

COVID-19

來自 UnitedHealthcare 的冠狀病毒 (COVID-19) 重要資訊

您的健康與福祉是我們的首重之事。正因如此，我們想要確保您掌握有關冠狀病毒 (COVID-19) 的最新資訊。我們和疾病管制與預防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 合作並遵循其所提供的最新資訊。我們也與州政府及地方政府的公共衛生部門保持聯繫。如欲查看與預防措施、承保範圍、護理及支援有關的最新資訊和資源，請瀏覽 [UHCCP.com](https://www.uhccp.com)。

為了因應 COVID-19，UnitedHealthcare 免費為您提供遠距醫療服務。遠距醫療看診讓您可以使用行動裝置或電腦與當地的健康照護者討論緊急和非緊急的需求。請致電與您的主要護理提供者 (Primary Care Provider, PCP) 聯絡，以確認他們是否有提供線上或電話看診。如果您沒有固定為您看診的醫生，請瀏覽 myuhc.com/CommunityPlan 以尋找可能可提供遠距醫療看診的網絡醫療服務提供者。

您在 Spring HealthTalk 時事通訊中所看到的文章是在 COVID-19 爆發之前所撰寫和印製。這些簡短有趣的文章旨在協助您和您的家人可以在一年當中常保健康。為了確保您及您周遭人士的安全，我們建議您將年度保健看診預約在秋天或冬天。

我該如何保護自己免於感染 COVID-19 ？

預防疾病最有效的方式就是避免與該病毒接觸。和任何潛在疾病（如流感）一樣，遵循有效的預防措施非常重要，其中包括：

- 使用肥皂和水洗手至少 20 秒鐘，或者如果沒有肥皂和水，則使用至少含有 60% 酒精的酒精潔手消毒液。
- 請勿在沒有洗手的情況下觸摸您的眼睛、鼻子和嘴巴。
- 盡量遠離可能生病的人士。
- 不要與病人共用杯子或餐具。
- 清潔和消毒經常碰觸的表面。
- 當您咳嗽或打噴嚏時，使用面紙遮掩您的口鼻，然後將面紙丟進垃圾桶中。
- 雖然流感預防針不能預防 COVID-19，其仍可以保護您自己免於感染流感。請與您的主要護理提供者聯絡並預約施打流感預防針。

隨時掌握最新建議：

- 如欲查看有關 COVID-19 的最新資訊，請瀏覽 CDC 的 COVID-19 網頁 [cdc.gov/coronavirus/2019-ncov](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov)



正確洗手五步驟

洗手是保護自己及家人免於生病的最有效方式。在 Covid-19 疫情全球大流行的期間，保持雙手清潔對協助預防病毒傳播而言格外重要。

洗手非常簡單，且是預防細菌傳播的最有效方式之一。清潔雙手可以防止細菌在人與人之間傳播及在整個社區傳播，從您的住家和工作場所到托兒設施和醫院。

請每次都遵守以下五個步驟

1. 使用乾淨流動的水（溫水或冷水）將雙手打溼，將水龍頭關起並塗抹肥皂。
2. 搓揉沾有肥皂的雙手使您的雙手都沾滿肥皂泡沫。使用肥皂泡沫清洗您的手背、指間以及指甲縫。
3. 搓揉您的雙手至少 20 秒鐘。需要計時器嗎？哼唱「生日快樂」歌重頭到尾兩次。
4. 在乾淨流動的水下徹底沖洗您的雙手。
5. 使用乾淨的毛巾將手擦乾或者讓手風乾。

透過 [cdc.gov/handwashing](https://www.cdc.gov/handwashing) 網站進一步瞭解正常洗手方式。



HealthTALK

2020 年春季



我們精通各國語言。

我們提供免費服務，幫助您與我們溝通。我們可以寄送英文以外其他語言的資訊或大字體。您可以要求安排口譯員。如需協助，請撥打會員服務部免付費電話 **1-877-542-8997**，TTY 711。



出院。

您曾住院或進急診室 (ER)? 如果有，請務必在出院之前取得後續照護醫囑。確保您了解醫生交待的各種注意事項。如有不了解的地方，請提出問題。您可以請信任的人聆聽醫囑，讓他們也了解您應該注意的事項。

