



HealthTALK

MÙA XUÂN 2018

 **UnitedHealthcare**[®]
Community Plan

Health4Me™

Quý vị có ứng dụng di động UnitedHealthcare **Health4Me**™ không? **Health4Me** có nhiều tính năng giống nhau như mạng lưới hội viên an toàn của quý vị là myuhc.com/CommunityPlan. Quý vị có thể xem thẻ hội viên tín số, tìm bác sĩ trong hệ thống và các trung tâm chăm sóc cần gấp, xem quyền lợi và nhiều thứ nữa. Tải ứng dụng **Health4Me** ngay hôm nay từ cửa hàng App hay Google Play.

Hãy tự lo.

Chuẩn bị đi khám người chăm sóc sức khỏe.

Chuẩn bị cho lần khám với người chăm sóc để tận dụng những quyền lợi. Nên chắc chắn là người chăm sóc của quý vị biết tất cả chăm sóc quý vị đang có. Đây là cách quý vị có thể tự chăm sóc sức khỏe mình:

1. Trước khi đi thì phải biết những gì quý vị muốn thực hiện trong lần khám. Ráng chăm chú vào ba điều chánh quý vị cần.
2. Cho người chăm sóc của quý vị biết bất cứ loại thuốc hoặc thuốc bổ nào quý vị thường xuyên dùng. Mang theo một danh sách đã viết ra. Mang theo thuốc với mình.
3. Cho người chăm sóc của quý vị biết về những người chăm sóc khác quý vị đã khám với họ. Gồm cả người chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. Cho biết thuốc hay chữa trị nào họ đã biên toa cho quý vị. Quý vị cũng mang theo bản kết quả của bất cứ thử nghiệm nào của quý vị.



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

AMC-046-LA-CAID-VT

Công bằng về sức khỏe.

Cách chúng tôi sử dụng và bảo vệ dữ liệu về văn hóa của quý vị.

Chúng tôi nhận dữ liệu văn hóa về quý vị. Dữ liệu này có thể bao gồm chủng tộc, dân tộc và ngôn ngữ sử dụng của quý vị. Chúng tôi sử dụng thông tin này để có thể đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng thông tin để cải tiến các dịch vụ cung cấp bằng cách:

- Tìm thiếu sót trong chăm sóc.
- Giúp quý vị bằng các ngôn ngữ khác.
- Tạo các chương trình đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Cho người chăm sóc sức khỏe biết ngôn ngữ của quý vị.

Chúng tôi không dùng dữ liệu này để từ chối bao trả hay hạn chế quyền hạn. Chúng tôi bảo vệ thông tin này. Chúng tôi hạn chế người nào có thể xem dữ liệu văn hóa của quý vị.

Tìm hiểu thêm. Quý vị có muốn biết thêm về các chương trình công bằng về sức khỏe không? Vào uhc.com/about-us/health-equity. Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai–thứ Sáu, từ 7:00 sáng tới 7:00 tối, để biết thêm thông tin.

Biết quyền lợi về thuốc của quý vị.

Hãy đến mạng lưới của chúng tôi để biết quyền lợi thuốc theo toa của quý vị. Mạng lưới có các thông tin về:

- 1. Thuốc nào được bao trả.** Có một danh sách thuốc được bao trả. Quý vị có thể cần dùng thuốc chung loại thay cho thuốc có nhãn hiệu.
- 2. Mua thuốc theo toa ở đâu.** Quý vị có thể tìm tiệm thuốc tây nào gần nhà nhận chương trình của quý vị. Quý vị cũng có thể lấy một số được phẩm qua bưu điện.
- 3. Các luật định có thể áp dụng.** Một số thuốc chỉ được bao trả trong vài trường hợp. Thí dụ, quý vị có thể cần phải thử dùng trước được phẩm khác. (Điều này gọi là trị liệu từng bước). Hoặc quý vị có thể cần phải được UnitedHealthcare chấp thuận cho dùng một được phẩm. (Điều này gọi là xin phép trước). Cũng có thể có giới hạn lượng thuốc quý vị muốn lấy đối với một số được phẩm.
- 4. Bất cứ chi phí nào cho quý vị.** Quý vị có thể trả tiền đồng trả cho toa thuốc.

