



Health TALK

2019 年春季

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

您知道嗎？

美國疾病控制預防中心指出，在美國成年人當中，只有大約一半人符合有氧運動鍛煉標準。各種各樣的有趣活動可以讓您動起來，例如：行走、跳舞、游泳等等。



恰當的治療。

「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採用這個機制。我們透過這個機制，確保會員在恰當的時間和恰當的地點獲得恰當的治療。

當醫療服務可能不符合規定時，醫生會審核服務請求。批准或是拒絕的決策依據是治療方案和服務以及您的保險福利。我們不獎勵拒絕提供服務的醫生或員工。我們不會向任何減少醫療服務者付費。

如申請遭拒絕，會員和醫生有權申訴。拒絕通知書會說明如何申訴。



有疑問嗎？ 您可諮詢我們的工作人員。他們在正常工作時間內每天 8 小時提供諮詢。如您需要語音留言，會有人給您回電。如有需要，我們可提供 TDD/TTY 服務和語言協助。只須星期一至星期五上午 7:45 至下午 4:30 致電免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**。

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

CSHI19MC4402403_001 AMC-050-HI-CAID-CHI



瞭解您的 處方藥福利。

線上瞭解更多資訊。

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，某些藥物可能會有數量限制。
- 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。** 若要查找有關處方藥物保險福利的資訊，請訪問網站 myuhc.com/CommunityPlan。另外，也可在星期一至星期五上午 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**。

會員資料。

您是否讀過「會員手冊」？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。
- 何時何地以及以何種方式獲得基本醫療、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。
- 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。
- 如何申請口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，也可在星期一至星期五上午 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**，免費索取該手冊。



準備好再就診。

就診前做好準備，可幫助您從就診中獲得最佳效果，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，想一想自己希望從中獲得什麼。** 嚐試以您最需要幫助的 3 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生素。** 列出清單，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，也要告知。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拷貝。

醫療公平。

我們會收到有關您的文化資料。這可能包括您的種族、族群和您所講的語言。我們使用這些資訊來協助我們滿足您的醫療服務需求。我們可能使用這些資訊，透過下列方式改進服務：

- 尋找醫療服務的缺陷。
- 以其他語言為您提供幫助。
- 創設符合您需求的計劃。
- 告訴醫護人員您講什麼語言。

我們不會將這些資料用於拒保或限制福利。我們會保護這些資訊。我們會限制能夠看到您文化資料的人。我們會妥善存放您的種族、族群和語言資料，只會允許有必要訪問這些資料的人進行使用。我們利用物理、技術和行政手段來保護這些資料。



瞭解更多。 想瞭解更多有關我們醫療公平計劃的資訊？請訪問網站

uhc.com/about-us/health-equity。

另外，也可在星期一至星期五上午 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**，瞭解更多資訊。



我們會講您的語言。

If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. We can send you information in other languages or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call **1-888-980-8728, TTY 711**, toll-free. Voicemail is available 24 hours a day, 7 days a week.

영어가 아닌 다른 언어를 구사하시는 경우, 무료로 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 다른 언어나 큰 글자로 제작된 안내 정보를 보내드릴 수 있습니다. 통역가를 요청하실 수 있습니다. 도움을 요청하시려면, 무료 전화 번호인 **1-888-980-8728, TTY 711**번으로 전화해 주십시오. 주7일 24시간 내내 음성사서함을 이용하실 수 있습니다.

No agsasaoka iti sabali a lengguahe a saan nga English, adda dagiti para kenka a serbisio a tulong maipapan iti lengguahe nga awan bayadna. Mabalnmi nga ipatulod dagiti impormasion kenka iti sabali a lengguahe wenno dadakkel ti printana. Mabalinka agkiddaw iti para-ipatarus. Tapno agkiddaw iti tulong, maidawat a tawagan ti **1-888-980-8728, TTY 711**, toll-free. Dagiti Voicemail ket addada iti 24 oras tunggal aldaw, 7 nga aldaw tunggal lawas.

