



HealthTALK

2018 年春季 | TURN OVER FOR ENGLISH!

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

Health4Me™

您是否已经拥有联合健康保险的行動应用程序 (App) **Health4Me™**? **Health4Me** 的许多功能与安全的会员网站 myuhc.com/CommunityPlan 相同。您可以通过手机/在手机上查看您的会员卡、搜寻网内医生和紧急疗护中心、了解福利等。立即从苹果应用商店或 Google Play 下载 **Health4Me**。

掌控自己的医疗护理。

准备好再就诊。

就诊前做好准备有助您从中获得最佳效果，而且还可以保证让医生了解您接受的所有治疗。以下介绍如何掌控自己的医疗护理：

1. 就诊前想一想自己希望从就诊中获得什么。尝试以您最需要帮助的三件事为关注中心。
2. 向医生说明您定期服用的任何药物或维他命。写好单子，就诊时带去，也可随身带上所服的药物。
3. 告知医生您可能正在看的其他医生，包括行为健康医生。提及其他医生给您开的任何药物或治疗。另外，携带您做过的任何检查的检查报告。



医疗公平。

您的背景资料。

我们会收到有关您的背景资料。这可能包括您的种族、族群和您所讲的语言。我们使用这些信息来协助我们满足您的医疗服务需求。我们可能使用这些信息，透过下列方式改进服务：



- 寻找医疗服务的缺陷。
- 以其他语言为您提供帮助。
- 创设符合您需求的项目。
- 告诉医护人员您使用的语言。

我们不会将这些数据用于拒保或限制福利。我们会保护这些信息。我们会限制能够见到您背景资料的人。



了解更多。想了解更多有关我们医疗公平计划的信息吗？请访问网站 uhc.com/about-us/health-equity。另外，您亦可拨打会员服务部的免费电话以了解更多信息，号码请参见会员卡背面。

了解您的配药福利。

请访问本计划的网站，了解有关您处方配药福利的信息。网站包括下列方面的信息：



- 1. 哪些承保药物。**有一个承保药物名录。您可能需要使用副厂药来代替原厂药物。
- 2. 到哪里去配处方药。**可就近找一间接受您所使用之计划的药房。您也许可透过邮寄方式配取某些药物。
- 3. 可能须遵守的规定。**有些药物的承保可能有条件。例如，您可能需要先试用其他药物（这称为梯次疗法。）另外，可能需要经联合健康保险批准方可使用某种药物（这称为事先授权。）另外，某些药物可能会有数量限制。
- 4. 您需要支付的任何费用。**您无须为处方药物支付定额手续费。



查找资料。若要查找有关药物保险福利的信息，请访问网站 myuhc.com/CommunityPlan。另外，亦可拨打会员服务部的免费电话，号码请参见会员卡背面。



您的医疗伙伴。

家庭医生（PCP）提供或协调您的医疗护理，是您的医疗伙伴。家庭医生必须适合您。

您愿意与家庭医生沟通交流。您需要家庭医生的诊所地点和上班时间适合您。您可能需要家庭医生与您语言相通或理解您的文化。您可能更倾向于男医生或女医生。

青少年的医疗需求有别于儿童。您可能需要为十几岁的孩子换一个为成年人治病的家庭医生。您的女儿可能需要专为妇女看病的医生，例如妇产科医生。

如家庭医生不适合您，您可随时更换。您可透过网络或电话进一步了解健保计划的医生。可了解的信息包括：

- 地址和电话号码。
- 资历。
- 专科。
- 医疗委员会认证。
- 讲什么语言。
- 毕业医学院以及做住院医师在的医疗机构（仅可透过电话查询）。



查询信息。

要找新的家庭医生，请访问网站 myuhc.com/CommunityPlan 或使用应用程序 **Health4Me**。另外，亦可拨打我们的免费电话，号码请参见会员卡背面。



最高质量。

我们在质量提升上取得的成绩。

“UnitedHealthcare Community Plan”有一个“质量提升”项目。该项目的宗旨是向会员提供更好的医疗护理及服务。

我们每年均发布绩效报告。去年，我们的目标之一是增加做年度体检的儿童数量。我们向会员发送信息，说明小孩每年去医生那里接种疫苗和做筛查有多重要。我们仍然希望在这个方面继续提高。在未来的一年，我们希望有更多的会员：

- 做预防性筛查。
- 接种疫苗。
- 做体检。

另外，我们每年均对会员开展问卷调查。我们希望了解在满足会员需求方面，我们做得如何。2017年调查显示，会员对医疗服务大都给了更高的评分。在未来的一年，我们将致力于会员对医生的评价。我们已向医生提供清单，说明会员喜欢什么，以便医生为会员提供更好的服务。



