



Health Talk

您的健康改善之旅



2023 春季

United
Healthcare
Community Plan

沟通需求

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6页列出的免费电话，联系会员服务中心。

护理服务指南

最佳护理服务

改善健康的工具

我们为医疗提供者提供工具，让他们能为我们的会员提供最佳护理。这些工具被称为临床实践指南。它们提供关于如何管理疾病并促进健康的最佳实践。

这些指南包含对许多疾病和状况的护理，例如糖尿病、高血压和忧郁症。它们还提供了通过正确的饮食、锻炼和疫苗接种来保持健康的建议。访问 uhcprovider.com/cpg 了解更多信息。





istock.com/freemixer

医疗平等

安全有保障

我们如何使用并保护语言和文化数据

我们收到您的信息。这可能包括您的种族、民族、您说的语言、性别认同和性取向。这些数据和其他个人信息是受保护的健康信息 (PHI)。我们可能与您的医疗提供者分享这些信息，作为治疗、支付和操作的一部分。这帮助我们满足您的医疗需求。

我们可能使用这些信息来改善我们的服务，以下是一些例子：

- 找到护理服务中的差距
- 帮助不使用英语的您
- 制定满足您的需求的计划
- 告诉您的医疗提供者您使用哪种语言

我们不会使用这些数据来拒绝承保或限制某些福利。我们以与保护所有其他 PHI 相同的方法来保护这些信息。我们严格限制，只有需要使用这些数据的员工才可以进行访问。我们的建筑物和计算机都受到保护。计算机密码和其他系统保护能保证您的数据安全。

要详细了解我们如何保护您的文化数据，请访问 uhc.com/about-us/rel-collection-and-use。要详细了解我们的医疗平等计划，请访问 unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html。

计划福利

关爱自己

我们希望确保您在需要的时候可以得到所需的护理。如果您需要立即就医，则应该打电话给您的初级医疗提供者 (PCP)，即使是在下班时间。在全天任何时间，您都可以从您的 PCP 处获得建议和指导。您的 PCP 将为您看诊或为您说明应寻求什么护理服务。他们还提供虚拟问诊服务。

要寻找医疗提供者或您附近的紧急护理中心地址，请访问 connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state。或者使用 UnitedHealthcare 应用程序。



istock.com/sturti

会员手册

详细说明您的健康计划

您看过会员手册吗?该手册是获取信息的主要来源，向您讲述如何使用您的计划，并说明：

- 您的会员权利和责任
- 您享受的福利和服务
- 您不能享受的福利和服务 (排除条款)
- 您可能支付的健康保健费用
- 如何找到网络内提供者
- 您的处方药福利是如何发挥作用的
- 外出时如果需要医疗服务该怎么办
- 何时以及如何从网络外提供者处获得医疗服务
- 获得初级医疗、非办公时间的医疗服务、行为健康医疗、专科医疗、医院医疗服务和紧急医疗服务的地点、时间和方式
- 我们的隐私政策
- 收到账单后该怎么办
- 如何投诉或对承保决定提出申诉
- 如何申请一位译员或获得其他语言或翻译方面的帮助
- 计划如何确定新的疗法或技术是否在承保范围之内
- 如何举报欺诈和暴力



一切尽在掌握。您可以通过访问 myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg

在线阅读会员手册。或者拨打第 6 页列出的免费电话，联系会员服务申请获得一份手册。

处方

您的药物补贴

须知信息

访问我们的网站，了解您的处方药补贴。它包括以下信息：

- 1. 什么药物在承保范围内。**有一份承保药物清单。您可能需要用非专利药来代替品牌药。
- 2. 在哪里可以获得处方药。**您可以在附近找到接受您的保险计划的药房。您或许还可以通过邮购获得某些药物。
- 3. 可能适用的规则。**有些药可能只在特定情况下才被纳入承保范围。例如，您可能需要先尝试使用其他药物。（这被称为阶梯疗法。）或者您可能需要 UnitedHealthcare 的批准才能使用某种药物。（这被称为事先授权。）您能获取的某些药物的数量也有限制。
- 4. 您要支付的费用。**您可能需要支付处方药的共付额。



iStock.com/Rtdofranz



查一查。请访问 myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx，查询有关您的药物补贴的信息。或拨打第 6 页列出的免费电话，联系会员服务中心。