Tìm thông tin. Tìm thông tin về quyền lợi thuốc của quý vị tại myuhc.com/CommunityPlan. Hoặc, gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai–thứ Sáu, từ 7:00 sáng tới 7:00 tối.



Cộng sự chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Bác sĩ chăm sóc chánh (primary care provider, hay PCP) sẽ cung cấp hay điều phối chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Vị này là cộng sự chăm sóc sức khỏe của quý vị. Điều quan trọng là vị PCP này phù hợp với quý vị.

Quý vị cần phải thấy thoải mái với PCP của mình. Quý vị cần PCP có địa điểm văn phòng và giờ làm việc phù hợp với quý vị. Quý vị có thể muốn có PCP nói được ngôn ngữ hoặc hiểu rõ văn hóa của quý vị. Quý vị có thể muốn PCP là đàn ông hay phụ nữ.

Trẻ vị thành niên có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe khác hơn là trẻ nhỏ. Có thể đến lúc để con vị thành niên của quý vị đổi người chăm sóc chánh chuyên chữa trị cho người lớn. Con gái của quý vị có thể cần người chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ như bác sĩ Phụ/Sản Khoa (OB/GYN).

Nếu PCP không phù hợp với quý vị thì có thể đổi PCP vào bất cứ lúc nào. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về người chăm sóc trong chương trình, qua cách trực tuyến hay qua điện thoại. Thông tin có sẵn bao gồm:

- Địa chỉ và số điện thoại.
- Năng lực.
- Chuyên khoa.
- Chứng nhận của hội đồng.
- Ngôn ngữ sử dụng.
- Trường y khoa và nơi thực tập (chỉ qua điện thoại).

Xem xét kỹ. Vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc sử dụng ứng dụng **Health4Me** để tìm một PCP mới. Hoặc gọi cho chúng tôi theo số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai–thứ Sáu, từ 7:00 sáng tới 7:00 tối.



Phẩm chất hàng đầu.

Kết quả cải tiến phẩm chất.

UnitedHealthcare Community Plan có một chương trình Cải Tiến Phẩm Chất. Chương trình này chăm sóc và phục vụ hội viên tốt hơn.

Mỗi năm chúng tôi báo cáo chúng tôi thực hiện tốt ra sao. Năm rồi, một trong những mục tiêu của chúng tôi là tăng số trẻ em được kiểm tra sức khỏe hàng năm. Chúng tôi gửi cho hội viên thông tin về tầm quan trọng khi cho trẻ khám bác sĩ mỗi năm để chúng ngừa và khám sàng lọc. Chúng tôi vẫn muốn cải tiến lãnh vực này. Trong năm tới, chúng tôi muốn có nhiều hội viên hơn được các dịch vụ:

- Khám phòng ngừa.
- Chủng ngừa.
- Khám sức khỏe.

Chúng tôi cũng làm cuộc khảo sát hội viên hàng năm. Chúng tôi muốn biết mức độ chúng tôi đáp ứng nhu cầu của hội viên tốt ra sao. Cuộc khảo sát 2017 cho thấy điểm số cao hơn về cách hội viên đánh giá chăm sóc sức khỏe của họ. Trong năm tới, chúng tôi sẽ cải tiến cách hội viên đánh giá bác sĩ của họ. Chúng tôi đã cung cấp cho bác sĩ tờ hướng dẫn về những điều hội viên muốn để họ có thể phục vụ hội viên tốt hơn.

Biết tất cả. Quý vị muốn biết thêm về chương trình Cải Tiến Phẩm Chất của chúng tôi không? Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí

1-866-675-1607, TTY 711, thứ Hai–thứ Sáu, từ 7:00 sáng tới 7:00 tối.

