



Washington

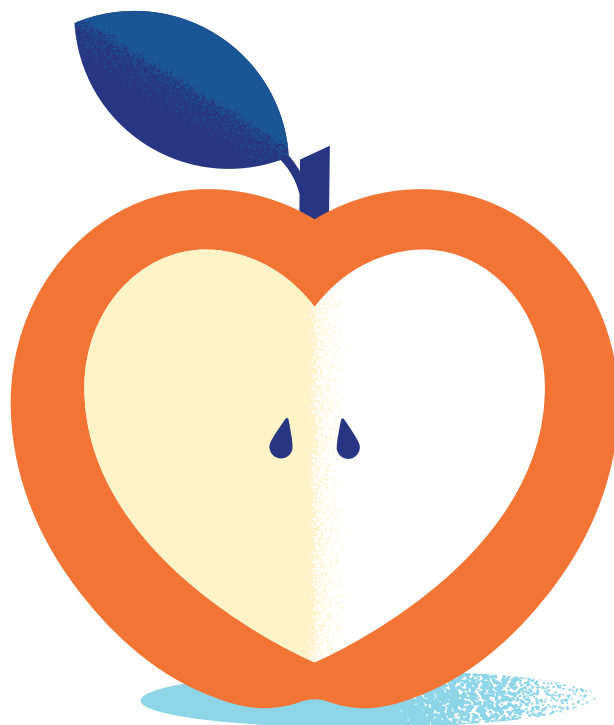
Tận dụng tối đa chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Hướng Dẫn Bắt Đầu

Washington Apple Health (Medicaid)
Managed Care

Nội dung:

- Nhận trợ giúp – trang 3
- Yêu cầu thông tin chương trình – trang 4
- Hãy cho chúng tôi biết về nhu cầu sức khỏe của quý vị – trang 4
- Quyền lợi được bao trả của quý vị – trang 5
- Nhận dịch vụ chăm sóc – trang 8
- Dịch vụ bổ sung – trang 10
- Các chương trình điều phối và hỗ trợ chăm sóc – trang 11
- Khiếu nại và kháng nghị – trang 12
- Các số điện thoại quan trọng – bìa sau



United
Healthcare®
Community Plan



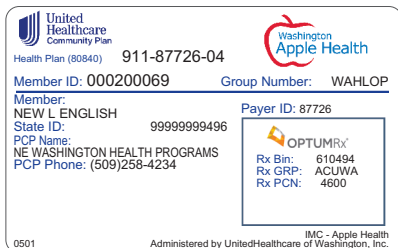
Đơn giản cho quý vị. Đó là cam kết của chúng tôi.

Chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan! Chúng tôi mong muốn quý vị có trải nghiệm chăm sóc sức khỏe tuyệt vời.

Chương trình của quý vị bao gồm các quyền lợi y tế và sức khỏe hành vi. Sức khỏe hành vi bao gồm sức khỏe tâm thần và điều trị lạm dụng chất kích thích. Các quyền lợi được bao trả là miễn phí dành cho quý vị.

Quý vị sẽ sớm nhận được Cuộc gọi Chào mừng từ nhóm Dịch vụ Hội viên của chúng tôi. Họ sẽ thảo luận về các quyền lợi, trả lời các giải đáp thắc mắc và giúp quý vị hoàn thành bản đánh giá sức khỏe.

Mang theo hai thẻ này khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc.



Đây là Thẻ ID hội viên chương trình UnitedHealthcare Community Plan của quý vị. Nếu quý vị chưa nhận được thẻ này, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997, TTY 711**.

Quý vị cũng có thể tìm thấy thẻ của mình tại **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc trên ứng dụng UnitedHealthcare.



Đây là thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Nếu quý vị chưa nhận được thẻ này, hãy liên hệ với Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington để yêu cầu thay thế:

- Truy cập trang web của cổng thông tin khách hàng ProviderOne tại **waproviderone.org/client**
- Hoặc gọi số **1-800-562-3022**, hoặc
- Yêu cầu thẻ trực tuyến bằng cách chọn "Services Card" (Thẻ Dịch vụ) tại **fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client**.

Quý vị muốn tham gia Hội Đồng Cố Vấn Cộng Đồng và Hội Viên của chúng tôi?

Cung cấp thông tin đầu vào về cải thiện chất lượng chăm sóc và bình đẳng trong chăm sóc sức khỏe cho các hội viên của chúng tôi. Hội Đồng họp bốn lần mỗi năm. Số lượng thành viên Hội Đồng có hạn – hãy gửi email cho chúng tôi sớm tại địa chỉ **uhc_communitywa@uhc.com**.

Nhận trợ giúp

Chúng tôi giúp quý vị dễ dàng nhận được thông tin quý vị cần.

Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ

Dịch vụ Hội viên có thể giúp quý vị:

- Lựa chọn hoặc thay đổi Nhà cung cấp dịch vụ Chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP) của quý vị
- Tìm bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện hoặc các nhà cung cấp khác
- Tìm hiểu về các quyền lợi được bao trả
- Nhận thẻ ID hội viên mới
- Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị
- Giải đáp mọi thắc mắc của quý vị
- Đặt lịch hẹn khám

Để liên hệ với bộ phận Dịch vụ Hội viên, xin gọi **1-877-542-8997**, TTY **711**, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu. Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ hoặc cần thông tin có định dạng khác, chỉ cần cho chúng tôi biết.

Luôn kết nối

- Truy cập trang web hội viên an toàn của chúng tôi tại **myuhc.com/CommunityPlan**. Quý vị có thể:
 - Tìm thông tin chi tiết về quyền lợi của quý vị
 - Tìm kiếm nhà cung cấp trong mạng lưới
 - Tìm hiểu loại thuốc theo toa nào được bao trả
 - Nhận thẻ ID hội viên chương trình UnitedHealthcare Community Plan
- Tải xuống ứng dụng di động UnitedHealthcare. Ứng dụng được thiết kế cho những người bận rộn và bao gồm nhiều tính năng tương tự như **myuhc.com/CommunityPlan**.
- Truy cập **UHCCP.com/wa/imc**. Trang web công khai này có thông tin cơ bản về quyền lợi, nhà cung cấp trong mạng lưới và nhiều thông tin khác.



Yêu cầu thông tin của chương trình



Sổ Tay Hội Viên

Chi tiết về các quyền lợi và cách nhận dịch vụ chăm sóc. Tài liệu này cũng bao gồm các quyền và trách nhiệm của hội viên, chỉ dẫn trước, cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị và Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư.



Danh mục Nhà cung cấp

Xem danh sách các bác sĩ, bệnh viện và nhà thuốc trong mạng lưới trong khu vực của quý vị. Kiểm tra danh sách nhà cung cấp mới nhất trong mạng lưới trên **myuhc.com/CommunityPlan**, chọn “Find care” (Tìm dịch vụ chăm sóc).



Danh sách Thuốc Ưu tiên (Preferred Drug List, PDL)

Danh sách các loại thuốc theo toa được bao trả. PDL do Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe tạo và xét duyệt thường xuyên. Quý vị được bao trả cho các loại thuốc theo toa nằm trong PDL mà không mất thêm chi phí.

Hãy cho chúng tôi biết về nhu cầu sức khỏe của quý vị

Để giúp quý vị cảm thấy khỏe mạnh nhất, chúng tôi cần hiểu rõ hơn về quý vị. Một bản đánh giá sức khỏe ngắn giúp chúng tôi tìm hiểu về nhu cầu sức khỏe của quý vị. Quý vị sẽ chỉ mất vài phút, vì vậy xin vui lòng hoàn thành ngay khi có thể.

Những việc quý vị cần làm:

1. Điền vào một biểu mẫu Đánh giá Sức khỏe cho mỗi người trong gia đình quý vị là hội viên của UnitedHealthcare Community Plan.
2. Quý vị có thể sử dụng (các) biểu mẫu đi kèm với tài liệu này, hoặc quý vị có thể hoàn thành biểu mẫu trực tuyến tại **myuhc.com/CommunityPlan**.
3. Gửi lại biểu mẫu Đánh giá Sức khỏe đã hoàn thành của quý vị cho chúng tôi trong phong bì gửi lại có trong gói này.

Để được trợ giúp về Đánh giá Sức khỏe của quý vị, xin gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Cách lấy những tài liệu này

Điện thoại – Gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, để yêu cầu bản sao tài liệu miễn phí qua đường bưu điện.

Trực tuyến – Truy cập **myuhc.com/CommunityPlan**, **UHCCP.com/wa/imc** hoặc ứng dụng di động **UnitedHealthcare**.

Gửi qua bưu điện – Điền biểu mẫu được đính kèm với phong bì có trong tài liệu này. Xé rời biểu mẫu, cho vào phong bì, dán kín và gửi lại cho chúng tôi.

Quyền lợi được bao trả của quý vị

Quý vị được cung cấp miễn phí các quyền lợi được bao trả. Quý vị phải sử dụng bác sĩ, bệnh viện và nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi, có nghĩa là họ đã đồng ý chăm sóc cho các hội viên Apple Health của chúng tôi.

Các hội viên người Thổ dân Châu Mỹ/Người Bản xứ Alaska, có thể được chăm sóc tại các Nhà cung cấp dịch vụ Chăm sóc Sức Khỏe cho Thổ dân (Indian Health Care Provider, IHCP) ngay cả khi nhà cung cấp đó không thuộc mạng lưới của chúng tôi.

Một số quyền lợi có thể cần giấy giới thiệu từ Nhà cung cấp dịch vụ Chăm sóc chính của quý vị hoặc họ có thể cần xin phê duyệt trước khi quý vị có thể được chăm sóc.

