



# HealthTALK

ВЕСНА 2018 Г.



## Health4Me™

У вас уже есть мобильное приложение UnitedHealthcare **Health4Me™**? Приложение **Health4Me («Здоровье для меня»)** обеспечивает доступ к многим из функций, доступных на защищенном веб-сайте для участников программы — [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Вы можете получить доступ к своей электронной идентификационной карте участника, искать врачей и центры срочной медицинской помощи, найти информацию о предоставляемых льготах и многое другое. Загрузите прямо сейчас приложение **Health4Me** с App Store или с Google Play.

## Ответственный подход.

### Подготовьтесь к посещению врача.

Если вы подготовитесь к посещению вашего врача, это поможет получить максимальную пользу от визита. Так, вы можете быть уверены, что ваш врач знает о назначениях и уходе, который вы получаете. Ответственно подходя к своему здоровью, вы можете сделать следующее:

1. Прежде чем идти на прием, определите для себя, какой результат посещения врача вы ожидаете. Постарайтесь сфокусироваться на трех главных вещах, в которых вам нужна помощь.
2. Сообщите своему врачу о всех лекарствах или витаминах, которые вы регулярно принимаете. Принесите на прием их список или сами лекарства.
3. Сообщите своему врачу об обращениях к другим специалистам. Включая обращения к специалистам в области психологической помощи. Укажите все лекарства или процедуры, которые они вам назначали. Также принесите копии результатов всех анализов, которые вы делали.



# Равенство в вопросах здравоохранения.

## Как мы используем и защищаем вашу культурно-демографическую информацию.

Мы получаем ваши культурно-демографические данные. Они могут включать вашу расу, этническую принадлежность и язык, на котором вы говорите. Мы используем эту информацию, чтобы максимально удовлетворить ваши потребности в медицинской помощи. Мы можем использовать эту информацию для повышения качества предоставляемых нами услуг:

- Для поиска пробелов в медицинском уходе.
- Для общения с вами на других языках в ходе оказания помощи.
- Для создания программ, соответствующих вашим потребностям.
- Для информирования ваших врачей о том, на каком языке вы говорите.

Мы не используем эти данные для отказа в покрытии или ограничения страховых выплат. Мы защищаем эту информацию. Мы ограничиваем круг лиц, которые могут видеть ваши культурно-демографические данные.

 **Получите более подробную информацию.** Хотите узнать больше о наших программах равенства в вопросах здравоохранения? Посетите сайт [uhc.com/about-us/health-equity](http://uhc.com/about-us/health-equity). Чтобы получить более подробную информацию, вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников по бесплатному номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника.

## Узнайте о своих льготах на лекарства.

Посетите наш сайт, чтобы узнать о льготах на отпускаемые по рецепту лекарства. Там вы также найдете следующую информацию:

- 1. На какие виды лекарств имеются льготы.** На сайте есть список лекарств, на которые обеспечивается покрытие расходов. Возможно, вам придется использовать дженерик вместо оригинального лекарственного препарата.
- 2. Где можно получить лекарства по рецепту.** Вы можете найти аптеку рядом с вами, которая работает с вашей программой медицинского страхования. Определенные лекарства вы также можете получить по почте.
- 3. Правила, которые могут применяться.** Покрытие расходов на некоторые лекарства может обеспечиваться только в определенных случаях. Например, вам может потребоваться попробовать сначала другой препарат. (Это называется поэтапное лечение). Или вам, возможно, потребуются одобрение от UnitedHealthcare для использования препарата. (Это называется предварительное разрешение). Также могут быть ограничения на количество некоторых лекарств, которое вы можете получить.
- 4. Ваши дополнительные расходы.** От вас не потребуются никаких доплат за рецептурные лекарственные средства.

 **Посмотрите сами.** Информацию о льготных лекарствах вы можете найти на сайте [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по бесплатному номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника.



## Ваш помощник в сфере охраны здоровья.

Ваш лечащий врач обеспечивает и координирует медицинское обслуживание для вас. Это ваш помощник в сфере охраны здоровья. Важно подобрать такого лечащего врача, который будет подходить именно вам.

Важно чувствовать себя комфортно, общаясь с лечащим врачом. Вам нужен лечащий врач с удобным для вас расположением кабинета и подходящими часами приема. Возможно, вам понадобится лечащий врач, который говорит на вашем языке и понимает вашу культуру. Возможно, вам важно, чтобы это был мужчина или женщина.

