



HealthTALK

2018 年春季

 **UnitedHealthcare®**
Community Plan
聯合健康保險
社區健保計劃

Health4Me™

您是否已有 UnitedHealthcare 的行動應用程式 **Health4Me™**? **Health4Me** 的許多功能與安全的會員網站 myuhc.com/CommunityPlan 相同。您可查看數位醫保卡、搜尋網內醫生和緊急療護中心、查看福利等。立即從蘋果應用商店或 Google Play 下載 **Health4Me**。

對自己負責。

準備好再就診。

就診前做好準備，可協助您從就診中獲得最大利益，而且還可以保證讓醫生瞭解您接受的所有治療。以下介紹如何在醫療服務上對自己負責：

1. 就診前思考自己希望從就診中獲得什麼。嚐試以您最需要幫助的三件事為關注中心。
2. 向醫生說明您服用的任何藥物或維他命。寫好單子，就診時帶去。也可隨身帶上所服的藥物。
3. 向醫生說明您可能正在看的其他醫生。如在看行為健康醫生，也要說明。說明其他醫生給您開的任何藥物或治療方法。另外，攜帶您已做任何檢查的檢查報告。



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

AMC-046-HI-CAID-CHI

歡迎。

感謝您選擇本計劃。

剛加入本計劃？務必最大限度利用自己的福利。請遵守下列提示，開一個好頭。

- **隨身攜帶醫保卡。**每次去看醫生或去診所，都要出示醫保卡。如您還沒有拿到醫保卡，請知會本計劃。
- **去看家庭醫生 (PCP)。**打電話給家庭醫生的診所，要求在未來 30 天內家檢查身體。診所名稱和電話號碼見醫保卡。
- **完成「健康評估」。**耗時不超過 15 分鐘，有助於我們提供符合您所需的服務。我們會打電話給您進行健康評估，您也可在方便的時間給我們打電話完成該評估。



來電諮詢。對福利有疑問？請週一至週五上午 7:45 至下午 4:30 致電會員服務部的免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**。

瞭解您的處方藥福利。

請訪問本計劃的網站，瞭解有關您處方藥福利的資訊。網站包括下列方面的資訊：

- 1. 哪些藥受保。**有一個受保藥物名錄。您可能需要使用非品牌藥來代替品牌藥物。
- 2. 到哪裡去配處方藥。**可就近找一間接受您所使用之計劃的藥房。您也許可透過郵寄方式配取某些藥物。
- 3. 可能須遵守的規定。**有些藥物的承保可能有條件。例如，您可能需要先試用其他藥物。（這稱為梯次療法。）另外，可能需要經 **UnitedHealthcare** 批准方可使用某種藥物。（這稱為事先授權。）另外，某些藥物可能有數量限制。
- 4. 您要支付的任何費用。**您無須為處方藥物支付共付費。



查找資料。若要查找有關藥物保險福利的資訊，請訪問網站 **myuhc.com/CommunityPlan**。另外，也可致電會員服務部的免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**。



您的醫療夥伴。

家庭醫生 (PCP) 提供或協調您的醫療服務。家庭醫生是您的醫療夥伴。家庭醫生必須適合您。

您需要願意與家庭醫生溝通交流。您需要家庭醫生的診所地點和上班時間適合您。您可能需要家庭醫生與您語言相通或理解您的文化。您可能對家庭醫生的性別有偏好。

到了十幾歲，人的醫療服務需求有別於兒童。您可能需要為十幾歲的孩子換一個為成年人治病的家庭醫生。您的女兒可能需要專為女性看病的醫生，例如婦產科醫生。

如家庭醫生不適合您，您可隨時更換。您可透過網路或電話進一步瞭解保健計劃的醫生。可瞭解的資訊包括：

- 地址和電話號碼。
- 資歷。
- 專科。
- 行醫執照。
- 講什麼語言。
- 畢業醫學院以及做住院醫所在的醫療機構（僅可透過電話查詢）。



查詢資訊。

要找新的家庭醫生，請訪問網站 **myuhc.com/CommunityPlan**

或使用應用程式 **Health4Me**。另外，也可致電我們的免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**。



最高品質。

我們在品質提升上取得的成績。

「UnitedHealthcare Community Plan」有一個「品質提升」計劃。該計劃的宗旨是向會員提供更好的診療及服務。

我們每年均發佈績效報告。去年，我們的目標之一是增加做年度體檢的兒童數量。我們向會員提供資訊，說明小孩每年去醫生那裡接種疫苗和做篩查有多重要。我們希望在這個方面繼續提高。在未來的一年，我們希望有更多的會員：

- 做預防性篩查。
- 接種疫苗。
- 做體檢。

另外，我們每年均對會員開展問卷調查。我們希望瞭解在滿足會員需求方面，我們做得如何。2017 年調查顯示，會員對醫療服務大都給了更高的評分。在未來的一年，我們將繼續提升會員對醫生的評價。我們已向醫生發出清單，說明會員喜歡什麼，以便醫生為會員提供更好的服務。