了解详情。 希望了解更多有关“质量提升”项目的信息吗？请拨打会员服务部的免费电话，号码请参见会员卡背面。

您的隐私很重要。

我们计划认真严肃地对待您的隐私。对您家庭的受保护健康信息（PHI），我们非常慎重。另外，我们还保护您的财务信息（FI）。我们计划将您的 PHI 和 FI 用于业务运营。这些信息有助于我们向您提供产品、服务和信息。



我们计划保护口头、书面和电子形式的

PHI 和 FI。关于如何保护您的 PHI 和 FI，我们有专门的规定。我们不希望出现 PHI 或 FI 丢失或损毁的情况。我们希望保证没有人滥用这些信息。我们审慎使用此类信息。我们制订了相关的政策，以阐述下列事项：

- 我们会如何使用 PHI 和 FI。
- 我们会在什么情形下向他人提供 PHI 和 FI。
- 您对自己家人的 PHI 和 FI 有哪些权利。



不是秘密。 您可在 myuhc.com/CommunityPlan 网站的“会员手册”中阅读本计划的隐私政策。此外，亦可拨打会员服务部的免费电话（号码请参见会员卡背面），要求我们计划给您邮寄一份。如果我们计划调整该政策，我们会给您寄一份通知。

适当的治疗。

“UnitedHealthcare Community Plan”采用医疗资源管理机制（UM）。所有管理型医疗保险计划都如此。我们透过这个机制，确保会员在适当的时间和适当的地点获得适当的治疗。

如医疗服务可能不符合规定，医生会审核服务请求。是批准还是驳回，决定的依据是治疗方案和服务以及您的保险福利。我们不会奖励拒绝服务的医生或员工。我们不会支付费用给任何减少医疗服务者。

如申请遭驳回，会员和医生有权申诉。驳回通知书会说明如何申诉。



有疑问吗？ 您可咨询我们的 UM 工作人员。如您需要，我们可提供听力语言残障专线服务和语言协助。只须拨打会员卡背面的免费电话号码。



资源领域。

会员服务center (Member Services):

以任何方式免费查找医生，询问福利问题或提出投诉（免费电话）。

Medicaid/CHIP: 1-800-493-4647

Wellness4Me: 1-866-433-3413

Essential Plan: 1-866-265-1893

听力语言障碍专线 711

本计划的网站和应用 (Our website and app):

无论在什么地方，都可以查找医生，阅读“会员手册”或查看医保卡。

myuhc.com/CommunityPlan
Health4Me™

我的健康热线 (MyHealthLine™): 如您符合条件，可免费领取一部智能电话，并可免费通话。

UHCmyHealthLine.com

健康第一步 (Healthy First Steps®):

获得孕期全程支援。

1-800-599-5985. 听力语言障碍专线 711

孩子健康 (KidsHealth®): 获取有关儿童青少年健康的可靠资讯。

UHC.com/kids

全国家庭暴力热线 (National Domestic Violence

Hotline): 每天 24 小时，每周 7 天，获得支持、资源和建议（免费）。

1-800-799-SAFE,

听力语言障碍专线 1-800-787-3224

thehotline.org

纽约州戒烟热线 (NYS Quitline): 获取免费的戒烟协助。

1-866-697-8487. 听力语言障碍专线 711

您要搬迁吗? 请致电会员服务部，了解如何更新您的资讯。

会员资料。

您是否读过“医疗福利手册”？该手册是良好的信息来源，向您说明如何使用健保计划。该手册说明：



- 会员权利和责任。
- 您享有的福利和服务。
- 您不享有的福利和服务（不获承保）。
- 您可能须支付的医疗服务费用。
- 如何查找网内医生。
- 如何使用您的处方药福利。
- 在外地时如何就医。
- 何时/如何在网络外医生处就诊。
- 从哪里/何时/如何获得基本医疗、下班时间就医、行为健康医疗、专科医疗、住院医疗和急诊医疗的地点、条件和方式。
- 我们的隐私政策。
- 如收到账单，应如何处理？
- 如何投诉或对承保决策提出申诉。
- 如何申请指派译员或取得语言或翻译方面的其他协助。
- 本计划如何决定是否新的治疗方法或技术提供保险。
- 如何举报欺诈和滥权行为。



了解详情。 您可在网站 **myuhc.com/CommunityPlan**

在线阅读“会员手册”。另外，亦可拨打会员服务部的免费电话（号码请参见会员卡背面），索取该手册。

我们在意您。

“UnitedHealthcare Community Plan”提供疗护管理，协助会员获得符合其需求的服务和疗护。疗护管理员与健康计划、医生和外部机构合作。疗护管理员的服务对象为：

- 肢体残障者。
- 严重精神疾病患者。
- 有复杂健康问题者。
- 其他有特殊需求者。



我们怎样提供帮助? 在 **myuhc.com/CommunityPlan** 网站做一次“健康评估”。另外，亦可拨打会员服务部的免费电话（号码请参见会员卡背面），透过电话做评估。这个简短的调查可以帮助您寻找适合您的计划。