



HealthTALK

БЕСНА 2019 Г. | TURN OVER FOR ENGLISH!



Зарегистрируйтесь через интернет!

Вы можете в любое время получить важную информацию о вашем медицинском страховом полисе на сайте myuhc.com/CommunityPlan. На этом защищенном сайте вы можете просмотреть вашу идентификационную карту участника, найти медицинские организации, получить оценку состояния здоровья, получить информацию о страховом покрытии вашего полиса и многое другое. Зайдите на myuhc.com/CommunityPlan, зарегистрируйтесь и пользуйтесь дополнительными бонусами своего медицинского полиса.

WWW...



Надлежащая забота.

Как и все программы такого рода, UnitedHealthcare Community Plan (Программа UnitedHealthcare Community) предусматривает контроль и оптимизацию медицинского обслуживания (сокращенно – УМ). Это позволяет нам удостовериться в том, что все участники получают необходимые медицинские услуги в нужное время и в нужном месте.

Врач рассматривает запросы, когда медицинский уход может не соответствовать рекомендациям. Решения принимаются исходя как из соображений медицинских показаний и услуг, так и из вашего медицинского страхового покрытия. Мы не производим выплаты врачам или сотрудникам в случае непредоставления услуг. Мы никогда не платим в случае предоставления услуг в недостаточном объеме.

Участники программы и врачи имеют право оспорить решения об отклонении назначений. В уведомлении об отклонении указывается порядок подачи апелляции.



У вас есть вопросы? Вы можете проконсультироваться с нашими сотрудниками. Они доступны 8 часов в день в рабочее время. Вы также можете оставить сообщение, и наши сотрудники вам перезвонят. При необходимости мы можем предоставить такие услуги как TDD (телекоммуникационный прибор для глухих)/телетайп и помощь переводчика. Просто позвоните по телефону **1-877-542-8997, телетайп 711**, звонок бесплатный.





Ваш помощник в сфере охраны здоровья.

Как выбрать лечащего врача.

Ваш лечащий врач обеспечивает и координирует медицинское обслуживание для вас. Вам следует обратиться к своему лечащему врачу, чтобы пройти медосмотр, важные обследования и сделать профилактические прививки. Ваш лечащий врач поможет вам вести здоровый образ жизни и подскажет вам, как сбросить вес или бросить курить.

Вы хотите чувствовать себя комфортно, общаясь с вашим лечащим врачом. Вам нужен лечащий врач с удобным для вас расположением кабинета и подходящими часами приема. Возможно, вам понадобится лечащий врач, который говорит на вашем языке и понимает вашу культуру. Или вам важно, чтобы это был мужчина или женщина.

Потребности подростков в сфере медицинского обеспечения отличаются от потребностей детей. Возможно, ваш ребенок уже вырос, и пришло время перевести его к лечащему врачу, занимающемуся взрослыми пациентами. Вашей дочери может потребоваться врач для женщин, например, акушер-гинеколог.

Если лечащий врач вам не подходит, вы можете поменять его в любое время. Вы можете узнать больше о врачах, входящих в программу страхования, через интернет или по телефону. Информация содержит:

- адрес и номер телефона;
- сведения о квалификации;
- специализацию;
- сведения о профессиональных сертификатах;
- языки, на которых говорит врач;
- сведения о высшем медицинском учебном заведении или месте прохождения ординатуры (доступно только по телефону).



Нужен новый врач? Чтобы найти нового лечащего врача, зайдите на страницу myuhc.com/CommunityPlan или воспользуйтесь приложением **Health4Me**® от компании UnitedHealthcare. Вы также можете позвонить по номеру **1-877-542-8997, телетайп 711**, звонок бесплатный.

По инструкции.

Вы ознакомились с вашим «Справочником участника»? Это огромный источник информации. Он расскажет вам, как пользоваться вашей программой. Он объяснит:

- Ваши права и ответственность как участника программы.
- Что покрывает ваш страховой полис.
- Что не покрывает ваш страховой полис (исключения).
- Какие расходы вас могут ожидать в области здравоохранения.
- Как найти медицинские организации, входящие в данную сеть.
- Каков порядок получения льгот на рецептурные лекарства.
- Что делать, если вам требуется медицинская помощь вдали от дома.
- Когда и как можно получить медицинскую помощь в организации, не входящей в данную сеть.
- Где, когда и как получить услуги первой медицинской помощи, услуги в нерабочее время, услуги по сохранению психического здоровья, услуги специалиста, а также услуги по госпитализации и неотложной медицинской помощи.
- Политику конфиденциальности.
- Что делать, если вы получили счет.
- Как выставить претензию или подать апелляцию в связи с решением о страховом покрытии.
- Как заказать устного переводчика или получить другую помощь, связанную с языковыми проблемами или переводом.
- Как администрация программы решает вопрос о покрытии страховым полисом новых способов лечения или технологий.
- Как сообщить о мошенничестве или злоупотреблении.



