

# COVID-19

## Thông điệp quan trọng từ UnitedHealthcare về vi rút corona (COVID-19)

Sức khỏe và an sinh của quý vị là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Đó là lý do chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị luôn được cập nhật thông tin về vi rút corona (COVID-19). Chúng tôi đang phối hợp với và theo dõi thông tin mới nhất từ Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Dịch bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC). Chúng tôi cũng liên lạc với các sở y tế của tiểu bang và tại địa phương. Để biết thông tin và các nguồn lực cập nhật nhất về phòng ngừa, bảo hiểm, chăm sóc và hỗ trợ, vui lòng truy cập **UHCCP.com**.

Để ứng phó với COVID-19, UnitedHealthcare đang cung cấp dịch vụ khám từ xa (telehealth) miễn phí cho quý vị. Các lần thăm khám telehealth cho phép quý vị nói chuyện với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại địa phương cho các nhu cầu khẩn cấp cũng như không khẩn cấp bằng thiết bị di động hoặc máy tính của quý vị. Xin gọi cho Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (Primary Care Provider, PCP) của quý vị để xem họ có cung cấp dịch vụ thăm khám trực tuyến hoặc qua điện thoại không. Nếu quý vị không có bác sĩ mà quý vị tới khám thường xuyên, hãy truy cập [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) để tìm một nhà cung cấp trong mạng lưới có thể cung cấp dịch vụ thăm khám telehealth.

Các bài trong bản tin Spring HealthTalk đã được viết và in trước khi dịch COVID-19 bùng phát. Những bài viết ngắn, thú vị này nhằm mục đích giúp quý vị và gia đình giữ gìn sức khỏe trong suốt cả năm. Để đảm bảo an toàn cho quý vị và những người xung quanh, chúng tôi khuyến nghị quý vị nên lên lịch thăm khám sức khỏe hàng năm vào mùa thu hoặc mùa đông.

## Tôi tự bảo vệ mình tránh COVID-19 bằng cách nào?

Cách tốt nhất để phòng bệnh là tránh tiếp xúc với loại vi rút này. Như với bất kỳ bệnh tiềm ẩn nào, như cúm, điều quan trọng là phải tuân theo các thực tiễn phòng ngừa tốt, bao gồm:

- Rửa tay bằng xà phòng và nước trong 20 giây hoặc sử dụng chất khử trùng tay có cồn với ít nhất 60% cồn nếu không có xà phòng và nước.
- Không chạm vào mắt, mũi và miệng bằng tay chưa rửa sạch.
- Cố gắng tránh xa những người có thể bị bệnh.
- Không dùng chung cốc hoặc dụng cụ ăn uống với người bị bệnh.
- Làm sạch và khử trùng các bề mặt thường chạm vào.
- Che mũi và miệng bằng khăn giấy khi quý vị ho hoặc hắt hơi, sau đó cho khăn giấy vào thùng rác.
- Mặc dù chích ngừa cúm không ngăn được COVID-19, nhưng vẫn tốt để bảo vệ quý vị khỏi bệnh cúm. Hãy liên hệ với bác sĩ chăm sóc chính của quý vị và lên lịch chích ngừa cúm.

### Duy trì cập nhật thông tin về lời khuyên mới nhất:

- Để biết thông tin cập nhật nhất về COVID-19, hãy truy cập trang COVID-19 của CDC [cdc.gov/coronavirus/2019-ncov](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov)



## Năm bước để rửa tay đúng cách

Rửa tay là một trong những cách tốt nhất để bảo vệ bản thân và gia đình khỏi bị bệnh. Trong đại dịch COVID-19, việc giữ cho bàn tay sạch sẽ là điều đặc biệt quan trọng để giúp ngăn chặn vi-rút lây lan.

Việc rửa tay rất dễ dàng và đó là một trong những cách hiệu quả nhất để ngăn ngừa sự lây lan của mầm bệnh. Bàn tay sạch có thể ngăn chặn vi khuẩn lây lan từ người này sang người khác và trong toàn bộ cộng đồng, từ nhà và nơi làm việc của quý vị đến các cơ sở chăm sóc trẻ em và bệnh viện.

