



# HealthTALK

MÙA XUÂN 2018



## Health4Me™

Quý vị có ứng dụng di động UnitedHealthcare **Health4Me™** không? **Health4Me** có nhiều tính năng giống nhau như mạng lưới hội viên an toàn của quý vị là [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Quý vị có thể xem thẻ hội viên tín số, tìm bác sĩ trong hệ thống và các trung tâm chăm sóc cần gấp, xem quyền lợi và nhiều thứ nữa. Tải ứng dụng **Health4Me** ngay hôm nay từ cửa hàng App hay Google Play.

## Hãy tự lo.

### Chuẩn bị đi khám người chăm sóc sức khỏe.

Chuẩn bị cho lần khám với người chăm sóc để tận dụng những quyền lợi. Nên chắc chắn là người chăm sóc của quý vị biết tất cả chăm sóc quý vị đang có. Đây là cách quý vị có thể tự chăm sóc sức khỏe mình:

1. Trước khi đi thì phải biết những gì quý vị muốn thực hiện trong lần khám. Ráng chăm chú vào ba điều chánh quý vị cần.
2. Cho người chăm sóc của quý vị biết bất cứ loại thuốc hoặc thuốc bổ nào quý vị thường xuyên dùng. Mang theo một danh sách đã viết ra. Mang theo thuốc với mình.
3. Cho người chăm sóc của quý vị biết về những người chăm sóc khác quý vị đã khám với họ. Gồm cả người chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Cho biết thuốc hay chữa trị nào họ đã biên toa cho quý vị. Quý vị cũng mang theo bản kết quả của bất cứ thử nghiệm nào của quý vị.



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

AMC-046-HI-CAID-VT

# Chào mừng quý vị.

Xin cảm ơn quý vị đã chọn chúng tôi.

Quý vị mới gia nhập với chúng tôi phải không? Hãy tận dụng quyền lợi của mình. Làm theo các chỉ dẫn sau đây để khởi đầu tốt:

- **Nhớ luôn luôn đem theo thẻ hội viên của mình.** Trình thẻ hội viên mỗi khi quý vị đến khám bác sĩ hay bệnh xá. Nếu quý vị chưa có thẻ thì xin cho chúng tôi biết.
- **Đến khám bác sĩ chăm sóc chánh (primary care provider, hay PCP).** Gọi cho văn phòng của PCP và yêu cầu khám trong vòng 30 ngày. Có tên và số điện thoại trên thẻ hội viên của quý vị.
- **Điện Bản Lượng Định Sức Khỏe.** Điều này mất chưa tới 15 phút nhưng giúp chúng tôi hỗ trợ quý vị với các dịch vụ cần thiết. Chúng tôi sẽ gọi để hỏi về sức khỏe của quý vị, hoặc quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi.



## Cộng sự chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Bác sĩ chăm sóc chánh (primary care provider, hay PCP) sẽ cung cấp hay điều phối chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Vị này là cộng sự chăm sóc sức khỏe của quý vị. Điều quan trọng là vị PCP này phù hợp với quý vị.

Quý vị cần phải thấy thoải mái với PCP của mình. Quý vị cần PCP có địa điểm văn phòng và giờ làm việc phù hợp với quý vị. Quý vị có thể muốn có PCP nói được ngôn ngữ hoặc hiểu rõ văn hóa của quý vị. Quý vị có thể muốn PCP là đàn ông hay phụ nữ.

Trẻ vị thành niên có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe khác hơn là trẻ nhỏ. Có thể đến lúc để con vị thành niên của quý vị đổi người chăm sóc chánh chuyên chữa trị cho người lớn. Con gái của quý vị có thể cần người chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ như bác sĩ Phụ/Sản Khoa (OB/GYN).

Nếu PCP không phù hợp với quý vị thì có thể đổi PCP vào bất cứ lúc nào. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về người chăm sóc trong chương trình, qua cách trực tuyến hay qua điện thoại. Thông tin có sẵn bao gồm:

- Địa chỉ và số điện thoại.
- Năng lực.
- Chuyên khoa.
- Chứng nhận của hội đồng.
- Ngôn ngữ sử dụng.
- Trường y khoa và nơi thực tập (chỉ qua điện thoại).