Потребности подростков в сфере медицинского обеспечения отличаются от потребностей детей. Возможно, ваш ребенок уже вырос, и пришло время перевести его к лечащему врачу, занимающемуся взрослыми пациентами. Вашей дочери может потребоваться женский врач, например, акушер-гинеколог.

Если лечащий врач вам не подходит, вы можете поменять его в любое время. Вы можете узнать больше о врачах, входящих в программу страхования, через интернет или по телефону. Информация содержит:

- Адрес и номер телефона.
- Сведения о квалификации.
- Специализацию.
- Сведения о профессиональных сертификатах.
- Языки, на которых говорит врач.
- Сведения о высшем медицинском учебном заведении и месте прохождения ординатуры (только по телефону).

 **Попробуйте.** Чтобы найти нового лечащего врача, зайдите на страницу [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или воспользуйтесь мобильным

приложением **Health4Me**. Вы также можете позвонить по бесплатному номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника.



## Высочайшее качество.

### Результаты нашей работы по повышению качества обслуживания.

В UnitedHealthcare Community Plan включена Программа улучшения качества обслуживания. Ее задачей является обеспечение более качественного обслуживания участников.

Каждый год мы отчитываемся о том, насколько хорошо мы работали. В прошлом году одна из наших целей состояла в том, чтобы увеличить количество детей, которые проходят ежегодные медосмотры. Мы разослали участникам информацию о том, насколько важно, чтобы их дети каждый год посещали своего врача для вакцинации и обследования. Мы планируем и далее работать над улучшением обслуживания. В следующем году мы хотим, чтобы еще больше наших участников прошли:

- профилактическое обследование,
- вакцинацию,
- медосмотры.

Также ежегодно мы проводим опрос среди наших участников. Нам необходимо понимать, насколько хорошо мы отвечаем их потребностям. Опросы, проведенные в 2017 году, продемонстрировали, что в основном участники высоко оценивали медицинское обслуживание, предоставляемое нашей компанией. В следующем году мы будем работать над тем, чтобы труд наших врачей получил еще более высокие оценки. Мы даем нашим врачам рекомендации о том, что важно для участников – чтобы они могли обеспечить более качественное обслуживание.



**Узнайте обо всем.** Хотите узнать больше о нашей программе улучшения качества обслуживания? Позвоните в отдел обслуживания участников по бесплатному

номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника.

## Ваша конфиденциальность важна.

Мы серьезно относимся к соблюдению конфиденциальности. Мы оберегаем защищенную информацию о здоровье вашей семьи (ЗИЗ). Мы также защищаем вашу финансовую информацию (ФИ). Мы используем ЗИЗ и ФИ для ведения нашего бизнеса. Это помогает нам предоставлять для вас продукцию, услуги и информацию.

Мы защищаем устную, письменную и электронную ЗИЗ и ФИ. У нас есть правила, с помощью которых мы можем сохранить в безопасности ЗИЗ и ФИ. Мы не хотим, чтобы ЗИЗ или ФИ была утеряна или уничтожена. Мы хотим быть уверенными, что никто не злоупотребляет этой информацией. Мы используем ее очень осторожно. У нас есть политика, которая объясняет:

- как мы можем использовать ЗИЗ и ФИ.
- когда мы можем передавать ЗИЗ и ФИ другим лицам.
- какие у вас есть права относительно вашей семейной ЗИЗ и ФИ.



**Это не секрет.** Вы можете ознакомиться с правилами нашей политики конфиденциальности в справочнике участника. Зайдите на [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников по бесплатному номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника, и попросить отправить вам копию. Если в политику будут внесены изменения, мы вышлем вам уведомление.

## Надлежащая забота.

Как и все программы такого рода, UnitedHealthcare Community Plan предусматривает контроль и оптимизацию медицинского обслуживания (сокращенно – UM). Действуют все программы медицинского страхования. Это позволяет нам удостовериться в том, что все участники получают необходимые медицинские услуги в нужное время и в нужном месте.

Врач рассматривает запросы, когда медицинский уход может не соответствовать рекомендациям. Решения принимаются исходя как из соображений медицинских показаний и услуг, так и из вашего медицинского страхового покрытия. Мы не производим выплаты врачам или сотрудникам в случае непредоставления услуг. Мы никогда не платим в случае предоставления услуг в недостаточном объеме.