## Thực hiện theo năm bước này mỗi lần

1. Làm ướt tay bằng nước sạch, ấm (ấm hoặc lạnh), tắt vòi và thoa xà phòng.
2. Xoa bàn tay bằng cách chà sát cùng với xà phòng. Xoa mu bàn tay, giữa các ngón tay và dưới móng tay của quý vị.
3. Chà tay trong ít nhất 20 giây. Cần đồng hồ đếm thời gian? Hãy ngâm nga bài hát “Chúc Mừng Sinh Nhật” từ đầu đến cuối hai lần.
4. Rửa sạch tay dưới vòi nước sạch.
5. Lau khô tay bằng khăn sạch hoặc sấy khô tay.

Tìm hiểu thêm về rửa tay thường xuyên tại [cdc.gov/handwashing](https://www.cdc.gov/handwashing).



# HealthTALK

MÙA XUÂN 2020



## Quý vị cần một bác sĩ mới?

Để tìm một PCP mới, hãy truy cập vào trang web [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại miễn phí **1-866-675-1607**, **TTY 711**, Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối.

## Xuất viện.

Quý vị đang phải nằm điều trị tại bệnh viện hoặc trong phòng cấp cứu (ER)? Nếu vậy, quý vị cần nhận được hướng dẫn về các bước tiếp theo trước khi xuất viện. Hãy đảm bảo quý vị hiểu rõ những điều mà quý vị được yêu cầu thực hiện. Hỏi cho rõ nếu quý vị chưa hiểu. Quý vị có thể nhờ một người mà quý vị tin cậy nghe giúp nội dung hướng dẫn để họ cũng hiểu rõ những điều mà quý vị được yêu cầu thực hiện.

Hẹn khám với bác sĩ ngay khi quý vị trở về nhà sau khi xuất viện. Mang theo thuốc và tài liệu hướng dẫn các bước tiếp theo để nhờ bác sĩ xem giúp. Việc thực hiện đúng các bước tiếp theo có thể giúp quý vị không phải quay trở lại bệnh viện hoặc phòng cấp cứu.



UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana  
P.O. Box 31341  
Salt Lake City, UT 84131-0341

AMC-056-LA-CAID-VIETNAMESE

CSLA20MC4647443\_001

# Đối tác của quý vị trong lĩnh vực sức khỏe.

## Cách chọn PCP phù hợp.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) cung cấp dịch vụ hoặc phối hợp cùng quý vị trong vấn đề chăm sóc sức khỏe. Quý vị nên đến gặp PCP để khám sức khỏe, chích ngừa và tiến hành những xét nghiệm sàng lọc quan trọng. PCP có thể giúp quý vị có lối sống khỏe mạnh hơn bằng cách cung cấp những công cụ giúp quý vị giảm cân hoặc cai thuốc lá.

Quý vị muốn cảm thấy thoải mái khi trò chuyện với PCP. Quý vị cần một PCP có địa điểm phòng khám và giờ làm việc phù hợp với quý vị. Quý vị có thể muốn PCP nói được ngôn ngữ của quý vị hoặc hiểu rõ văn hóa của quý vị. Quý vị có thể ưu tiên PCP là nam hoặc nữ.

Thanh thiếu niên có nhu cầu được chăm sóc sức khỏe cao hơn trẻ em. Có thể đã đến lúc con của quý vị cần chuyển sang một PCP chuyên điều trị cho người lớn. Con gái của quý vị có thể cần một nhà cung cấp dịch vụ dành riêng cho nữ giới, chẳng hạn như OB/GYN.

Nếu PCP không phù hợp, quý vị có thể chuyển đổi PCP bất cứ lúc nào. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về các nhà cung cấp chương trình trên mạng hoặc qua điện thoại. Những thông tin có sẵn bao gồm:

- Địa chỉ và số điện thoại.
- Bằng cấp.
- Chuyên ngành.
- Chứng chỉ hành nghề.
- Những ngôn ngữ mà họ nói.
- Tên trường y hoặc nơi cư trú (chỉ cung cấp qua điện thoại).



**Quý vị cần một bác sĩ mới?** Để tìm một PCP mới, hãy truy cập vào trang web [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan).

Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối.