**Xem xét kỹ.** Vào

[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)

hoặc sử dụng ứng dụng **Health4Me**

để tìm một PCP mới. Hoặc gọi cho chúng tôi theo số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711.**



**Gọi chúng tôi.** Quý vị có thắc mắc về quyền lợi của mình không? Gọi số miễn phí của Dịch Vụ Hội Viên, thứ Hai đến thứ Sáu, 7:45 sáng–4:30 chiều, theo số **1-888-980-8728, TTY 711.**

## Biết quyền lợi về thuốc của quý vị.

Hãy vào mạng lưới của chúng tôi để biết quyền lợi thuốc theo toa của quý vị. Mạng lưới có các thông tin về:

1. **Thuốc nào được bao trả.** Có một danh sách thuốc được bao trả. Quý vị có thể cần dùng thuốc chung loại thay cho thuốc có nhãn hiệu.
2. **Mua thuốc theo toa ở đâu.** Quý vị có thể tìm tiệm thuốc tây nào gần nhà nhận chương trình của quý vị. Quý vị cũng có thể lấy một số loại thuốc qua bưu điện.
3. **Các luật định hiện dụng.** Một số thuốc chỉ được bao trả trong vài trường hợp. Thí dụ, quý vị có thể cần phải thử dùng trước một loại thuốc khác. (Điều này gọi là trị liệu từng bước). Hoặc quý vị có thể cần phải được UnitedHealthcare chấp thuận cho dùng một loại thuốc. (Điều này gọi là xin phép trước). Cũng có thể có giới hạn lượng thuốc quý vị muốn lấy đối với một số loại thuốc.
4. **Bất cứ chi phí nào cho quý vị.** Quý vị không phải trả tiền đồng trả cho toa thuốc.



**Tim thông tin.** Tim thông tin về quyền lợi thuốc theo toa của quý vị tại [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Hoặc, gọi cho số miễn phí của Dịch Vụ Hội Viên tại **1-888-980-8728, TTY 711.**



# Phẩm chất hàng đầu.

## Kết quả cải tiến phẩm chất.

UnitedHealthcare Community Plan có một chương trình Cải Tiến Phẩm Chất. Chương trình này chăm sóc và phục vụ hội viên tốt hơn.

Mỗi năm chúng tôi báo cáo chúng tôi thực hiện tốt ra sao. Năm rồi, một trong những mục tiêu của chúng tôi là tăng số trẻ em được kiểm tra sức khỏe hàng năm. Chúng tôi gọi cho hội viên thông tin về tầm quan trọng khi cho trẻ khám bác sĩ mỗi năm để chúng ngừa và khám sàng lọc. Chúng tôi vẫn muốn cải tiến lãnh vực này. Trong năm tới, chúng tôi muốn có nhiều hội viên hơn được các dịch vụ:

- Khám phòng ngừa.
- Chủng ngừa.
- Khám sức khỏe.

Chúng tôi cũng làm cuộc khảo sát hội viên hàng năm. Chúng tôi muốn biết mức độ chúng tôi đáp ứng nhu cầu của hội viên tốt ra sao. Cuộc khảo sát 2017 cho thấy điểm số cao hơn về cách hội viên đánh giá chăm sóc sức khỏe của họ. Trong năm tới, chúng tôi sẽ cải tiến cách hội viên đánh giá bác sĩ của họ. Chúng tôi đã cung cấp cho bác sĩ tờ hướng dẫn về những điều hội viên muốn để họ có thể phục vụ hội viên tốt hơn.

**Biết tất cả.** Quý vị muốn biết thêm về chương trình Cải Tiến Phẩm Chất của chúng tôi không? Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711.**

## Quyền riêng tư cá nhân của quý vị là điều quan trọng.

Chúng tôi rất tôn trọng quyền riêng tư cá nhân của quý vị. Chúng tôi rất cẩn thận với thông tin sức khỏe được bảo vệ (protected health information, hay PHI) của gia đình quý vị. Chúng tôi cũng bảo vệ thông tin tài chính (financial information, hay FI) của quý vị. Chúng tôi dùng PHI và FI để lo việc kinh doanh. Chúng tôi dùng những thứ này để cung cấp sản phẩm, dịch vụ và thông tin cho quý vị.



Chúng tôi bảo vệ PHI và FI nói miệng, trên giấy tờ và dạng điện tử. Chúng tôi có luật định chỉ dẫn cách chúng tôi có thể giữ an toàn PHI và FI. Chúng tôi không muốn PHI hay FI bị mất hay thải bỏ. Chúng tôi muốn bảo đảm không có ai dùng thông tin này theo cách sai lầm. Chúng tôi dùng thông tin một cách cẩn thận. Chúng tôi có chánh sách giải thích:

- Cách chúng tôi có thể dùng PHI và FI.
- Khi nào chúng tôi có thể chia sẻ PHI và FI với người khác.
- Quý vị có quyền hạn gì với PHI và FI của gia đình mình.

**Đây không phải là điều bí mật.** Quý vị có thể đọc chánh sách riêng tư của chúng tôi trong Sổ Tay Hội Viên. Thông tin này được đăng trực tuyến trên [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711** để yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị một bản. Nếu có thay đổi chánh sách, thì chúng tôi sẽ gửi thông báo cho quý vị qua bưu điện.

## Chăm sóc đúng.

UnitedHealthcare Community Plan có quản lý chăm sóc (utilization management, hay UM). Tất cả các chương trình chăm sóc sức khỏe đều được quản lý. Đây là cách chúng tôi bảo đảm chăm sóc đúng cách cho các thành viên, vào đúng lúc và ở mọi nơi.

