



HealthTALK

2018년 봄



Health4Me™

UnitedHealthcare Health4Me™ 모바일 앱이 있으신가요? Health4Me는 보안 회원 웹사이트 myuhc.com/CommunityPlan과 같은 기능이 많습니다. 여기에서 귀하의 디지털 회원 ID 카드를 보고, 네트워크 의사 및 긴급 의료 센터를 검색하고, 혜택 등을 확인할 수 있습니다. 오늘 앱 스토어(App Store) 또는 구글 플레이(Google Play)에서 Health4Me를 다운로드하세요.

UnitedHealthcare Community Plan
P.O. Box 2960
Honolulu, HI 96802

주도적으로 의료 서비스를 받으세요.

의료 서비스 제공자를 만날 준비를 하세요.

의료 서비스 제공자의 방문에 대비하면 최대한 활용하는 데 도움이 될 수 있습니다. 의료 서비스 제공자는 귀하에게 제공되는 모든 의료 서비스를 확실히 파악할 수 있습니다. 귀하가 본인의 의료 서비스를 주도적으로 이끌 수 있는 방법은 다음과 같습니다.

1. 방문 전에 방문에서 받고자 하는 것을 생각해 보십시오. 가장 도움이 필요한 3가지에 중점을 두도록 합니다.
2. 의료 서비스 제공자에게 정기적으로 원하는 약 또는 비타민에 대하여 알려 주십시오. 기록한 목록을 가져가십시오. 또는 직접 약을 가져가십시오.
3. 의료 서비스 제공자에게 귀하가 만나고 있는 다른 의료 서비스 제공자에 대하여 알려 주십시오. 행동 건강 의료 서비스 제공자를 포함하십시오. 그분들에게 처방받은 모든 약이나 치료에 대하여 말합니다. 귀하가 받은 모든 테스트의 결과 사본도 가져 가십시오.



AMC-046-HI-CAID-KO


환영합니다.

우리를 선택해주셔서 감사합니다.

이제 막 가입하셨습니까? 귀하의 혜택을 최대한 활용하세요. 멋진 시작을 위해 다음의 조언을 따르세요.

- **항상 귀하의 회원 ID 카드를 소지하세요.** 병원 또는 진료소에 방문할 때마다 귀하의 ID 카드를 보여주세요. 아직 카드를 받지 못했다면 우리에게 알려주십시오.
- **귀하의 일차 의료 서비스 제공자(primary care provider, PCP)를 방문하세요.** 귀하의 PCP 사무실에 전화하여 향후 30일 내에 건강 진단을 요청하세요. 이름과 전화 번호는 귀하의 회원 ID 카드에 있습니다.
- **의료 평가(Health Assessment)를 마치세요.** 15분 이내에 작성 가능하며 귀하에게 필요한 서비스를 지원해 드리는 데 도움이 됩니다. 우리가 전화를 드려 귀하의 건강에 대한 질문을 드리거나, 귀하께서 편한 시간에 전화를 주실 수 있습니다.




 **전화해주시시오.** 귀하의 혜택에 대하여 질문사항이 있으신가요? 월-금, 오전 7:45-오후 4:30까지 무료 회원 서비스 번호 **1-888-980-8728, TTY 711**로 전화해주시시오.

귀하의 처방 혜택을 확인하세요.

귀하의 처방약 혜택에 대한 자세한 정보는 당사 웹사이트를 방문해주시시오. 다음에 대한 정보가 포함됩니다.

- 1. 보험 적용이 되는 약.** 보험 적용이 되는 약의 목록이 있습니다. 브랜드명 약 대신에 특허가 없는 일반명 약을 이용하셔야 할 수도 있습니다.
- 2. 처방전을 조제받을 곳.** 귀하의 플랜을 받는 주변의 약국을 찾을 수 있습니다. 우편으로 특정한 약을 받을 수도 있습니다.
- 3. 적용될 수 있는 규칙.** 일부 약은 특정한 경우에만 보험이 적용될 수 있습니다. 예를 들어 먼저 다른 약을 이용해보아야 할 수도 있습니다. (이것을 단계 요법(step therapy)이라고 합니다.) 또는 약을 이용하기 위해 UnitedHealthcare의 승인이 필요할 수도 있습니다. (이것을 사전 승인이라고 합니다.) 특정한 약을 받을 수 있는 양이 제한될 수도 있습니다.
- 4. 귀하가 지불해야 할 비용.** 보험 적용되는 처방약의 경우 귀하는 코페이먼트가 없습니다.