Узнайте обо всем.

Прочитать Справочник участника можно на сайте myuhc.com/CommunityPlan. Либо обратитесь за экземпляром этой брошюры в Центр обслуживания участников по номеру **1-877-542-8997, телетайп 711**, звонок бесплатный.



Узнайте свои льготы на лекарства.

Более подробную информацию вы можете получить на нашем сайте.

Посетите наш сайт myuhc.com/CommunityPlan, чтобы узнать о ваших льготах на лекарства, отпускаемые по рецепту. Там вы также найдете информацию:

- 1. На какие виды лекарств имеются льготы.** На сайте есть список лекарств, расходы на которые покрывает страховая программа. Возможно, вам придется использовать дженерик вместо оригинального лекарственного препарата.
- 2. Где можно получить лекарства по рецепту.** Вы можете найти аптеку рядом с домом, которая работает с вашей программой медицинского страхования. Также вы можете получить определенные лекарства по почте.
- 3. Какие правила применяются.** Покрытие расходов на некоторые лекарства может обеспечиваться только в определенных случаях. Например, вам может понадобиться попробовать сначала другой препарат (это называется поэтапное лечение). Или вам, возможно, потребуется одобрение от UnitedHealthcare для использования препарата (это называется предварительное разрешение). Также могут быть ограничения на количество некоторых лекарств, которое вы можете получить.
- 4. Какие могут быть дополнительные расходы.** Лекарства, расходы на которые покрывает страховая программа, предоставляются вам бесплатно.



Посмотрите сами. Информацию о льготных лекарствах вы можете найти на сайте myuhc.com/CommunityPlan. Вы также можете позвонить в Центр обслуживания участников по номеру **1-877-542-8997, телетайп 711**, звонок бесплатный.

Подготовьтесь к посещению вашего врача.

Если вы подготовитесь к посещению вашего врача, это поможет получить максимальную пользу от визита. Так вы можете быть уверены, что ваш врач знает о ваших назначениях и уходе, который вы получаете. Ответственно подходу к своему здоровью, вы можете сделать следующее:

- 1. Прежде чем идти на прием, определите для себя, какой результат посещения врача вы ожидаете.** Постарайтесь сфокусироваться на трех главных вещах, в которых вам нужна помощь.
- 2. Сообщите своему врачу о всех лекарствах или витаминах, которые вы регулярно принимаете.** Принесите на прием список таких лекарств или принесите их с собой.
- 3. Сообщите своему врачу о ваших обращениях к другим специалистам.** Включая обращения к специалистам в области психологической помощи. Укажите все лекарства или процедуры, которые они вам назначали. Также принесите копии результатов всех анализов, которые вы делали.

Равенство в вопросах здравоохранения.

Мы получаем ваши культурно-демографические данные. Они могут включать вашу расовую и этническую принадлежность, а также язык, на котором вы говорите. Мы используем эту информацию, чтобы максимально удовлетворить ваши потребности в медицинской помощи. Мы можем использовать эту информацию для повышения качества предоставляемых нами услуг:

- для поиска пробелов в медицинском уходе;
- для общения с вами на других языках в ходе оказания помощи;
- для создания программ, соответствующих вашим потребностям;
- для информирования ваших врачей о том, на каком языке вы говорите.

Мы не используем эти данные для отказа в покрытии или ограничения страховых выплат. Мы защищаем эту информацию. Мы ограничиваем круг лиц, которые могут видеть ваши культурно-демографические данные. Мы обеспечиваем безопасность хранения данных о вашей расовой и этнической принадлежности, а также языке. Доступ к этим данным имеют только те, кто имеет право их использовать. Мы обеспечиваем безопасность хранения данных, используя физические, технические и административные средства.



Получите более подробную информацию.

Хотите узнать больше о наших программах равенства в вопросах здравоохранения? Посетите сайт uhc.com/about-us/health-equity. Чтобы получить дополнительную информацию, вы также можете позвонить в Отдел обслуживания участников на номер **1-877-542-8997, телетайп 711**, звонок бесплатный.





Наши веб-сайты.

Найдите то, что вам нужно.