Участники программы и врачи имеют право оспорить решения об отклонении назначений. В уведомлении об отклонении указывается порядок подачи апелляции.



**Вопросы?** Вы можете проконсультироваться с сотрудниками нашего отдела контроля и оптимизации (UM). При необходимости мы можем предоставить такие услуги как TDD (телекоммуникационный прибор для глухих)/телетайп и помощь переводчика. Просто позвоните по бесплатному номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника.



## Полезная информация.

**Member Services:** Найти врача, задать вопросы о страховых выплатах или подать жалобу можно на любом языке (звонок бесплатный).

**Программа «Медпомощь» (Medicaid/CHIP): 1-800-493-4647**  
**«Здоровье для меня» (Wellness4Me): 1-866-433-3413**  
**Основная программа (Essential Plan): 1-866-265-1893**  
**телетайп: 711**

**Our website and app:** Находите врачей, читайте Справочник участника или просматривайте данные своей идентификационной карты участника, где бы вы ни находились.

**myuhc.com/CommunityPlan**  
**Health4Me™**

**MyHealthLine™:** Если вы подходите под требования программы, вы можете бесплатно получить смартфон и ежемесячную программу страхования.  
**UHCmyHealthLine.com**

**Healthy First Steps®:** Получайте поддержку на протяжении всей беременности.  
**1-800-599-5985, телетайп: 711**

**KidsHealth®:** Получайте достоверную информацию о здоровье своих детей.  
**UHC.com/kids**

**National Domestic Violence Hotline:** Круглосуточная помощь, информация и советы по безопасности (звонок бесплатный).  
**1-800-799-SAFE,**  
**телетайп: 1-800-787-3224**  
**thehotline.org**

**NYS Quitline:** Получите бесплатную помощь, чтобы бросить курить.  
**1-866-697-8487, телетайп: 711**

**Переезжаете?** Позвоните в Отдел обслуживания участников, чтобы узнать, как обновить вашу информацию.

## По инструкции.

Вы ознакомились с вашим «Справочником участника»? Это огромный источник информации. Он расскажет вам, как пользоваться вашей программой.

Он объяснит:

- Ваши права и ответственность как участника программы.
- Что покрывает ваш страховой полис.
- Что не покрывает ваш страховой полис (исключения).
- Какие расходы вас могут ожидать в области здравоохранения.
- Как найти медицинские организации, входящие в данную сеть.
- Каков порядок получения льгот на рецептурные лекарства.
- Что делать, если вам требуется медицинская помощь вдали от дома.
- Когда и как можно получить медицинскую помощь в организации, не входящей в данную сеть.
- Где, когда и как получить услуги первой медицинской помощи, услуги в нерабочее время, услуги по сохранению психического здоровья, услуги специалиста, а также услуги по госпитализации и неотложной медицинской помощи.
- Политика конфиденциальности.
- Что делать, если вы получили счет.
- Как выставить претензию или подать апелляцию в связи с решением о страховом покрытии.
- Как заказать устного переводчика или получить другую помощь, связанную с языковыми проблемами или переводом.
- Как администрация программы решает вопрос о покрытии страховым полисом новых способов лечения или технологий.
- Как сообщить о мошенничестве или злоупотреблении.

**Узнайте обо всем.** Прочитать Справочник участника можно на сайте **myuhc.com/CommunityPlan**. Либо обратитесь за экземпляром этой брошюры в отдел обслуживания участников по бесплатному номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты.

## Мы заботимся.

UnitedHealthcare Community Plan обеспечивает управление по медицинскому обслуживанию. Управление по медицинскому обслуживанию помогает участникам с особыми потребностями получать необходимое медицинское обслуживание и уход. Специалисты по управлению медицинским обслуживанием работают с программой медицинского страхования, медицинскими учреждениями/специалистами и внешними агентствами. Они оказывают помощь людям:

- с инвалидностью.
- с серьезными психическими расстройствами.
- с комплексными проблемами со здоровьем.
- а также с другими индивидуальными потребностями.

**Как мы можем помочь?** Пройдите оценку состояния здоровья на сайте **myuhc.com/CommunityPlan**. Или позвоните в отдел обслуживания участников по бесплатному номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника. Этот краткий обзор поможет найти подходящие для вас программы.