

# COVID-19

## 來自 UnitedHealthcare 的冠狀病毒 (COVID-19) 重要資訊

您的健康與福祉是我們的首重之事。正因如此，我們想要確保您掌握有關冠狀病毒 (COVID-19) 的最新資訊。我們和疾病管制與預防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 合作並遵循其所提供的最新資訊。我們也與州政府及地方政府的公共衛生部門保持聯繫。如欲查看與預防措施、承保範圍、護理及支援有關的最新資訊和資源，請瀏覽 [UHCCP.com](https://www.uhccp.com)。

為了因應 COVID-19，UnitedHealthcare 免費為您提供遠距醫療服務。遠距醫療看診讓您可以使用行動裝置或電腦與當地的健康照護者討論緊急和非緊急的需求。請致電與您的主要護理提供者 (Primary Care Provider, PCP) 聯絡，以確認他們是否有提供線上或電話看診。如果您沒有固定為您看診的醫生，請瀏覽 [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) 以尋找可能可提供遠距醫療看診的網絡醫療服務提供者。

您在 Spring HealthTalk 時事通訊中所看到的文章是在 COVID-19 爆發之前所撰寫和印製。這些簡短有趣的文章旨在協助您和您的家人可以在一年當中常保健康。為了確保您及您周遭人士的安全，我們建議您將年度保健看診預約在秋天或冬天。

## 我該如何保護自己免於感染 COVID-19 ？

預防疾病最有效的方式就是避免與該病毒接觸。和任何潛在疾病（如流感）一樣，遵循有效的預防措施非常重要，其中包括：

- 使用肥皂和水洗手至少 20 秒鐘，或者如果沒有肥皂和水，則使用至少含有 60% 酒精的酒精潔手消毒液。
- 請勿在沒有洗手的情況下觸摸您的眼睛、鼻子和嘴巴。
- 盡量遠離可能生病的人士。
- 不要與病人共用杯子或餐具。
- 清潔和消毒經常碰觸的表面。
- 當您咳嗽或打噴嚏時，使用面紙遮掩您的口鼻，然後將面紙丟進垃圾桶中。
- 雖然流感預防針不能預防 COVID-19，其仍可以保護您自己免於感染流感。請與您的主要護理提供者聯絡並預約施打流感預防針。

### 隨時掌握最新建議：

- 如欲查看有關 COVID-19 的最新資訊，請瀏覽 CDC 的 COVID-19 網頁 [cdc.gov/coronavirus/2019-ncov](https://cdc.gov/coronavirus/2019-ncov)



## 正確洗手五步驟

洗手是保護自己及家人免於生病的最有效方式。在 Covid-19 疫情全球大流行的期間，保持雙手清潔對協助預防病毒傳播而言格外重要。

洗手非常簡單，且是預防細菌傳播的最有效方式之一。清潔雙手可以防止細菌在人與人之間傳播及在整個社區傳播，從您的住家和工作場所到托兒設施和醫院。

## 請每次都遵守以下五個步驟

1. 使用乾淨流動的水（溫水或冷水）將雙手打溼，將水龍頭關起並塗抹肥皂。
2. 搓揉沾有肥皂的雙手使您的雙手都沾滿肥皂泡沫。使用肥皂泡沫清洗您的手背、指間以及指甲縫。
3. 搓揉您的雙手至少 20 秒鐘。需要計時器嗎？哼唱「生日快樂」歌重頭到尾兩次。
4. 在乾淨流動的水下徹底沖洗您的雙手。
5. 使用乾淨的毛巾將手擦乾或者讓手風乾。

透過 [cdc.gov/handwashing](https://www.cdc.gov/handwashing) 網站進一步瞭解正常洗手方式。



# HealthTALK

2020 春季



## 我们会说您的语言。

我们提供免费的语言服务，帮助您与我们沟通。我们可以用英语之外的其他语言向您发送信息，也可以将字体调大。您可以申请一位译员。如需寻求帮助，请通过会员身份卡背面的电话号码免费致电会员服务中



## 出院回家。

您住过院或去过急诊室 (ER) 吗?如果答案为是，那么在回家之前接受后续指导是很重要的。请确保您了解医院对您的要求。如果不了解，可以提问。您可以邀请您信任的人一起聆听指导，以便他们也了解您应该做什么。

