

HealthTalk



رحلتك إلى صحة أفضل



مزاي الخطة



العناية بك

نريد أن نضمن حصولك على الرعاية التي تحتاجها، متى احتجت إليها.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الوصول إلى عيادة مقدم الرعاية، فإن خططنا توفر مزاي النقل لتوصيلك إلى المواعيد الطبية.

وإذا كنت بحاجة إلى زيارة مقدم رعاية على الفور، فإننا نقدم خدمة الرعاية بعد ساعات العمل في مراكز الرعاية العاجلة. توفر العديد من الخطط كذلك خط ترميض يمكنك الاتصال به في أي وقت على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. وتُقدّم الزيارات الافتراضية في معظم الولايات. نريدك أن تعرف أن هذه الخدمات متاحة لك كعضو في الخطة.

للعثور على مقدمي الرعاية، أو التعرف على مزاي النقل، أو البحث عن مواقع مراكز الرعاية العاجلة، تفضّل زيارة myuhc.com أو استخدم تطبيق **UnitedHealthcare**.

هل تعرف ما هي الأدوية التي تغطيها خطتك الصحية؟

انظر الصفحة 2 للحصول على تفاصيل عن المزايا المتاحة بشأن الأدوية التي تُصرف بوصفة طبية.

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



اعرف مزايا الأدوية المتاحة لك

تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني للتعرف على المزايا المتاحة بشأن الأدوية التي تُصرف بوصفة طبية. يتضمن الموقع معلوماتٍ عن:

1. **الأدوية المشمولة بالتغطية.** توجد قائمة بالأدوية المشمولة بالتغطية. قد تحتاج إلى استخدام أحد الأدوية الجنيسة بدلاً من دواء يحمل اسماً تجارياً.
2. **من أين يمكنك صرف وصفاتك الطبية.** يمكنك العثور على صيدلية بالقرب منك تقبل خطتك. قد تتمكن أيضاً من الحصول على أدوية معينة عن طريق البريد.
3. **القواعد التي قد تنطبق.** قد تكون بعض الأدوية مشمولة بالتغطية فقط في حالات معينة. على سبيل المثال، قد تحتاج إلى تجربة دواء مختلف أولاً. (يطلق على ذلك العلاج التدريجي). أو قد تحتاج إلى موافقة من UnitedHealthcare لاستخدام دواء معين. (يطلق على ذلك الإذن المسبق). قد تكون هناك أيضاً قيود على الكمية التي يمكنك الحصول عليها من أدوية معينة.
4. **أي تكاليف تتكبدها.** قد توجد مدفوعات مشتركة يتعين عليك تحملها للوصفات الطبية.

ابحث عنها. اعثر على معلوماتٍ عن مزايا الأدوية المتاحة لك

myuhc.com/CommunityPlan

أو اتصل بقسم خدمات الأعضاء مجاناً على الرقم

1-800-690-1606، الهاتف النصي 711.



أفضل رعاية

نوفر لمقدمي الرعاية التابعين لنا الأدوات اللازمة حتى يتمكنوا من تقديم الرعاية المثلى لأعضائنا. تُسمى هذه الأدوات إرشادات الممارسة السريرية. هذه الإرشادات تتضمن توجيهات لمقدمي الرعاية بشأن كيفية التعامل مع الأمراض وتعزيز الصحة، وتغطي مجموعة متنوعة من الأمراض والحالات مثل مرض السكري وارتفاع ضغط الدم والاكتئاب. علاوة على أنها تتضمن معلوماتٍ حول كيفية الحفاظ على الصحة باتباع النظام الغذائي المناسب وممارسة التمارين الرياضية واللقاحات الموصى بها.

اعرف المزيد. لمزيدٍ من المعلومات،

تفضل بزيارة

uhcprovider.com/cpg



T M





نحن نهتم

توفر خطة UnitedHealthcare Community Plan برامج وخدمات للمساعدة في الحفاظ على صحتك. لدينا أيضًا خدمات للمساعدة في إدارة الأمراض واحتياجات الرعاية الأخرى بشكل أفضل. وتشكل هذه الخدمات جزءًا من برنامج Population Health لدينا. ويمكن أن تشمل:

- التثقيف الصحي والرسائل التذكيرية
 - دعم الأمومة والتعليم
 - تقديم الدعم بشأن علاج اضطرابات تعاطي المخدرات
 - برامج لمساعدتك في تلبية الاحتياجات الصحية المعقدة (يعمل مديرو الرعاية مع طبيبك والوكالات الخارجية الأخرى)
- هذه البرامج طوعية، وتُقدّم مجانًا لك. يمكنك اختيار إيقاف أي برنامج في أي وقت. يمكنك العثور على مزيد من المعلومات على myuhc.com. يمكن من خلال الموقع معرفة المزيد عن المزايا والبرامج والخدمات المقدمة لك. إذا كنت ترغب في إجراء إحالة إلى برنامج إدارة الحالات لدينا، اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-690-1606، الهاتف النصي 711.