Tổng quan về các quyền lợi được bao trả của quý vị	Chi phí của quý vị
Thăm khám tại phòng khám Thăm khám tại phòng khám chăm sóc chính Thăm khám tại phòng khám bác sĩ chuyên khoa	\$0
Chăm sóc phòng ngừa Thăm khám thể chất & chủng ngừa cho trẻ Khám, sàng lọc & chủng ngừa hàng năm cho người lớn	\$0
Thuốc theo toa Thuốc trong Danh sách Thuốc Ưu tiên của Apple Health	\$0
Chăm sóc sức khỏe hành vi Chăm sóc sức khỏe tâm thần nội trú Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú Điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích Thuốc điều trị Rối loạn Sử dụng Opioid (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD) Các biện pháp can thiệp điều trị rối loạn cờ bạc có vấn đề Dịch vụ quản lý khủng hoảng	\$0
Phân tích Hành vi Ứng dụng	\$0
Nha khoa* Trẻ em – Khám, vệ sinh, chụp X-quang, hồ sơ & nhổ răng Người lớn – Khám, vệ sinh, chụp X-quang, trám răng, nhổ răng & các dịch vụ nha khoa hạn chế khác	\$0
Chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp Dịch vụ xe cứu thương* Chăm sóc cấp cứu Chăm sóc khẩn cấp	\$0
Kế hoạch hóa gia đình Thăm khám chăm sóc sức khỏe phụ nữ Thuốc, thiết bị & tiếp liệu ngừa thai Thuốc tránh thai khẩn cấp	\$0

Các quyền lợi được bao trả của quý vị tiếp tục ở trang tiếp theo



Dịch vụ Hội viên
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



Ứng dụng
UnitedHealthcare

Tổng quan về các quyền lợi được bao trả của quý vị	Chi phí của quý vị
Thính giác Khám thính giác định kỳ, xét nghiệm và trị liệu Máy trợ thính đeo một tai và hai tai Cấy ốc tai điện tử hai bên	\$0
Chăm sóc sức khỏe tại nhà	\$0
Chăm Sóc Cuối Đời	\$0
Bệnh viện Chăm sóc nội trú Chăm sóc ngoại trú	\$0
Các quy trình xét nghiệm Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, chụp X-quang và X-quang	\$0
Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh Chăm sóc tiền sản Các dịch vụ nội trú tại bệnh viện và trung tâm sinh đẻ Các dịch vụ phục vụ quá trình sinh nở do bác sĩ và nữ hộ sinh thực hiện Chăm sóc bởi hộ lý trợ sản đồng hành Chăm sóc sau sinh	\$0
Thiết bị y tế và tiếp liệu	\$0
Dịch vụ chuyên chở y tế* Cấp cứu Không phải cấp cứu	\$0
Dưỡng Đường Chuyên Môn	\$0
Vật lý trị liệu, phục hồi chức năng và trị liệu ngôn ngữ	\$0
Cai thuốc (thuốc lá)	\$0
Sức khỏe chuyển giới Liệu pháp Hormone Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi Phẫu thuật*	\$0
Thị giác Khám mắt và liệu pháp thị giác Phụ phí Trẻ em – kính mắt*	\$0

Nhà cung cấp không thể lập hóa đơn cho quý vị đối với các quyền lợi được bao trả.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

*Nha khoa, Chuyên chở, Chăm sóc sức khỏe chuyển giới và Kính mắt cho trẻ em được bao trả trực tiếp bởi Apple Health sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.

Quyền lợi của quý vị – thêm chi tiết

Đơn thuốc

Danh sách thuốc theo toa được bao trả được gọi là Danh sách Thuốc Ưu tiên (PDL). Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington cập nhật danh sách này thường xuyên. Quý vị được bao trả cho các loại thuốc nằm trong PDL mà không mất thêm chi phí.

Đôi khi, quý vị có thể cần chấp thuận trước cho một số loại thuốc nhất định. Điều này có nghĩa là nhà cung cấp của quý vị sẽ yêu cầu chúng tôi cho phép trước khi quý vị nhận thuốc.

Quý vị cần phải:

- Kiểm tra xem thuốc được kê toa của quý vị có nằm trong PDL hay không
- Lấy thuốc tại bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới của chúng tôi
- Cung cấp thẻ ID hội viên chương trình UnitedHealthcare Community Plan tại nhà thuốc

Quý vị có thể tìm PDL và danh sách các nhà thuốc trên **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**. Nếu quý vị có thắc mắc về thuốc theo toa, hãy hỏi bác sĩ của quý vị.

Thuốc theo toa qua đường bưu điện

Quý vị có thể yêu cầu chuyển thuốc theo toa đến hộp thư của quý vị! Nhận lượng thuốc được bao trả dùng trong tối đa 90 ngày. Dịch vụ này không áp dụng cho tất cả các loại thuốc. Truy cập **myuhc.com/Community Plan**, Nhà thuốc & Thuốc theo toa, Tài khoản Rx để biết thêm thông tin.



