



Health Talk

Hành trình của quý vị để có sức khỏe tốt hơn

istock.com/Edwin Tan



Mùa xuân 2023

United
Healthcare
Community Plan

Nhu cầu giao tiếp

Chúng tôi cung 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 vụ phiên dịch viên. Để yêu cầu trợ giúp, hãy gọi điện cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại trên Trang 6.

Hướng dẫn chăm sóc

Dịch vụ chăm sóc tốt nhất

Những công cụ giúp chăm sóc sức khỏe tốt hơn

Chúng tôi mang đến cho nhà cung cấp công cụ để họ có thể chăm sóc tốt nhất cho các thành viên của chúng tôi. Đây là những công cụ hướng dẫn thực hành lâm sàng. Những công cụ này chia sẻ các phương pháp hay nhất về cách kiểm soát bệnh tật và tăng cường sức khỏe.

Các hướng dẫn đề cập tới cách chăm sóc nhiều loại bệnh lý và tình trạng sức khỏe, chẳng hạn như tiểu đường, huyết áp cao và trầm cảm. Ngoài ra, những hướng dẫn này còn tư vấn về cách giữ gìn sức khỏe thông qua chế độ ăn uống lành mạnh, tập thể dục hợp lý và các loại vắc-xin phù hợp.



iStock.com/shorocks

Công bằng trong vấn đề sức khỏe

An toàn và bảo mật

Cách chúng tôi sử dụng và bảo vệ ngôn ngữ cũng như dữ liệu văn hóa

Chúng tôi tiếp nhận thông tin về quý vị. Đó có thể là thông tin về chủng tộc, nguồn gốc dân tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục của quý vị. Dữ liệu này và các thông tin cá nhân khác của quý vị là thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI). Chúng tôi có thể chia sẻ những thông tin này với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị như một phần của việc điều trị, thanh toán và hoạt động. Điều này giúp chúng tôi đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Sau đây là một số ví dụ về cách chúng tôi có thể sử dụng những thông tin này để cải tiến dịch vụ:

- Để tìm những lỗ hổng trong dịch vụ chăm sóc
- Để giúp quý vị bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh
- Để thiết lập các chương trình đáp ứng nhu cầu của quý vị
- Để cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết (các) ngôn ngữ mà quý vị nói

Chúng tôi không sử dụng những dữ liệu này để từ chối bảo hiểm hoặc hạn chế phúc lợi. Chúng tôi bảo vệ thông tin này như tất cả các PHI khác. Chỉ nhân viên cần sử dụng dữ liệu này mới có thể truy cập vào dữ liệu. Các tòa nhà và máy tính của chúng tôi đều được bảo mật. Mật khẩu máy tính và các phương thức bảo vệ hệ thống khác sẽ giữ an toàn cho dữ liệu của quý vị.

Để tìm hiểu thêm về cách chúng tôi bảo vệ dữ liệu văn hóa của quý vị, hãy truy cập trang uhc.com/about-us/rel-collection-and-use. Để biết thêm thông tin về chương trình công bằng trong vấn đề sức khỏe của chúng tôi, hãy truy cập trang unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html.

Phúc lợi của chương trình

Chăm sóc cho quý vị

Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần khi quý vị cần. Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc đi tới văn phòng của nhà cung cấp, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Chương trình sức khỏe của chúng tôi cung cấp các phúc lợi về vận chuyển để đưa quý vị đến các cuộc hẹn. Hãy gọi Dịch vụ thành viên theo số điện thoại trên Trang 6 để tìm hiểu thêm.

Nếu cần gặp nhà cung cấp ngay lập tức, quý vị có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc ngoài giờ tại các trung tâm chăm sóc khẩn cấp. Ngoài ra, chúng tôi còn có dịch vụ NurseLine hoạt động 24/7 mà quý vị có thể gọi bất cứ lúc nào. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ khám sức khỏe từ xa.