出院返家之後，立即預約下次門診。攜帶您的後續照護醫囑和藥物，然後交給醫生。適當地後續照護可避免再次住院或進急診室。



您的健康夥伴。

如何選擇適合的 PCP。

您的主治醫生 (PCP) 負責提供或協調您的醫療保健。您應該找 PCP 進行健康檢查、預防接種和重要篩檢。PCP 可提供各種減重或戒菸工具，協助您擁有更健康的生活方式。

您希望能夠自在地與 PCP 交談。PCP 的診所地點和門診時間要能配合您的作息。您可能需要一位能夠說您的語言並了解您文化的 PCP。您可能偏好男性或女性 PCP。

青少年需要的醫療保健與兒童不同。您可能需要為家中的青少年尋找專門治療成人的醫生。您的女兒可能需要婦科醫生，例如婦產科。

如果目前的 PCP 不適合您，可以隨時換人。您可以上網或透過電話進一步了解計劃醫療護理提供者提供的資訊包括：

- 地址和電話號碼。
- 資格。
- 專業。
- 醫生專科認證。
- 他們會說的語言。
- 醫學院或住院醫師經歷 (僅能透過電話查詢)。



需要新的醫生？ 如果想尋找新的 PCP，請瀏覽 myuhc.com/CommunityPlan。或者撥打免費電話 1-877-542-8997，TTY 711。



照章行事。

您看過會員手冊了嗎？這是很好的資訊來源。這本書教您如何使用計劃。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。
- 如何尋找網絡醫療護理提供者。
- 如何獲得處方藥福利。
- 外出時如果需要醫療協助該怎麼辦。
- 獲得網絡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。或撥打會員服務部免費電話 1-877-542-8997，TTY 711，免費取得手冊。

了解您的藥物福利。

請瀏覽我們的網站 myuhc.com/CommunityPlan，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。



查詢相關資訊 請前往 myuhc.com/CommunityPlan

查詢藥物福利的相關資訊。或者，撥打會員服務部 免付費電話 1-877-542-8997，TTY 711。



適當的護理。

我們如何決定承保的服務。

UnitedHealthcare Community Plan 採用利用率管理 (UM)。所有管理式醫療護理保健計劃都是如此。這是我們確保會員在正確的時間和地點獲得適當醫療護理的方式。

當醫療護理不符合指導方針時，醫生會審查各項請求。將根據醫療護理、服務以及您的福利做出決定。我們不會獎勵拒絕服務的醫生或員工。我們不會付款給任何人以提供較少的醫療護理。

會員和醫生有權針對拒絕提出上訴。拒絕信將提供上訴的方法。



有問題？您可以與我們的員工聯繫。在正常營業時間內，他們每天提供 8 小時的服務。如果您需要留言，有人會回電給您。需要時，會提供 TDD/TTY 服務和語言協助。只需撥打免付費電話 **1-877-542-8997**，TTY 711 即可。

我們關心您。

透過自願計劃協助您管理自己的健康。

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 program 的一部分。其中包括：

- 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生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。



保重自己。 瀏覽 myuhc.com/CommunityPlan，尋找網絡醫生的詳細資訊。您也可以進一步了解提供給您的各項福利、計劃和服務。如果您想轉介我們的案件管理計劃，請撥打會員服務部免付費電話 **1-877-542-8997**，TTY **711**。

安全又可靠。

我們非常重視您的隱私。我們非常謹慎處理您家人的受保護健康資訊 (PHI)。我們也會保護您的財務資訊 (FI)。我們使用 PHI 和 FI 經營業務。它可以協助我們為您提供產品、服務和資訊。

我們保護口頭、書面和電子 PHI 和 FI。在確保 PHI 和 FI 的安全方面，我們有各種配套的規則。我們不希望遺失或毀損 PHI 或 FI。我們確保沒有人會濫用這些資訊。我們使用這些資訊時非常謹慎小心。我們有說明下列各項的相關政策：

