



HealthTALK

2019 年春季 | TURN OVER FOR ENGLISH!



www...

會員網站註冊！

您可透過網站 myuhc.com/CommunityPlan 隨時獲得有關您醫保計劃的重要資訊。透過這個採用了安全機制的網站，您可查看自己的醫保卡、查找醫生、瞭解保險福利等。立即前往網站 myuhc.com/CommunityPlan，開始更充分利用保險福利。

恰當的治療。

「UnitedHealthcare Community Plan」採用醫療資源管理機制 (UM)。所有管理型醫療保險計劃都採用這個機制。我們透過這個機制，確保會員在恰當的時間和恰當的地點獲得恰當的治療。

如醫療服務可能不符合規定，醫生會審核服務請求。批准或是拒絕的決策依據是治療方案和服務以及您的保險福利。我們不獎勵拒絕提供服務的醫生或員工。我們不會向任何減少醫療服務者付費。

如申請遭拒絕，會員和醫生有權申訴。拒絕通知書會說明如何申訴。



有疑問嗎？

您可諮詢我們的工作人員。他們在正常工作時間內每天 8 小時提供諮詢。如您需要語音留言，會有人給您回電話。如有需要，我們可提供 TDD/TTY 服務和語言協助。只須免費致電 **1-877-542-8997**，打字電話 **711**。





您的醫療夥伴。

如何選擇合適的家庭醫生。

家庭醫生（PCP）提供或協調您的醫療服務。體檢、接種疫苗和重要的篩檢都應該找家庭醫生。他們可提供各種工具來協助您減輕體重或戒菸，讓您的生活方式更加健康。

您要感到與家庭醫生溝通交流無障礙。您需要家庭醫生的診所地點和工作時間適合您。您可能需要家庭醫生與您語言相通或理解您的文化。您可能對家庭醫生的性別有偏好。

到了十幾歲時，人的醫療服務需求有別於兒童。您可能需要為十幾歲的孩子換一個為成年人治病的家庭醫生。您的女兒可能需要專為婦女看病的醫生，例如婦產科醫生。

如家庭醫生不適合您，您可隨時更換。您可透過網路或電話進一步瞭解保健計劃的醫生。可瞭解的資訊包括：

- 地址和電話號碼。
- 使用的語言。
- 資歷。
- 畢業的醫學院以及做住院醫所在的醫療機構（僅可透過電話查詢）。
- 專科。
- 行醫執照。

會員資料。

您是否讀過「醫療手冊」？該手冊是良好的資訊來源，向您說明如何使用醫保計劃。該手冊說明：

- 會員權利和責任。
- 您享有的福利和服務。
- 您不享有的福利和服務（不保項）。
- 您可能須支付的醫療服務費用。
- 如何查找網內醫生。
- 如何使用您的處方藥福利。
- 在外地時如何就醫。
- 在網外醫生處就醫的條件和方式。
- 何時何地以及以何種方式獲得基本醫療、下班時間就醫、行為健康醫療、專科醫療、住院醫療和急診醫療。
- 我們的隱私政策。
- 如收到賬單應如何處理。
- 如何投訴或對承保決策提出申訴。
- 如何申請口譯員或取得語言或翻譯方面的其他協助。
- 本計劃如何決定是否為新的治療方法或技術提供保險。
- 如何舉報欺詐和濫權行為。

 **瞭解詳情。** 您可在網站 myuhc.com/CommunityPlan 線上閱讀「會員手冊」。另外，也可致電會員服務部的免費電話 **1-877-542-8997**，打字電話 **711**，索取該手冊。



需要新醫生嗎？ 要找新的家庭醫生，請訪問網站

myuhc.com/CommunityPlan 或使用應用程式 UnitedHealthcare Health4Me®。另外，也可致電我們的免費電話 **1-877-542-8997**，打字電話 **711**。