Найдите то, что вам нужно на сайте **UHCCommunityPlan.com** или на сайте **myuhc.com/CommunityPlan**, предназначенном исключительно для участников нашей программы. Или воспользуйтесь приложением **Health4Me®** от компании UnitedHealthcare. Используя эти ресурсы, вы можете не беспокоиться о хранении документов программы медицинского страхования. Вы всегда будете знать, где их найти. Там вы найдете:

- **Справочник участника:** содержит сведения о вашем страховом покрытии медицинских услуг и оплаченных услугах.
- **Каталог медицинских организаций:** перечень организаций сети медицинских услуг.
- **Перечень предпочтительных препаратов:** перечень лекарственных препаратов, покрываемых вашим медицинским страховым полисом.

- **Оценка риска заболеваемости:** обзор, помогающий нам точнее определить ваши потребности в медицинских услугах и обеспечить вам необходимое лечение.
- **Распоряжения на будущее:** юридические анкеты, в которых указываются ваши пожелания по медицинскому обслуживанию или психиатрической помощи в будущем, на случай если вы не сможете принимать такого рода решения в связи с тяжелым состоянием здоровья.
- **Права участников, апелляции и претензии:** документы, в которых объясняются ваши права участника, а также документы, разъясняющие порядок апелляции или подачи претензий.



Предпочитаете в печатном виде?

Персонал Центра обслуживания участников готов помочь. Вы можете бесплатно получить информацию на указанном вами языке или в другом формате, например, крупным шрифтом, шрифтом Брайля, в аудио записи или с помощью других устройств для людей с нарушениями слуха, включая американский язык жестов. Наши переводчики также готовы оказать вам помощь по телефону. Позвоните по номеру **1-877-542-8997, телетайп 711**, с понедельника по пятницу, с 8:00 до 17:00.

Пришла весна!

Это период, когда появляется трава и цветут цветы, на деревьях распускаются листья и растения распыляют в воздухе пыльцу. Для многих людей это означает, что наступило время весеннего обострения симптомов аллергии и астмы. Могут возникнуть проблемы с дыханием. Могут появиться зуд в глазах или заложенность носа. Вот, что вы можете сделать, чтобы чувствовать себя лучше:

- Проверьте качество воздуха. Оно часто зависит от погоды и может рассказать вам об уровне загрязненности различными видами пыльцы и примесями.
- Играйте, работайте в саду или тренируйтесь на открытом воздухе утром или рано днем. Весной количество пыльцы деревьев и травы в это время суток ниже.
- После того, как вы провели время на открытом воздухе, примите душ и смените одежду. Это не позволит пыльце попасть на вашу мебель и постельные принадлежности.
- По возможности, держите окна дома и машины закрытыми.
- Примите ваше лекарство. Если у вас астма, примите контролирующий препарат в соответствии с предписанием врача. Носите с собой быстродействующий ингалятор.

Следуйте указаниям вашего врача для лечения других симптомов аллергии.



Мошенничество, растрата и злоупотребление.

Если вы стали свидетелем подобных действий, сообщите об этом.

Большинство участников и поставщиков услуг Medicaid честны. Однако даже несколько нечестных людей могут создать большие проблемы. Если вам известно о случаях мошенничества, растраты или злоупотребления, вы должны об этом сообщить. Вам не нужно указывать свое имя.

Мошенничество, растрата и злоупотребление со стороны участников программы включают следующее:

- Позволение другим лицам использовать вашу программу страхования или карту или номер государственного страхования Medicaid.
- Продажа или передача ваших рецептурных препаратов другим лицам.

Мошенничество, растрата и злоупотребление со стороны поставщиков медицинских услуг включают следующее:

- Выставление счета за услуги, которые не были предоставлены.
- Повторное выставление счета за одну и ту же услугу.
- Назначение анализов или услуг, которые вам не нужны.

Вы можете сообщить о случае мошенничества, растраты или злоупотребления любым из нижеприведенных способов:

- Позвоните на горячую линию по вопросам соблюдения правовых и этических норм компании UnitedHealth Group по номеру **1-800-455-4521**. Вы можете позвонить нам в любое время – наша горячая линия работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
- Позвоните в Центр обслуживания участников по номеру: **1-877-542-8997, телетайп 711**, звонок бесплатный.
- Сообщите о мошенничестве в государственный орган здравоохранения, позвонив по номеру **1-800-562-3022, телетайп 711**.



Передовые методики.

В рамках UnitedHealthcare Community Plan разработаны практические рекомендации, облегчающие медицинским учреждениям принятие решений о медицинских назначениях. Эти рекомендации основаны на общегосударственных источниках. Указанные рекомендации относятся к таким заболеваниям и состояниям, как:

- астма;
- синдром дефицита внимания и гиперактивности (СДВГ);
- маниакально-депрессивный синдром;
- хроническая обструктивная болезнь легких (ХОБЛ);
- депрессия;
- диабет;
- болезни сердца;
- сердечная недостаточность;
- высокое кровяное давление;
- ожирение;
- дородовой уход;
- профилактика детской заболеваемости;
- расстройства, вызванные употреблением психоактивных веществ;
- трансплантаты.