Quyền riêng tư cá nhân của quý vị là điều quan trọng.

Chúng tôi rất tôn trọng quyền riêng tư cá nhân của quý vị. Chúng tôi rất cẩn thận với thông tin sức khỏe được bảo vệ (protected health information, hay PHI) của gia đình quý vị. Chúng tôi cũng bảo vệ thông tin tài chính (financial information, hay FI) của quý vị. Chúng tôi dùng PHI và FI để lo việc kinh doanh. Chúng tôi dùng những thứ này để cung cấp sản phẩm, dịch vụ và thông tin cho quý vị.

Chúng tôi bảo vệ PHI và FI nói miệng, trên giấy tờ và dạng điện tử. Chúng tôi có luật định chỉ dẫn cách chúng tôi có thể giữ an toàn PHI và FI. Chúng tôi không muốn PHI hay FI bị mất hay thải bỏ. Chúng tôi muốn bảo đảm không có ai dùng thông tin này theo cách sai lầm. Chúng tôi dùng thông tin một cách cẩn thận. Chúng tôi có chánh sách giải thích:

- Cách chúng tôi có thể dùng PHI và FI.
- Khi nào chúng tôi có thể chia sẻ PHI và FI với người khác.
- Quý vị có quyền hạn gì với PHI và FI của gia đình mình.



Đây không phải là điều bí mật. Quý vị có thể đọc chánh sách riêng tư của chúng tôi trong Sổ Tay Hội Viên. Thông tin này được đăng trực tuyến trên

myuhc.com/CommunityPlan. Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai–thứ Sáu, từ 7:00 sáng tới 7:00 tối, để yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị một bản. Nếu có thay đổi chánh sách, thì chúng tôi sẽ gửi thông báo cho quý vị qua bưu điện.

Chăm sóc đúng.

UnitedHealthcare Community Plan có quản lý chăm sóc (Utilization Management, hay UM). Tất cả các chương trình chăm sóc sức khỏe đều được quản lý. Đây là cách chúng tôi bảo đảm chăm sóc đúng cách cho các thành viên, vào đúng lúc và ở mọi nơi.

Bác sĩ sẽ xem lại nhu cầu nếu cách chăm sóc có thể không đáp ứng các chỉ dẫn. Các quyết định không dựa trên chăm sóc và dịch vụ cũng như quyền lợi của quý vị. Chúng tôi không tưởng thưởng bác sĩ hay nhân viên từ chối dịch vụ. Chúng tôi không trả cho bất cứ người nào chăm sóc không đủ.

Các hội viên và bác sĩ cũng có quyền khiếu nại khi bị từ chối. Thư từ chối sẽ cho quý vị biết cách khiếu nại.



Có thắc mắc? Quý vị có thể hỏi nhân viên UM của chúng tôi. Chúng tôi có các dịch vụ TDD/TTY và trợ giúp ngôn ngữ nếu quý vị cần. Chỉ cần gọi số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai–thứ Sáu, từ 7:00 sáng tới 7:00 tối.



Thông tin về nguồn tài nguyên.

Member Services: Quý vị có thể tìm bác sĩ, nêu thắc mắc về những quyền lợi, hoặc nêu than phiền qua bất cứ ngôn ngữ nào, gọi số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711** thứ Hai–thứ Sáu, từ 7:00 sáng tới 7:00 tối.

Our website and app: Đọc Cẩm Nang Hội Viên hoặc xem thẻ ID của quý vị để tìm một người chăm sóc sức khỏe ở nơi quý vị cư ngụ. **myuhc.com/CommunityPlan** **Health4Me™**

NurseLineSM: Y tá sẽ giúp ý kiến về sức khỏe suốt 24/7, gọi số miễn phí **1-877-440-9409, TTY 711**

MyHealthLine™: Nếu đủ tiêu chuẩn thì quý vị có thể được một điện thoại khôn ngoan và chương trình dịch vụ hàng tháng miễn phí. **UHCmyHealthLine.com**

Text4baby: Nhận tin nhắn MIỄN PHÍ trên điện thoại di động mỗi tuần theo từng giai đoạn của thai kỳ. Ghi danh bằng cách **gửi tin nhắn có từ BABY hay BEBE đến số 511411**. Sau đó nhập mã người tham gia là HFS.