## Tham khảo sổ tay.

Quý vị đã đọc Sổ tay thành viên chưa? Đây là nguồn thông tin vô cùng bổ ích. Sổ tay thành viên giới thiệu cách sử dụng chương trình của quý vị. Cuốn sổ tay này giải thích:

- Quyền hạn và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên.
- Những phúc lợi và dịch vụ mà quý vị được hưởng.
- Những phúc lợi và dịch vụ mà quý vị không được hưởng (trường hợp ngoại lệ).
- Những chi phí mà quý vị có thể phải trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Cách tìm thông tin về nhà cung cấp nội mạng.
- Cách chúng tôi áp dụng các phúc lợi về thuốc kê đơn cho quý vị.
- Những việc cần làm nếu quý vị cần được chăm sóc khi đi ra ngoài nơi cư trú.
- Thời điểm và cách thức nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Địa điểm, thời điểm và cách nhận dịch vụ chăm sóc chính, chăm sóc ngoài giờ, chăm sóc sức khỏe hành vi, chăm sóc chuyên sâu, chăm sóc tại bệnh viện và chăm sóc cấp cứu.
- Chính sách của chúng tôi về quyền riêng tư.
- Những việc cần làm nếu quý vị nhận được hóa đơn.
- Cách khiếu nại hoặc kháng nghị một quyết định về bảo hiểm.
- Cách yêu cầu cung cấp dịch vụ phiên dịch viên hoặc nhận sự trợ giúp khác về ngôn ngữ hoặc dịch thuật.
- Cách thức quyết định của chương trình nếu các dịch vụ điều trị hoặc công nghệ mới được bao trả.
- Cách báo cáo trường hợp gian lận và lạm dụng.



**Nhận mọi thông tin.** Quý vị có thể đọc Sổ tay thành viên trên mạng tại trang web [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Quý vị cũng có thể gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối.

# Biết rõ các phúc lợi về thuốc dành cho quý vị.

Hãy truy cập trang web của chúng tôi tại [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) để tìm hiểu về các phúc lợi thuốc kê đơn dành cho quý vị. Trang web này cung cấp thông tin về:

- 1. Những loại thuốc được bao trả.** Có danh sách các thuốc được bao trả. Có thể quý vị sẽ cần phải sử dụng thuốc không còn đặc quyền thay cho thuốc chính gốc.
- 2. Nơi nhận thuốc kê đơn.** Quý vị có thể tìm một nhà thuốc ở gần và có chấp nhận chương trình của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận một số loại thuốc qua đường bưu điện.

- 3. Những quy tắc có thể áp dụng.** Một số thuốc có thể chỉ được bao trả trong một số trường hợp. Ví dụ: Quý vị có thể cần phải dùng thử một loại thuốc khác trước tiên. (Trường hợp này được gọi là liệu pháp từng bước). Quý vị cũng có thể cần xin phê duyệt từ UnitedHealthcare để sử dụng thuốc. (Trường hợp này được gọi là ủy quyền trước). Ngoài ra, một số thuốc mà quý vị được nhận cũng có thể bị giới hạn về số lượng.
- 4. Mọi chi phí mà quý vị phải chi trả.** Quý vị có thể được hưởng khoản đồng thanh toán đối với thuốc kê đơn.



**Tra cứu thông tin.** Quý vị có thể tìm thông tin liên quan đến các phúc lợi về thuốc dành cho quý vị tại trang web [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Quý vị cũng có thể gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối.



## Dịch vụ chăm sóc phù hợp.

### Cách chúng tôi quyết định những dịch vụ được bao trả.

Chương trình UnitedHealthcare Community Plan có quản lý dịch vụ y tế (UM). Tất cả các chương trình chăm sóc sức khỏe được quản lý đều có chức năng này. Đó là cách chúng tôi đảm bảo rằng các thành viên của mình nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp đúng lúc và đúng chỗ.

Một bác sĩ sẽ xem xét các yêu cầu khi dịch vụ chăm sóc không tuân thủ hướng dẫn. Các quyết định đều dựa trên loại hình chăm sóc và dịch vụ cũng như các phúc lợi của quý vị. Chúng tôi không khen thưởng các bác sĩ hoặc nhân viên cho việc từ chối dịch vụ. Chúng tôi không trả lương cho bất kỳ người nào cung cấp dịch vụ chăm sóc kém chất lượng.

Thành viên và bác sĩ có quyền khiếu nại quyết định từ chối dịch vụ. Thư hướng dẫn khiếu nại quyết định từ chối dịch vụ sẽ cho quý vị biết cách khiếu nại.