تحكم في رعايتك

استعد لرؤية مقدم الرعاية المتابع لك.

- يمكن أن يساعدك التحضير لزيارة مقدم الرعاية المتابع لك على تحقيق أقصى استفادة منه. ويجب أن تتأكد من أن مقدم الرعاية المتابع لك يعرف كل الرعاية التي حصلت عليها. إليك كيف يمكنك التحكم في رعايتك الصحية:
1. فكر في أهدافك من الزيارة قبل أن تذهب. حاول التركيز على أهم ثلاثة أشياء تحتاج إلى المساعدة بشأنها.
 2. أخبر مقدم الرعاية المتابع لك عن أي أدوية أو فيتامينات تتناولها بانتظام. أحضر قائمة مكتوبة. أو أحضر الدواء نفسه معك.
 3. أخبر مقدم الرعاية المتابع لك عن مقدمي الرعاية الآخرين الذين قد تزورهم. قم بتضمين مقدمي رعاية الصحة السلوكية. اذكر أي أدوية أو علاج وصفوه لك. أحضر أيضًا نسخًا من نتائج أي اختبارات أجريتها.
 4. إذا كنت قد دخلت المستشفى أو قسم الطوارئ، فاستشر مقدم الرعاية المتابع لك في أقرب وقت ممكن بعد خروجك من المستشفى. وشارك تعليمات الخروج من المستشفى معه. قد تفيك المتابعة المناسبة من الحاجة إلى دخول المستشفى أو زيارة قسم الطوارئ مرة أخرى.

الرعاية الصحية

تتولى خطة UnitedHealthcare Community Plan إدارة الاستخدام. وهذا ما تفعله جميع خطط الرعاية الصحية المُدارة. إنها الطريقة التي نتأكد بها من حصول أعضائنا على الرعاية المناسبة في الوقت والمكان المناسبين.

يراجع الطبيب الطلبات عندما لا تلبي الرعاية التوجيهات. ويقرر الطبيب ما إذا كانت الرعاية والخدمات صحيحة. يجب أن تكون الخدمات مشمولة بالتغطية بموجب المزايا الخاصة بك. نحن لا نكافئ الأطباء أو الموظفين على رفض الخدمات. نحن لا ندفع لأي شخص مقابل تقديم رعاية أقل.

ويحق للأعضاء والأطباء الطعن على حالات الرفض. يتضمن إشعار الرفض معلوماتٍ عن إجراءات الطعن.

هل لديك أسئلة؟ يمكنك التحدث إلى موظفينا. يتوفر موظفونا 8 ساعات في اليوم خلال ساعات العمل العادية. يمكنك ترك رسالة وسيعاود أحدهم الاتصال بك. تتوفر خدمات TDD/TTY والمساعدة اللغوية إذا كنت بحاجة إليها. ما عليك سوى الاتصال مجاناً على الرقم **1-800-690-1606**، الهاتف النصي **711**.



طبقاً للقواعد

هل قرأت دليل الأعضاء الخاص بك؟ إنه مصدر رائع للمعلومات. إنه يوضح كيفية استخدام خطتك. ويشرح:

