



# Health Talk

Hành trình của quý vị để có sức khỏe tốt hơn



Mùa xuân 2023

United  
Healthcare  
Community Plan

## Nhu cầu giao tiếp

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 điện cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại trên Trang 6.

Hướng dẫn chăm sóc

## Dịch vụ chăm sóc tốt nhất

**Những công cụ giúp chăm sóc sức khỏe tốt hơn**

Chúng tôi mang đến cho nhà cung cấp công cụ để họ có thể chăm sóc tốt nhất cho các thành viên của chúng tôi. Đây là những công cụ hướng dẫn thực hành lâm sàng. Những công cụ này chia sẻ các phương pháp hay nhất về cách kiểm soát bệnh tật và tăng cường sức khỏe.

Các hướng dẫn đề cập tới cách chăm sóc nhiều loại bệnh lý và tình trạng sức khỏe, chẳng hạn như tiểu đường, huyết áp cao và trầm cảm. Ngoài ra, những hướng dẫn này còn tư vấn về cách giữ gìn sức khỏe thông qua chế độ ăn uống lành mạnh, tập thể dục hợp lý và các loại vắc-xin phù hợp. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang [uhcprovider.com/cpg](http://uhcprovider.com/cpg).



iStock.com/freemixer

Công bằng trong vấn đề sức khỏe

# An toàn và bảo mật

**Cách chúng tôi sử dụng và bảo vệ ngôn ngữ cũng như dữ liệu văn hóa**

Chúng tôi tiếp nhận thông tin về quý vị. Đó có thể là thông tin về chủng tộc, nguồn gốc dân tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục của quý vị. Dữ liệu này và các thông tin cá nhân khác của quý vị là thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI). Chúng tôi có thể chia sẻ những thông tin này với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị như một phần của việc điều trị, thanh toán và hoạt động. Điều này giúp chúng tôi đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Sau đây là một số ví dụ về cách chúng tôi có thể sử dụng những thông tin này để cải tiến dịch vụ:

- Để tìm những lỗ hổng trong dịch vụ chăm sóc
- Để giúp quý vị bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh
- Để thiết lập các chương trình đáp ứng nhu cầu của quý vị
- Để cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết (các) 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 thông tin này như tất cả các PHI khác. Chỉ nhân viên cần sử dụng dữ liệu này mới có thể truy cập vào dữ liệu. Các tòa nhà và máy tính của chúng tôi đều được bảo mật. Mật khẩu máy tính và các phương thức bảo vệ hệ thống khác sẽ giữ an toàn cho dữ liệu của quý vị.

Để tìm hiểu thêm về cách chúng tôi bảo vệ dữ liệu văn hóa của quý vị, hãy truy cập trang [uhc.com/about-us/rel-collection-and-use](https://uhc.com/about-us/rel-collection-and-use). Để biết thêm thông tin về chương trình công bằng trong vấn đề sức khỏe của chúng tôi, hãy truy cập trang [unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html](https://unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html).

### Phúc lợi của chương trình

## Chăm sóc cho quý vị

Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần khi quý vị cần. Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc đi tới văn phòng của nhà cung cấp, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Chương trình sức khỏe của chúng tôi cung cấp các phúc lợi về vận chuyển để đưa quý vị đến các cuộc hẹn. Hãy gọi Dịch vụ thành viên theo số điện thoại trên Trang 6 để tìm hiểu thêm.

Nếu cần gặp nhà cung cấp ngay lập tức, quý vị có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc ngoài giờ tại các trung tâm chăm sóc khẩn cấp. Ngoài ra, chúng tôi còn có dịch vụ NurseLine hoạt động 24/7 mà quý vị có thể gọi bất cứ lúc nào. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ khám sức khỏe từ xa.

Để tìm nhà cung cấp hoặc trung tâm chăm sóc khẩn cấp ở gần quý vị, hãy truy cập trang [connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state](https://connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state). Quý vị cũng có thể dùng ứng dụng UnitedHealthcare.



istock.com/sturti

### Sổ tay thành viên

## Thông tin tổng hợp về chương trình sức khỏe của quý vị

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 sơ kỳ, 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 hay 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 [myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg](https://myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg). Quý vị cũng có thể gọi Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí trên Trang 6 để yêu cầu cung cấp một bản sao.

Thuốc kê đơn

# Các phúc lợi về thuốc dành cho quý vị

## Những thông tin quý vị cần biết

Hãy truy cập trang web của chúng tôi để tìm hiểu các phúc lợi về thuốc dành cho quý vị. Trang web này cung cấp thông tin về:

- 1. Các loại thuốc được bao trả.** Có danh sách các loại 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.



istock.com/Picofranz



**Tra cứu thông tin.** Quý vị có thể tìm thông tin liên quan đến các phúc lợi về thuốc dành cho mình trên trang

[myuhc.com/communityplan/pharmaciesandr](https://myuhc.com/communityplan/pharmaciesandr).

Quý vị cũng có thể gọi Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí trên Trang 6.



