



# HealthTALK

ВЕСНА 2019 Г. | TURN OVER FOR ENGLISH!



## Зарегистрируйтесь через интернет!

WWW...

Вы можете в любое время получить важную информацию о вашем медицинском страховом полисе на сайте [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). На этом защищенном сайте вы можете просмотреть вашу идентификационную карту участника, найти медицинские организации, получить оценку состояния здоровья, получить информацию о страховом покрытии вашего полиса и многое другое. Зайдите на [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), зарегистрируйтесь и пользуйтесь дополнительными бонусами своего медицинского полиса.

## Надлежащая забота.

Как и все программы такого рода, UnitedHealthcare Community Plan (Программа UnitedHealthcare Community) предусматривает контроль и оптимизацию медицинского обслуживания (сокращенно – UM). 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.

**У вас есть вопросы?** Вы можете проконсультироваться с сотрудниками нашего отдела контроля и оптимизации (UM). Они доступны 8 часов в день в рабочее время.

Вы также можете оставить сообщение, и наши сотрудники вам перезвонят. При необходимости мы можем предоставить такие услуги как TDD (телекоммуникационный прибор для глухих)/телетайп и помощь переводчика. Позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника. Все звонки бесплатные.





# Ваш помощник в сфере охраны здоровья.

## Как выбрать лечащего врача.

Ваш лечащий врач обеспечивает и координирует медицинское обслуживание для вас. Вам следует обратиться к своему лечащему врачу, чтобы пройти медосмотр, важные обследования и сделать профилактические прививки. Ваш лечащий врач поможет вам вести здоровый образ жизни и подскажет, как сбросить вес или бросить курить.

Вы хотите чувствовать себя комфортно, общаясь с вашим 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. Или 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 врач для женщин, например, акушер-гинеколог.

Если вы по какой-либо причине хотите сменить лечащего врача, вы можете сделать это в течение 30 дней после первого посещения. Вы можете 3 раза в течение года менять лечащего врача по вашему желанию или чаще при наличии веской причины.

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 или месте прохождения ординатуры (доступно только по телефону).



**Нужен новый врач?** Чтобы найти нового лечащего врача, зайдите на страницу [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) или воспользуйтесь приложением **Health4Me**® от компании UnitedHealthcare. Или позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника. Все звонки бесплатные.

## 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.
- Политику 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](https://myuhc.com/CommunityPlan). Или обратитесь за экземпляром этой брошюры в Отдел обслуживания участников по номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника. Все звонки бесплатные.





## Узнайте свои льготы на лекарства.

Более подробную информацию вы можете получить на нашем сайте.

Посетите наш сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), чтобы узнать о ваших льготах на лекарства, отпускаемые по рецепту. Там вы также найдете информацию:

- 1. На какие виды лекарств имеются льготы.** На сайте есть список лекарств, расходы на которые покрывает страховая программа. Возможно, вам придется использовать дженерик вместо оригинального лекарственного препарата.
- 2. Где можно получить лекарства по рецепту.** Вы можете найти аптеку рядом с домом, которая работает с вашей программой медицинского страхования. Также вы можете получить определенные лекарства по почте.
- 3. Какие правила применяются.** Покрытие расходов на некоторые лекарства может обеспечиваться только в определенных случаях. Например, вам может понадобиться попробовать сначала другой препарат (это называется поэтапное лечение). Или вам, возможно, потребуется одобрение от UnitedHealthcare для использования препарата (это называется предварительное разрешение). Также могут быть ограничения на количество некоторых лекарств, которое вы можете получить.
- 4. Какие могут быть дополнительные расходы.** Лекарства, расходы на которые покрывает страховая программа, предоставляются вам бесплатно.



**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 номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника. Все звонки бесплатные.

## Подготовьтесь к посещению вашего 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 ваших 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 список таких лекарств или принесите их с собой.
- 3. Сообщите своему врачу о ваших 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.

## Вакцинирование в предпоздковом возрасте.

Если вашему ребенку исполнилось 11 или 12 лет, значит пришло время для очередной вакцинации. Вакцинация проводится во время ежегодного осмотра вашего ребенка. Эти вакцины помогают защитить ваших детей, их друзей и членов вашей семьи от серьезных заболеваний. В следующий раз, когда вы с ребенком обратитесь к педиатру, спросите врача о таких вакцинах:

- **Вакцина против ВПЧ:** защищает от вируса папилломы человека.
- **Менингококковая конъюгированная вакцина:** защищает от бактериального менингита.
- **АКДС:** защищает от коклюша, дифтерии и столбняка.

Если ваш ребенок пропустил какую-либо из этих вакцинаций, еще не поздно их сделать.



### Ваша лучшая вакцина.

Узнайте больше о вакцинах для каждого члена вашей семьи на странице [CDC.gov/vaccines](http://CDC.gov/vaccines).





## Полезная информация.

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

**Medicaid/CHIP: 1-800-493-4647**

**Wellness4Me: 1-866-433-3413**

**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](http://myuhc.com/CommunityPlan)  
Health4Me®**

**Healthy First Steps®:** Получайте поддержку на протяжении всей беременности (звонок бесплатный).

**1-800-599-5985, телетайп: 711**

**KidsHealth®:** Получайте достоверную информацию о здоровье своих детей.

**[KidsHealth.org](http://KidsHealth.org)**

**National Domestic Violence Hotline:**

Круглосуточная ежедневная помощь, информация и консультации (звонок бесплатный).

**1-800-799-SAFE, телетайп: 1-800-787-3224  
[thehotline.org](http://thehotline.org)**

**Вы хотите получать информацию в электронном виде?** Позвоните в Отдел обслуживания участников и дайте им адрес вашей электронной почты (звонок бесплатный).