- الحقوق والمسؤوليات الخاصة بك كعضو.
- المزايا والخدمات التي تحصل عليها.
- المزايا والخدمات غير المتاحة لك (الاستثناءات).
- التكاليف التي قد تتحملها مقابل الرعاية الصحية.
- كيفية معرفة المزيد عن مقدمي الرعاية المسجلين بالشبكة.
- كيف تعمل مزايا الأدوية التي تُصرف بوصفة طبية.
- ماذا تفعل إذا كنت بحاجة إلى رعاية وأنت خارج المدينة.
- متى وكيف يمكنك الحصول على الرعاية من مقدم رعاية خارج الشبكة.
- أين ومتى وكيف تحصل على الرعاية الأولية، والرعاية بعد ساعات العمل، ورعاية الصحة السلوكية، والرعاية المتخصصة، والرعاية في المستشفى، والرعاية الطارئة.
- سياسة الخصوصية المطبقة لدينا.
- ماذا تفعل إذا تلقيت فاتورة.
- كيفية تقديم شكوى أو تظلم على قرار تغطية.
- كيفية طلب مترجم فوري أو الحصول على أي مساعدة أخرى في اللغة أو الترجمة.
- كيف تقرّر الخطة ما إذا كانت العلاجات أو التقنيات الجديدة مشمولة بالتغطية.
- كيفية الإبلاغ عن الاحتيال وإساءة الاستخدام.

احصل على كل ما تريده. يمكنك قراءة دليل الأعضاء عبر الإنترنت على **myuhc.com**. أو اتصل بقسم خدمات الأعضاء مجاناً على الرقم **1-800-690-1606**، الهاتف النصي **711**، لطلب نسخة من الدليل.



احتياجات التواصل

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 11.

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 11.

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 11.

تفاصيل العضوية والمزايا والخطوة

يتم تحديث دليل الأعضاء سنوياً. ويمكن العثور عليه على myuhc.com/ و communityplanuhc.com/privacy. ويشمل إشعار ممارسات الخصوصية وإشعار عدم التمييز. يمكن العثور عليهما أيضاً عبر الإنترنت على uhc.com/legal.

هل تريد نسخة مطبوعة؟

اتصل بقسم خدمات الأعضاء مجاناً على الرقم

1-800-690-1606، الهاتف النصي **711**

لطلب إرسال نسخة من دليل الأعضاء لك عبر البريد.



أعلى جودة

تطبق UnitedHealthcare Community خطة Plan برنامجاً لتحسين الجودة. وتعمل على تقديم رعاية وخدمات صحية أفضل للأعضاء. نضع لكل عام الأهداف ونقيس تقدمنا في تحقيقها.

تركز بعض أهدافنا على تحسين عدد الخدمات التي تحصل عليها العضوات الحوامل والأطفال. ويشمل ذلك زيارات ما بعد الولادة، وفحوصات العافية، والتطعيمات. تركز الأهداف الأخرى على التأكد من حصول الأشخاص الذين يعانون من أمراض مُعيّنة، مثل السكري، على الاختبارات التي يحتاجونها. في بعض الأحيان يحتاج العضو إلى الذهاب إلى المستشفى أو الطوارئ بسبب مشكلة نفسية. وعند حدوث ذلك، فإن هدفنا هو ضمان عرضهم على أخصائي صحة نفسية بعد عودتهم إلى المنزل.

نقوم أيضاً باستطلاع آراء أعضائنا كل عام. نريد أن نرى حقيقة آرائهم بشأن أداء خطتنا الصحية. ونعتمد على هذه الملاحظات منهم لتحسين الخدمات التي نقدمها، بما في ذلك شبكة مقدمي الرعاية وخدمة العملاء. وفي هذا العام نعمل على تحسين التجربة الرقمية للأعضاء.

هل ترغب في الحصول على المزيد من المعلومات عن برنامج تحسين الجودة لدينا ونتائج؟

اتصل بقسم خدمات الأعضاء مجاناً على الرقم 1-800-690-1606، الهاتف النصي 711.



زيارات رعاية الأطفال

أهمية الفحوصات السنوية

حتى إذا كان طفلك يتمتع بصحة جيدة ويستوفي لقاحاته، فمن المهم أن يخضع لفحص صحي سنوي. قد يؤدي تفويت هذه الزيارات إلى المعاناة من مشكلات لاحقاً.

تساعد هذه الفحوصات مقدم الرعاية الأولية المتابع لطفلك (PCP) على اكتشاف التغيرات التي تطرأ على صحته ورصد المشكلات الصغيرة قبل أن تتفاقم.

بعد إجراء الفحص الخاص بهم، تذكر جدولة زيارات إضافية، حسب الحاجة.