瞭解您的藥物福利。

線上瞭解更多資訊。

請訪問本計劃的網站 myuhc.com/CommunityPlan，瞭解有關您處方藥物福利的資訊。網站包括下列方面的資訊：

- 1. 哪些藥受保。** 有一個受保藥物名錄。您可能需要使用非品牌藥來代替品牌藥。
- 2. 到哪裡去配處方藥。** 可就近找一間接受您所使用之計劃的藥房。您也許可透過郵寄方式配取某些藥物。
- 3. 可能須遵守的規定。** 有些藥物的承保可能有條件。例如，您可能需要先試用其他藥物（這稱為梯次療法）。另外，可能需要經 UnitedHealthcare 批准方可使用某種藥物（這稱為事先授權）。另外，某些藥物可能會有數量限制。
- 4. 您要支付的任何費用。** 您無須為處方藥物支付共付費。

查找資料。 若要查找有關藥物保險福利的資訊，請訪問網站 myuhc.com/CommunityPlan。另外，也可致電會員服務部的免費電話 1-877-542-8997，打字電話 711。

準備好再就診。

就診前做好準備有助於您從就診中獲得最大益處。就診前做好準備，確保讓醫生瞭解您接受的所有治療。以下介紹如何在醫療服務上對自己負責，就診前做好準備：

- 1. 就診前思考自己希望從就診中獲得什麼。** 嚐試以您最需要幫助的 3 件事為關注中心。
- 2. 向醫生說明您定期服用的任何藥物或維他命。** 列出清單，就診時帶去。也可隨身攜帶所服的藥物。
- 3. 向醫生說明您可能正在看的其他醫生。** 如在看行為健康醫生，也要說明。說明其他醫生給您開的任何藥物或治療方法。另外，攜帶您已做任何檢查的檢查報告拷貝。

醫療公平。

我們會收到有關您的文化資料，其中可能包括您的種族、族群和您所講的語言。我們使用這些資訊來協助我們滿足您的醫療服務需求。我們可能使用這些資訊，透過下列方式改進服務：

- 尋找醫療服務的缺陷。
- 以其他語言為您提供幫助。
- 創設符合您需求的計劃。
- 告訴醫護人員您講什麼語言。

我們不會將這些資料用於拒保或限制福利。我們會保護這些資訊。對能夠見到您文化資料的人我們會設定限制。我們會妥善存放您的種族、族群和語言資料。只會允許有必要訪問這些資料的人使用這些資料。我們對其利用物理、技術和行政手段來進行保護。

瞭解更多。 想瞭解更多有關我們醫療公平計劃的資訊？請訪問網站 uhc.com/about-us/health-equity。另外，也可致電會員服務部的免費電話 1-877-542-8997，打字電話 711 瞭解更多資訊。





我們的網站。

查找您所需的資訊。

您可在網站 UHCommunityPlan.com 或會員專屬網站 myuhc.com/CommunityPlan 查找需要的資訊。另外，也可使用應用程式 UnitedHealthcare **Health4Me**®。使用這些網站時，不需要關心本健康計劃的相關文件是在哪裡。您總會知道到哪裡去找這些文件。我們的網站提供下列文件：

- **會員手冊**。詳細說明您的福利和受保服務。
- **醫生名錄**。網內醫生清單。
- **藥物名錄**。您所參與健康計劃的承保藥物清單。

- **健康風險評估問卷**。係調查問卷，協助我們深入瞭解您的健康需求，提供符合您需求的醫療服務。
- **預前指示書**。法律規定的表格，藉以聲明如果您因病重而無法就自身治療作出決定時，希望自己彼時能獲得何種醫療服務或精神健康服務。
- **會員權利告知書、申訴表和投訴表**。說明您作為會員的權利和責任。另外，也說明如何提出申訴或投訴。



喜歡紙本？ 我們的會員服務部可隨時提供協助。您可接受您自選語種的資訊或以其他格式接收資訊，例如大字格式、盲文格式、錄音帶或其他助聽設備，無須支付任何費用。包括美國手語。我們的口譯員可隨時透過電話提供服務。請在週一至週五上午 8 時至下午 5 時致電 **1-877-542-8997**，打字電話 **711**。