出院回家后，请立即与您的医生预约。赴约时带上您的后续指导和药物，并和您的医生分享。正确的后续指导可以避免您再次去医院或急诊室就诊。



# 您的健康伙伴。

## 如何选择正确的 PCP。

您的初级医疗提供者 (PCP) 向您提供健康保健服务或对该服务进行协调。您可以约见您的 PCP 以进行健康检查、免疫接种或重要筛查。您的 PCP 还可以通过提供有助于减肥或戒烟的工具，帮助您过上更健康的生活。请确保会员身份卡上的提供者姓名与您首选的 PCP 姓名相一致。

您会希望在与 PCP 交谈时觉得自在。而且，您需要的 PCP 应该有适合您就诊的办公地点和时间。您还可能希望您的 PCP 会说您的语言或了解您的文化。您也有可能更倾向于一名男性或女性 PCP。

青少年与儿童的健康保健需求是不同的。也许，是时候为您的青少年孩子换一名专为成年人治疗的医生了。您的女儿可能需要一名女性健康提供者，如妇产科医生。

请确保您的首选 PCP 是您会员身份卡上注明的提供者。如果不是，请通过身份卡背面的电话号码免费致电会员服务中心。

您在一年内有 3 次无理由更换 PCP 的机会，如果有充分的理由，您可以通过联系会员服务中心更频繁地更换 PCP。



您还可以通过网络或电话了解有关计划提供者的更多信息。可为您提供提供的信息包括：

- 地址和电话。
- 资格证明。
- 专科。
- 委员会认证。
- 会讲的语言。
- 医学院或实习期情况（仅通过电话）。



**需要新的医生?** 如果需要新的 PCP，请访问 [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)。或通过会员身份卡背面的电话号码免费联系我们。



## 手册内容。

您看过会员手册吗?该手册是获取信息的主要来源。它向您讲述了如何使用您的计划。它说明了：

- 您的会员权利和责任。
- 您享受的福利和服务。
- 您不享受的福利和服务（排除条款）。
- 您可能支付的健康保健费用。
- 如何找到网络内提供者。
- 您的处方药福利是如何发挥作用的。
- 外出时如果需要医疗服务该怎么办。
- 何时以及如何从网络外提供者处获得医疗服务。
- 获得初级医疗、非办公时间的医疗服务、行为健康医疗、专科医疗、医院医疗服务和紧急医疗服务的地点、时间和方式。
- 我们的隐私政策。
- 收到账单后该怎么办。
- 如何投诉或对承保决定提出申诉。
- 如何申请一位译员或获得其他语言或翻译方面的帮助。
- 计划如何确定新的疗法或技术是否在承保范围之内。
- 如何举报欺诈和暴力。



**一切尽在掌握。** 您可以访问 [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) 在线阅读会员手册。或通过会员身份卡背面的电话号码免费致电会员服务中心，索取一份免费的手册。

# 了解您的药物补贴。

访问我们的网站 [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), 了解您的处方药补贴。它包括以下信息：

1. 什么药物在承保范围内。有一份承保药物清单。您可能需要用非专利药来代替品牌药。
2. 在哪里可以获得处方药。您可以在附近找到接受您的保险计划的药房。您或许还可以通过邮购获得某些药物。
3. 可能适用的规则。有些药可能只在特定情况下才被纳入承保范围。例如，您可能需要先尝试使用其他药物。（这被称为阶梯疗法。）或者您可能需要 UnitedHealthcare 的批准才能使用某种药物。（这被称为事先授权。）您能获取的某些药物的数量也有限制。
4. 您要支付的费用。您可能需要支付处方药的共付额。



**查一查。** 请访问 [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), 查询有关您的药物补贴的信息。或通过会员身份卡背面的电话号码免费致电会员服务中心。



# 给您正确的医疗服务。

## 我们如何作出承保范围裁决。

UnitedHealthcare Community Plan 会进行医疗服务使用情况管理 (UM)。所有的管理式医疗保健计划都会采用这种方法。这样可以确保我们的会员能够在正确的时间和地点获得正确的医疗服务。

