



# Health Talk

通往健康人生的旅程



2023 年春季

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



## 重點摘要

您知道您的健康計劃承保範圍內有哪些藥物嗎？請前往第 4 頁查看更多處方藥福利詳細資料。



## 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。如需詳細資訊，請瀏覽 [uhcprovider.com/cpg](http://uhcprovider.com/cpg)。



UnitedHealthcare Community Plan  
PO Box 31349  
Salt Lake City, UT 84131

UNHC-071-WA-CAID-CHI  
CSWA23MD0095300\_000



istock.com/freemixer

## 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](http://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](http://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。如果您需要我們協助您前往醫生的診所，您可以使用華盛頓衛生保健局 (HCA) 的交通福利。您可以瀏覽他們列於第 8 頁的網站以進一步了解相關資訊。

如果您立即需要看診，您可以前往緊急護理中心的急診。您也可以撥打我們的 NurseLine，或是透過 UHC Doctor Chat 進行虛擬看診。這兩種服務皆全天候提供。請前往第 8 頁查看更多詳細資料。

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/state-plan-selection/uhc.medicaid/state](https://connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state)，或使用 UnitedHealthcare 應用程式。



iStock.com/sturti

## 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](https://myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg)。或者，請撥打列於第 8 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。**承保範圍內的處方藥皆為免費。



istock.com/Riddfranz



**查詢相關資訊。**請前往 [myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx](https://myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx) 查詢藥物福利的相關資訊。或者，請撥打列於第 8 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。如果申請的照護遭到拒絕，您與您的醫生有權提出上訴。拒絕信將提供相關做法。

如果您有任何疑問，請撥打列於第 8 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。

語言協助

# 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 8 頁的會員服務部免費電話。

ምሳና ንኸትረዳድኡ ንኸሕግዘኩም ነጻ ኣገልግሎት ንህብ። ካብ እንግሊዝኛ ወጻኢ ብኻልእ ቋንቋታት ወይ ብዓቢ ፊደላት ሓበሬታ ክንሰደልኩም ንኸእል ኢና። ተርጓሚ ክትሓትት ትኸእል ኢኻ። ሓገዝ ክትሓትት እንተ ደለኻ በጃኻ ኣብቲ ኣብ ገጽ 8 ዚርከብ ቍጽሪ ተሌፎን ብዘይ ክፍሊት ኣባል ኣገልግሎት ደውል።

ከእኛ ጋር ለመግባባት እንዲረዳዎ ነፃ ኣገልግሎቶቻን ኣንሰግለን። ከእንግሊዝኛ ውጪ ወይም በትልልቅ ህትመት በሌሎች ቋንቋዎች መረጃን ልንልክልዎ እንችላለን። አስተርጓሚ እንዲቀርብልዎ መጠየቅ ይችላሉ። እርዳታ ለመጠየቅ፣ እባክዎ በገጽ 8 ላይ ባለው ስልክ ቁጥር ለአባላት ኣገልግሎት በነጻ ይደውሉ።

Chúng tôi cũng cấp các dịch vụ miễn phí nhằm giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin bằng các ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh hoặc bằng chữ in lớn. Quý vị có thể yêu cầu cung cấp dịch vụphiên dịch viên. Để yêu cầu trợ giúp, hãy gọi điện cho bộ phận Dịch vụ thành viêntheo số điện thoại trên Trang 8.

Мы предоставляем бесплатные услуги, чтобы помочь вам общаться с нами. Мы можем отправлять вам информацию на других языках, кроме английского, или крупным шрифтом. Вы можете попросить переводчика. За помощью обращайтесь в Отдел обслуживания участников по бесплатному номеру, который можно найти на стр. 8.

我们提供免费的语言服务，帮助您与我们沟通。我们可以用英语之外的其他语言向您发送信息，也可以将字体调大。您可以申请一位译员。如需寻求帮助，请拨打第 8 页列出的免费电话，联系会员服务部。

ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਵੱਡੇ ਪਿਕਚਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸਹਾਇਤਾ ਮੰਗਣ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਪੇਜ 8 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਟੈਲ-ਫਰੀ ਫੋਨ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਮੈਂਬਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Nagbibigay kami ng mga libreng serbisyo para tulungan kang makipag-ugnayan sa amin. Maaari kaming magpadala sa iyo ng impormasyon sa mga wikang hindi Ingles o sa malaking print. Maaari kang humiling ng interpreter. Para humingi ng tulong, pakisuyong tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro nang walang bayad sa numero ng telepono sa Pahina 8.

Waxaan bixinaa adeegyo bilaash ah si aan kaaga caawino inaad nala soo xiriirto. Waxaan kuugu soo gudbin karnaa macluumaad luuqado aan Ingiriis aheyn ama daabacaada farta waweyn. Waxaad dalban kartaa turjubaan. Si aad u dalbato caawin, fadlan ka soo wac khadka bilaashka ah ee Adeegyada Xubinta taleefon lambarka ku qoran Bogga 8-aad.

Proporcionamos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en idiomas distintos al inglés o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para solicitar ayuda, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece en la Página 8.

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 toll-free at the phone number on Page 8.

نقدم خدمات مجانية لمساعدتك في التواصل معنا. يمكننا إرسال معلومات لك بلغات غير اللغة الإنجليزية أو بخط طباعي كبير. يمكنك طلب مترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم المجاني لخدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8.