Để tìm nhà cung cấp hoặc trung tâm chăm sóc khẩn cấp ở gần quý vị, hãy truy cập trang **connect.werally.com**. Quý vị cũng có thể dùng ứng dụng UnitedHealthcare.



iStock.com/SDI Productions

Sổ tay thành viên

Thông tin tổng hợp về chương trình sức khỏe của quý vị

Quý vị đã đọc Sổ tay thành viên chưa? Đây là nguồn thông tin vô cùng bổ ích. Sổ tay thành viên giới thiệu cách sử dụng chương trình của quý vị. Cuốn sổ tay này giải thích:

- Quyền hạn và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên
- Những phúc lợi và dịch vụ mà quý vị được hưởng
- Những phúc lợi và dịch vụ mà quý vị không được hưởng (trường hợp ngoại lệ)
- Những chi phí mà quý vị có thể phải trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Cách tìm thông tin về nhà cung cấp nội mạng
- Cách chúng tôi áp dụng các phúc lợi về thuốc kê đơn cho quý vị
- Những việc cần làm nếu quý vị cần được chăm sóc khi đi ra ngoài nơi cư trú
- Thời điểm và cách thức nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới
- Địa điểm, thời điểm và cách nhận dịch vụ chăm sóc sơ kỳ, chăm sóc ngoài giờ, chăm sóc sức khỏe hành vi, chăm sóc chuyên sâu, chăm sóc tại bệnh viện và chăm sóc cấp cứu
- Chính sách của chúng tôi về quyền riêng tư
- Những việc cần làm nếu quý vị nhận được hóa đơn
- Cách khiếu nại hoặc kháng nghị một quyết định về bảo hiểm
- Cách yêu cầu cung cấp dịch vụ phiên dịch viên hoặc nhận sự trợ giúp khác về ngôn ngữ hay dịch thuật
- Cách thức quyết định của chương trình nếu các dịch vụ điều trị hoặc công nghệ mới được bao trả
- Cách báo cáo trường hợp gian lận và lạm dụng



Nhận mọi thông tin. Quý vị có thể đọc Sổ tay thành viên trên mạng tại trang **myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg**. Quý vị cũng có thể gọi Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí trên Trang 6 để yêu cầu cung cấp một bản sao.

Thuốc kê đơn

Các phúc lợi về thuốc dành cho quý vị

Những thông tin quý vị cần biết

Hãy truy cập trang web của chúng tôi để tìm hiểu các phúc lợi về thuốc dành cho quý vị. Trang web này cung cấp thông tin về:

- 1. Các loại thuốc được bao trả.** Có danh sách các loại thuốc được bao trả. Có thể quý vị sẽ cần phải sử dụng thuốc không còn đặc quyền thay cho thuốc kê đơn chính gốc.
- 2. Nơi nhận thuốc kê đơn.** Quý vị có thể tìm một nhà thuốc ở gần và có chấp nhận chương trình của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận một số loại thuốc qua đường bưu điện.
- 3. Những quy tắc có thể áp dụng.** Một số loại thuốc có thể chỉ được bao trả trong một số trường hợp. Ví dụ: Quý vị có thể cần phải dùng thử một loại thuốc khác trước tiên. (Trường hợp này được gọi là liệu pháp từng bước). Quý vị cũng có thể cần xin phê duyệt từ UnitedHealthcare để sử dụng một loại thuốc. (Trường hợp này được gọi là ủy quyền trước). Ngoài ra, một số thuốc mà quý vị được nhận cũng có thể bị giới hạn về số lượng.
- 4. Mọi chi phí mà quý vị phải chi trả.** Quý vị không được hưởng khoản đồng thanh toán đối với thuốc kê đơn.



Tra cứu thông tin. Quý vị có thể tìm thông tin liên quan đến các phúc lợi về thuốc kê đơn dành cho mình trên

trang myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. Quý vị cũng có thể gọi Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí trên Trang 6.



Quản lý dịch vụ y tế

Dịch vụ chăm sóc phù hợp

Quản lý dịch vụ y tế (UM) giúp đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc và các dịch vụ phù hợp khi quý vị cần. Đội ngũ nhân viên UM của chúng tôi đánh giá các dịch vụ mà nhà cung cấp của quý vị yêu cầu. Họ so sánh dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ mà nhà cung cấp của quý vị yêu cầu dựa trên hướng dẫn thực hành lâm sàng. Họ cũng so sánh những dịch vụ được yêu cầu dựa trên phúc lợi của quý vị.