**Quý vị có câu hỏi?** Quý vị có thể trao đổi với nhân viên của chúng tôi. Họ làm việc 8 giờ/ngày trong giờ hành chính. Nếu quý vị cần để lại lời nhắn thì sẽ có người gọi điện lại cho quý vị. Có dịch vụ TDD/TTY và hỗ trợ ngôn ngữ nếu quý vị cần. Quý vị chỉ cần gọi đến số điện thoại **1-866-675-1607, TTY 711**, Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối.


# Chúng tôi chăm sóc quý vị.

## Các chương trình tự nguyện giúp quản lý sức khỏe của quý vị.

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp các chương trình và dịch vụ nhằm giúp quý vị giữ gìn sức khỏe. Chúng tôi cũng cung cấp các dịch vụ giúp quản lý tốt hơn bệnh tật và các nhu cầu chăm sóc khác. Đây là một phần trong chương trình Population Health của chúng tôi. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Nhắc nhở và giáo dục về sức khỏe.
- Hỗ trợ và giáo dục về thai sản.
- Hỗ trợ về chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện.
- Các chương trình trợ giúp quý vị về các nhu cầu sức khỏe phức tạp (nhà quản lý dịch vụ chăm sóc làm việc với bác sĩ của quý vị và các cơ quan bên ngoài khác).

Đây là những chương trình tự nguyện. Các chương trình này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể chọn ngừng tham gia bất cứ chương trình nào vào bất kỳ thời điểm nào.


 **Chăm sóc sức khỏe.** Hãy truy cập vào trang web [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) để tìm thêm thông tin về các bác sĩ nội mạng. Quý vị cũng có thể tìm hiểu thêm về các phúc lợi, chương trình cũng như dịch vụ được cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị muốn giới thiệu chương trình quản lý hồ sơ của chúng tôi, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối.

## An toàn và bảo mật.

Chúng tôi rất coi trọng quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi rất cẩn trọng với thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) của gia đình quý vị. Chúng tôi cũng bảo vệ thông tin tài chính của quý vị (FI). Chúng tôi sử dụng PHI và FI để điều hành doanh nghiệp của mình. Những thông tin này giúp chúng tôi cung cấp sản phẩm, dịch vụ và thông tin cho quý vị.

Chúng tôi bảo vệ PHI và FI ở dạng lời nói, văn bản và điện tử. Chúng tôi có những quy tắc giúp chúng tôi giữ an toàn cho PHI và FI. Chúng tôi không muốn PHI hoặc FI bị mất hoặc phá hủy. Chúng tôi muốn đảm bảo không có người nào sử dụng những thông tin đó sai mục đích. Chúng tôi sử dụng những thông tin đó một cách cẩn trọng. Chúng tôi có những chính sách giải thích:

- Cách chúng tôi có thể sử dụng PHI và FI.
- Những trường hợp chúng tôi có thể chia sẻ PHI và FI với các bên khác.
- Những quyền mà quý vị được hưởng đối với PHI và FI của gia đình quý vị.

 **Mọi thông tin đều minh bạch.** Quý vị có thể đọc chính sách của chúng tôi về quyền riêng tư trong Sổ tay thành viên. Quý vị có thể tìm cuốn sổ tay này trên trang web [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Quý vị cũng có thể gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối, để yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị một bản sao qua đường bưu điện. Nếu thay đổi chính sách này, chúng tôi sẽ gửi thông báo cho quý vị qua đường bưu điện.

## Tự đảm đương.

### Chuẩn bị để gặp nhà cung cấp của quý vị.

Việc chuẩn bị cho chuyến gặp gỡ nhà cung cấp có thể giúp quý vị tận dụng tối đa lần gặp gỡ này. Nhờ đó, quý vị có thể đảm bảo nhà cung cấp biết rõ tất cả những dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được. Sau đây là cách quý vị có thể tự đảm đương việc chăm sóc sức khỏe của mình:

- **Trước khi đi, hãy nghĩ đến những điều mà quý vị muốn đạt được thông qua chuyến gặp gỡ.** Cố gắng tập trung vào 3 điều mà quý vị cần trợ giúp nhất.
- **Cho nhà cung cấp biết các loại thuốc hoặc vitamin mà quý vị thường xuyên sử dụng.** Mang theo danh sách thuốc viết tay. Quý vị cũng có thể mang thuốc đi.
- **Cho nhà cung cấp biết về các nhà cung cấp khác mà quý vị có thể gặp.** Nêu ra cả những nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi. Để cập đến mọi loại thuốc mà họ kê đơn hoặc hình thức điều trị mà họ đã chỉ định cho quý vị. Ngoài ra, hãy mang theo bản sao kết quả của bất kỳ xét nghiệm nào mà quý vị đã tiến hành.



