



Health Talk

Hành trình của quý vị để có sức khỏe tốt hơn

iStock.com/AsiaVision



Mùa xuân 2024

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 thông 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, các hướng dẫn này còn tư vấn về cách giữ gìn sức khỏe thông qua chế độ ăn uống lành mạnh, việc tập luyện hợp lý và các loại vắc-xin phù hợp. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang uhcprovider.com/cpg.

UnitedHealthcare Community Plan
3838 N Causeway Blvd, Ste. 2500
Metairie, LA 70002

UNHC-114-LA-CAID-VIETNAMESE
CSLA24MD0169797_000



istock.com/VioletaStoimenova

Công bằng trong vấn đề sức khỏe

An toàn và bảo mật

Cách chúng tôi sử dụng và bảo vệ các nhu cầu xã hội, văn hóa và ngôn ngữ

UnitedHealthcare® hỗ trợ điều phối dịch vụ chăm sóc dành cho quý vị từ tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Để làm vậy, chúng tôi nhận và chia sẻ thông tin quan trọng về quý vị. Đó có thể là thông tin về chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới, xu hướng tính dục và các nhu cầu xã hội 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://www.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://www.unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html).

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 thông tin dịch vụ viên hoặc nhận sự trợ giúp khác về ngôn ngữ hay dịch thuật
- Cách chương trình quyết định về việc liệu các dịch vụ điều trị hoặc công nghệ mới có được bao trả hay không
- 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.

Quý vị cũng có thể gọi điện cho Dịch Vụ Thành Viên theo số điện thoại miễn phí trên Trang 6 để yêu cầu cung cấp một bản sao.



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 cho 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. Quý vị cũng có thể dùng ứng dụng UnitedHealthcare.

Các phúc lợi về thuốc dành cho quý vị

Những thông tin quý vị cần biết

UnitedHealthcare sẽ hợp tác với Magellan Medicaid Administration (MMA) để cung cấp cho quý vị các phúc lợi về nhà thuốc. Đối với tất cả các câu hỏi liên quan đến nhà thuốc, quý vị có thể liên hệ với MMA theo số **1-800-424-1664**, 24/7.

- **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.
- **Nơi nhận thuốc kê đơn.** Quý vị có thể tìm một nhà thuốc ở gần và có chấp nhận chương trình của quý vị.
- **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.
- **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/Lyndon Stratford



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/pharmaciesandrx.



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.

Giữ gìn sức khỏe

Những 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 chương trình bất kỳ vào bất cứ 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. Nếu quý vị muốn giới thiệu chương trình quản lý hồ sơ của chúng tôi, hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số điện thoại miễn phí trên Trang 6.



istock.com/Moyo Studio

Dịch vụ chăm sóc ban đầu

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. Hoặc 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.



istock.com/Mindful Media

Nguồn trợ giúp thành viên

Dành 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 ở đâu.

myuhc.com/communityplan

Ứng dụng UnitedHealthcare: Truy cập thông tin về chương trình sức khỏe của quý vị khi đang di chuyển. Xem bảo hiểm và phúc lợi của 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 hơn thế nữa.

Tải xuống từ 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

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/uhclacommunityplan

Vận chuyển: Gọi điện để hỏi về các chuyến đi đến và từ địa điểm thăm khám và hiệu thuốc của quý vị. Để đặt lịch đi xe, hãy gọi điện trước cuộc hẹn ít nhất là 2 ngày.

1-866-726-1472, TTY 711

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 hơn thế nữa (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

uhchealthyfirststeps.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 quý vị 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



UnitedHealthcare Community Plan does not discriminate on the basis of race, ethnicity, color, religion, marital status, sex, sexual orientation, age, disability, national origin, veteran status, ancestry, health history, health status or need for health services. We're glad you are a member of UnitedHealthcare Community Plan.

If you think you were treated unfairly because of your race, ethnicity, color, religion, marital status, sex, sexual orientation, age, disability, national origin, veteran status, ancestry, health history, health status or need for health services, 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 Member Services at **1-866-675-1607**, TTY **711**, 7 a.m.–7 p.m., Monday–Friday.

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

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 **1-866-675-1607**, TTY **711**, 7 a.m.–7 p.m., Monday–Friday.

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 مجانًا. 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.**