- **زيارة المتابعة:** قد يرغب مقدم الرعاية الأولية المتابع لطفلك في تحديد موعد إضافي. قد يكون ذلك لإجراء اختبارات إضافية، مثل فحص الحالة المزاجية أو مشكلات الصحة السلوكية، بناءً على تاريخ عائلتك أو عوامل الخطر الأخرى. قد يقترح مقدم الرعاية الأولية أيضاً استشارة تغذية.
- **الفحوصات الدورية:** قد يحتاج طفلك إلى زيارة مُقدّم الرعاية الأولية المتابع له أكثر من مرة واحدة في السنة. بعض الحالات، مثل الربو، واضطراب نقص الانتباه وفرط الحركة، ومشكلات الوزن تتطلب زيارات دورية وأكثر تكراراً.
- **المشكلات الصحية الجديدة:** إذا لاحظت أي شيء جديد أو كانت لديك أسئلة، فلا تنتظر حتى موعد زيارة طفلك التالية. اتصل على مقدم الرعاية الأولية المتابع للطفل على الفور لتحديد موعد. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تحديد الموعد، فاتصل على قسم خدمات العملاء مجاناً على الرقم 1-800-690-1606، الهاتف النصي 711.



حماية الأسنان باستخدام الختامات السنية

الختامات السنية طريقة رائعة للحفاظ على صحة أسنانك وقوتها. هذه الختامات عبارة عن أغلفة بلاستيكية رقيقة يتم طلاؤها على أسطح المضغ للأسنان الخلفية. وهي تساعد على الحماية من التجاويف وتسوس الأسنان عن طريق منع دخول الطعام والجراثيم. يمكن التفكير في الختامات السنية باعتبارها حشوات ولكن من دون الحاجة لحفر في الأسنان.

إن وضع الختامات السنية أمر سهل وغير مؤلم. ينظف طبيب الأسنان أو أخصائي صحة الأسنان المتابع لك أسنانك ويجففها، ثم يضع نوعاً خاصاً من الهلام. يساعد الهلام الختام السني على الالتصاق بأسنانك. بعد دقيقة، يتم شطف الهلام ووضع الختام السني. وأخيراً، يتم استخدام ضوء خاص لتصليب الختام السني.

تعد الختامات السنية مفيدة بشكل خاص للأطفال والمراهقين، حيث يمكنها حماية الأسنان عندما تكون عُرضة للتجاويف في تلك السنوات. يمكن للبالغين كذلك الحصول على الختامات السنية. عادةً ما تدوم الختامات السنية عدة سنوات قبل الحاجة إلى استبدالها.

تذكر أن الختامات السنية لا تغني عن التنظيف بالفرشاة والخيط، وأنك لا تزال بحاجة إلى العناية الجيدة بأسنانك. لكن الختامات السنية تمنحك طبقة حماية إضافية. اسأل طبيب الأسنان المتابع لك إذا كانت الختامات السنية مناسبة لك ولعائلتك.

المصادر:

- الجمعية الأمريكية لطب الأسنان – [mouthhealthy.org/all-topics-a-z/sealants](https://www.mouthhealthy.org/all-topics-a-z/sealants)
- مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها – [cdc.gov/oral-health/prevention/about-dental-sealants.html](https://www.cdc.gov/oral-health/prevention/about-dental-sealants.html)
- مايو كلينيك – newsnetwork.mayoclinic.org/discussion/mayo-clinic-q-and-a-teach-children-importance-of-dental-health-for-best-protection-against-cavities

الوقاية من السقوط: النقاط الرئيسية

يعد السقوط السبب الرئيسي للإصابات بين كبار السن في الولايات المتحدة حيث يتم تسجيل حادث سقوط كل ثانية. والبالغون الذين يعانون من إعاقات ذهنية وإعاقات في النمو (IDD) هم كذلك أكثر عرضة للخطر، خاصةً بدءًا من سن 50 عامًا.

تشمل مخاطر السقوط الشائعة:

- الإضاءة السيئة أو الممرات الفوضوية
- المشكلات الصحية أو الآثار الجانبية للأدوية
- السجاد أو أغطية الأرضيات السائبة
- صعوبة في الرؤية أو السمع
- التعثر في الحيوانات الأليفة
- السلالم بدون درابزين
- مقاعد المراحيض المنخفضة أو عدم وجود مقابض بجانبها

نصائح للوقاية:

- المحافظة على نظافة الأرضيات وإضاءتها جيدًا
 - ارتداء أحذية مناسبة توفر ثباتًا جيدًا
 - استخدام إضاءة ليلية أو مصابيح مزودة بإمكانية استشعار الحركة
 - إجراء فحوصات دورية للرؤية والسمع
 - مراجعة الأدوية مع طبيبك
 - إزالة السجاد السائب أو تثبيته جيدًا
 - تركيب مقابض في الحمامات ودرازين للسلالم
- باتباع هذه الخطوات، يمكنك المساعدة في الوقاية من السقوط والحفاظ على سلامتك. شارك هذه النصائح - فقد تنقذ حياة.