Quản lý dịch vụ y tế

## Dịch vụ chăm sóc phù hợp

Quản lý dịch vụ y tế (UM) giúp đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc và các dịch vụ phù hợp khi quý vị cần. Đội ngũ nhân viên UM của chúng tôi đánh giá các dịch vụ mà nhà cung cấp của quý vị yêu cầu. Họ so sánh dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ mà nhà cung cấp của quý vị yêu cầu dựa trên hướng dẫn thực hành lâm sàng. Họ cũng so sánh những dịch vụ được yêu cầu dựa trên phúc lợi của quý vị.

Khi dịch vụ chăm sóc không thuộc gói phúc lợi của quý vị thì dịch vụ đó sẽ bị từ chối. Dịch vụ đó cũng có thể bị từ chối khi không đáp ứng các hướng dẫn thực hành lâm sàng. Chúng tôi không trả lương hoặc thưởng cho các nhà cung cấp dịch vụ hay nhân viên của mình để từ chối dịch vụ hoặc chấp nhận ít dịch vụ chăm sóc hơn. Nếu dịch vụ chăm sóc bị từ chối, quý vị và nhà cung cấp của quý vị có quyền khiếu nại. Thư hướng dẫn khiếu nại sẽ cho quý vị biết cách khiếu nại.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, hãy gọi Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí trên Trang 6. Có dịch vụ TTY và hỗ trợ ngôn ngữ nếu quý vị cần.

## Chăm sóc sức khỏe: Chăm sóc phòng ngừa để giữ gìn sức khỏe

### Dịch vụ chăm sóc chính

## Tự đảm đương

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 4 cách quý vị có thể tự đảm đương việc chăm sóc sức khỏe của mình:

- 1. Trước khi đi, hãy nghĩ đến những điều mà quý vị muốn đạt được thông qua chuyến gặp gỡ.** Tập trung vào 3 điều mà quý vị cần trợ giúp nhất.
- 2. Cho nhà cung cấp biết các loại thuốc hoặc vitamin mà quý vị sử dụng.** Mang theo danh sách thuốc viết tay. Quý vị cũng có thể mang

theo thuốc đang sử dụng. Cho biết ai là người đã kê đơn cho quý vị.

- 3. Cho nhà cung cấp biết về các nhà cung cấp khác mà quý vị gặp gỡ.** Nêu ra cả những nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi. Mang theo bản sao của bất kỳ kết quả xét nghiệm hay kế hoạch điều trị nào từ các nhà cung cấp khác.
- 4. Nếu quý vị đang ở trong bệnh viện hoặc phòng cấp cứu (ER), hãy gặp nhà cung cấp của quý vị càng sớm càng tốt sau khi quý vị về nhà.** Chia sẻ hướng dẫn xuất viện của quý vị với họ. Việc thực hiện đúng các bước chăm sóc tiếp theo có thể giúp quý vị không phải quay trở lại bệnh viện hoặc phòng cấp cứu.

### Những công cụ hỗ trợ sức khỏe

## Giữ gìn sức khỏe

### Các chương trình giúp kiểm soát 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. Những dịch vụ này 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 những nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp (nhà quản lý dịch vụ chăm sóc làm việc với nhà cung cấp của quý vị và các cơ quan khác ở bên ngoài)

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.



**Tìm hiểu thêm.** Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các chương trình và dịch vụ của chúng tôi trên trang [myuhc.com/communityplan/healthwellness](https://myuhc.com/communityplan/healthwellness). Nếu quý vị muốn giới thiệu chương trình quản lý hồ sơ của chúng tôi, hãy gọi Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí trên Trang 6.



iStock.com/Nattakorn Maneera

**Nguồn trợ giúp thành viên**

## Dành riêng cho quý vị

Chúng tôi muốn giúp quý vị tận dụng tối đa chương trình sức khỏe của mình một cách dễ dàng nhất có thể. Là thành viên của chúng tôi, quý vị sẽ được hưởng nhiều dịch vụ và phúc lợi.

**Dịch vụ thành viên:** Nhận trợ giúp về các câu hỏi và thắc mắc của quý vị. Tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc trung tâm chăm sóc khẩn cấp, đặt câu hỏi về phúc lợi hoặc nhận trợ giúp về đặt lịch hẹn, bằng bất kỳ ngôn ngữ nào (số điện thoại miễn phí).

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

**Trang web của chúng tôi:** Trang web của chúng tôi lưu giữ tất cả thông tin sức khỏe của quý vị ở một nơi. Quý vị có thể tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, xem các phúc lợi hoặc thẻ ID thành viên của mình, bất kể quý vị đang ở đâu.

**myuhc.com/communityplan**

**Ứng dụng UnitedHealthcare:**

Truy cập thông tin về chương trình sức khỏe của quý vị mọi lúc, mọi nơi. Xem chương trình bảo hiểm và các phúc lợi dành cho quý vị. Tìm các nhà cung cấp trong mạng lưới ở gần. Xem thẻ ID thành viên của quý vị, nhận chỉ đường đến văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ và nhiều tiện ích khác.