Khi dịch vụ chăm sóc không thuộc gói phúc lợi của quý vị thì dịch vụ đó sẽ bị từ chối. Dịch vụ đó cũng có thể bị từ chối khi không đáp ứng các hướng dẫn thực hành lâm sàng. Chúng tôi không trả lương hoặc thưởng cho các nhà cung cấp dịch vụ hay nhân viên của mình để từ chối dịch vụ hoặc chấp nhận ít dịch vụ chăm sóc hơn. Nếu dịch vụ chăm sóc bị từ chối, quý vị và nhà cung cấp của quý vị có quyền khiếu nại. Thư hướng dẫn khiếu nại sẽ cho quý vị biết cách khiếu nại.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, hãy gọi Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí trên Trang 6. Có dịch vụ TTY và hỗ trợ ngôn ngữ nếu quý vị cần.

Dịch vụ chăm sóc chính

Tự đảm đương

Việc chuẩn bị cho chuyến gặp gỡ nhà cung cấp có thể giúp quý vị tận dụng tối đa lần gặp gỡ này. Nhờ đó, quý vị có thể đảm bảo nhà cung cấp biết rõ tất cả những dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được. Sau đây là 4 cách quý vị có thể tự đảm đương việc chăm sóc sức khỏe của mình:

- 1. Trước khi đi, hãy nghĩ đến những điều mà quý vị muốn đạt được thông qua chuyến gặp gỡ.** Tập trung vào 3 điều mà quý vị cần trợ giúp nhất.
- 2. Cho nhà cung cấp biết các loại thuốc kê đơn hoặc vitamin mà quý vị sử dụng.** Mang theo danh sách thuốc viết tay. Quý vị cũng có thể

mang theo thuốc đang sử dụng. Cho biết ai là người đã kê đơn cho quý vị.

- 3. Cho nhà cung cấp biết về các nhà cung cấp khác mà quý vị gặp gỡ.** Nêu ra cả những nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi. Mang theo bản sao của bất kỳ kết quả xét nghiệm hay kế hoạch điều trị nào từ các nhà cung cấp khác.
- 4. Nếu quý vị đang ở trong bệnh viện hoặc phòng cấp cứu (ER), hãy gặp nhà cung cấp của quý vị càng sớm càng tốt sau khi quý vị về nhà.** Chia sẻ hướng dẫn xuất viện của quý vị với họ. Việc thực hiện đúng các bước chăm sóc tiếp theo có thể giúp quý vị không phải quay trở lại bệnh viện hoặc phòng cấp cứu.

Những công cụ hỗ trợ sức khỏe

Giữ gìn sức khỏe

Các chương trình giúp kiểm soát sức khỏe của quý vị

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp các chương trình và dịch vụ nhằm giúp quý vị giữ gìn sức khỏe. Chúng tôi cũng cung cấp các dịch vụ giúp quản lý tốt hơn bệnh tật và các nhu cầu chăm sóc khác. Đây là một phần trong chương trình Population Health của chúng tôi. Những dịch vụ này có thể bao gồm:

- Nhắc nhở và giáo dục về sức khỏe
- Hỗ trợ và giáo dục về thai sản
- Hỗ trợ về chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
- Các chương trình trợ giúp quý vị về những nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp (nhà quản lý dịch vụ chăm sóc làm việc với nhà cung cấp của quý vị và các cơ quan khác ở bên ngoài)

Đây là những chương trình tự nguyện. Các chương trình này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể chọn ngừng tham gia bất cứ chương trình nào vào bất kỳ thời điểm nào.



Tìm hiểu thêm. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các chương trình và dịch vụ của chúng tôi trên trang myuhc.com/communityplan/healthwellness. Nếu quý vị muốn giới thiệu chương trình quản lý hồ sơ của chúng tôi, hãy gọi Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí trên Trang 6.





istock.com/Kath Sze Kiat

Nguồn trợ giúp thành viên

Dành riêng cho quý vị

Chúng tôi muốn giúp quý vị tận dụng tối đa chương trình sức khỏe của mình một cách dễ dàng nhất có thể. Là thành viên của chúng tôi, quý vị sẽ được hưởng nhiều dịch vụ và phúc lợi.