春天來了！

樹生新葉，草長花開，空氣中也飄著花粉。對許多人而言，花粉意味著過敏及哮喘症狀加劇。您可能會呼吸困難。您可能眼睛發癢或不斷流鼻涕。今年春天採取下列措施，可減輕症狀。

- 檢查空氣品質。天氣預報往往也報告空氣品質。可從中瞭解各種不同花粉和污染的水平。
- 如在戶外玩耍、整理院子或鍛煉身體，請在上午或下午一、兩點前進行。在這個時間段，春季草木的花粉較少。
- 在戶外活動後，須沖澡換衣，防止家具和寢具沾染花粉。
- 如有可能，關閉家裡的窗戶和車窗。
- 服藥。如有哮喘，須按處方服藥控制藥物。隨身攜帶快速緩解吸入器。

遵醫囑治療其他過敏症狀。

詐欺、浪費與濫用行為。

請舉報不當行為。

Medicaid 的會員和醫生大多數是誠實的。但是，少數不誠實的人可能會造成大問題。如您知曉正在發生的詐欺、浪費或濫用行為，必須檢舉。您無須具名檢舉。

會員的詐欺和濫用行為包括：

- 讓他人使用自己醫療保險計劃或州 Medicaid 的醫療卡或卡號。
- 將自己的處方藥無售予或贈予他人。

醫生的詐欺、浪費和濫用行為包括：

- 虛構計入賬單的服務。
- 相同的服務兩次計入賬單。
- 要求進行您不需要的測試或服務。

您可透過下列方式舉報詐欺、浪費與濫用行為：

- 致電 UnitedHealth Group 合規協助專線電話 **1-800-455-4521**。每週 7 天，每天 24 小時均可撥致電此電話。

- 致電會員服務部的免費電話 **1-877-542-8997**，打字電話 **711**。
- 致電州醫療服務管理局舉報詐欺，電話為 **1-800-562-3022**，打字電話 **711**。



最佳做法。

「UnitedHealthcare Community Plan」制定了實踐指引，協助醫生作出醫療服務決策。這些指導原則由全美公認的機構所編寫。制定了實踐指引的病症包括：

- 哮喘。
- 注意力缺失多動症 (ADHD)。
- 躁鬱症。
- 慢性阻塞性肺病 (COPD)。
- 憂鬱症。
- 糖尿病。
- 心臟病。
- 心衰。
- 高血壓。
- 肥胖症。
- 產前保健。
- 兒科預防性醫療服務。
- 物質濫用症。
- 器官移植。



良好的指導。 請致電會員服務部的免費電話 **1-877-542-8997**，打字電話 **711**，以索取一份。另外，也可在網站 **UHCCommunityPlan.com** 找到我們的實踐指引。





資源領地。

Member Services: 尋找醫生、諮詢福利問題或投訴，任何語言均可（免費電話）。

1-877-542-8997，打字電話 711

Our website and app: 無論您身在何處，均可尋找醫生、閱讀「會員手冊」或查閱您的醫保卡。

**myuhc.com/CommunityPlan
Health4Me®**

NurseLineSM: 每週 7 天、每天 24 小時從護士處獲取健康諮詢（免費電話）。

1-877-543-3409，打字電話 711

Healthy First Steps®: 獲得孕期全程支援。

1-800-599-5985，打字電話 711

Baby BlocksTM: 領取對按時參加產前保健及產後嬰兒保健活動者的獎勵。

UHCBabyBlocks.com

March Vision: 線上檢索離您近的視覺保健中心。（會員服務部也可透過電話提供協助。）

MarchVisionCare.com

Help Quitting Smoking: 獲取免費的戒菸協助（免費電話）。

**1-866-QUIT-4-LIFE (1-866-784-8454)
quitnow.net**

希望透過電子方式收取資訊？ 請打電話給會員服務部，向我們提供您的電子郵件地址（免費電話）。

1-877-542-8997，打字電話 711

最高品質。

我們在品質提升上取得的成績。

「UnitedHealthcare Community Plan」有一個「品質提升」計劃。該計劃的宗旨是向會員提供更好的診療及服務。

我們每年均發佈績效報告。去年，我們的目標之一是增加做年度體檢的兒童數量。我們向會員提供資訊，說明小孩每年去醫生那裡接種疫苗和做篩檢的重要性。我們希望在這個方面繼續提升。2018 年，有更多的兒童獲得這些服務。

