



Health Talk

通往健康人生的旅程

istock.com/Edwin Tan



United
Healthcare
Community Plan
聯合健康保險
社區健保計劃

2023 年春季

溝通需求

我們提供免費服務，協助您與我們溝通。我們可以寄送英文以外的其他語言資訊或提供大字體。您可以要求安排口譯員。如需協助，請撥打列於第 6 頁的會員服務部免付費電話。

照護指導方針

最佳照護

改善健康的工具

我們提供醫生工具，讓他們能夠為會員提供最佳照護。這些工具稱為臨床實務指導方針。它們可提供管理疾病以及促進保健的最佳做法。

這些指導方針涵蓋許多疾病和症狀的照護，例如糖尿病、高血壓和憂鬱症，同時也提供如何透過適當飲食、運動和疫苗來保持健康的相關建議。



UnitedHealthcare Community Plan
1132 Bishop Street, Suite 400
Honolulu, HI 96813

UNHC-070-HI-ABD-CHINESE
CSHI23MD0003194_001



iStock.com/sharocks

健康平等

安全與保護

我們如何使用及保護語言和文化資料

我們收集與您有關的資訊。這可能包括您的種族、族群、所說語言、性別認同和性傾向。這些有關您的資料和其他個人資訊是受保護的健康資訊 (PHI)。我們可能會與您的醫療照護人員分享此資訊，作為治療、付款和作業的一部分，這能協助我們滿足您的醫療保健需求。

我們可能會使用這些資訊來改善我們的服務，範例包括：

- 找出醫療護理方面的不足之處
- 以英文以外的其他語言協助您
- 制定各種能滿足您需求的計劃
- 告知您的醫療照護人員您說什麼語言

我們不會使用這些資料拒絕保險或限制福利。我們保護這些資訊的方式與保護所有其他 PHI 的方式相同。僅限需使用這些資料的員工才能存取。我們的建築物與電腦皆受到保護。電腦密碼與其他系統防護措施可保護您的資料安全。

若要進一步了解我們如何保護您的文化資料，請瀏覽

[uhc.com/about-us/rel-collection-and-use](https://www.uhc.com/about-us/rel-collection-and-use)。若要進一步了解我們的健康平等計劃，請瀏覽 [unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html](https://www.unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html)。

計劃福利

照顧您

我們希望確保您可在需要時獲得所需的醫療護理。如果需要協助您前往醫生的辦公室，我們很樂意幫忙。我們的健康計劃提供協助您前往門診的交通福利。請撥打列於第 6 頁的會員服務電話以深入了解。

如果您立即需要看診，您可以前往緊急護理中心的急診。我們也提供您全天候皆可撥打的 NurseLine。另外也有虛擬看診服務。

如果要尋找醫生或查詢附近的緊急護理中心位置，請瀏覽 connect.werally.com，或使用 UnitedHealthcare 應用程式。



iStock.com/SDI Productions

會員手冊

關於您的健康計劃

您看過會員手冊了嗎？這是很好的資訊來源。這本手冊教您如何使用計劃。它會解釋：



- 您的會員權利和責任
- 您能享受的福利和服務
- 您無法享受的福利和服務 (除外不保項目)
- 醫療保健可能需要的各項費用
- 如何尋找網路醫療護理提供者
- 如何獲得處方藥福利
- 外出時如果需要醫療協助該怎麼辦
- 獲得網路外醫療護理提供者照護的時間及方法
- 獲得基礎醫療、非門診時間醫療、行為健康、專科、醫院和急診護理的地點、時間和方法
- 我們的隱私權政策
- 收到帳單該怎麼辦
- 如何針對承保範圍判定提出抗議或上訴
- 如何要求安排口譯員或獲得其他語言或翻譯協助
- 計劃如何決定是否涵蓋新的治療方法或技術
- 如何舉報詐欺和濫用行為



取得各種資訊。請參閱線上會員手冊，網址是 myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg。或者，請撥打列於第 6 頁的會員服務部免付費電話號碼以索取手冊複本。

處方藥

您的藥物福利

須知事項

請瀏覽我們的網站以了解您的處方藥福利。它包含以下資訊：

1. **涵蓋的藥物範圍。**我們提供一份涵蓋的藥物清單。您可能需要改服副廠藥，以取代原廠藥。
2. **可以在哪裡領取處方藥。**您可以在附近尋找接受您計劃的藥房。您也可以透過郵件取得某些藥物。
3. **可能的規則。**某些藥物可能只在特定情況下符合補助資格。例如，您可能需要先嘗試其他藥物 (這稱為漸進性治療)。或者，您可能需要獲得 UnitedHealthcare 的批准才能服用某種藥物 (這稱為預先核准)。您可以取得的特定藥物數量可能有所限制。
4. **您應支付的任何費用。**處方藥沒有定額手續費。



iStock.com/Kiwis



查詢相關資訊。請前往 myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx 查詢處方藥福利的相關資訊。或者，請撥打列於第 6 頁的會員服務部免付費電話號碼。



利用率管理

適當的照護

利用率管理 (UM) 可協助確保您在需要時獲得適當的照護和服務。我們的 UM 員工會審查您醫生申請的服務。他們會根據臨床實務指導方針，比較您醫生所申請的照護和服務。他們也會根據您的福利，比較提出申請的內容。

若申請的照護不在您的福利涵蓋範圍內，可能就會遭到拒絕。如果申請的照護不符合臨床實務指導方針，也可能會遭到拒絕。我們不會因為拒絕服務或核准較少的照護而給予我們的醫生或員工報償或獎勵。如果申請的照護被拒，您與您的醫療護理提供者有權提出上訴。拒絕信將提供相關做法。