Dịch vụ thành viên: Nhận trợ giúp về các câu hỏi và thắc mắc của quý vị. Tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc trung tâm chăm sóc khẩn cấp, đặt câu hỏi về phúc lợi hoặc nhận trợ giúp về đặt lịch hẹn, bằng bất kỳ ngôn ngữ nào (số điện thoại miễn phí).
1-888-980-8728, TTY 711

Trang web của chúng tôi: Trang web của chúng tôi lưu giữ tất cả thông tin sức khỏe của quý vị ở một nơi. Quý vị có thể tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, xem các phúc lợi hoặc thẻ ID thành viên của mình, bất kể quý vị đang ở đâu.
myuhc.com/communityplan

Ứng dụng UnitedHealthcare:

Truy cập thông tin về chương trình sức khỏe của quý vị khi đang di chuyển. Xem bảo hiểm và phúc lợi của quý vị. Tìm các nhà cung cấp trong mạng lưới ở gần. Xem thẻ ID thành viên của quý vị, nhận chỉ đường đến văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ và hơn thế nữa.

Tải xuống trên the App Store hoặc Google Play

NurseLine: Nhận dịch vụ tư vấn miễn phí 24/7 về sức khỏe từ y tá (số điện thoại miễn phí).
1-888-980-8728, TTY 711

Đường dây nóng trợ giúp bỏ thuốc lá Hawaii: Đây là một dịch vụ miễn phí dành cho những cư dân Hawaii muốn cai thuốc lá. Ghi danh trực tuyến hoặc gọi điện (số điện thoại miễn phí).
1-800-784-8669, TTY 711 hawaiiquitline.org

Quản lý dịch vụ chăm sóc:

Chương trình này dành cho các thành viên có bệnh mãn tính và nhu cầu phức tạp. Quý vị có thể nhận các cuộc gọi điện thoại, dịch vụ thăm khám tại nhà, chương trình giáo dục về sức khỏe, giới thiệu đến các nguồn trợ giúp trong cộng đồng, nhắc nhở cuộc hẹn, hỗ trợ vận chuyển và hơn thế nữa (số điện thoại miễn phí).
1-888-980-8728, TTY 711

Healthy First Steps®: Nhận hỗ trợ trong suốt thai kỳ của quý vị cũng như phần thưởng cho dịch vụ chăm sóc tiền sản kịp thời và chăm sóc trẻ sơ sinh chu đáo (số điện thoại miễn phí).
1-800-599-5985, TTY 711 uhhealthyfirststeps.com

Số hóa: Đăng ký email, tin nhắn văn bản và tệp kỹ thuật số để nhận thông tin sức khỏe của quý vị nhanh hơn.
myuhc.com/communityplan/preference



UnitedHealthcare Community Plan tuân theo luật dân quyền hiện hành của liên bang và không kỳ thị, loại trừ những người, hay đối xử khác với mọi người do:

- Chủng tộc
- Khuyết tật
- Độ tuổi
- Nguồn gốc quốc gia
- Màu da
- Giới tính/dạng giới (biểu hiện hoặc nhận dạng)

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp miễn phí dịch vụ và trợ giúp người bị tàn tật giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, như dùng:

- Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
- Thông tin bằng văn bản dưới các định dạng khác (chữ in cỡ lớn, băng âm thanh, định dạng điện tử dễ truy cập, các định dạng khác)

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho những người sử dụng ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh, như dùng:

- Thông dịch viên có trình độ
- Thông tin được viết bằng những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên lạc với chúng tôi theo số điện thoại miễn phí **1-888-980-8728**, TTY **711**.

Nếu thấy UnitedHealthcare Community Plan không cung cấp những dịch vụ này hay kỳ thị theo bất kỳ cách nào, quý vị có thể nộp thư than phiền cho:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance

P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130

Email: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Quý vị cũng có thể nộp thư than phiền cho Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services), Văn Phòng Dân Quyền (Office for Civil Rights), bằng điện tử thông qua Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền, tại **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, hoặc qua bưu điện hay điện thoại tại:

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

Qua điện thoại: **1-800-368-1019** (TDD: **1-800-537-7697**)

Mẫu đơn khiếu nại có tại **<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).