 **찾아보십시오.** myuhc.com/CommunityPlan에서 귀하의 처방약 혜택에 대한 정보를 찾으십시오. 또는 회원 서비스 무료 전화번호 **1-888-980-8728, TTY 711**로 전화하십시오.



귀하의 건강 파트너.

귀하의 일차 의료 의료 서비스 제공자(PCP)는 귀하의 의료 서비스를 제공하거나 조율합니다. 또한 귀하의 건강 파트너가 됩니다. 귀하의 PCP가 귀하에게 잘 맞는 것이 중요합니다.

PCP와 대화하는 데 편안해야 합니다. 진료실 위치와 시간이 귀하의 편의에 맞는 PCP가 필요합니다. 귀하의 모국어로 말하거나 귀하의 문화를 이해하는 PCP를 원할 수도 있습니다. 남성 또는 여성 PCP를 선호할 수도 있습니다.

10대 청소년은 어린이와 의료 서비스의 필요성이 다릅니다. 10대 자녀가 성인을 치료하는 일차 의료 의료 서비스 제공자로 전환해야 할 때일 수 있습니다. 딸의 경우 OB/GYN과 같은 여성 건강 전문 의료 서비스 제공자가 필요할 수도 있습니다.

담당 PCP가 귀하에게 적합하지 않다면 언제든지 바꾸실 수 있습니다. 온라인 또는 전화로 플랜 의료 서비스 제공자에 대하여 자세히 알아보실 수 있습니다. 알아보실 수 있는 정보는 다음과 같습니다.

- 주소와 전화 번호.
- 자격.
- 전문 분야.
- 협회 인증.
- 사용 언어.
- 의대 및 레지던트 과정 (전화로만 가능).

 **확인해보십시오.** 새로운 PCP를 찾으려면 myuhc.com/CommunityPlan 을 방문하거나 **Health4Me** 앱을 사용하십시오. 또는 무료 전화번호 **1-888-980-8728, TTY 711**로 전화하십시오.



귀하의 개인정보 보호는 중요합니다.

우리는 귀하의 개인정보 보호를 진지하게 고려합니다. 우리는 귀하 가족의 개인 건강 정보 (protected health information, PHI)를 매우 신중히 다루고 있습니다. 또한 귀하의 재정 정보 (financial information, FI)를 보호합니다. 우리는 PHI와 FI를 이용하여 비즈니스를 운영합니다. 이것은 귀하에게 제품, 서비스 및 정보를 제공하는 데 도움이 됩니다.



우리는 구두, 서면, 그리고 전자 PHI 및 FI를 보호합니다. 우리는 PHI 및 FI를 안전하게 유지할 수 있는 방법을 알려주는 규정을 갖추고 있습니다. 우리는 PHI 또는 FI가 손실 또는 파괴되는 것을 원치 않습니다. 우리는 아무도 이것을 오용하지 않도록 보장하고자 합니다. 우리는 이것을 신중하게 사용합니다. 우리는 다음을 설명하는 정책이 있습니다.

- 우리가 PHI 및 FI를 사용할 수 있는 방법.
- 우리가 PHI 및 FI를 타인과 공유할 수 있는 시기.
- 귀하 가족의 PHI 및 FI에 대한 귀하의 권리.

비밀이 아닙니다. 회원 핸드북에서 당사의 개인정보 보호 정책을 읽어보실 수 있습니다. myuhc.com/CommunityPlan 에서 온라인으로 확인 가능합니다. 회원 서비스 무료 전화번호 **1-888-980-8728, TTY 711**로 전화하여 귀하에게 사본을 우편 발송하도록 요청하실 수도 있습니다. 정책이 변경되면 귀하에게 우편으로 알려드릴 것입니다.

올바른 의료 서비스.

UnitedHealthcare Community Plan은 의료 이용도 관리(utilization management, UM)를 합니다. 모든 관리되는 의료 보험에서는 그렇게 합니다. 이를 통해 우리는 회원들이 적시에 적소에서 적합한 의료 서비스를 받고 있는지 확인합니다.

진료가 지침에 부합하지 않을 수 있는 경우에 의사는 요청을 검토합니다. 결정은 의료 서비스와 귀하의 혜택을 기준으로 합니다. 우리는 서비스 거절에 대하여 의사 또는 직원에게 보상하지 않습니다. 우리는 의료 서비스를 부족하게 제공하는 것에 대해 누구에게도 지불하지 않습니다.

회원과 의사들은 거절에 항소할 권리가 있습니다. 거절 편지(denial letter)에서 항소하는 방법을 알려줄 것입니다.