医疗服务使用情况管理

给您正确的医疗服务

医疗服务使用情况管理 (UM) 有助于确保您在需要时获得正确的护理和服务。我们的 UM 工作人员会审查您的提供者所要求的服务。他们会将您的医疗提供者所要求的护理和服务与临床实践指南进行比较。他们还会将医院对您的要求与您所享受的福利进行比较。

如果某项护理服务不在您的福利范围内时，该项护理可能被拒绝。当某项护理服务不符合临床实践指南时，该项护理也可能被拒绝。我们不会为拒绝提供服务或服务质量不达标的医疗提供者或工作人员支付报酬或给予奖励。如果护理服务遭拒，您和您的提供者有权提出申诉。否决信会告诉您如何申诉。

如果您有任何问题，请拨打第 6 页的免费电话，联系会员服务中心。如果需要，您可以使用电传服务和语言帮助。

初级医疗

掌握主动

与您的医疗提供者会面前应做好准备，这能帮助您最大程度地从中获益。这还能确保您的医疗提供者知晓您所接受的医疗服务。您可以通过以下 4 种方法来管理您的健康保健服务：

1. 与提供者会面之前，想一想您希望从这次见面中获得什么。将注意力集中在您最需要帮助的 3 件事上。

2. 告诉医疗提供者您服用的任何药物或维生素。带上一份书面清单。或直接把药物带上。提及是谁为您开具的药物。
3. 告诉医疗提供者您去见的其他提供者。包括行为健康服务提供者。带上其他医疗提供者所提供的任何检查结果或治疗计划的副本。
4. 如果您住院了或去过急诊室 (ER)，出院后尽快到您的医疗提供者处就诊。与他们分享您的出院指导。正确的后续指导可以避免您再次住院或去急诊室就诊。

健康工具

保持健康

可以帮助您管理健康的项目

UnitedHealthcare Community Plan 提供帮助您保持健康的项目和服务。我们还提供有助于更好地管理疾病和其他医疗需求的服务。这些服务是我们 Population Health 项目的组成部分。其中可能包括：

- 健康教育与提醒
- 孕期支持和教育
- 对物质使用障碍的支持
- 有助于满足您复杂健康需求的项目（医疗服务管理者与您的提供者和其他外部机构合作）

这些项目都是无偿的。免费向您提供。您可以选择随时终止任何项目。



获取更多信息。关于我们的项目和服务的更多信息，请访问 myuhc.com/communityplan/healthwellness。

如果您想转介到我们的护理管理项目，请拨打第 6 页列出的免费电话，联系会员服务中心。



istock.com/Nattakorn Maneera



iStock.com/vernonwiley

会员资源

时刻为您服务

我们希望让您能尽可能轻松地、在最大程度上利用您的健康计划。作为我们的会员，您可以享受多种服务和福利。

会员服务中心：获得有关您的问题 and 疑虑的帮助。可使用任何语言寻找医疗提供者或紧急护理中心、询问福利问题或获得关于安排预约的帮助（免费）。

Medicaid/CHP：1-800-493-4647，电传 711
Wellness4Me：1-866-433-3413，电传 711
Essential Plan：1-866-265-1893，电传 711

我们的网站：我们的网站将您的健康信息保存在一处。您可以随时随地查找医疗提供者、查看您的福利或查看会员身份卡。
myuhc.com/communityplan

UnitedHealthcare 应用程序：随时获取您的健康计划信息。查看您的保险和福利。找到附近的网络内提供者。查看您的会员身份卡，了解如何前往医疗提供者办公室等等。

在 App Store 或 Google Play 上下载

纽约州戒烟热线：免费获取戒烟帮助（免费）。
1-866-NY-QUITS (1-866-697-8487)
nysmokefree.com

护理管理：本项目针对患有慢性疾病和需求较为复杂的会员提供。您可以享受：电话和出诊服务、健康教育、社区资源的转介服务、预约提醒，以及其他服务（免费）。

Medicaid/CHP：1-800-493-4647，电传 711
Wellness4Me：1-866-433-3413，电传 711
Essential Plan：1-866-265-1893，电传 711