الصحة النفسية

تطبيق Calm Health

ادعم صحتك النفسية باستخدام تطبيق Calm Health. يتميز هذا التطبيق المجاني ببرامج رقمية مُصمَّمة لمساعدتك على الاعتناء برفاهيتك. انقر هنا للبدء من خلال تنزيل تطبيق **UnitedHealthcare®** والوصول إلى تطبيق Calm Health في صفحة التغطية والمزايا.

الاختبارات المعملية

لماذا هي مهمة لصحة طفلك

يمكن لبعض الأدوية التي تساعد في السلوك أن تؤثر كذلك على صحة طفلك بطرق أخرى. يقول الأطباء من الأكاديمية الأمريكية للطب النفسي للأطفال والمراهقين (AACAP) والجمعية الأمريكية للسكري (ADA) إن هذه الأدوية قد تجعل الأطفال أكثر عرضة للإصابة بمرض السكري أو ارتفاع الكوليسترول. يمكن أن تبدأ هذه المشكلات الصحية في سن صغيرة وتستمر حتى مرحلة البلوغ إذا لم يتم اكتشافها مبكرًا.

لهذا السبب من المهم أن يخضع طفلك لاختبارات معملية كل عام. تفحص هذه الاختبارات مستوى السكر في الدم ونسبة الكوليسترول لدى طفلك للتأكد من أن أدويته لا تسبب مشكلات. يجب أن يُجري طفلك كلا الاختبارين مرة واحدة في السنة.

ما الذي يجب عليك فعله؟

- تحدّث إلى الطبيب المتابع لطفلك حول إجراء هذه الاختبارات.
- يمكن أن يساعد اختبار بسيط للدم كل عام في اكتشاف المشكلات مبكرًا والحفاظ على صحة طفلك.

إذا كانت لديك أسئلة، اتصل بنا مجانًا على الرقم 1-800-690-1606، الهاتف النصي 711، من الساعة 7 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً بالتوقيت المركزي، من الاثنين إلى الجمعة.



الجدل حول التدخين الإلكتروني

ما تحتاج إلى معرفته

يمكن القول بثقة إن معظم المراهقين والبالغين يعرفون أن التدخين وتعاطي أنواع التبغ الأخرى خطير. ولكن ماذا عن التدخين الإلكتروني؟

تستخدم أدوات التدخين الإلكتروني الكهرباء لتحويل السائل المُنكّه إلى بخار. وتشمل هذه الأدوات أقلام التبخير الإلكتروني والسجائر الإلكترونية وأقلام الشيشة.

قد يبدو التدخين الإلكتروني مُسلّيًا وغير ضار. ربما سمعت أن التدخين الإلكتروني أكثر أمانًا من التدخين العادي. وذلك لأنه لا يملأ رئتيك بدخان ضار. لكن العديد من اختصاصيي الصحة يتفقون على أن التدخين الإلكتروني قد يكون ضارًا بالجسم. تحتوي معظم أدوات التدخين الإلكتروني على النيكوتين، وهو مسبب للإدمان بدرجة كبيرة. عندما تتوقف عن استخدامه، يمكنك أن تدخل في مرحلة الانسحاب وتشعر بالاكتئاب والعصبية. وبمرور الوقت، يمكن أن يؤدي استخدام النيكوتين إلى مشكلات صحية خطيرة، مثل أمراض القلب، والجلطات الدموية، وقرح المعدة.

ونظرًا لأن النيكوتين يسبب الإدمان، فإن أفضل طريقة للإقلاع عن التدخين أو التوقف عن استخدام أدوات التدخين الإلكتروني هي عدم البدء أصلًا.

إذا كنت تدخن وترغب في الإقلاع عن التدخين، فإن التدخين الإلكتروني ليس خيارًا. لا يوجد دليل على أن التدخين الإلكتروني آمن أو ناجح في مساعدة المدخنين على الإقلاع عن التدخين. تحدّث إلى مقدم الرعاية الأولية المتابع لك بشأن الأدوية وغيرها من أدوات الإقلاع عن التدخين المثبتة.