# Chúng tôi nói ngôn ngữ của quý vị.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ miễn phí nhằm giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin bằng các ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh hoặc bằng chữ in lớn. Quý vị có thể yêu cầu cung cấp dịch vụ phiên dịch viên. Để yêu cầu trợ giúp, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối.

Proporcionamos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en idiomas distintos al inglés o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para solicitar ayuda, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-866-675-1607, TTY 711**, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.

We provide free services to help you communicate with us. We can send you information in languages other than English or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services toll-free at **1-866-675-1607, TTY 711**, Monday–Friday, 7 a.m.–7 p.m.

نقدم خدمات مجانية لمساعدتك في التواصل معنا. يمكننا إرسال معلومات لك بلغات غير اللغة الإنجليزية أو بخط طباعي كبير. يمكنك طلب مترجم فوري. لطلب المساعدة، يرجى الاتصال بالهاتف المجاني لخدمات الأعضاء على **1-866-675-1607، الهاتف النصي 711**، من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحاً وحتى 7 مساءً. يمكنك طلب مترجم فوري.



## Công bằng trong vấn đề sức khỏe.

Chúng tôi tiếp nhận dữ liệu về văn hóa của quý vị. Đó có thể là dữ liệu về chủng tộc, nguồn gốc dân tộc và ngôn ngữ của quý vị. Những thông tin này sẽ giúp chúng tôi đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng những thông tin này để cải thiện những dịch vụ mà chúng tôi cung cấp bằng cách:

- Tìm những lỗ hổng trong hoạt động chăm sóc sức khỏe.
- Trợ giúp quý vị bằng các ngôn ngữ khác.
- Xây dựng những chương trình đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe biết ngôn ngữ mà quý vị nói.

Chúng tôi không sử dụng những dữ liệu này để từ chối bảo hiểm hoặc hạn chế phúc lợi. Chúng tôi bảo vệ những thông tin này. Chúng tôi giới hạn những đối tượng có thể xem dữ liệu về văn hóa của quý vị. Chúng tôi lưu giữ dữ liệu về chủng tộc, nguồn gốc dân tộc và ngôn ngữ của quý vị một cách an toàn và bảo mật. Chỉ những người cần sử dụng mới được phép tiếp cận những dữ liệu này. Chúng tôi sử dụng các phương tiện vật lý, kỹ thuật và quản lý để bảo vệ những dữ liệu này.

iStock.com: AVIcons



iStock.com: Wavebreakmedia



## Góc nguồn lực.

**Dịch vụ thành viên:** Tìm bác sĩ, đặt câu hỏi về phúc lợi hoặc khiếu nại bằng bất kỳ thứ tiếng nào (số điện thoại miễn phí).

**1-866-675-1607, TTY 711**

**Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối.**

**Trang web của chúng tôi:** Tìm một nhà cung cấp, đọc Sổ tay thành viên hoặc xem thẻ nhận dạng của quý vị, bất kể quý vị đang ở đâu.

**myuhc.com/CommunityPlan**

**NurseLine:** Nhận lời khuyên về sức khỏe từ y tá 24/7 (số điện thoại miễn phí).

**1-877-440-9409, TTY 711**

**Quit For Life®:** Nhận dịch vụ trợ giúp cai thuốc lá miễn phí.

**quitnow.net**

**Healthy First Steps®:** Nhận sự hỗ trợ trong suốt thai kỳ (số điện thoại miễn phí).

**1-800-599-5985, TTY 711**

**KidsHealth®:** Nhận thông tin đáng tin cậy về các chủ đề sức khỏe liên quan đến trẻ em.

**KidsHealth.org**

**Đường Dây Báo Cáo Về Bệnh Tinh Thần và Tình Trạng Khủng Hoảng Do Nghiện:** Trợ giúp 24/7.

**1-866-675-1607, TTY 711**

**Quý vị muốn nhận thông tin qua thư điện tử?**

Hãy gọi điện cho bộ phận Dịch vụ thành viên và cung cấp địa chỉ email của quý vị cho chúng tôi để nhận email và số điện thoại của quý vị để nhận tin nhắn của UnitedHealthcare. Chúng tôi cần quý vị cho phép để gửi email và tin nhắn cho quý vị.