문의사항이 있으신가요? 당사의 UM 직원에게 말씀하실 수 있습니다. TDD/TTY 서비스 및 언어 지원이 필요한 경우에 이용하실 수 있습니다. 무료 전화번호 **1-888-980-8728, TTY 711**로 연락하시면 됩니다.

최고의 품질.

당사의 품질 개선에 따른 결과입니다.

UnitedHealthcare Community Plan은 품질 개선 프로그램을 갖추고 있습니다. 이것은 회원들에게 더 나은 의료 서비스를 제공하기 위한 것입니다.

매년 우리는 성과를 보고합니다. 작년 목표 중 하나는 연간 건강 검진을 받는 아이들의 수를 늘리는 것이었습니다. 우리는 아이들이 백신과 검사를 위해 매년 건강 검진을 받는 것이 얼마나 중요한지에 대한 정보를 회원들에게 전달했습니다. 우리는 아직도 이 분야에서 개선을 원합니다. 새해에는 더 많은 회원들이 다음과 같은 검사를 받기를 원합니다.

- 예방 검사
- 백신
- 신체 검사

또한 매년 회원들에게 설문조사를 실시합니다. 이는 우리가 회원들의 요구에 얼마나 잘 부합하고 있는지 파악하기 위함입니다. 2017년 설문조사에서는 회원들이 의료 서비스 평가에 주로 더 높은 점수를 주었습니다. 내년에는 회원들이 의사를 평가하는 방식을 개선하기 위해 노력할 것입니다. 우리는 의사들에게 회원들이 좋아하는 부분에 대한 조언 시트를 제공하여 회원들의 서비스가 향상될 수 있도록 했습니다.

모두 받으세요. 당사의 품질 개선 프로그램에 대한 자세한 정보를 원하시나요? 회원 서비스 무료 전화번호 **1-888-980-8728, TTY 711**로 전화하십시오.



정보 코너.

Member Services: 모든 언어로 의사 찾기, 혜택에 관한 질문 또는 민원 제기를 위한 전화번호 (무료 전화번호).
1-888-980-8728, TTY 711


Our website and app: 어디에서든 의료 서비스 제공자를 찾거나, 회원 핸드북을 읽어보거나 ID 카드를 확인하십시오.

myuhc.com/CommunityPlan
Health4Me™

NurseLineSM: 간호사로부터 건강 상담을 연중무휴로 언제든지 받으십시오 (무료 전화번호).
1-888-980-8728, TTY 711

우리가 공유하기를 원하시나요?

가족 구성원, 의료 의료 서비스 제공자 또는 신뢰하는 다른 분과 귀하의 의료 서비스에 대하여 우리가 이야기하기를 원하시나요? Authorization to Release Information(정보 공개 인증) 양식만 기입하시면 됩니다. 이 양식은 UnitedHealthcare Community Plan이 귀하의 의료 서비스에 대해 이 분들과 이야기할 수 있는 권한을 제공합니다. 이 분들과 공유할 수 있는 정보의 유형을 선택하실 수 있습니다. 언제든지 마음을 바꾸셔도 됩니다.

 **여기에서 찾아보세요.** 이 양식은 **myuhc.com/CommunityPlan**에서 이용 가능합니다. 회원 서비스 무료 전화번호 **1-888-980-8728, TTY 711**로 전화하여 양식 사본을 요청할 수도 있습니다.

여러분은 우리에게 중요합니다.

UnitedHealthcare Community Plan은 의료 서비스 관리를 합니다. 의료 서비스 관리는 특별한 필요성이 있는 회원들이 필요한 서비스와 진료를 받도록 도와줍니다. 의료 서비스 관리자는 건강 보험, 의료 서비스 제공자 및 외부 기관과 협력합니다. 의료 서비스 관리자는 다음과 같은 사람들에게 도움을 제공합니다.

- 신체 장애가 있는 사람.
- 복잡한 건강 문제가 있는 사람.
- 심각한 정신 질환이 있는 사람.
- 다른 특별한 필요성이 있는 사람.



어떻게 도와드릴까요? myuhc.com/CommunityPlan

에서 건강 평가를 받으십시오. 또는 회원 서비스 무료 전화번호 **1-888-980-8728, TTY 711**로 전화하십시오. 이 짧은 설문조사는 귀하에게 적합한 프로그램을 찾는 데 도움이 될 것입니다.

회원 핸드북을 읽어 보십시오.