Bác sĩ sẽ xem lại nhu cầu nếu cách chăm sóc có thể không đáp ứng các chỉ dẫn. Các quyết định không dựa trên chăm sóc và dịch vụ cũng như quyền lợi của quý vị. Chúng tôi không tưởng thưởng bác sĩ hay nhân viên từ chối dịch vụ. Chúng tôi không trả cho bất cứ người nào chăm sóc không đủ.

Các hội viên và bác sĩ cũng có quyền khiếu nại khi bị từ chối. Thư từ chối sẽ cho quý vị biết cách khiếu nại.

**Có thắc mắc?** Quý vị có thể hỏi nhân viên UM của chúng tôi. Chúng tôi có các dịch vụ TDD/TTY và trợ giúp ngôn ngữ nếu quý vị cần. Chỉ cần gọi số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711.**



## Thông tin về nguồn tài nguyên.


**Member Services:** Quý vị có thể tìm bác sĩ, nêu thắc mắc về những quyền lợi, hoặc nêu than phiền qua bất cứ ngôn ngữ nào, gọi số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**

**Our website and app:** Đọc Cẩm Nang Hội Viên hoặc xem thẻ ID của quý vị để tìm một người chăm sóc sức khỏe ở nơi quý vị cư ngụ.  
[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)  
**Health4Me™**

**NurseLine<sup>SM</sup>:** Y tá sẽ giúp ý kiến về sức khỏe suốt 24/7, gọi số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**

## Quý vị có muốn chúng tôi san sẻ thông tin?

Quý vị có muốn chúng tôi trò chuyện với người trong gia đình, người chăm sóc hoặc người nào khác quý vị tin tưởng về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị không? Chỉ cần điền vào mẫu Cho Phép Tiết Lộ Thông Tin (Authorization to Release Information). Mẫu này cho phép UnitedHealthcare Community Plan trò chuyện với người này về việc chăm sóc cho quý vị. Quý vị có thể chọn loại thông tin mà chúng tôi được bàn với người này. Và quý vị có thể đổi ý vào bất cứ lúc nào.

 **Tìm nơi đây.** Xem mẫu này tại [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**, để yêu cầu chúng tôi gửi một bản.

## Chúng tôi chăm lo.

UnitedHealthcare Community Plan điều quản chăm sóc. Điều quản chăm sóc giúp hội viên có nhu cầu đặc biệt được những dịch vụ và chăm sóc cần thiết. Quản lý điều quản sẽ hợp tác với chương trình sức khỏe, bác sĩ và các cơ quan ngoại cuộc. Họ giúp những người bị:

- Khuyết tật thể chất.
- Bệnh tâm thần nghiêm trọng.
- Nhiều vấn đề phức tạp về sức khỏe.
- Các nhu cầu đặc biệt khác.



**Chúng tôi giúp như thế nào?** Hoàn tất bản Đánh Giá Sức Khỏe tại [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Hoặc hoàn tất qua điện thoại bằng cách gọi số miễn phí của Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-980-8728, TTY 711**. Bản khảo sát ngắn này sẽ giúp quý vị tìm đúng chương trình cho mình.

## Trong sách.

Quý vị có đọc Cẩm Nang Hội Viên của mình chưa? Đây là nguồn tham khảo rất tốt để biết thêm thông tin. Quý vị sẽ biết cách dùng chương trình của mình. Cẩm nang giải thích:



- Quyền hạn và trách nhiệm của hội viên.
- Các quyền lợi và dịch vụ quý vị được hưởng.
- Các quyền lợi và dịch vụ quý vị không được hưởng (điều ngoại trừ).
- Quý vị phải trả những chi phí nào cho chăm sóc sức khỏe.
- Cách tìm người chăm sóc trong hệ thống.
- Cách hưởng quyền lợi thuốc theo toa.
- Phải làm gì nếu quý vị cần chăm sóc khi đi xa.
- Quý vị có thể được chăm sóc với người chăm sóc ngoài hệ thống vào lúc nào và bằng cách nào.
- Được chăm sóc chánh, chăm sóc sau giờ làm, sức khỏe hành vi, chăm sóc chuyên khoa, chăm sóc bệnh viện và chăm sóc khẩn cấp ở đâu, khi nào và bằng cách nào.
- Chánh sách riêng tư của chúng tôi.
- Cần làm gì nếu nhận hóa đơn.
- Cách nêu than phiền hoặc khiếu nại một quyết định bao trả.
- Cách xin một thông dịch viên hoặc xin giúp đỡ khác về ngôn ngữ hoặc phiên dịch.
- Cách chương trình lấy quyết định để bao trả cho chữa trị hoặc kỹ thuật mới.
- Cách báo cáo gian lận và lạm dụng.



**Biết tất cả những điều này.** Quý vị có thể đọc Cẩm Nang Hội Viên trực tuyến tại [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**, để yêu cầu bản sao cẩm nang.



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)**.