Базовое руководство.

Обратитесь в Центр обслуживания участников по номеру **1-877-542-8997, телетайп 711**, для получения экземпляра руководства. Наши практические рекомендации также размещены на сайте **UHCCCommunityPlan.com**.





Полезная информация.

Member Services: Найти врача, задать вопросы о страховых выплатах или подать жалобу можно на любом языке (звонок бесплатный).

1-877-542-8997, телетайп 711

Our website and app: Найдите медицинское учреждение, сверьтесь со «Справочником участника программы» или вашей карточкой участника программы, где бы вы ни находились.

myuhc.com/CommunityPlanHealth4Me

NurseLineSM: Получайте круглосуточно и ежедневно консультации медсестры по вопросам здоровья (звонок бесплатный).

1-877-543-3409, телетайп 711

Healthy First Steps[®]: Получайте поддержку на протяжении всей беременности.

1-800-599-5985, телетайп 711

Baby BlocksTM: Получайте вознаграждение за своевременный медицинский уход во время беременности, а также за уход за младенцем.

UHCBabyBlocks.com

March Vision: Найдите ближайший к вам центр ухода за зрением. (Отдел обслуживания участников также может помочь вам в этом по телефону).

MarchVisionCare.com

Help Quitting Smoking: Получите бесплатную помощь, чтобы бросить курить (звонок бесплатный).

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

Вы хотите получить информацию в электронном виде? Позвоните в Отдел обслуживания участников и дайте им адрес вашей электронной почты (звонок бесплатный).

1-877-542-8997, телетайп 711

Высочайшее качество.

Результаты нашей работы по повышению качества обслуживания.

В UnitedHealthcare Community Plan включена Программа улучшения качества обслуживания. Ее задача – обеспечить более качественное обслуживание участников.

Каждый год мы отчитываемся о том, насколько хорошо мы работали. В прошлом году одна из наших целей заключалась в том, чтобы увеличить количество детей, которые проходят ежегодные медосмотры. Мы разослали участникам информацию о том, насколько важно, чтобы их дети каждый год посещали своего врача для вакцинации и обследования. Мы обнаружили, что в 2018 году большее количество детей получили эти услуги.

В этом году мы хотим совершенствоваться дальше, чтобы еще больше детей проходили обследование на свинец, вакцинацию и ежегодные профилактические медосмотры. Мы также хотим, чтобы еще больше наших взрослых пациентов с диабетом проходили анализы крови на гликированный гемоглобин (HgbA1c) и сканирование сетчатки глаза.

Также ежегодно мы проводим опрос среди наших участников. Нам необходимо понимать, насколько хорошо мы отвечаем их потребностям. В прошлом году мы работали над тем, чтобы работа наших врачей получила еще более высокие оценки. Мы дали нашим врачам рекомендации о том, что важно для участников, чтобы они могли обеспечить более качественное обслуживание. Опросы, проведенные в 2018 году, продемонстрировали, что в основном участники высоко оценивали работу своих врачей.

В будущем году мы продолжим совершенствовать эти показатели. Мы также будем работать над тем, чтобы сократить время ожидания для участников, когда им потребуется экстренная медицинская помощь. Кроме того, мы продолжим совершенствовать работу нашей команды Отдела обслуживания участников, чтобы предоставлять участникам всю необходимую им информацию.



Качество имеет значение. Хотите узнать больше о нашей

Программе улучшения качества обслуживания? Вы также можете позвонить в Центр обслуживания участников по номеру:

1-877-542-8997, телетайп 711, звонок бесплатный.

Мы заботимся.

UnitedHealthcare Community Plan обеспечивает управление по медицинскому обслуживанию. Управление по медицинскому обслуживанию помогает участникам с особыми потребностями получать необходимое медицинское обслуживание и уход. Специалисты по управлению медицинским обслуживанием работают с программой медицинского страхования, медицинскими учреждениями/специалистами и внешними агентствами. Они оказывают помощь людям:

- с инвалидностью;
- с серьезными психическими расстройствами;
- с комплексными проблемами со здоровьем;
- а также с другими индивидуальными потребностями.



Как мы можем помочь? Пройдите оценку состояния здоровья на сайте **myuhc.com/CommunityPlan**. Или позвоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-877-542-8997, телетайп 711**, звонок бесплатный. Этот краткий обзор поможет найти подходящие для вас программы.

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 (ምስማዕ 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 chính 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:

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

Tagalog:

Kung ang nakalakip 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.