出現症狀 (經常喘不過氣、咳嗽)	每週兩次或更少	每週超過 2 天，或每天多次	整天都有症狀
救援吸入器的使用 (Albuterol)	每週兩次或更少	每週使用超過 2 天	每天使用數次
睡眠品質	良好 – 沒有夜間醒來或清晨提早醒來	夜間醒來每月達 2 次或以上	夜間醒來每週超過 1 次
上班、上學或運動的能力	無限制	有些受限	極度受限
後續步驟	繼續保持	在下次門診時與醫師討論症狀	立即就醫



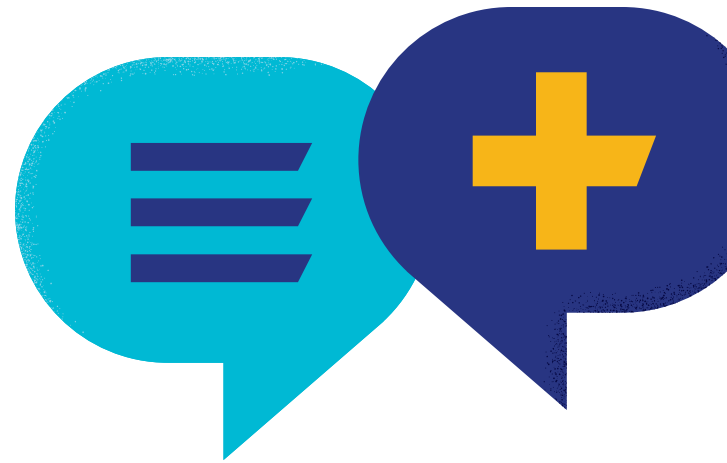
Communication needs

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 at the phone number on page 9.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en otro idioma que no sea inglés o en letra grande. También puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 9.

我們提供免費服務，以幫助您與我們溝通。我們可寄給您英文以外之其他語言版本或大字版的資訊。您可要求提供口譯服務。如欲要求協助，請致電會員服務部，電話號碼列於第 9 頁。

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 9 페이지에 있는 전화번호로 가입자 서비스부에 전화해 주십시오.



Nous proposons des services gratuits pour vous aider à communiquer avec nous. Nous pouvons vous envoyer des informations dans des langues autres que l'anglais ou en gros caractères. Vous pouvez également demander l'assistance d'un ou d'une interprète. Pour obtenir de l'aide, veuillez appeler le service aux membres au numéro de téléphone indiqué à la page 9

Nou bay sèvis gratis pou ede w kominike avèk nou. Nou ka voye enfòmasyon ba ou nan lòt lang ki pa anglè oswa ki ekri ak gwo lèt. Ou ka mande yon entèprèt. Pou ou mande èd, tanpri rele Sèvis Manm yo nan nimewo telefòn ki nan paj 9 la.

نحن نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا؛ يمكننا أن نرسل لك المعلومات بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية أو بحروف كبيرة. يمكنك أن تطلب الاستعانة بمترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 9.



Calm Health

使用 Calm Health 應用程式支持您的心理健康。這個免費應用程式提供數位方案，協助您照顧自己的身心健康。從下載 **UnitedHealthcare® 應用程式** 開始，並在「Coverage & Benefits」(承保與福利) 頁面尋找 Calm Health。

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，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？

請致電您會員 ID 卡背面的會員服務部電話即可。



我們如何使用與保護您的個人語言和文化資料

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、性取向、社會需求和殘疾。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。

要進一步瞭解我們如何保護有關您的資訊，請造訪網址：uhc.com/privacy 和 uhc.com/content/dam/uhcdotcom/en/npp/NPP-UHC-CS-Medical-EN.pdf。

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我們的隱私政策，您可以在 myuhc.com/CommunityPlan 線上瀏覽。您也可以致電您會員 ID 卡背面的會員服務電話，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。

會籍、福利和計畫詳細資料

您的會員手冊每年都會更新。前往 myuhc.com/communityplan 取得最新版本。其中包括我們的《隱私權政策聲明》和《禁止歧視聲明》。這些資料也可以線上參閱，網址是：uhc.com/privacy 和 uhc.com/legal。