如果您不會講英文，可安排向您提供免費的語言協助服務。我們可用其他語言或大字格式向您發送訊息。您可要求口譯員。如要求助，請免費致電 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**。每週7天、每天24小時均可語音留言。

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ không phải là tiếng Anh thì chúng tôi có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Chúng tôi có thể gửi thông tin cho quý vị bằng ngôn ngữ khác hay in chữ to. Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên. Để yêu cầu giúp đỡ, xin gọi số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**. Thư thoại để nhắn tin có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Kung nagsasalita ka ng wikang hindi Ingles, may maaari kang kuning mga libheng serbisyo ng tulong sa wika. Makakapagpadala kami sa iyo ng impormasyong nasa ibang wika o nasa malaking print. Maaari kang humiling ng interpreter. Para humingi ng tulong, mangyaring tumawag sa **1-888-980-8728, TTY 711**, nang toll-free. Magagamit ang voicemail 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.





張大嘴。

如何護理小孩的牙齒。

「UnitedHealthcare Community Plan」為保證您小孩的健康，特設立 EPSDT 專案。ESPDT 專案從小孩 6 個月起，每 6 個月免費為您的小孩檢查一次牙齒。請在小孩第一顆牙齒萌出時（最晚 1 歲時），帶小孩去看牙醫。

牙齒和牙齦的健康至關重要。您可以協助小孩培養良好的護牙習慣，確保小孩每天刷牙 2 次。幫助孩子每天使用牙線清潔一次牙齒。小孩應每 6 個月一次，在牙醫處洗牙和塗氟。

請參照下列提示，做好小孩的牙齒護理：

- 小孩進食以及飲用牛奶或果汁後，用濕布擦拭孩子的牙齦。
- 切勿讓孩子含著奶瓶睡覺。
- 幫助孩子用吸管從杯子裡喝水。孩子會用杯子喝水後，不要再讓孩子用奶瓶喝水。
- 避免讓孩子吃含糖量高的糖果、點心和飲料。
- 向牙醫或醫生諮詢給小孩使用氟滴劑或氟片。

春天來了！

樹生新葉，草長花開，空氣中也飄著花粉。對許多人而言，花粉意味著過敏及哮喘症狀加劇。您可能會感到呼吸困難。您可能眼睛發癢或不斷流鼻涕。今年春天採取下列措施，可減輕症狀。

- 檢查空氣品質。天氣預報往往也報告空氣品質。可從中瞭解各種不同花粉和污染的水準。
- 如在戶外玩耍、整理院子或鍛煉身體，請在上午或午後不久進行。在這個時間段，春季草木的花粉較少。
- 在戶外活動後，須沖澡換衣。防止傢俱和寢具沾染花粉。
- 如有可能，關閉家裡的窗戶和車窗。
- 服藥。如有哮喘，須按醫囑服用控制藥物。隨身攜帶快速緩解吸入器。

遵醫囑治療其他過敏症狀。



笑而露齒。 請致電以預約小孩的牙醫。如您需要本地的牙醫，可致電 CCMC Dental Resource 的免費電話 **1-866-486-8030**，打字電話 **711**。



您的醫療夥伴。

如何選擇合適的家庭醫生。


家庭醫生（PCP）提供或協調您的醫療服務。體檢、接種疫苗和重要的篩檢都應該找家庭醫生。他們可提供各種工具來協助您減輕體重或戒菸，讓您的生活方式更加健康。

您要感到與家庭醫生溝通交流無障礙。您需要家庭醫生的診所地點和工作時間適合您。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。

到了十幾歲時，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婦女看病的醫生，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。
- 使用的語言。
- 資歷。
- 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）。
- 專科。
- 行醫執照。

 **需要新醫生嗎？** 要找新的家庭醫生，請訪問網站 myuhc.com/CommunityPlan 或使用應用程式 UnitedHealthcare **Health4Me**®。另外，也可在星期一至星期五上午 7:45 至下午 4:30，致電我們的免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**。

我們在意。

「UnitedHealthcare Community Plan」提供療護管理。透過療護管理，協助有特殊需求的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？