**Tải xuống trên the App Store hoặc Google Play**

**NurseLine:** Nhận dịch vụ tư vấn miễn phí 24/7 về sức khỏe từ y tá (số điện thoại miễn phí).

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



istock.com/vernonwiley

**Quit For Life:** Nhận trợ giúp bỏ thuốc lá miễn phí dành cho quý vị (số điện thoại miễn phí).

**1-866-784-8454, TTY 711  
quitnow.net**

**Vận chuyển:** Hãy gọi Dịch vụ thành viên để hỏi về các chuyến đi đến và từ địa điểm thăm khám cũng như hiệu thuốc của quý vị. Chúng tôi sẽ cố gắng đưa quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ ưu tiên ở gần nhất trong khoảng cách hợp lý bằng cách ít tốn kém nhất hiện có.

**1-866-726-1472**

**Quản lý dịch vụ chăm sóc:**

Chương trình này dành cho các thành viên có bệnh mãn tính và nhu cầu phức tạp. Quý vị có thể nhận các cuộc gọi điện thoại, dịch vụ thăm khám tại nhà, chương trình giáo dục về sức khỏe, giới thiệu đến các nguồn trợ giúp trong cộng đồng, nhắc nhở cuộc hẹn, hỗ trợ vận chuyển và nhiều tiện ích khác (số điện thoại miễn phí).

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

**Live and Work Well:** Tìm các bài viết, công cụ tự chăm sóc, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cũng như các nguồn trợ giúp về sức khỏe tâm thần và sử dụng chất gây nghiện.

**liveandworkwell.com**

**Assurance Wireless:** Nhận dữ liệu tốc độ cao không giới hạn, biên bản và tin nhắn mỗi tháng. Được tặng miễn phí một chiếc điện thoại thông minh Android.

**assurancewireless.com/  
partner/buhc**

**Healthy First Steps®:** Nhận hỗ trợ trong suốt thai kỳ của quý vị cũng như phần thưởng cho dịch vụ chăm sóc tiền sản kịp thời và chăm sóc trẻ sơ sinh chu đáo (số điện thoại miễn phí).

**1-800-599-5985, TTY 711  
uhhealthyfirststeps.com**

**Sanvello:** Ứng dụng sức khỏe và thể chất này có các nguồn trợ giúp như hành trình có hướng dẫn, công cụ ứng phó và hỗ trợ của cộng đồng. Hãy tải ứng dụng này xuống. Tạo một tài khoản. Chọn "upgrade through insurance" (nâng cấp thông qua bảo hiểm). Tìm và chọn UnitedHealthcare. Nhập thông tin trên thẻ ID thành viên của bạn.

**sanvello.com**

**Số hóa:** Đăng ký email, tin nhắn văn bản và tệp kỹ thuật số để nhận thông tin sức khỏe của quý vị nhanh hơn.

**myuhc.com/communityplan/  
preference**

**Đường dây nóng về khủng hoảng:**

Hãy gọi điện khi bạn đang bị khủng hoảng về sức khỏe hành vi. Dịch vụ này hoạt động 24/7. Ngay khi giải quyết xong tình huống khẩn cấp, chúng tôi sẽ kết nối quý vị với dịch vụ điều trị và các dịch vụ hỗ trợ khác.

**1-866-232-1626, TTY 711**

## English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Traditional Chinese

注意：如果您說中文，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-866-675-1607**，或聽障專線 **TTY 711**。

## French

ATTENTION: Si vous parlez français, vous pouvez obtenir une assistance linguistique gratuite. Appelez le **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم **1-866-675-1607، الهاتف النصي 711.**

## Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-866-675-1607, TTY 711.**

## German

HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachendienste zur Verfügung. Wählen Sie: **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Korean

참고: 한국어를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-866-675-1607, TTY 711** 로 전화하십시오.

## Japanese

ご注意：日本語をお話しになる場合は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。電話番号 **1-866-675-1607**、または **TTY 711**。

## Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Portuguese

ATENÇÃO: Se fala português, é-lhe disponibilizado um serviço gratuito de assistência linguística.  
Ligue **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Laotian

ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວແມ່ນມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃຫ້ແກ່ທ່ານ.  
ໂທຫາ **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Urdu

توجہ فرمائیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے زبانی اعانت کی خدمات، مفت دستیاب ہیں۔ کال کریں  
**TTY 711، 1-866-675-1607**

## Persian (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت نمی‌کنید، خدمات ترجمه زبان به صورت رایگان به شما ارائه خواهد شد. با  
**TTY 711، 1-866-675-1607** تماس بگیرید.

## Thai

โปรดทราบ : หากท่านพูดภาษาไทย จะมีบริการให้ความช่วยเหลือด้านภาษาแก่ท่านฟรีโดยไม่มีค่าใช้จ่าย  
โทร **1-866-675-1607, TTY 711.**