Ми надаємо безкоштовні послуги, які допоможуть вам підтримувати з нами зв'язок. Ми можемо надіслати вам інформацію іншими мовами, окрім англійської, або надруковану великим шрифтом. Ви можете скористатися послугами перекладача. Щоб звернутися по допомогу, зателефонуйте до відділу обслуговування клієнтів за безкоштовним номером на сторінці 8.

저희와 대화할 수 있도록 무료 서비스를 제공해 드립니다. 저희는 영어 이외의 다른 언어로 또는 큰 활자체로 정보를 제공할 수 있습니다. 통역사를 요청할 수 있습니다. 도움을 요청하시려면 8 페이지에 있는 전화 번호를 통해 회원 서비스에 전화하십시오 (수신자 부담 전화).





## 尋找您需要的資訊

### 您的 Apple Health (Medicaid) 福利和承保範圍相關資訊

若要尋找您需要的資訊，請瀏覽 [uhcommunityplan.com/wa/medicaid](http://uhcommunityplan.com/wa/medicaid) 或我們的會員限定網站 [myuhc.com/communityplan](http://myuhc.com/communityplan)。您也可以使用 UnitedHealthcare 應用程式。當您使用這些資源時，您將能隨時掌握健康計劃文件的位置。以下是您可找到的資源：

- **會員手冊**：您的 Apple Health 福利承保範圍以及如何取得醫療與行為健康照護的相關詳細資料。
- **醫生目錄**：UnitedHealthcare 網路內離您較近的醫療與行為醫療照護人員名單。
- **首選藥物清單 (PDL)**：合格 Apple Health 會員的給付藥物清單。
- **健康風險評估**：此問卷調查可協助我們更了解您的健康照護需求，以便讓您獲得所需的照護。

- **維持生命治療 (POLST) 的預立醫療指示和醫囑**：我們對於這些法律文件之政策的相關資訊。如果您因病重而無法對您的照護做出相關決策，預立醫療指示可陳述您對於未來醫療和心理健康照護的願望。POLST 需要與您的醫生一起制定，這是您對於臨終照護願望的計劃。
- **會員權利和責任**：您做為 Apple Health 會員的權利和責任清單。
- **投訴和上訴**：如何提出投訴或要求上訴的相關資訊。
- **實務指導方針**：以實證為基礎的臨床指導方針清單，可協助醫生做出有關適當健康照護的決策。



**需要協助？**您可以免費透過您的慣用語言或是別的形式 (例如大字體印刷、布拉耶點字法、手語、錄音帶或其他可協助聽障人士的裝置) 取得此資訊。我們也可透過電話提供口譯員服務來協助您。請在週一到週五上午 8 點到下午 5 點致電會員服務部免付費電話 **1-877-542-8997**，TTY **711**。

## 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藥物或維他命。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](https://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 8 頁的會員服務部免付費電話。





iStock.com/vernonwiley

## 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)。  
**1-877-542-8997**，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)。  
**1-877-543-3409**，TTY 711

**Quit for Life：**免費協助您戒菸 (免付費)。  
**1-866-784-8454**，TTY 711  
**myquitforlife.com/uhcwa**

**交通：**致電會員服務部以詢問華盛頓衛生保健局 (HCA) 為您提供的交通福利。若要尋找可安排交通的經紀人清單，請參閱  
**hca.wa.gov/transportation-help**。  
**1-877-542-8997**，TTY 711

**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)。  
**1-877-542-8997**，TTY 711

**Live and Work Well：**尋找文章、自我照護工具、護理人員以及心理健康和物質使用資源。  
**liveandworkwell.com**

**無線服務保證：**每個月無限制的高速網路、通話分鐘和簡訊，再加上免費提供您 Android 智慧型手機。  
**assurancewireless.com/partner/buhc**

**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**

**UHC Doctor Chat：**與醫生進行虛擬連線以取得治療、處方藥或問題解答。全天候免費為您提供服務。  
**uhcdoctorchat.com**



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 ntawv no tsis yog sau ua koj hom lus, thov hu rau UnitedHealthcare Community Plan ntwam 1-877-542-8997, TTY 711.

Samoan:

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 UnitedHealthcare 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 інформацію, що додається, подано не Вашою рідною мовою, зателефонуйте представнику UnitedHealthcare Community Plan за телефоном 1-877-542-8997, телетайп 711.

Korean:

동봉한 안내 자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-877-542-8997, TTY 711로 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፣ እባክዎ በሚከተለው ስልክ ቁጥር ወደ UnitedHealthcare Community Plan ይደውሉ፡-1-877-542-8997፣ መስማት ለተሳናቸው/TTY: 711

Tigrinya:

ተተሓሔተ ዘሎ ሓበሬታ ብቋንቋኹም እንተዘይኮይኑ፣ ብኽብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጽሪ ስልኪ ናብ UnitedHealthcare Community Plan ደውሉ፡ 1-877-542-8997፣ ንፀማማት/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:

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຕິດຄັດມານີ້ບໍ່ແມ່ນພາສາຕົນຕໍ່ຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ UnitedHealthcare Community Plan ທີ່ຈຳນວນ 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) 為 711）

Khmer:

ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកនេះមិនមែនជាភាសាដើមរបស់លោកអ្នកទេ សូមទូរស័ព្ទមកកាន់ UnitedHealthcare Community Plan ឬលេខ 1-877-542-8997 ឬទូរស័ព្ទ TTY: 711។

Tagalog:

Kung ang nakalaking 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 UnitedHealthcare Community Plan با این شماره تماس حاصل نمایید: 1-877-542-8997 وسیله ارتباطی برای ناشنویان TTY: 711