Chuyên chở

Dịch vụ chuyên chở y tế không phải cấp cứu được Cơ quan Chăm sóc Sức Khỏe Tiểu bang Washington bao trả. Nếu quý vị cần chuyển xe để được chăm sóc y tế, chúng tôi có thể thu xếp dịch vụ chuyên chở. Quý vị có thể tìm danh sách nhà cung cấp (người môi giới) tại địa chỉ **hca.wa.gov/transportation-help**. Dịch vụ chuyên chở trong trường hợp cấp cứu cũng được bao trả.

Chăm sóc nhãn khoa

Dịch vụ khám mắt được UnitedHealthcare Community Plan bao trả. Tìm trung tâm chăm sóc nhãn khoa gần nhà tại **MarchVisionCare.com** hoặc gọi cho bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Kính mắt

- Hội viên từ 20 tuổi trở xuống: Kính mắt được Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington bao trả bằng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Gọi cho Dịch vụ Khách hàng của Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington theo số **1-800-562-3022** hoặc xem danh sách "Eyewear Supplier" (Nhà cung cấp Kính mắt) tại **fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider**.
- Hội viên từ 21 tuổi trở lên: Xem các dịch vụ bổ sung từ UnitedHealthcare Community Plan ở trang 10.

Chăm sóc răng miệng

Quyền lợi nha khoa của quý vị được Apple Health bao trả trực tiếp bằng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng của Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington theo số **1-800-562-3022** hoặc truy cập **hca.wa.gov/dental-services**. Để tìm một nhà cung cấp dịch vụ nha khoa chấp nhận Apple Health, hãy truy cập **DentistLink.org**.





Nhận chăm sóc

Đường dây Y tá 24/7 NurseLine

Khi quý vị bị ốm hoặc bị thương, quý vị có thể không biết liệu quý vị có nên đến phòng cấp cứu, thăm khám chăm sóc khẩn cấp, hẹn gặp bác sĩ hoặc tự điều trị tại nhà hay không. Một y tá giàu kinh nghiệm có thể giúp quý vị quyết định. Gọi NurseLine theo số **1-877-543-3409**, TTY **711**, bất cứ lúc nào 24/7.

Telehealth (chăm sóc qua trực tuyến)

Nếu quý vị không thể đến gặp bác sĩ, đó là sau giờ làm việc hoặc quý vị không có dịch vụ chăm sóc trẻ em, telehealth có thể là một lựa chọn.

- Hỏi văn phòng bác sĩ của quý vị xem họ có cung cấp dịch vụ thăm khám telehealth hay không.
- Trò chuyện với bác sĩ trong vài phút bằng cách sử dụng UHC Doctor Chat, 24/7. Nhận câu trả lời, điều trị và đơn thuốc bất kể quý vị đang ở đâu. Tải ứng dụng Doctor Chat ngay hôm nay.

Chăm sóc thường lệ

Gặp Nhà cung cấp dịch vụ Chăm sóc Chính (PCP) của quý vị để khám sức khỏe định kỳ, tiêm phòng và khi quý vị bị cảm lạnh hoặc cúm. Họ cũng có thể trao đổi về bất kỳ vấn đề sức khỏe hành vi nào hoặc giúp quý vị gặp các bác sĩ khác.

Tên và số điện thoại của PCP của quý vị có trên thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị. Để thay đổi PCP, quý vị hãy gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp

- **Chăm sóc cấp cứu:** Khi bị đau ngực, chảy máu nhiều, khó thở, phát ban dị ứng nặng hoặc nếu quý vị cảm thấy có thể sức khỏe của ai đó hoặc chính bản thân quý vị bị tổn hại. Hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất ngay lập tức.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Đối với bệnh tật hoặc chấn thương cần được chú ý nhanh chóng – bong gân, vết cắt, đau họng, bọng nhẹ, phát ban, sốt hoặc nhiễm trùng nhẹ. Tìm một phòng khám chăm sóc khẩn cấp trên tab “Find care” (Tìm dịch vụ chăm sóc) tại **myuhc.com/CommunityPlan**.

Chăm sóc phòng ngừa

Việc khám sức khỏe với PCP của quý vị rất quan trọng để giữ gìn sức khỏe.

Người lớn: Khám sức khỏe hàng năm có thể giúp quý vị giải quyết bất kỳ vấn đề y tế hoặc hành vi nào.

Trẻ em: Khám sức khỏe cho phép PCP của quý vị kiểm tra xem con quý vị đang tăng trưởng và phát triển như thế nào. Con quý vị cũng sẽ được kiểm tra sàng lọc cần thiết, như kiểm tra âm ngữ và thính giác, và được tiêm chủng.