**1-866-675-1607, TTY 711**

**Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối.**

# Chất lượng hàng đầu.

## Kết quả cải thiện chất lượng của chúng tôi.

UnitedHealthcare Community Plan có một chương trình Cải Thiện Chất Lượng. Chương trình này hoạt động nhằm chăm sóc và cung cấp dịch vụ tốt hơn cho các thành viên.

Hàng năm, chúng tôi đều báo cáo về tình hình hoạt động của mình. Năm trước, một trong những mục tiêu của chúng tôi là có thêm nhiều thành viên là người lớn bị tiểu đường được xét nghiệm máu HbA1c và quét võng mạc. Chúng tôi đã gửi cho thành viên những thông tin và lời nhắc về tầm quan trọng của việc đến gặp bác sĩ thường xuyên nhằm giúp kiểm soát bệnh tiểu đường của họ. Chúng tôi phát hiện ra rằng trong năm 2019, về tổng thể, đã có thêm nhiều thành viên được xét nghiệm máu HbA1c và khám mắt.

Năm trước, chúng tôi còn có một mục tiêu khác là tăng số trẻ em được kiểm tra sức khỏe hàng năm. Chúng tôi muốn cải thiện nhiều hơn nữa trong năm nay và có thêm nhiều trẻ được xét nghiệm kiểm tra lượng chì trong máu, tiêm chủng và kiểm tra sức khỏe hàng năm. Chúng tôi cũng muốn cải thiện tỷ lệ phần trăm thành viên được xét nghiệm sàng lọc ung thư cổ tử cung và ung thư vú trong năm tới. Chúng tôi sẽ gọi điện đến từng thành viên để nhắc nhở.

Chúng tôi cũng tiến hành khảo sát các thành viên của mình hàng năm. Chúng tôi muốn tìm hiểu xem chúng tôi đang đáp ứng nhu cầu của họ ở mức nào. Các cuộc khảo sát của chúng tôi trong năm 2019 cho thấy hầu hết các thành viên đều đánh giá bác sĩ của họ với điểm số cao hơn. Trong năm tới, chúng tôi sẽ tiếp tục nỗ lực cải thiện mức đánh giá của thành viên về bác sĩ cũng như dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng thể của họ. Chúng tôi cũng muốn đảm bảo các thành viên nhận được sự chăm sóc cần thiết khi họ cần. Chúng tôi cung cấp cho các bác sĩ tờ thông tin về sở thích của thành viên để họ có thể phục vụ thân chủ tốt hơn.



**Chất lượng có vai trò rất quan trọng.** Quý vị

muốn biết thêm thông tin về chương trình Cải Thiện Chất Lượng của chúng tôi? Quý vị có thể gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng–7 giờ tối.



UnitedHealthcare Community Plan does not treat members differently because of sex, age, race, color, disability or national origin.

If you think you were treated unfairly because of your sex, age, race, color, disability or national origin, you can send a complaint to:

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

You must send the complaint within 60 days of when you found out about it. A decision will be sent to you within 30 days. If you disagree with the decision, you have 15 days to ask us to look at it again.

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY 711, Monday through Friday, 7:00 a.m. to 7:00 p.m.

You can also file a complaint with the U.S. Dept. of Health and Human Services.

**Online:**

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Complaint forms are available at

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

**Phone:**

Toll-free **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

**Mail:**

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

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

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 the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY 711, Monday through Friday, 7:00 a.m. to 7:00 p.m.



UnitedHealthcare Community Plan no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad o nacionalidad.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad o nacionalidad, puede enviar una queja a:

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

Usted tiene que enviar la queja dentro de los 60 días de la fecha cuando se enteró de ella. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY 711, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

**Internet:**

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

**Teléfono:**

Llamada gratuita, **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

**Correo:**

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

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al número gratuito para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

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 al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY 711, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.