# Высочайшее качество.

## Результаты нашей работы по повышению качества обслуживания.

В UnitedHealthcare Community Plan включена Программа улучшения качества обслуживания. Ее задача — обеспечить более качественное обслуживание участников.

Каждый год мы отчитываемся о том, насколько хорошо мы работали. В прошлом году одна из наших целей заключалась 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 обнаружили, что в 2018 году большее количество детей получили эти услуги.

В этом году мы хотим совершенствоваться дальше, чтобы еще больше детей проходили обследование на свинец, вакцинацию и ежегодные профилактические медосмотры. Мы также хотим, чтобы еще больше наших взрослых пациентов с диабетом проходили анализы крови на гликированный гемоглобин (HgbA1c) и сканирование сетчатки глаза.

Также ежегодно мы проводим опрос среди наших участников. Нам необходимо понимать, насколько хорошо мы отвечаем их потребностям. В прошлом году мы работали над тем, чтобы работа наших врачей получила еще более высокие оценки. Мы дали нашим врачам рекомендации о том, что важно для участников, чтобы они могли обеспечить более качественное обслуживание. Опросы, проведенные в 2018 году, продемонстрировали, что в основном участники высоко оценивали работу своих врачей.

В будущем году мы продолжим совершенствовать эти показатели. Мы также будем работать над тем, чтобы сократить время ожидания для участников, когда им потребуется экстренная медицинская помощь. Кроме того, мы продолжим совершенствовать работу нашей команды Отдела обслуживания участников, чтобы предоставлять участникам всю необходимую им информацию.



**Качество имеет значение.** Хотите узнать больше о нашей Программе улучшения качества обслуживания? Позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру, указанному на задней стороне вашей идентификационной карты участника. Все звонки бесплатные.

## 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.



## **NOTICE OF NON-DISCRIMINATION**

UnitedHealthcare Community Plan complies with Federal civil rights laws. UnitedHealthcare Community Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

UnitedHealthcare Community Plan provides the following:

- Free aids and services to people with disabilities to help you communicate with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Free language services to people whose first language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

If you believe that UnitedHealthcare Community Plan has not given you these services or treated you differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with Civil Rights Coordinator by:

- Mail:                   Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130
- Email:                 **[UHC\\_Civil\\_Rights@uhc.com](mailto:UHC_Civil_Rights@uhc.com)**

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by:

- Web:                   Office for Civil Rights Complaint Portal at  
**<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**
- Mail:                   U.S. Dept. of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201
- Phone:                 Toll-free 1-800-868-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

We provide free services to help you communicate with us. Such as, letters in other languages or large print. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services at **1-800-493-4647, TTY 711**, Monday – Friday 8:00 a.m. to 6:00 p.m.

## LANGUAGE ASSISTANCE

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-493-4647 TTY/711.	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-493-4647 TTY/711.	Spanish/ Español
注意：您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-493-4647 TTY/711。	Chinese/ 中文
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-493-4647 رقم هاتف الصم والبكم TTY/711.	Arabic/ اللغة العربية
주의: 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 1-800-493-4647 TTY/711로 전화하시기 바랍니다.	Korean/ 한국어
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-493-4647 (телетайп: TTY/711).	Russian/ Русский
ATTENZIONE: Nel caso in cui la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il 1-800-493-4647 TTY/711.	Italian/ Italiano
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-493-4647 TTY/711.	French/ Français
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-493-4647 TTY/711.	French Creole/ Kreyòl ki soti nan Fransè
אכטונג: אויב איר רעדט אידיש, זענען פאראן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-493-4647 TTY/711.	Yiddish/ אידיש
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-493-4647 TTY/711.	Polish/ Polski
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyong pantulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-493-4647 TTY/711.	Tagalog
দৃষ্টি আকর্ষণ: যদি আপনার ভাষা “Bengali বাংলা” হয় তাহলে আপনি বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পাবেন। 1-800-493-4647 TTY/711 নম্বরে ফোন করুন।	Bengali/ বাংলা
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-493-4647 TTY/711.	Albanian/ Shqip
ΠΡΟΣΟΧΗ: Στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-493-4647 TTY/711.	Greek/ Ελληνικά
توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے زبان سے متعلق مدد کی خدمات مفت دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-493-4647 TTY/711.	Urdu/ اردو

## NOTIFICACIÓN DE LA NO-DISCRIMINACIÓN

UnitedHealthcare Community Plan cumple con los requisitos fijados por las leyes Federales de los derechos civiles. UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas o las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

UnitedHealthcare Community Plan provee lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos de ayuda para las personas con discapacidades en su comunicación con nosotros, con:
  - Interpretes calificados en el lenguaje de señas
  - Información por escrito en diferentes formatos (letras de mayor tamaño, audición, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios gratuitos con diversos idiomas para personas para quienes el inglés no es su lengua materna, como:
  - Interpretes calificados
  - Información impresa en diversos idiomas

Si usted necesita estos servicios, por favor llame gratuitamente al número anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan no le ha brindado estos servicios o le han tratado a usted de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Coordinador de los Derechos Civiles (Civil Rights Coordinator) haciéndolo por:

- Correo: Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130
- Correo electrónico: **UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

Usted también puede presentar una queja acerca de sus derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, haciendo por:

Internet: Sitio en Internet para la Oficina de Derechos Civiles en  
**<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

Correo: U.S. Dept. of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201

Teléfono: Gratuitamente al 1-800-868-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Tales como, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame a Servicios para Miembros al **1-800-493-4647, TTY 711**, de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 6:00 p.m.