- **Mẫu giáo trở lên:** Thăm khám hàng năm
- **Trẻ nhỏ, trẻ sơ sinh và trẻ tập đi:** Thăm khám thường xuyên hơn
- **Thanh thiếu niên:** Thăm khám hàng năm

Nhận dịch vụ chăm sóc (tiếp theo)

Chăm sóc sức khỏe hành vi

Quý vị có thể được trợ giúp về sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích. Quý vị không cần lấy giấy giới thiệu từ PCP. Tìm nhà cung cấp bằng cách tìm kiếm tab “Find care” (Tìm dịch vụ chăm sóc) tại **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Nếu quý vị đang bị khủng hoảng sức khỏe tâm thần, hãy tìm sự trợ giúp ngay lập tức. Khủng hoảng là khi hành vi của ai đó có thể khiến bản thân hoặc người khác gặp nguy hiểm.

Để biết Đường dây Trợ giúp Khủng hoảng, hãy kiểm tra mặt sau thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị hoặc “Các số điện thoại quan trọng” ở mặt sau của Hướng dẫn này.

Telehealth (Chăm sóc Sức khỏe hành vi qua trực tuyến)

Dịch vụ Telehealth cho phép quý vị thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi trực tuyến bằng điện thoại hoặc máy tính của quý vị, giống như cuộc gọi video. Dịch vụ này giúp quý vị được chăm sóc mà không cần đến văn phòng của nhà cung cấp.

Telehealth là một quyền lợi được bao trả. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ telehealth nào sau đây:

Bright Heart Health: Sức khỏe tâm thần, lạm dụng thuốc phiện, rối loạn sử dụng dược chất, rối loạn ăn uống, thuốc điều trị chứng rối loạn sử dụng thuốc phiện và kiểm soát cơn đau mạn tính.

- **1-800-892-2695**
- **brighthearthealth.com**

Eleanor Health: Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất.

- **eleanorhealth.com**

BoulderCare: Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất.

- **boulder.care**

Charlie Health: Chương trình Ngoại trú Chuyên sâu Cá nhân hóa dành cho thanh thiếu niên.

- **1-866-508-7084**
- **charliehealth.com**

Nhận trợ giúp từ Chuyên viên Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi

Chuyên viên Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi là người có thể giúp quý vị miễn phí và giữ kín thông tin của quý vị. Họ có thể hỗ trợ nếu quý vị có vấn đề với chăm sóc sức khỏe hành vi, như khiếu nại hoặc kháng nghị.

Chuyên viên Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi không phải là một phần của UnitedHealthcare Community Plan và có kinh nghiệm về sức khỏe hành vi, cá nhân hoặc thông qua một thành viên gia đình.

Quý vị có thể liên hệ với Chuyên viên Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi bằng cách gọi số **1-800-366-3103** hoặc gửi email tới **info@obhadvocacy.org**.

Các tài nguyên quý vị có thể sử dụng ngay bây giờ

Live and Work Well: Khám phá các tài nguyên về sức khỏe hành vi, mối quan hệ, cuộc sống công việc và cuộc sống lành mạnh. Truy cập **liveandworkwell.com/en/member/uhcwa**.

Tìm kiếm trợ giúp: Tìm sự trợ giúp tại địa phương về hàng tạp hóa, nhà ở, việc làm và nhiều hơn nữa tại **Optum.findhelp.com** hoặc truy cập tab Sức khỏe Thể chất & Tinh thần tại **myuhc.com/CommunityPlan**.



Dịch vụ Hội viên
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



Ứng dụng
UnitedHealthcare

Quyền lợi phụ trội từ UnitedHealthcare

Vì quý vị là hội viên UnitedHealthcare Community Plan nên được hưởng thêm các quyền lợi phụ trội miễn phí. Đây là những quyền lợi mà quý vị được hưởng ngoài các quyền lợi của Apple Health. Gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** để biết thêm chi tiết.



Chương trình Tặng thưởng dành cho Hội viên

Nhận phần thưởng cho các lần thăm khám chăm sóc phòng ngừa quan trọng như thăm khám thể chất cho trẻ em, chủng ngừa, sàng lọc ung thư vú và theo dõi bệnh tiểu đường. Quý vị có thể tích lũy được tới \$200 cho thẻ quà tặng mỗi năm. Hội viên hội đủ điều kiện được thông báo qua thư hoặc email.

Kính mắt (Người lớn từ 21 tuổi trở lên)

Nhận tối đa \$100 cho một cặp gọng kính và tròng kính hai năm một lần thông qua mạng lưới của March Vision. Truy cập **MarchVisionCare.com**.

Hội Viên Boys & Girls Club

Thanh thiếu niên từ 6-18 tuổi có thể nhận được gói hội viên. Hãy cung cấp thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị khi đăng ký.

Hỗ trợ Thai sản

Ghế ngồi xe hơi: Chọn giữa hai mẫu dành cho trẻ sơ sinh. Đặt hàng trong vòng 12 tháng sau sinh bằng cách gửi email tới **maternalhealthwa@uhc.com**.