如果医疗服务未达到指导原则的要求，医生会对申请进行审查。审查结果基于医疗、服务以及您的福利。我们不会因医生或员工拒绝提供服务而给其奖励。我们不会为服务质量不达标的人员支付报酬。

会员和医生有权对被否决的申请提出申诉。 否决信会告诉您如何申诉。

**遇到问题?** 您可以告诉我们的员工。他们在正常 8 小时工作时间内都可以为您服务。如果您需要留言，有人会给您回电。如果需要，您可以使用文本电话 / 电传服务和语言帮助。只需通过会员身份卡背面的电话号码免费致电会员服务中心即可。

# 您的健康，我们的牵挂。

## 志愿者项目帮助您管理您的健康。

UnitedHealthcare Community Plan 提供帮助您保持健康的项目和服务。我们还提供有助于更好地管理疾病和其他医疗需求的服务。这些服务是我们 Population Health 项目的组成部分。它们包括：

- 健康教育与提醒。
- 孕期支持和教育。
- 对物质使用障碍的支持。
- 有助于满足您复杂健康需求的项目（医疗服务管理者与您的医生和其他外部机构合作）。

这些项目都是无偿的。免费向您提供。您可以选择随时终止任何项目。



**注意啦。**请访问 [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), 查询关于网络内医生的更多信息。您还可以了解有关我们向您提供的福利、项目和服务的更多信息。如果您想转到我们的案例管理项目，请通过身份卡背面的电话号码免费致电会员服务中心。



## 安全有保障。

我们很重视您的隐私。我们非常注重保护您家人的受保护的健康信息 (PHI)。我们也会保护您的财务信息 (FI)。我们使用 PHI 和 FI 来运营我们的业务。这些信息有助于我们为您提供产品、服务和信息。

我们保护口头的、书面的和电子版的 PHI 和 FI。我们的规章规定了如何确保 PHI 和 FI 的安全。我们要确保没有人误用这些信息。我们在使用这些信息时也非常谨慎。我们的政策解释了：

- 我们会如何使用 PHI 和 FI。
- 我们在什么情况下会与他人分享 PHI 和 FI。
- 您对家人的 PHI 和 FI 拥有什么权利。



**欢迎了解。**您可以在会员手册中阅读我们的隐私政策。也可以访问

[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) 在线阅读。您也可以通过会员身份卡背面的电话号码免费致电会员服务中心，我们会给您寄一份纸质版本。如果隐私政策有变，我们会寄一份通知给您。



## 掌握主动。

### 与您的提供者会面前做好准备。

与您的提供者会面前应做好准备，这能帮助您最大程度地从中获益。这还能确保您的提供者知晓您所接受的医疗服务。您可以通过以下方法来管理您的健康保健服务：

- 与提供者会面之前，想一想您希望从这次见面中获得什么。试着把注意力集中在您最需要帮助的 3 件事上。
- 告诉提供者您定期服用的任何药物或维生素。带上一份书面清单。或直接把药物带上。
- 告诉提供者您去见的其他提供者（如果有的话）。包括行为健康服务提供者。提及他们为您开具的任何药物或治疗。还要带上您做过的所有检查的结果复印件。





# 青少年时期。

## 体检对于青少年很重要。

体检有助于孩子在任何年龄都能保持健康。对于不满 13 岁的儿童和 13 至 19 岁的青少年，每年都应该找医生进行一次体检。与医生的会面可确保您的孩子健康成长。医生会测量您孩子的体重指数 (BMI)。BMI 通过身高和体重来判断孩子的体重是过重还是过轻。

医生和您的孩子可以就有风险的行为进行讨论。这包括物质的使用和安全。有关性健康的讨论也包括在内。另外，您的孩子将会接受任何所需的注射或检查。

当孩子 9 岁以后，要接受另一轮的注射。我们建议大多数 11 至 12 岁的儿童接种 Tdap、HPV 和脑膜炎球菌疫苗。此外，青少年在 16 岁时需要接种脑膜炎球菌疫苗。

**获得指导。** 我们可以向您提供预防保健指南。该文档说明了需要在何时进行何种检查和注射。请访问 [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)，或通过会员身份卡背面的电话号码免费致电会员服务，获取纸质版本。