كيف نستخدم بياناتك الشخصية والثقافية ونحميها

ننقل معلومات عنك. قد يشمل ذلك معلومات عن عرقك، وأصلك الإثني، واللغة التي تتحدثها، وتوجهك الجنسي، واحتياجاتك الاجتماعية، وإعاقتك. هذه البيانات والمعلومات الشخصية الأخرى عنك هي معلومات صحية محمية (PHI). قد نشارك هذه المعلومات مع مقدمي الرعاية الصحية المتابعين لك كجزء من العلاج، وعملية الدفع، والعمليات المطلوبة لتلبية احتياجات رعايتك الصحية. وتشمل الأمثلة على كيفية استخدامها لتحسين الخدمات التي نقدمها ما يلي:

- تحديد فجوات الرعاية.
- مساعدتك بلغات أخرى.
- إنشاء برامج تلبي احتياجاتك.
- إخبار مقدمي الرعاية الصحية المتابعين لك باللغة التي تتحدث بها.

نحن لا نستخدم هذه البيانات لرفض التغطية أو تقييد المزايا. نحن نحمي هذه المعلومات بنفس الطريقة التي نحمي بها جميع المعلومات الصحية المحمية الأخرى، حيث يقتصر الوصول إليها على الموظفين الذين يحتاجون إلى استخدامها، ويتم تأمين المباني وأجهزة الكمبيوتر لدينا. وتحافظ كلمات مرور الكمبيوتر وغيرها من وسائل حماية النظام على أمان بياناتك.

لمعرفة المزيد عن كيفية حمايتنا لمعلوماتك، تفضل بزيارة uhc.com/privacy و

uhc.com/content/dam/uhcdotcom/en/npp/NPP-UHC-CS-Medical-EN.pdf





خصوصيتك

نحن نأخذ خصوصيتك على محمل الجد، حيث نتعامل بحرص بالغ مع المعلومات الصحية المحمية (PHI) لعائلتك، كما نحمي معلوماتك المالية (FI). نستخدم المعلومات الصحية المحمية والمعلومات المالية من أجل إدارة أعمالنا، فهي تساعدنا على توفير المنتجات والخدمات والمعلومات لك.

ونوفر الحماية للمعلومات الصحية المحمية والمعلومات المالية الشفهية والمكتوبة والإلكترونية في جميع أعمالنا. ونطبق قواعد وتقنيات تحافظ على أمان المعلومات الصحية المحمية والمعلومات المالية. ونتخذ ما يلزم من الاحتياطات لمنع فقدان أو التلف العرضي للمعلومات الصحية المحمية أو المعلومات المالية. نريد أن نضمن أنه لا أحد يمكنه إساءة استخدامها، ومن أننا نستخدم المعلومات الصحية المحمية والمعلومات المالية بعناية.

لدينا سياسات تشرح:

- كيف يمكننا استخدام المعلومات الصحية المحمية والمعلومات المالية
- متى يمكننا مشاركة المعلومات الصحية المحمية والمعلومات المالية مع الآخرين
- ما هي حقوقك بشأن المعلومات الصحية المحمية والمعلومات المالية الخاصة بعائلتك

يمكنك قراءة سياسة الخصوصية المطبقة لدينا في دليل الأعضاء. يمكن أن تجده عبر الإنترنت على myuhc.com/CommunityPlan. يمكنك أيضًا الاتصال بقسم خدمات الأعضاء مجانًا على الرقم 1-800-690-1606، الهاتف النصي 711 وطلب إرسال نسخة إليك بالبريد. إذا أجرينا تغييرات على السياسة، فسنقوم بإرسال إشعار بريدي إليك.



موارد للأعضاء

هدفنا مساعدتك

موارد UnitedHealthcare

تواصل مع خطتك على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع
احصل على المعلومات والدعم متى وأينما احتجت إليهما.

تطبيق UnitedHealthcare:

بادر بتنزيل التطبيق من Google Play™ أو App Store®
موقعنا الإلكتروني للأعضاء:

myuhc.com/communityplan

قسم خدمات الأعضاء:

الرقم المجاني 1-800-690-1606، الهاتف النصي 711
ابحث عن مقدم رعاية أو اطرح أسئلة عن المزايا أو اطلب المساعدة
في تحديد موعد، بأي لغة.