Chương trình Healthy First Steps®: Làm việc với chuyên gia thai sản để được hỗ trợ thêm và tiếp cận các nguồn lực cộng đồng. Gọi **1-800-599-5985** hoặc truy cập **uhchealthyfirststeps.com**.

Babyscripts™

Tham gia Babyscripts™ để nhận thông tin giáo dục, lời nhắc lịch hẹn và nhận phần thưởng thẻ quà tặng lên đến \$150. Tải xuống ứng dụng để đăng ký.

Mom's Meals: Các trường hợp mang thai có nguy cơ cao có thể nhận được các bữa ăn giao tận nhà trong hai tuần sau khi sinh. Các bữa ăn cho người sinh con và thêm tối đa bốn thành viên gia đình. Quý vị phải được ghi danh vào chương trình Healthy First Steps. Xin gọi **1-800-599-5985**.

Wellhop: Kết nối trực tuyến với các bố mẹ khác để được hỗ trợ trong suốt thai kỳ và hơn thế nữa. Tìm hiểu thêm tại **momandbaby.wellhop.com**.

AbleTo

Sử dụng ứng dụng tự chăm sóc cho các công cụ sức khỏe cảm xúc như thiền định và các bài tập thở. Truy cập **ableto.com/begin**. Sử dụng mã số hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị làm mã truy cập.

Hỗ trợ chuyển tiếp cho nhà tù hoặc nơi giam giữ

Nhận các dịch vụ điều phối chăm sóc liên tục và túi vải đựng đồ dùng thiết yếu khi rời khỏi nơi giam giữ. Để tìm người quản lý hồ sơ được chỉ định của quý vị, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

UnitedHealthcare OMW™ (On My Way)

Chương trình này giúp thanh niên học các kỹ năng sống để sống độc lập. Truy cập **uhcOMW.com**.

Tìm hiểu về các chương trình điều phối chăm sóc và hỗ trợ

Các hội viên của UnitedHealthcare Community Plan được nhận các chương trình hỗ trợ và điều phối chăm sóc miễn phí. Các chương trình như Hỗ trợ Ung thư, Quản lý Bệnh tiểu đường và Quản lý Trường hợp Phức tạp giúp quý vị quản lý các vấn đề và giữ gìn sức khỏe tốt nhất có thể.

Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Trợ giúp về các vấn đề chăm sóc và quyền lợi
- Kết nối quý vị với các nguồn thông tin cộng đồng
- Phối hợp chăm sóc với bác sĩ của quý vị và thu xếp thiết bị y tế
- Giúp giải quyết các vấn đề gây khó khăn cho việc chăm sóc
- Đánh giá nhu cầu sức khỏe của quý vị và giúp quý vị đặt mục tiêu
- Nói chuyện với quý vị qua điện thoại và sắp xếp các chuyến thăm khám tại nhà khi cần thiết
- Dạy các kỹ năng tự chăm sóc và cung cấp giáo dục sức khỏe để quản lý các triệu chứng
- Nâng cao nhận thức và lựa chọn sáng suốt về chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ



Để kết nối với chương trình hỗ trợ hoặc điều phối chăm sóc, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997, TTY 711**.



Dịch vụ Hội viên
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



Ứng dụng
UnitedHealthcare

Không hài lòng với nhà cung cấp của quý vị, UnitedHealthcare hay bất kỳ phần nào trong dịch vụ chăm sóc của quý vị?



Khiếu nại

Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại (than phiền) nếu quý vị không hài lòng.

- Xin gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên và nói, “Tôi muốn nộp đơn khiếu nại.”
- Giải thích khiếu nại của quý vị.
- Chúng tôi sẽ xem xét khiếu nại của quý vị và gửi cho quý vị một lá thư trong vòng 45 ngày kèm theo kết quả.

Kháng nghị

Nếu nhà cung cấp của quý vị yêu cầu chúng tôi phê duyệt cho dịch vụ chăm sóc của quý vị và chúng tôi từ chối dịch vụ đó, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định nếu quý vị không đồng ý. Điều này gọi là kháng nghị.

Để nộp đơn kháng nghị:

- Gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên và nói, “Tôi muốn nộp đơn kháng nghị”.
- Giải thích về dịch vụ chăm sóc không được phê duyệt.
- Chúng tôi sẽ liên hệ với nhà cung cấp của quý vị để biết thêm thông tin.
- Quý vị thường sẽ nhận được thư quyết định trong vòng 14 ngày. Nếu chúng tôi cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ cho quý vị biết.

Cách nộp đơn kháng nghị giải quyết nhanh (nhanh):

Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe y tế hoặc hành vi, quý vị có thể yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh.

- Gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên và nói, “Tôi muốn nộp đơn kháng nghị giải quyết nhanh”.
- Giải thích tại sao quý vị cần một quyết định nhanh.
- Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu của quý vị và quyết định trong vòng 3 ngày và gửi thư trong vòng 5 ngày.