請在星期一至星期五上午 7:45 至下午 4:30，致電我們的

免費電話 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**，透過電話做一次「健康評估」。



Dr. Health E. Hound®

醫生解疑。

問：小孩什麼時候需要去看家庭醫生？

答：務必要準時到家庭醫生 (PCP) 那裡去看兒童保健門診。此類門診也可能成為體檢門診或 EPSDT (早期和定期篩檢、診斷及治療) 門診。請在以下年齡帶孩子去看兒童保健門診。

- 出生後 3 至 5 天
- 1 個月
- 2 個月
- 4 個月
- 6 個月
- 9 個月
- 12 個月
- 15 個月
- 18 個月
- 24 個月
- 24 個月後每年一次

您小孩的家庭醫生在保健門診時會檢查小孩的生長和發育是否正常，並按計劃給小孩做任何檢查和接種疫苗。家庭醫生會解答您有關小孩健康狀況的疑問。



Dr. Health E. Hound® 是 UnitedHealth Group 的註冊商標。



宜早不宜遲。 如果小孩按計劃要做檢查，請立即致電預約。小孩 PCP 的聯絡資訊見醫保卡。最好不要等到暑期做檢查，因為兒科診所暑期非常繁忙。赴診時請攜帶學校、體育機構或課外活動主辦機構要求填寫的任何表格。



保護隱私。

本計劃嚴肅地對待您的隱私。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)。本計劃將您的受保護健康資訊和財務資訊用於業務運營。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、書面和電子格式的受保護健康資訊和財務資訊。關於如何保護您的受保護健康資訊和財務資訊，我們制訂了專門的規定。我們不希望出現受保護健康資訊或財務資訊丟失或損毀的情況。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：

- 我們有權如何使用受保護健康資訊和財務資訊。
- 我們有權在什麼情形下向他人提供受保護健康資訊和財務資訊。
- 您對自己家人的受保護健康資訊和財務資訊有哪些權利。



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，也可在星期一至星期五上午 7:45 至下午 4:30，致電我們的免費電話 **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。



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（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」或查看您的醫保卡。

**myuhc.com/CommunityPlan
Health4Me®**

NurseLineSM: 每週 7 天、每天 24 小時從護士處獲取健康諮詢（免費電話）。

1-888-980-8728，打字電話 711

Hāpai Mālama: 獲得孕期全程支援（免費電話）。

1-888-980-8728，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。
KidsHealth.org

National Domestic Violence Hotline:

每週 7 天、每天 24 小時獲得支援、資源和建議（免費電話）。

1-800-799-SAFE，

打字電話 1-800-787-3224

thehotline.org

想要透過電子方式收取資訊？ 請致電會員服務部，向我們提供您的電子郵寄地址（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醫療及服務。

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檢的重要性。我們希望在這個方面繼續提升。據我們的了解，2018 年已經有更多的兒童獲得了這些服務。

我們希望今年能有進一步的提高，讓更多的兒童參加鉛篩檢、接種疫苗和做年度體檢。另外，我們還希望有更多患糖尿病的成年會員做 HgbA1c 血液檢查和視網膜掃描。

我們每年都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。去年，我們努力提升會員對醫生的評價。我們給醫生提示單，說明會員喜歡什麼，以便醫生為會員提供更好的服務。2018 年的問卷調查顯示，會員對醫生的評分有所提高。

在未來的一年，我們將繼續提升會員對醫生的評價。另外，我們還會努力縮短會員急需醫療服務時的等候時間。我們還將繼續與我們的會員服務團隊合作，向會員提供會員需要瞭解的所有資訊。



品質很重要。 希望瞭解更多有關「品質提升」計劃的資訊嗎？請在星期一至星期五上午 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。



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).
(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 des 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 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 kokua i pili kekahi `olelo o na `aina `e? Makemake la maua i ki`i `oe mea unuhi manuahi. E kelepona 1-888-980-8728 `oe ia la kaula a e ha`ina `oe ia la maua mea `olelo o na `aina `e. (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) 您需要其它语言吗? 如有需要, 请致电 1-888-980-8728 , 我们会提供免费翻译服务 (TTY: 711).
(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 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).