- 使用 PHI 和 FI 的方法。
- 何時可以與他人共享 PHI 和 FI。
- 您對家人的 PHI 和 FI 擁有什麼權利。



這些都不是秘密。 您可以在會員手冊閱讀我們的隱私權政策。這個政策的網址為 myuhc.com/CommunityPlan。

您也可以撥打會員服務部免付費電話 **1-877-542-8997**，TTY **711**，要求我們寄送一份副本給您。如果政策有任何修改，我們會寄送通知給您。





掌控您的健康。

做好與醫療護理提供者會面的準備。

做好與醫療護理提供者會面的準備，可協助您獲得最大的好處。如此可確保醫療護理提供者了解您所獲得的所有醫療護理。

以下是您可以掌握醫療保健的方法：

- 前往門診之前先思考您想從中獲得哪些協助。試著專注在您需要協助的前三大事項。
- 告知醫療護理提供者您定期服用的藥物或維他命。攜帶寫下的清單，或者攜帶藥物至門診。
- 告知您的醫療護理提供者您目前正在看的其他醫療護理提供者。包括行為健康醫療護理提供者。提供他們開立的藥物或進行的治療。攜帶任何檢測的檢查結果。



健康平等。

我們收集有關您的文化資料。這可能包括您的種族、族群和所說的語言。我們使用此資訊來協助我們滿足您的醫療保健需求。我們會透過以下方式，使用這些資訊改善我們提供的服務：

- 找出醫療護理方面的差距。
- 使用其他語言協助您。
- 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。我們會保護此資訊。我們會限制可查看您文化資料的人員。我們確保您的種族、族群和語言資料安全無虞。只有需要使用此資料的人員才能存取。我們使用實體、技術和行政手段來保護它。



資源區。

會員服務部：以任何語言 (免費電話) 尋找醫生、提出福利問題或投訴。

1-877-542-8997, TTY 711

我們的網站：無論身在何處，都可以找到醫生、閱讀您的會員手冊或查看您的身分證。

myuhc.com/CommunityPlan

NurseLine：從護士那裡獲得健康建議每週 7 天，每天 24 小時 (免費)。

1-877-543-3409, TTY 711

Quit For Life®：免費協助您戒菸 (免付費)。

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

Healthy First Steps®：在整個懷孕期間獲得支援 (免付費)。

1-800-599-5985, TTY 711

KidsHealth®：獲得與兒童健康主題相關的可靠資訊。
KidsHealth.org

想以電子方式接收資訊？致電會員服務部並告知我們您的電子郵件地址 (免費電話)。

1-877-542-8997, TTY 711

最高品質。

我們的品質改進成果。

UnitedHealthcare Community Plan 有一套品質改進計劃，它為會員提供更好的照顧和服務。

我們每年都會針對改善情況進行報告。去年，我們的目標之一是讓更多患有糖尿病的成年會員進行 HbA1c 血液檢驗和視網膜眼部掃描。我們將資訊和提醒傳送給會員，告知他們定期看診的重要性，以協助管理其糖尿病。我們發現整體而言，2019 年有更多會員接受 HbA1c 血液檢驗和眼睛檢查。

去年，另一個目標是提高每年接受健康檢查的兒童人數。我們今年希望進一步改善，讓更多的孩子接受鉛篩檢、疫苗接種和每年健康檢查。我們還希望明年提高接受子宮頸癌和乳腺癌篩檢的會員百分比。我們會打電話提醒會員。

我們每年也會對會員進行問卷調查。我們想了解他們需求獲得滿足的程度。我們 2019 年的問卷調查顯示，會員對醫生的評價大多都給較高的分數。明年，我們將繼續努力提高會員對醫生及其整體醫療保健的評分。我們還希望確保會員可在需要時獲得所需的醫療護理。我們為醫生提供會員喜好提示表，方便醫生為會員提供更好的服務。



品質很重要。要進一步了解我們的品質改進計劃？撥打會員服務部免付費電話 **1-877-542-8997, TTY 711**。

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 ntwam 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 (ምስማን 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 chánh 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:

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

Tagalog:

Kung ang nakalalip 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) .