Healthy First Steps®: Tìm hỗ trợ cho thời kỳ thai nghén, gọi số miễn phí **1-800-599-5985, TTY 711** thứ Hai–thứ Sáu, từ 7:00 sáng tới 7:00 tối.

Baby Blocks™: Được tặng thưởng khi đi khám tiền sản và khám trẻ em khỏe mạnh. **UHCBabyBlocks.com**

KidsHealth®: Lấy thông tin đáng tin cậy về các chủ đề sức khỏe cho trẻ em và về trẻ em. **UHC.com/kids**

Live and Work Well: Lấy thông tin về bệnh tâm thần và cuộc sống. **Liveandworkwell.com**

Trong sách.

Quý vị có đọc Cẩm Nang Hội Viên của mình chưa? Đây là nguồn tham khảo rất tốt để biết thêm thông tin. Quý vị sẽ biết cách dùng chương trình của mình. Cẩm nang giải thích:

- Quyền hạn và trách nhiệm của hội viên.
- Các quyền lợi và dịch vụ quý vị được hưởng.
- Các quyền lợi và dịch vụ quý vị không được hưởng (điều ngoại trừ).
- Quý vị phải trả những chi phí nào cho chăm sóc sức khỏe.
- Cách tìm người chăm sóc trong hệ thống.
- Cách hưởng quyền lợi thuốc theo toa.
- Phải làm gì nếu quý vị cần chăm sóc khi đi xa.
- Quý vị có thể được chăm sóc với người chăm sóc ngoài hệ thống vào lúc nào và bằng cách nào.
- Được chăm sóc chánh, chăm sóc sau giờ làm, sức khỏe hành vi, chăm sóc chuyên khoa, chăm sóc bệnh viện và chăm sóc khẩn cấp ở đâu, khi nào và bằng cách nào.
- Chánh sách riêng tư của chúng tôi.
- Cần làm gì nếu nhận hóa đơn.
- Cách nêu than phiền hoặc khiếu nại một quyết định bao trả.
- Cách xin một thông dịch viên hoặc xin giúp đỡ khác về ngôn ngữ hoặc phiên dịch.
- Cách chương trình lấy quyết định để bao trả cho chữa trị hoặc kỹ thuật mới.
- Cách báo cáo gian lận và lạm dụng.



Biết tất cả những điều này. Quý vị có thể đọc Cẩm

Nang Hội Viên trực tuyến tại **myuhc.com/CommunityPlan**.

Hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-866-675-1607,**

TTY 711, thứ Hai–thứ Sáu, từ 7:00 sáng tới 7:00 tối, để yêu cầu bản sao cẩm nang.

Chúng tôi chăm lo.

UnitedHealthcare Community Plan điều quản chăm sóc. Điều quản chăm sóc giúp hội viên có nhu cầu đặc biệt được những dịch vụ và chăm sóc cần thiết. Quản lý điều quản sẽ hợp tác với chương trình sức khỏe, bác sĩ và các cơ quan ngoại cuộc. Họ giúp những người bị:

- Khuyết tật thể chất.
- Bệnh tâm thần nghiêm trọng.
- Nhiều vấn đề phức tạp về sức khỏe.
- Các nhu cầu đặc biệt khác.



Chúng tôi giúp như thế nào? Hoàn tất bản Đánh Giá

Sức Khỏe tại **myuhc.com/CommunityPlan**. Hoặc hoàn tất qua

điện thoại bằng cách gọi số miễn phí của Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-866-675-1607, TTY 711,** thứ Hai–thứ Sáu, từ 7:00 sáng tới 7:00 tối.

Bản khảo sát ngắn này sẽ giúp quý vị tìm đúng chương trình cho mình.