Nếu kháng nghị của quý vị bị từ chối

- Bộ phận Dịch vụ Hội viên có thể cho quý vị biết cách yêu cầu Thẩm phán Luật Hành chính xem xét và các lựa chọn khác để nhận dịch vụ chăm sóc đã được phê duyệt.

Thông tin chi tiết về khiếu nại và kháng nghị có trong Sổ Tay Hội Viên của quý vị tại myuhc.com/CommunityPlan.

Để nộp đơn than phiền hoặc kháng nghị:

- Xin gọi cho Bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997, TTY 711**.
- Viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:
UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364
- Fax cho chúng tôi: **1-801-994-1082**
- Hoặc xem trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan.

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Công ty tuân thủ luật dân quyền liên bang hiện hành và không phân biệt đối xử, loại trừ mọi người, hoặc đối xử khác nhau dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, giới tính; khuynh hướng tính dục hoặc bản dạng giới.

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã có sự phân biệt đối xử với quý vị, quý vị có thể gửi khiếu nại đến Điều phối viên Dân quyền của chúng tôi.

Email: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Địa chỉ gửi thư: Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UT 84130

Nếu quý vị cần trợ giúp về khiếu nại, vui lòng gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại tới Văn phòng Dân quyền, Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ:

Trực tuyến: **<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>**

Điện thoại: Miễn cước 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Địa chỉ gửi thư: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave SW, HHH Building, Room 509F
Washington, D.C. 20201

Chúng tôi cung cấp miễn phí dịch vụ và công cụ trợ giúp người bị tàn tật giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, như dùng:

- Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
- Thông tin bằng văn bản dưới các định dạng khác (chữ in cỡ lớn, băng âm thanh, định dạng điện tử dễ truy cập, các định dạng khác)

Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:

- Thông dịch viên có trình độ
- Thông tin được viết bằng những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, vui lòng gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Thông báo này có tại

<https://www.uhc.com/legal/nondiscrimination-and-language-assistance-notice>.

1-877-542-8997, TTY 711

English: ATTENTION: Translation and other language assistance services are available at no cost to you. If you need help, please call the number above.

Spanish: ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número que se indica arriba.

Amharic: ማሳሰቢያ፡- የትርጉም እና ሌሎች የቋንቋ ድጋፍ አገልግሎቶችን ያለ ምንም ወጪ ማግኘት ይቻላል። እርዳታ ከፈለጉ እባክዎ ከላይ ባለው ቁጥር ይደውሉ።

Arabic: تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجانًا. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

Burmese: သတိမူရန်- သင့်အတွက် အခကြေးငွေ ကုန်ကျမှု မရှိဘဲ ဘာသာပြန်ဆိုခြင်းနှင့် အခြားသော ဘာသာစကား အကူအညီ ဝန်ဆောင်မှုများကို ရယူနိုင်ပါသည်။ အကူအညီလိုအပ်ပါက အထက်ပါဖုန်းနံပါတ်ကို ခေါ်ဆိုပါ။

Cambodian: យកចិត្តទុកដាក់៖ ការបកប្រែ និងសេវាជំនួយផ្នែកភាសាផ្សេងទៀត គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយ សូមហៅទូរសព្ទមកលេខខាងលើ។

Chinese: 注意：您可以免費獲得翻譯及其他語言協助服務。如果您需要協助，請致電上列電話號碼。

Korean: 참고: 번역 및 기타 언어 지원 서비스를 무료로 제공해 드립니다. 도움이 필요하시면 위에 명시된 번호로 전화해 주십시오.

Laotian: ເລີນຊາບ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ ແລະ ພາສາອື່ນໆໃຫ້ແກ່ທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາເບີຂ້າງເທິງ.

Oromo: FUULEFFANNAA: Tajaajiloonni hiikkaa fi deeggarsa afaanii biroon kaffaltii tokko malee isiniif kennamu. Gargaarsa yoo barbaaddan, lakkoofsa armaan ol jiruun bilbilaa.

Persian: توجه: خدمات ترجمه و سایر کمک‌های زبانی به صورت رایگان در اختیار شما قرار دارد. اگر به کمک نیاز دارید، با شماره بالا تماس بگیرید.

Punjabi: ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਖਰਚ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਪੋਰਕਤ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Romanian: ATENȚIE: Sunt disponibile gratuit servicii de traducere și alte servicii de asistență lingvistică. Dacă aveți nevoie de ajutor, vă rugăm să apelați numărul de mai sus.

Russian: ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если вам требуется помощь, пожалуйста, позвоните по указанному выше номеру.

Somali: Turjumaada iyo adeegyada kale ee kaalmada luuqadda waxaad ku heleysaa lacag la'aan. Haddii aad u baahan tahay adigu caawimaad, fadlan wac lambarka kor kuqoran.

Swahili: ANGALIA: Tafsiri na huduma zingine za usaidizi wa lugha zinapatikana bila gharama kwako. Ikiwa unahitaji msaada, tafadhali piga simu kwa nambari iliyo hapo juu.