## 健康成长。

按时与儿童的初级医疗提供者 (PCP) 见面，为儿童做健康检查很重要。健康检查可以被称为体检或早期和定期筛查、诊断及治疗 (EPSDT)。随着年龄的增长，儿童需要进行定期的健康检查，以确保健康。他们还需要接受铅水平和听力方面的筛查，确保发育正常。

### 铅水平筛查。

铅通常存在于老房子的管道或油漆中。如果儿童吸入或吞入了铅，可能会导致铅中毒。铅中毒可导致儿童生长缓慢或发育不良。专家建议在 1 岁和 2 岁时进行铅水平测试。测试可以通过几滴血的检测完成。

### 听力筛查。

该筛查可以显示您的孩子是否有听力缺陷。听力筛查没有痛感。儿童应该在 1 个月大之前进行听力筛查。如果您的宝宝没有通过筛查，您需要在他们 3 个月大的时候安排一次全面的听力测试。

### 发育和自闭症筛查。

这些筛查和测试可以确保孩子们发育正常。您需要回答关于您孩子的问题，或者让您的孩子做一个简短的测试。这些筛查着眼于您的孩子在以下方面的发育：

- 运动。
- 语言。
- 行为。
- 思维。
- 情感。

专家建议儿童进行发育检查的时间点为：

- 9 个月。
- 18 个月。
- 24 或 30 个月。

**避开高峰期。** 如果您的孩子该体检了，那么今天就打电话预约。不要等到夏天，那个时候儿科医生办公室都很忙。赴约时请带上任何您需要填写的学校、运动或夏令营表格。





## 相关资源。

**会员中心** :可使用任何语言寻找医生、询问福利问题或进行投诉 (免费)。

**美国医疗补助计划 (Medicaid)/ 儿童健康保险计划 (CHIP) : 1-800-493-4647, 电传 711**  
**Wellness4Me 计划 : 1-866-433-3413, 电传 711**

**基本保健计划 (Essential Plan) :**  
**1-866-265-1893, 电传 711**

**我们的网站** :随时随地查找服务提供者、阅读会员手册或查看会员身份卡。

[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)

**Quit For Life®** :获得戒烟帮助 (免费)。  
[quitnow.net](http://quitnow.net)

**Healthy First Steps®** :在孕期获得支持 (免费)。  
**1-800-599-5985, 电传 711**

**KidsHealth®** :获取关于儿童健康方面的可靠信息。  
[KidsHealth.org](http://KidsHealth.org)

**想要接收电子信息吗?**请拨打会员身份卡背面的号码, 致电会员服务, 并提供您的电子邮件地址 (免费)。

# 一流的品质。

## 我们的质量改进成果。

UnitedHealthcare Community Plan 制定了一个质量改进计划。我们的目标是为会员提供更好的护理和服务。

每年我们都会报告工作进展情况。去年, 我们的目标之一是让更多患有糖尿病的成年会员接受 HbA1c 血检和视网膜扫描。我们向会员发送信息, 并提醒他们定期与医生会面对控制糖尿病的重要性。我们发现, 在 2019 年, 有更多的会员进行了 HbA1c 血检和眼科检查。

我们去年的另一个目标是: 增加接受年度体检的儿童人数。我们希望今年的情况能有更大的改善, 让更多的孩子接受铅水平筛查、疫苗接种和年度体检。我们还希望提高来年接受宫颈癌和乳腺癌筛查的会员比例。我们会给会员打电话提醒他们。

我们每年也对会员进行调查。我们想了解我们在多大程度上满足了他们的需求。我们 2019 年的调查显示: 大多数会员对医生的评价都很高。在来年, 我们将继续努力, 提升会员对医生以及对他们的整体健康保健的评价。我们还希望确保会员在需要的时候可以得到所需的护理。我们向医生们提供了关于会员偏好的情况说明书, 以便他们更好地为会员服务。



**质量至关重要。** 想要获取更多关于我们质量改进计划的信息?请通过会员身份卡背面的电话号码免费致电会员中心。

## 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**

Phone: **1-800-493-4647, TTY 711**

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 1-800-368-1019, 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
توجہ 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**

Teléfono: **1-800-493-4647, TTY 711**

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 1-800-368-1019, 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.