



HealthTALK

2018 年秋季

 **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. 向醫生說明您定期服用的任何藥物或維他命。寫好清單，並就診時帶去。也可隨身攜帶所服的藥物。
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 30449
Salt Lake City, UT 84131-0449

CSCA18MC4332880_000

AMC-048-CA-CAID-CHI

保持健康。

預防醫療服務屬於受保服務。

所有年齡段的人都必須定期接受預防醫療服務。預防醫療服務是爲了保持身體健康，有助於避免日後出現嚴重健康問題。在網內醫生處就醫，預防醫療服務 100% 報銷。您無須爲預防醫療服務付費。受保服務包括：

- **兒童和成年人年度體檢。**
- **接種基本疫苗。**
- **女性保健。** 這包括每年一次的女性保健檢查。篩查包括巴氏抹片試驗和性傳播疾病檢查。產前保健服務屬於受保範圍。家庭規劃服務也屬於受保範圍，即使是在網外醫生處獲得服務。
- **篩查。** 對兒童，篩查包括標準的新生兒檢查和鉛檢查。肥胖症和發育篩查也屬於受保範圍。對成年人，可能包括血壓、膽固醇和糖尿病篩查。與菸草、酒精和憂鬱症有關問題的篩查也屬於受保範圍。



我們免去您的後顧之憂。 還有更多預防性服務屬於受保範圍。請致電會員服務部的免費電話 **1-866-270-5785**，打字電話 **711**，以瞭解更多。

瞭解您的藥物福利。

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。
- 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，您可能需要先用其他藥物。（這稱爲梯次療法。）另外，可能需要經 UnitedHealthcare 批准方可使用某種藥物。（這稱爲事先授權。）另外，某些藥物可能會有數量限制。
- 4. 您要支付的任何費用。** 您無須爲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 **1-866-270-5785**，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 **1-866-270-5785**，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。我們正在努力為實現增加做年度體檢的兒童數量這項目目標。小孩每年去醫生那裡接種疫苗和做篩查，這很重要。在 2018 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，我們還計劃每年對會員開展問卷調查。在滿足會員需求方面，我們希望瞭解我們做得如何。在未來的一年，我們將繼續完善會員對醫生評價的方法。我們已向醫生發出提示，說明會員喜歡什麼，以便醫生為會員提供更好的服務。作為品質提升計劃活動的一部分，會員會經常收到通知，提醒他們需要透過哪些健康服務來獲得例行及預防性健康服務。



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 **1-866-270-5785**，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 **1-866-270-5785**，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。祇須致電免費電話 **1-866-270-5785**，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）。

1-866-270-5785，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）。

1-866-270-5785，打字電話 711

Text4baby: 每週透過行動電話免費接收與您妊娠階段相對應的文字簡訊。**發簡訊 BABY 或 BEBE 至 511411。** 然後輸入參與者代碼 HFS。

Healthy First Steps®: 獲得孕期全程支援。

1-800-599-5985，打字電話 711

Baby BlocksTM: 領取對按時參加產前保健及產後嬰兒保健活動者的獎勵。

UHCBabyBlocks.com

KidsHealth®: 獲取關於兒童健康的可靠資訊。

uhc.com/kids

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 **1-866-270-5785，打字電話 711**，索取該手冊。

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。
- 嚴重精神疾病患者。
- 有複雜健康問題者。
- 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 **1-866-270-5785，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。



UnitedHealthcare Community Plan 遵守聯邦民權法。UnitedHealthcare Community Plan 不會由於種族、膚色、原國籍、年齡、殘疾或性別等理由而將他人排除在外或對人有差別待遇。

UnitedHealthcare Community Plan：

- 為殘疾人士提供免費輔助和服務，以讓其可以有效地與我們溝通，例如：
 - 合格手語翻譯員
 - 其他格式（大字版、語音版、無障礙電子版、其他格式）的書面資訊
- 為非以英語為母語的人士提供免費的語言服務，例如：
 - 合格口譯員
 - 其他語言版本的書面資訊

如果您需要上述服務，請致電您會員識別卡上所列的免費會員電話號碼。

如果您認為 UnitedHealthcare Community Plan 沒有為您提供上述服務或由於種族、膚色、原國籍、年齡、殘疾或性別等理由而對您有差別待遇，您可向民權事務協調員提出申訴：

- 郵寄： Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
- 電子郵件：**UHC_Civil_Rights@uhc.com**

您也可向美國健康及人類服務部的民權辦公室提出民權投訴，方式如下：

- 網站： 民權辦公室投訴入口網站，網址：
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- 郵寄： U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201
- 電話： 免費電話 1-800-868-1019、1-800-537-7697（聽障專線）。

我們提供免費服務以協助您與我們溝通。例如，其他語言版本或大字版的信函。或者，您可申請口譯員。若要尋求協助，請於週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00 致電您健康計劃會員識別卡上所列的免費會員電話號碼，或聽障專線 (TTY) 711。

English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-866-270-5785, TTY: 711**.

Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-866-270-5785, TTY 711**.

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-866-270-5785, TTY 711**.

Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-866-270-5785, TTY 711**.

Korean

참고: 한국어를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-866-270-5785, TTY 711** 로 전화하십시오.

Traditional Chinese

注意：如果您說中文，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-866-270-5785**，或聽障專線 **TTY 711**。

Armenian

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե հայերեն էք խոսում, Ձեզ տրամադրվում են անվճար թարգմանչական ծառայություններ: Չանգահարեք **1-866-270-5785** հեռախոսահամարով, **TTY. 711**.

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел. **1-866-270-5785, TTY 711**.

Farsi

توجه: اگر به فارسی صحبت می کنید، خدمات ترجمه به صورت رایگان در اختیارتان قرار می گیرد. با **1-866-270-5785 (TTY 711)** تماس بگیرید.

Japanese

ご注意：日本語をお話しになる場合は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。電話番号 **1-866-270-5785**、または **TTY 711**（聴覚障害者・難聴者の方用）までご連絡ください。

Mon-Khmer

បំរុងប្រយ័ត្ន៖ ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ លោកអ្នកអាចរកបានសេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាដោយឥតគិតថ្លៃបាន។ សូមទូរស័ព្ទមកលេខ **1-866-270-5785, TTY: 711**។

Hmong

CEE B TOOM: Yog koj hais Lus Hmoob, muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Thov hu rau **1-866-270-5785, TTY 711**.

Punjabi

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-866-270-5785, TTY: 711** ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم **1-866-270-5785**، الهاتف النصي **711**.

Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिन्दी भाषा बोलते हैं तो भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं।
कॉल करें **1-866-270-5785, TTY 711.**

Thai

โปรดทราบ : หากท่านพูดภาษาไทย จะมีบริการให้ความช่วยเหลือด้านภาษาแก่ท่านฟรีโดยไม่มีค่าใช้จ่าย
โทร **1-866-270-5785, TTY: 711**

Laotian

ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາອັງກິດບໍ່ໄດ້, ພວກເຮົາມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໃຫ້ ໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າບໍລິການໃດໆ.
ໂທຫາ **1-866-270-5785, TTY: 711.**