خط التمريض (NurseLine):

1-800-690-1606، الهاتف النصي 711

خط التمريض متاح مجانًا على مدار الساعة كل يوم. ستتصل
بممرضة يمكنها مساعدتك في المشكلات الصحية.

تطبيق الدردشة UHC Doctor Chat:

اتصل بمقدمي الرعاية الأولية (PCP) في ثوانٍ عبر تطبيق UHC Doctor Chat. يتوفر مقدمو الرعاية الأولية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ويمكنهم الإجابة عن الأسئلة كبيرة كانت أو صغيرة. بادر بتنزيل تطبيق UHC Doctor Chat أو تعرّف على المزيد على UHCDoctorChat.com.

النقل: 1-866-405-0238

بصفتك عضوًا لدينا، يمكنك الحصول على وسيلة نقل في غير حالات الطوارئ من وإلى زيارات الرعاية الصحية الخاصة بك. يشمل ذلك زيارتك إلى الطبيب والصيدلية والخدمات الأخرى التي يغطيها برنامج TennCare.

Healthy First Steps®

1-800-599-5985، الهاتف النصي 711

uhchealthyfirststeps.com

احصلي على الدعم طوال فترة الحمل.

الموارد المجتمعية:

uhc.care/HTCommResources

توفر الموارد المجتمعية في UnitedHealthcare

برامج يمكن أن تقدم المساعدة في مجال الأغذية والإسكان ودفع الفواتير وغير ذلك الكثير، بتكاليف مخفضة أو بدون تكلفة عليك. ابحث للعثور على المساعدة في منطقتك.

Expressable: expressable.com/united

تعاون مع اختصاصي معالجة نطق مرخص لإجراء جلسات افتراضية فردية في المنزل، مع أنشطة ممارسة أسبوعية وتعليم ودعم للوصول إلى أهدافك بشكل أسرع.

موارد برنامج TennCare

ستكون مؤسسة Renaissance مقدم رعاية الأسنان الجديد الخاص بك اعتبارًا من 1 نوفمبر 2025.

1-866-864-2526

tenncare.renaissancebenefits.com

الامتثال للحقوق المدنية:

tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html

أبلغ عن حوادث التمييز المحتملة.

برنامج TennCare: 1-800-342-3145

الهاتف النصي 1-877-779-3103

اعرف المزيد عن برنامج TennCare.

برنامج TennCare Advocacy:

TTY 1-877-779-3103، 1-800-758-1638

الدعم المجاني لأعضاء برنامج TennCare لمساعدتك على فهم برنامجك والحصول على العلاج.

TennCare Connect: 1-855-259-0701

اطلب المساعدة بشأن برنامج TennCare أو أبلغ عن التغييرات.

الإبلاغ عن الاحتيال وإساءة الاستخدام:

للإبلاغ عن الاحتيال أو إساءة الاستخدام إلى مكتب المفتش العام

(OIG)، اتصل على الرقم المجاني 1-800-433-3982

أو أبلغ مكتب نزاهة البرنامج (OPI) التابع لبرنامج TennCare أو أرسل بريداً إلكترونياً إلى

ProgramIntegrity.TennCare@tn.gov

يمكنك أيضاً الإبلاغ عن احتيال مقدم لرعاية أو إساءة استخدام المرضى على الرقم 1-800-433-5454، قسم مكافحة الاحتيال في برنامج (TBI Medicaid (MFCD أو إرسال بريد إلكتروني إلى TBI.MedicaidFraudTips@tbi.tn.gov.

الموارد المجتمعية**خط المساعدة في الإقلاع عن التدخين في ولاية تينيسي:**

tnquitline.org

1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)

أو 1-877-44U-QUIT (1-877-448-7848)

احصل على مساعدة مجانية في الإقلاع عن التدخين باللغة الإنجليزية أو الإسبانية. تتوفر مساعدة خاصة للسيدات الحوامل.

شبكة الوقاية من الانتحار في ولاية تينيسي:

1-800-273-TALK (1-800-273-8255) tspn.org

تحدث إلى مستشار مخصص للمساعدة في الوقاية من الانتحار.

خط المساعدة في الأزمات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في

ولاية تينيسي (1-855-274-7471) 1-855-CRISIS-1

احصل على مساعدة فورية في حالات الصحة السلوكية الطارئة.