Tagalog: ATENSYON: Ang pagsasalin at iba pang mga serbisyong tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Kung kailangan mo ng tulong, mangyaring tawagan ang numero sa itaas.

Tigrigna: ኣቓልቡ:- ናይ ትርጉምን ካልእ ናይ ቋንቋ ኣገዝ ኣገልግሎታትን ብዘይ ዝኾነ ወጻኢታት ይወሃበኩም። ኣገዝ ምስ እትደልዩ በዚ ኣብ ላዕሊ ዘሎ ቁጽረ ደውሉ።

Ukrainian: УВАГА! Послуги перекладу та інші послуги мовної підтримки надаються вам безкоштовно. Якщо вам потрібна допомога, будь ласка, зателефонуйте за вказаним вище номером.

Vietnamese: CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số ở trên.

Kosraean: MWE AHK KAHLWEMYE: Asr kahsruh in kas in lweng kuh luhngas e wacngihn molo nuh sum. Efihn kom enenuh kahsruh, nuhnakmuhnas pahngon numbu se sihmlac luhng nge.

Marshallese: KŌJJELĀ: Jipañ ko ikkijien ukook ilo peba im kajin ko jet rej bellok ilo ejjelok wōṇāān ñan eok. Ñe kwōj aikuj jipañ, jouj im kall e nōmba eo itulōñ.

Palauan: ATTENTION: Ngeseu er a oidel a tekoi me a bebil er a tekoi a ngar er ngii el diak el ocheraol. A lsekum kousbech a ngeseu, momekedong er tia el dengua el ngar er eou.

Pohnpeian: MEHN KAPEHSE: Sawas en kawehwe oh soangen sahpis teikan ohng ekei lokaia kak koda me ke sohte pain pwain. Mah ke anahne sawas, menlau eker nempe me sansal pah.

Chuukese: ESINESIN: Angangen chiaku me aninnis non kapasen fonu ese nifinifin mei kawor non an ese kamo ngonuk. Ika epwe wor chon anisuk, kose mochen kokkori ena nampa asan.

Yapese: MARANG'AG: Pilyeg e thin nge ayuw ko boch e sabethin e kubaaq ni dariy pulwon. Faanra bt'uf e ayuw rom, wenig ngom mu denguwa nag e pii numba ni baaray nga lang.

Các số điện thoại và tài nguyên quan trọng

Cấp cứu

911

Dịch vụ Hội viên

1-877-542-8997, TTY 711

8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu

Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington

Dịch vụ Khách hàng: **1-800-562-3022**

Nha khoa: **1-800-562-3022**

Chuyên chở: **hca.wa.gov/transportation-help**

Đường dây Hỗ trợ Khủng hoảng

Hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

Quận King

1-866-427-4747

Quận Pierce

1-800-576-7764

Các quận Island, San Juan, Snohomish, Skagit và Whatcom

1-800-584-3578

Các quận Clallam, Jefferson và Kitsap

1-888-910-0416

Quận Thurston và Mason

1-800-270-0041

Các quận Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific và Wahkiakum

1-800-803-8833

Các quận Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman và Yakima

1-888-544-9986

Các quận Chelan, Douglas, Grant và Okanogan

1-800-852-2923

Các quận Clark, Klickitat và Skamania

1-800-626-8137

Các quận Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane và Stevens

1-877-266-1818

UnitedHealthcare NurseLine

Hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

1-877-543-3409, TTY 711

Teen Link

Thanh thiếu niên có thể kết nối với thanh thiếu niên từ 6 giờ chiều đến 10 giờ tối.

1-866-833-6546

Email: **teenlink@crisisclinic.org**

teenlink.org

Đường dây nóng Ngăn Ngừa Tự Sát Quốc Gia

Trợ giúp ngay 24/7 khi bị khủng hoảng sức khỏe tâm thần hoặc có ý định tự sát

Gọi hoặc nhắn tin 988

988lifeline.org

Đường Dây Hỗ Trợ Phục Hồi của Washington

Đường dây giới thiệu và can thiệp khủng hoảng 24 giờ để được hỗ trợ về sử dụng chất kích thích, cờ bạc có vấn đề hoặc sức khỏe hành vi.

Email: **recovery@crisisclinic.org**

warecoveryhelpline.org

Đường dây trợ giúp rối loạn sử dụng dược chất

1-855-780-5955

liveandworkwell.com/recovery

Đường dây nóng về Gian lận và Lạm dụng của

UnitedHealthcare

1-844-359-7736

Đơn vị Kiểm soát Gian lận Medicaid Washington

MFCUreferrals@atg.wa.gov

Washington Healthplanfinder

Gia hạn khả năng hội đủ điều kiện, thay đổi địa chỉ hoặc số điện thoại

1-855-923-4633, TTY/TDD 1-855-627-9604

wahealthplanfinder.org



**United
Healthcare®**
Community Plan