想要紙本資料嗎？

請致電您會員 ID 卡背面的電話聯絡會員服務部，要求將會員手冊郵寄給您。

我們很樂意為您提供協助

每週 7 天、每天 24 小時均可查看您的計畫
隨時隨地均可尋找您所需的資訊與支援。

UnitedHealthcare 應用程式：

在 App Store® 或 Google Play™ 下載

我們的會員網站：

myuhc.com/communityplan

會員服務：

Medicaid/CHP：**1-800-493-4647**，聽障專線
(TTY) **711**

Wellness4Me：**1-866-433-3413**，聽障專線
(TTY) **711**

Essential Plan：**1-866-265-1893**，聽障專線
(TTY) **711**

UHC Dual Complete NY-Y001：

1-866-547-0772，聽障專線 (TTY) **711**

針對您的問題和疑慮尋求協助。使用任何語言尋找醫療照護人員或緊急護理中心、詢問福利問題或要求協助約診 (免付費電話)。

紐約州戒菸專線：**1-866-NY-QUITS**

(**1-866-697-8487**)(免付費電話)

nysmokefree.com

取得免費的戒菸協助。

全國自殺預防熱線 (National Suicide
Prevention Lifeline)：

[988 988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)

每週 7 天、每天 24 小時均可透過電話或線上
聊天取得協助。

Live and Work Well：

liveandworkwell.com

尋找文章、自我照護工具、關懷的醫療照護人員，
以及精神健康和物質濫用相關資源。



Assurance Wireless:

assurancewireless.com/buhc

每月獲得 4.5GB 的高速資料、3000 分鐘通話時間和不限次數的簡訊。此外，還可以選擇以 \$20 購買手機。

Healthy First Steps®:

1-800-599-5985，聽障專線 (TTY) **711**

uhchealthyfirststeps.com

在整個懷孕期間獲得支援，並依時完成產前護理和嬰兒健康照護而獲得獎勵 (免付費電話)。

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/HTCommResources

UnitedHealthcare Community Resources 提供多項方案，以較低的價格或免費為您提供食物、住房、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。

HIV 檢測: **health.ny.gov/diseases/aids/consumers/testing/index.htm**

取得有關 HIV 和 HIV 諮詢、檢測、轉診和伴侶通知 (counseling, testing, referral and partner notification, CTRPN) 服務的資訊。包括預防 HIV 母子垂直感染和新生兒篩檢。

愛滋病研究所: **health.ny.gov/diseases/aids**

取得關於方案、倡議和服務方面的實用資訊。

LANGUAGE ASSISTANCE

ATTENTION: Language assistance services and other aids, free of charge, are available to you. Call 1-800-493-4647, TTY 711.	English
ATENCIÓN: Dispone de servicios de asistencia lingüística y otras ayudas, gratis. Llame al 1-800-493-4647, TTY 711.	Spanish
请注意：您可以免费获得语言协助服务和其他辅助服务。请致电 1-800-493-4647, TTY 711。	Chinese
ملاحظة: خدمات المساعدة اللغوية والمساعدات الأخرى المجانية متاحة لك. اتصل بالرقم 1-800-493-4647, TTY 711.	Arabic
주의: 언어 지원 서비스 및 기타 지원을 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-493-4647, TTY 711 번으로 연락해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ! Вам доступны бесплатные услуги переводчика и другие виды помощи. Звоните по номеру 1-800-493-4647, TTY 711.	Russian
ATTENZIONE: Sono disponibili servizi di assistenza linguistica e altri ausili gratuiti. Chiamare il 1-800-493-4647, TTY 711.	Italian
ATTENTION : Des services d'assistance linguistique et d'autres ressources d'aide vous sont offerts gratuitement. Composez le 1-800-493-4647, TTY 711.	French
ATANSYON: Gen sèvis pou bay asistans nan lang ak lòt èd ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-493-4647, TTY 711.	French Creole
אכטונג: שפראך הילף סערוויסעס און אנדערע הילף, זענען אוועילעבל פאר אייך אומזיסט. 1-800-493-4647, TTY 711.	Yiddish
UWAGA: Dostępne są bezpłatne usługi językowe oraz inne formy pomocy. Zadzwoń: 1-800-493-4647, TTY 711.	Polish
ATENSYON: Available ang mga serbisyong tulong sa wika at iba pang tulong nang libre. Tumawag sa 1-800-493-4647, TTY 711.	Tagalog
মনোযোগ নামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবা এবং অন্যান্য সাহায্য আপনার জন্য উপলব্ধ। 1-800-493-4647, TTY 711 -এ ফোন করুন।	Bengali
VINI RE: Për ju disponohen shërbime asistence gjuhësore dhe ndihma të tjera falas. Telefononi 1-800-493-4647, TTY 711.	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Υπηρεσίες γλωσσικής βοήθειας και άλλα βοηθήματα είναι στη διάθεσή σας, δωρεάν. Καλέστε στο 1-800-493-4647, TTY 711.	Greek
توجہ فرمائیں: زبان میں معاونت کی خدمات اور دیگر معاونتیں آپ کے لیے بلا معاوضہ دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-493-4647, TTY 711	Urdu