Notice of availability of language assistance services and alternate formats

Do you need free language or an auxiliary aid or service?

If you speak a language other than English, help in your language is available for free. We have free interpretation and translation services to help you. We have free auxiliary aids and services, like large print, to communicate effectively with you. Call us at 1-800-690-1606 (TennCare) or 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS: 711).

Spanish: Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-690-1606 (TennCare) o al 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264).

Arabic: ربيةعلا

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، فتتوفر خدمات المساعدة اللغوية مجانًا. اتصل على الرقم 1-800-690-1606 (TennCare) أو 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264).

Chinese: 繁體中文

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-690-1606 (TennCare) 或 1-866-600-4985 (CoverKids) (電訊轉接服務/聽障專線 (TRS/TTY:866-503-0264)。

Vietnamese: Tiếng Việt

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi 1-800-690-1606 (TennCare) hoặc 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264).

Korean: 한국어

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-690-1606 (TennCare) 또는 1-866-600-4985(CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264)로 전화주세요.

French: Français

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le +1-800-690-1606 (TennCare) ou le +1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY: 866-503-0264).

Amharic: አማርኛ

ማሳሰቢያ:- አማርኛ የሚናገሩ ስዞች፣ የነጻ ቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች አሉ። በ1-800-690-1606 (TennCare) ወይም 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264) ላይ ይደውሉ።

Gujarati: ગુજરાતી

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. 1-800-690-1606 (TennCare) અથવા 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264) પર કૉલ કરો.

Laotian: ພາສາລາວ

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-690-1606 (TennCare) ຫຼື 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264).

German: Deutsch

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufen Sie 1-800-690-1606 (TennCare) oder 1-866-600-4985 (CoverKids) an (TRS/TTY:866-503-0264).

Tagalog: Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-690-1606 (TennCare) o sa 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264).

Hindi: हिंदी

ध्यान दें: अगर आप हिंदी बोलते हैं, तो नि:शुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-690-1606 (TennCare) या 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY: 866-503-0264) पर कॉल करें।

Russian: Русский

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода.
Звоните по номеру 1-800-690-1606 (TennCare) или 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY: 866-503-0264).

Japanese: 日本語

注意：日本語を話されるお客様へ。無料の言語支援サービスをご利用いただけます。
TennCareに関するご相談があれば1-800-690-1606まで、CoverKidsに関するご相談があれば1-866-600-4985までお電話ください（TRS/TTY: 866-503-0264）。

Persian: فارسی

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با
1-800-690-1606 (TennCare) یا 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264) تماس بگیرید.

Notice of nondiscrimination

Protections

Discrimination is against the law. TennCare obeys federal and state civil rights laws. We don't discriminate on the basis of race, color, national origin including limited English proficiency and primary language, age, disability, or sex. TennCare doesn't exclude people or treat them less favorably (differently) because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Help you can get

Disability related help

TennCare provides people with disabilities reasonable modifications. Reasonable modifications are reasonable requests for changes to a rule, policy, practice, or service to help a person with a disability related need. TennCare has free auxiliary aids and services to communicate effectively with you. Auxiliary aids and services are types of help like:

- Qualified sign language interpreters, and
- Written information in large print, audio, accessible electronic formats, letter reading, Braille, or other formats.

Language help

TennCare offers free language help to people whose primary language is not English like:

- Qualified interpreters, and
- Translations – Information written in other languages.

Who to contact

TennCare Connect

Do you need help like applying or renewing your TennCare, need auxiliary aids and services, or language help to talk with TennCare? Call TennCare Connect for free at 855-259-0701.

TennCare's Office of Civil Rights Compliance

- Reasonable modifications:
If you need reasonable modifications, contact TennCare's Office of Civil Rights Compliance ("OCRC").
- Grievance/complaint:
If you believe that TennCare failed to provide these services, or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance/complaint with TennCare's OCRC by email at **HCFA.fairtreatment@tn.gov**, mail at 310 Great Circle Road Floor 3W, Nashville, TN 37243, OCRC's website at **<https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>**, or calling 615-507-6474 (TRS 711). If you need help filing a grievance call TennCare Connect for free at 855-259-0701.

More information

You can find forms, policies and more information about civil rights and help like for food or other things on OCRC's website: **<https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>**.

You can file a civil rights complaint 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:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Complaint forms are available at **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.