我們希望今年能更上一層樓，讓更多的兒童參加鉛篩檢、接種疫苗和做年度體檢。另外，我們還希望有更多患糖尿病的成年會員做 HgbA1c 血液檢查和視網膜掃描。

另外，我們每年均對會員開展問卷調查。我們希望瞭解在滿足會員需求方面，我們做得如何。去年，我們努力提升會員對醫生的評價。我們已向醫生發出提示單，說明會員喜歡什麼，以便醫生為會員提供更好的服務。2018 年的問卷調查顯示，會員對醫生的評分提高了。

在未來的一年，我們將繼續提升會員對醫生的評價。另外，我們還會努力縮短會員急需醫療服務時的等候時間。我們還將繼續與我們的會員服務團隊合作，向會員提供他們需要瞭解的所有資訊。



品質很重要。 希望瞭解更多有關「品質提升」計劃的資訊？

請致電會員服務部的免費電話 **1-877-542-8997，打字電話 711**。

我們在意。

「UnitedHealthcare Community Plan」提供療護管理。透過療護管理，協助有特殊需求的會員獲得符合其需求的服務和療護。療護管理員與健康計劃、醫生和外部機構合作。療護管理員的服務對象為：

- 肢體殘障者。
- 有複雜健康問題者。
- 嚴重精神疾病患者。
- 其他有特殊需求者。



我們怎樣提供幫助？ 在 **myuhc.com/CommunityPlan**

網站做一次「健康評估」。另外，也可致電會員服務部的免費電話 **1-877-542-8997，打字電話 711**，透過電話做評估。這個簡短的調查有助於尋找適合您的計劃。



UnitedHealthcare Community Plan complies with all Federal civil rights laws that relate to healthcare services. UnitedHealthcare Community Plan offers healthcare services to all members without regard to race, color, national origin, age, disability, or sex. UnitedHealthcare Community Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex. This includes gender identity, pregnancy and sex stereotyping.

UnitedHealthcare Community Plan also complies with applicable state laws and does not discriminate on the basis of creed, gender, gender expression or identity, sexual orientation, marital status, religion, honorably discharged veteran or military status, or the use of a trained dog guide or service animal by a person with a disability.

If you think you were treated unfairly because of your sex, age, race, color, disability or national origin, you can send a complaint to:

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

You can call or write us about a complaint at any time. We will let you know we received your complaint within two business days. We will try to take care of your complaint right away. We will resolve your complaint within 45 calendar days and tell you how it was resolved.

If you need help with your complaint, please call **1-877-542-8997, TTY 711**, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

You can also file a complaint with the U.S. Dept. of Health and Human Services.

Online:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Complaint forms are available at

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Phone:

Toll-free **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Mail:

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

If you need help with your complaint, please call **1-877-542-8997, TTY 711**.

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 **1-877-542-8997, TTY 711**, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

English:

If the enclosed information is not in your primary language, please call UnitedHealthcare Community Plan at **1-877-542-8997 (TTY: 711)**.

Hmong:

Yog cov ntaub ntauv muab tuaj hauv no tsis yog sau ua koj hom lus, thov hu rau UnitedHealthcare Community Plan ntawm 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Samoaan:

Afai o fa'amatalaga ua tuuina atu e le'o tusia i lau gagana masani, fa'amolemole fa'afesoota'i mai le vaega a le United Healthcare Community Plan ile telefoni 1-877-542-8997. (TTY:711).

Russian:

Если прилагаемая информация представлена не на Вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по тел. 1-877-542-8997 (телетайп: 711).