如果您有任何疑問，請撥打列於第 6 頁的會員服務部免付費電話。若有需要，我們也會提供 TTY 服務和語言協助。

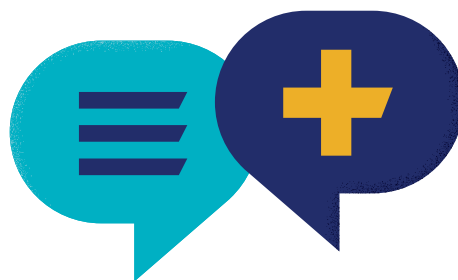
主要照護

掌控您的健康

做好與醫生會面的準備，可協助您獲得最大的好處。如此可確保您的醫生了解您獲得的所有照護。以下是您可以掌握醫療照護的 4 個方法：

1. 前往門診之前先思考您想從中獲得哪些協助。專注在您需要協助的前三大事項。
2. 告知醫生您所服用的處方藥或維他命。攜帶寫下的清單，或攜帶實際藥物。說明為您開立處方的對象。

3. 告知您的醫生目前為您進行診療的其他醫生，包括行為健康醫療護理提供者。攜帶任何檢測結果的副本，或其他醫生提供的治療計劃。
4. 如果您住院或進急診室 (ER)，請在出院後盡快去見您的醫生。提供他們您的出院醫囑。適當的後續照護可避免再次住院或進急診室。



健康工具

保持健康

協助您管理個人健康的各項計劃

UnitedHealthcare Community Plan 提供各種計劃和服務，協助您維持健康。我們也提供服務協助您更好地管理疾病和其他醫療護理需求。這些是我們 Population Health 計劃的一部分。其中可能包括：

- 健康教育和提醒
- 生育輔助和教育
- 對物質使用疾患的支援
- 協助您滿足複雜健康需求的各項計劃 (醫療護理經理會與您的醫療護理提供者和其他外部機構合作)

這些都是免費提供給您的自願計劃。您可以選擇隨時停止任何計劃。



進一步了解。您可以前往 myuhc.com/communityplan/healthwellness 找到我們計劃

與服務的詳細資訊。如果您想轉介我們的照護管理計劃，請撥打列於第 6 頁的會員服務部免付費電話。



iStock.com/Nattakorn Maneera



iStock.com/Koh Sze Kiat

會員資源

專屬於您的資訊

我們想以最簡單的方式，讓您盡量善用您的健康計劃。身為我們的會員，您擁有許多可用的服務和福利。

會員服務部：取得問題和疑慮的協助。以任何語言尋找醫療照護人員或緊急護理中心、提出福利問題或協助預約掛號 (免付費)。
1-888-980-8728, TTY 711

我們的網站：我們的網站讓您在一個地方就能取得所有健康資訊。無論身在何處，您都可以找到醫療照護人員、檢視您的福利或查看您的會員身分證。
myuhc.com/communityplan

UnitedHealthcare 應用程式：隨時隨地存取您的健康計劃資訊。檢視您的承保範圍和福利。尋找附近的網路醫療護理提供者。檢視您的會員身分證、取得前往醫療照護人員辦公室的路線指引，以及更多其他功能。

在 App Store 或 Google Play 上下載

NurseLine：從護理師那裡獲得全天候的免費健康建議 (免付費)。

1-888-980-8728, TTY 711

Hawai'i Tobacco Quitline：任何想戒菸的夏威夷居民皆可免費使用此服務。線上註冊或撥打 (免付費)。

1-800-784-8669, TTY 711
hawaiiquitline.org

照護管理：這項計劃適用於有慢性病和複雜需求的會員。您可取得電話、家庭訪視、衛教、社群資源轉介、門診提醒、接送協助等服務 (免付費)。

1-888-980-8728, TTY 711

Healthy First Steps®：在懷孕期間取得協助，並獲得及時的產前和嬰兒護理獎勵 (免付費)。

1-800-599-5985, TTY 711
uhchealthyfirststeps.com

數位化選項：註冊接收電子郵件、簡訊及數位檔案，以更快取得您的健康資訊。

**myuhc.com/
communityplan/preference**



聯合健康保險社區計劃 (UnitedHealthcare Community Plan) 遵守適用的聯邦民權法，不會因下列理由而歧視他人、將他人排除在外或對人有差別待遇：

- 種族
- 殘疾
- 年齡
- 原國籍
- 膚色
- 性別 (表達或認同)

UnitedHealthcare Community Plan 為殘疾人士提供免費輔助和服務以讓其可以有效地與我們溝通，例如：

- 合格手語翻譯員
- 其他格式 (大字版、語音版、無障礙電子版、其他格式) 的書面資訊

UnitedHealthcare Community Plan 為非以英語為母語的人士提供免費語言服務，例如：

- 合格口譯員
- 其他語言版本的書面資訊

如果您需要上述服務，請致電免費電話 **1-888-980-8728** (聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**) 與我們聯絡。

如果您認為 UnitedHealthcare Community Plan 未能提供上述服務或透過任何方式歧視他人，您可提出申訴，聯絡資訊如下：

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130
電子郵件：**UHC_Civil_Rights@uhc.com**

您也可向美國健康及人類服務部 (US Department of Health and Human Services) 的民權事務辦公室提 (Civil Rights Offices) 出申訴，您可透過民權辦公室的投訴入口網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> 在線上提出投訴，或者透過郵件或電話提出投訴：

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

電話：**1-800-368-1019** (聽力語言殘障服務專線 (TDD)：**1-800-537-7697**)

您可在 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 找到投訴表。

(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).
(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 ejjeļok wōņean. Kūrtok 1-888-980-8728 im kowaļok ñan kōm kōn kajin ta eo kwō meļeļe 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).