회원 핸드북을 읽어보셨나요? 이것은 훌륭한 정보원입니다. 이것은 귀하의 플랜을 이용하는 방법을 알려줍니다. 이것은 다음을 설명합니다.



- 회원으로서 귀하의 권리 및 책임.
- 귀하의 혜택과 서비스.
- 귀하에게 없는 혜택과 서비스(제외된 부분).
- 의료 서비스에 대해 귀하가 지불하는 비용.
- 네트워크 의료 서비스 제공자에 대하여 알아볼 수 있는 방법.
- 귀하의 처방약 혜택이 어떻게 작용하는지.
- 출타 중일 경우 의료 서비스가 필요하면 어떻게 해야 하는지.
- 네트워크 밖 의료 서비스 제공자에게서 의료 서비스를 언제 어떻게 받을 수 있는지.
- 일차, 근무 시간 외, 행동 건강, 전문, 병원 및 긴급 의료 서비스를 어디에서, 언제, 어떻게 받을 수 있는지.
- 당사의 개인정보보호 정책.
- 청구서를 받으면 어떻게 해야 하는지.
- 불만사항을 알리거나 보험적용 결정에 항소하는 방법.
- 통역자를 요청하거나 언어 또는 번역에 있어 다른 도움을 받는 방법.
- 새로운 치료 또는 기술이 보험 적용되는지 여부를 보험사에서 판단하는 방법.
- 사기와 남용을 신고하는 방법.



모두 받으세요. myuhc.com/CommunityPlan에서 온라인으로 회원 핸드북을 읽어볼 수 있습니다. 또는 회원 서비스 무료 전화번호 **1-888-980-8728, TTY 711**로 전화하여 핸드북 사본을 요청하십시오.



UnitedHealthcare Community Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat people differently because of:

- Race
- National Origin
- Disability
- Color
- Age
- Sex

UnitedHealthcare Community Plan provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:

- Qualified sign language interpreters
- Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)

UnitedHealthcare Community Plan provides free language services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters
- Information written in other languages

If you need these services, contact us toll-free at **1-888-980-8728 (TTY: 711)**.

If you believe that UnitedHealthcare Community Plan has failed to provide these services or discriminated in another way, you can file a grievance with:

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

UHC_Civil_Rights@uhc.com

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, Civil Rights Coordinator UnitedHealthcare is available to help you.

You can also file a grievance 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>**.

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

您需要其他語言的協助嗎？我們將會為您尋找免費口譯員，請致電 **1-888-980-8728 (TTY: 711)** 告知我們您使用的語言。

Chuukese

En mi niit alilis lon pwal eu kapas? Sipwe angei emon chon chiaku ngonuk ese kamo. Kokori **1-888-980-8728** omw kopwe ureni kich meni kapas ka ani. **(TTY: 711)**.

French

Avez-vous besoin d'aide dans une autre langue ? Nous pouvons vous fournir gratuitement les services d'un 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 können 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

Pono ia oe ke kokua ma ka olelo e? Na makou e kii i kekahi mea unuhi nau, aohe uku. E kelepona i ka **1-888-980-8728** no ka hoike ana mai ia makou i kau olelo e olelo ana. **(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

他の言語でのお手伝いが必要ですか？無料で通訳をご用意できます。**1-888-980-8728** に電話して、ご希望の言語をお知らせください **(TTY: 711)**。

Korean

다른 언어로 도움이 필요하십니까? 무료로 통역을 제공해드립니다. **1-888-980-8728**로 전화하여 사용하시는 언어를 알려주십시오**(TTY: 711)**.

Mandarin

您需要其他语言的协助吗？我们将会为您寻找免费口译员，请致电 **1-888-980-8728 (TTY: 711)** 告知我们您使用的语言。

Marshallese

Kwoj aikuij ke jiban kin juon bar kajin? Kim naj lewaj juon am dri ukok eo ejjelok wonen. Kirtok **1-888-980-8728** im kwalok non kim kajin ta eo kwo melele im kenono 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 que idioma habla. (TTY: 711).

Tagalog

Kailangan ba ninyo ng tulong sa ibang wika? Ikukuha namin kayo ng libreng tagapagsalin. Tumawag sa **1-888-980-8728** para sabihin kung anong wika ang nais ninyong gamitin. (TTY: 711).

Tongan

'Oku ke fiema'u tokoni 'iha lea makehe? Temau 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 ba ka ug tabang sa imong pinulongan? Amo-a kang kuha-an og libre nga taga-hulbad. Tawag sa **1-888-980-8728** aron ipahibalo namo kung unsa ang imong sinulti-han. (TTY: 711).