瞭解詳情。 希望瞭解更多有關「品質提升」計劃的資訊？請致電會員服務部的免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**。

您的隱私很重要。

本計劃認真對待您的隱私。對您家庭的受保護健康資訊 (PHI)，我們非常慎重。另外，我們還保護您的財務資訊 (FI)。本計劃將您的 PHI 和 FI 用於業務運營。這些資訊有助於我們向您提供產品、服務和資訊。



本計劃保護口頭、書面和電子格式的 PHI 和 FI。關於如何保護您的 PHI 和 FI，我們制訂了專門的規定。我們不希望出現 PHI 或 FI 丟失或損毀的情況。我們希望保證沒有人會濫用這些資訊。我們審慎使用此類資訊。我們制訂了相關的政策，以闡述下列事項：

- 我們有權如何使用 PHI 和 FI。
- 我們有權在什麼情形下向他人提供 PHI 和 FI。
- 您對自己家人的 PHI 和 FI 有哪些權利。

不是秘密。 您可在 myuhc.com/CommunityPlan 網站的「會員手冊」中閱讀本計劃的隱私政策。此外，也可致電本計劃會員服務部的免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**，要求本計劃給您郵寄一份。如果本計劃調整該政策，我們會給您寄一份通知。

適當的治療

「UnitedHealthcare Community Plan」採用醫療資源管理機制 (UM)。所有管理型醫療保險計劃都如此。我們透過這個機制，確保會員在適當的時間和適當的地點獲得適當的治療。

如醫療服務可能不符合規定，醫生會審核服務請求。是批准還是駁回，決策依據是治療方案和服務以及您的保險福利。我們不會獎勵拒絕服務的醫生或員工。我們不會向減少醫療服務的任何人付錢。

如申請遭駁回，會員和醫生有權申訴。駁回通知書會說明如何申訴。

有疑問嗎？ 您可諮詢我們的 UM 工作人員。如您需要，可提供 TDD/TTY 服務和語言協助。祇須致電醫保卡背面的免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**。



資源領地。

Member Services: 尋找醫生、諮詢福利問題或投訴，任何語言均可。求助應對精神健康或物質濫用問題（免費電話）。

1-888-980-8728，打字電話 711

Our website and app: 無論您身在何處，均可尋找醫生、閱讀「會員手冊」或查閱您的醫保卡。

**myuhc.com/CommunityPlan
Health4Me™**

NurseLineSM: 每週 7 天，每天 24 小時，由護士提供健康諮詢（免費電話）。

1-888-980-8728，打字電話 711

希望我們分享病情？

您是否希望我們向您的家人、看護人或其他受信任的人介紹您的醫療情況？祇須填寫「資訊披露授權書」即可。這份授權書授權「UnitedHealthcare Community Plan」向被授權人披露您的病情。您可選擇授權披露的資訊種類。另外，您有權隨時修改授權。



在這裡。 授權書見網站

myuhc.com/CommunityPlan。另外，也可致電會員服務部的電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**，索取一份授權書。

我們在意您。

「UnitedHealthcare Community Plan」提供療護管理。透過療護管理，協助會員獲得符合其需求的服務和療護。療護管理員與健康計劃、醫生和外部機構合作。療護管理員的服務對象為：

- 肢體殘障者。
- 有複雜健康問題者。
- 嚴重精神疾病患者。
- 其他有特殊需求者。



我們怎樣提供幫助？ 在 **myuhc.com/CommunityPlan**

網站做一次「健康評估」。另外，也可致電會員服務部的免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**，透過電話做評估。這個簡短的調查有助於尋找適合您的計劃。

會員資料。

您是否讀過「醫療福利手冊」？該手冊是良好的資訊來源，向您說明如何使用醫保計劃。該手冊說明：

- 會員權利和責任。
- 您享有的福利和服務。
- 您不享有的福利和服務（不保項）。
- 您可能須支付的醫療服務費用。
- 如何查找網內醫生。
- 如何使用您的處方藥福利。
- 在外地時如何就醫。
- 在網外醫生處就醫的條件和方式。
- 基本醫療、下班時間就醫、行為健康醫療、專科醫療、住院醫療和急診醫療的地點、條件和方式。
- 我們的隱私政策。
- 如收到賬單，應如何處理。
- 如何投訴或對承保決策提出申訴。
- 如何申請指派譯員或取得語言或翻譯方面的其他協助。
- 本計劃如何決定是否為新的治療方法或技術提供保險。
- 如何舉報欺詐和濫權行為。



瞭解詳情。 您可在網站 **myuhc.com/CommunityPlan** 線上

閱讀「會員手冊」。另外，也可致電會員服務部的免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**，索取該手冊。



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)**.