Ukrainian:

Якщо інформація, що додається, подана не на Вашій рідній мові, зателефонуйте до UnitedHealthcare Community Plan 1-877-542-8997 (для осіб з порушеннями слуху: 711).

Korean:

동봉한 안내 자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-877-542-8997(TTY: 711)로 UnitedHealthcare Community Plan에 전화하십시오.

Romanian:

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră principală, vă rugăm să sunați la UnitedHealthcare Community Plan, la numărul 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Amharic:

ተያይዞ ያለው መረጃ በቋንቋዎ ካልሆነ፤ እባክዎን በሚከተለው ስልክ ቁጥር ወደ UnitedHealthcare Community Plan ይደውሉ፡፡ 1-877-542-8997 (መስማት ስተሳናቸው/ TTY: 711)::

Tigrinya:

ተተሓሔዙ ዘሎ ሓበሬታ ብቋንቋኹም ተዘይኮይኑ፤ ብኹብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጥር ስልኪ ናብ UnitedHealthcare Community Plan ደውሉ፡፡ 1-877-542-8997 (ምስማን ንተጸገሙ/ TTY: 711)::

Spanish:

Si la información adjunta no está en su lengua materna, llame a UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Lao:

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຕິດຄັດມານີ້ ບໍ່ແມ່ນພາສາຕົ້ນຕໍຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ UnitedHealthcare Community Plan ທີ່ເບີ 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Vietnamese:

Nếu ngôn ngữ trong thông tin đính kèm này không phải là ngôn ngữ chánh của quý vị, xin gọi cho UnitedHealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Traditional Chinese:

若隨附資訊的語言不屬於您主要使用語言，請致電 UnitedHealthcare Community Plan，電話號碼為 1-877-542-8997（聽障專線 (TTY)：711）。

Khmer:

ប្រើសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកនេះមិនមែនជាភាសាសារដើមរបស់អ្នកទេ សូមទូរស័ព្ទមកកាន់ UnitedHealthcare Community Plan លេខ 1-877-542-8997 (ស្រមោមអ្នកឆ្ងង់ [TTY]: 711)។

Tagalog:

Kung ang nakalalip na impormasyon ay wala sa iyong pangunahing wika, mangyaring tumawag sa UnitedHealthcare Community Plan sa 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Farsi:

در صورت اینکه اطلاعات پیوست به زبان اولیه شما نمیباشد، لطفاً با United Healthcare Community Plan با شماره 1-877-542-8997 تماس حاصل نمایید (وسیله ارتباطی برای ناشنویان - TTY: 711) .



UnitedHealthcare Community Plan cumple con todos los requisitos de las leyes Federales de los derechos civiles relativas a los servicios de los cuidados para la salud. UnitedHealthcare Community Plan ofrece servicios para los cuidados de salud a todos los miembros sin distinción de su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. UnitedHealthcare Community Plan no excluye a personas ni les da un tratamiento diferente basado en su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Esto incluye su identificación de sexo, su estado de embarazo o el estereotipo sexual que tengan.

UnitedHealthcare Community Plan también cumple con los requisitos de las leyes estatales pertinentes y no discrimina en base a sus creencias, sexo, expresión de sexo o identidad, orientación sexual, estado civil, religión, veterano dado de alta honorablemente o por su actual condición militar o por el empleo de perros o animales entrenados como guías o para servicios necesarios para una persona con una discapacidad.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional, puede enviar una queja a:

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

Usted puede llamarnos o escribirnos sobre una queja en cualquier momento. Le informaremos que recibimos su queja dentro de dos días hábiles. Trataremos de atender su queja de inmediato. Resolveremos su queja dentro de 45 días calendario y le informaremos cómo se resolvió.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al **1-877-542-8997, TTY 711**, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Internet:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Teléfono:

Llamada gratuita, **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Correo:

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

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al **1-877-542-8997, TTY 711**.

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 al **1-877-542-8997, TTY 711**, de lunes a viernes, 8:00 a.m. – 5:00 p.m.