Live and Work Well：查找文章、自我护理工具、护理服务提供者以及心理健康和药物滥用帮助资源。

liveandworkwell.com

Assurance Wireless：每月获得无限量的高速数据、时长和短信。外加一台免费 Android 智能手机。

assurancewireless.com/partner/buhc

Healthy First Steps®：在孕期获得支持，还可因为及时的产前护理和良好的婴儿护理而获得奖励（免费）。

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

数字化通信：注册电子邮件、短信和数字文件，以便更快地接收您的健康信息。

myuhc.com/communityplan/preference



NOTICE OF NON-DISCRIMINATION

UnitedHealthcare Community Plan complies with Federal civil rights laws. UnitedHealthcare Community Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

UnitedHealthcare Community Plan provides the following:

- Free aids and services to people with disabilities to help you communicate with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Free language services to people whose first language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

If you believe that UnitedHealthcare Community Plan has not given you these services or treated you differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with Civil Rights Coordinator by:

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

Email: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Phone: **1-800-493-4647, TTY 711**

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by:

Web: Office for Civil Rights Complaint Portal at
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

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

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

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 Member Services at **1-800-493-4647, TTY 711, 8 a.m. – 6 p.m., Monday – Friday.**



NOTIFICACIÓN DE LA NO-DISCRIMINACIÓN

UnitedHealthcare Community Plan cumple con los requisitos fijados por las leyes Federales de los derechos civiles. UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas o las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

UnitedHealthcare Community Plan provee lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos de ayuda para las personas con discapacidades en su comunicación con nosotros, con:
 - Intérpretes calificados en el lenguaje de señas
 - Información por escrito en diferentes formatos (letras de mayor tamaño, audición, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios gratuitos con diversos idiomas para personas para quienes el inglés no es su lengua materna, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información impresa en diversos idiomas

Si usted necesita estos servicios, por favor llame gratuitamente al número anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan no le ha brindado estos servicios o le han tratado a usted de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Coordinador de los Derechos Civiles (Civil Rights Coordinator) haciéndolo por:

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

Correo electrónico: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Teléfono: **1-800-493-4647, TTY 711**

Usted también puede presentar una queja acerca de sus derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, por:

Internet: Sitio en internet para la Oficina de Derechos Civiles en
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

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

Teléfono: Gratuitamente al 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

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 a Servicios para Miembros al **1-800-493-4647, TTY 711**, de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes.

LANGUAGE ASSISTANCE

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. English
Call 1-800-493-4647 TTY 711

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-493-4647 TTY 711.	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-493-4647 TTY 711.	Spanish/Español
注意：您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-493-4647 TTY 711。	Chinese/中文
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-493-4647 رقم هاتف الصم والبكم TTY 711	Arabic/اللغة العربية
주의: 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 1-800-493-4647 TTY 711로 전화하시기 바랍니다.	Korean/한국어
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-493-4647 (телетайп: TTY 711).	Russian/Русский
ATTENZIONE: Nel caso in cui la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il 1-800-493-4647 TTY 711.	Italian/Italiano
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-493-4647 TTY 711.	French/Français
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-493-4647 TTY 711.	French Creole/ Kreyòl ki soti nan Fransè
אכטונג: אויב איר רעדט אידיש, זענען פאראן פאר איך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-493-4647 TTY 711	Yiddish/אידיש
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-493-4647.	Polish/Polski
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyong pantulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-493-4647 TTY 711	Tagalog
দৃষ্টি আকর্ষণ: যদি আপনার ভাষা “Bengali বাংলা” হয় তাহলে আপনি বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পাবেন। 1-800-493-4647 TTY 711 নম্বরে ফোন করুন।	Bengali/বাংলা
KUJDES: Ju vendosen në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-493-4647	Albanian/Shqip
Προσοχή: Στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε «1-800-493-4647» TTY 711.	Greek/ Ελληνικά
توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے زبان سے متعلق مدد کی خدمات مفت دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-493-4647 TTY 711	Urdu/اردو