



HealthTalk

Chemen ou nan direksyon yon pi bon sante



Èske w konnen ki medikaman ki garanti nan plan sante w la?

Gade nan paj 2 pou jwenn detay sou avantaj medikaman sou preskripsyon w yo.

Avantaj plan

Pran swen ou

Jwenn swen ou bezwen yo, lè w bezwen yo

Sèvis annapre la yo disponib pou ou antanke manm plan an:

- Si w bezwen èd pou w ale nan kabinè founisè swen w lan, plan nou yo ofri avantaj transpò pou mennen w nan randevou yo.
- Lè w bezwen wè yon founisè swen touswit, nou ofri swen apre lè biwo nan sant swen ijan yo.
- Anpil plan ofri NurseLine ou kapab rele nenpòt lè, 24 sou 24, 7 jou sou 7.
- Yo ofri vizit vityèl yo nan pifò Eta.

Aprann plis sou avantaj ak sèvis ou yo. Vizite myuhc.com/communityplan oswa itilize aplikasyon UnitedHealthcare lan.

Nou sousye

UnitedHealthcare Community Plan ofri pwogram ak sèvis pou ede w rete byen. Nou gen sèvis tou pou ede pi byen jere maladi ak lòt bezwen swen yo. Sa yo fè pati pwogram Sante Popilasyon nou an. Yo kapab gen ladan yo:

- Edikasyon ak rapèl sou sante
- Soutyen ak edikasyon pou matènite
- Soutyen pou twoub konsomasyon sibstans
- Pwogram pou ede w ak bezwen sante konplike yo (jesyonè swen yo kolabore avèk doktè w e lòt ajans deyò yo)

Pwogram sa yo volontè. Yo ofri yo san w pa peye anyen. Ou ka chwazi sispann nenpòt pwogram nenpòt ki lè.

Ou ka jwenn plis enfòmasyon nan **myuhc.com**. Lè w rive la, ou ka aprann plis sou avantaj, pwogram, ak sèvis yo ofri w. Si w vle fè yon referans nan pwogram jesyon dosye nou an, rele Sèvis pou Manm yo nan nimewo telefòn ki nan paj 7 la.

Konnen avantaj medikaman w yo

Vizite sit entènèt nou an pou w aprann plis sou avantaj medikaman sou preskripsyon w yo. Li gen ladan enfòmasyon sou:

1. Ki medikaman ki garanti. Gen yon lis medikaman ki garanti yo. Ou gendwa oblije itilize yon medikaman jenerik alaplas yon medikaman mak komèsyal.
2. Kibò pou ou egzekite preskripsyon ou yo. Ou ka jwenn yon famasi toupre w ki aksepte plan w lan. Ou gendwa anmezi tou pou w jwenn sèten medikaman nan lapòs.
3. Gen règ ki gendwa aplike. Kèk medikaman gendwa garanti nan sèten ka sèlman. Pa egzanp, ou ta gendwa gen pou w eseye yon lòt medikaman anpremye. (Yo rele sa terapi pa etap.) Oswa ou ta gendwa bezwen apwobasyon nan men UnitedHealthcare pou w itilize yon medikaman. (Sa rele otorizasyon davans.) Gendwa genyen tou limit sou kantite ou ka jwenn nan sèten medikaman.
4. Nenpòt depans pou ou. Ou pa gen kopeman pou preskripsyon yo.



Chèche li

Jwenn enfòmasyon sou avantaj medikaman w yo nan **myuhc.com/communityplan**. Oswa rele Sèvis pou Manm yo nan nimewo telefòn san frè ki nan paj 7 la.



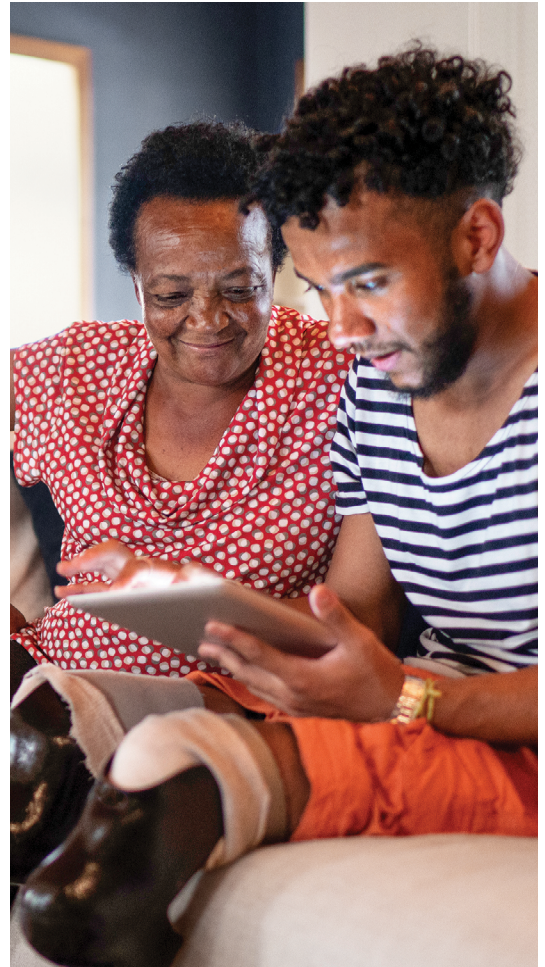
Pi Bon Kalite

UnitedHealthcare Community Plan gen yon pwogram Amelyorasyon Kalite. Li fonksyone pou bay manm yo pi bon swen sante ak sèvis. Chak ane nou fikse objektif epi nou mezire pwogrè nou.

Kèk nan objektif nou yo konsantre sou amelyorasyon kantite sèvis manm ki ansent ak timoun resevwa. Sa yo gen ladan yo vizit apre akouchman, bilan sante, ak vaksinasyon. Lòt objektif yo konsantre sou asire moun ki gen sèten maladi, tèlke dyabèt, resevwa tè s yo bezwen. Pafwa yon manm bezwen ale lopital oswa nan sèvis ijans pou yon pwoblèm sante mantal. Lè sa rive, objektif nou se pou l wè yon pwofesyonèl sante mantal apre li retounen lakay li.

Nou fè sondaj tou bò kote manm nou yo chak ane. Nou vle wè kisa yo panse de pèfòmans plan sante nou an. Nou itilize kòmantè sa a pou amelyore sèvis nou ofri yo, sa gen ladan l rezo founisè nou yo ak sèvis kliyan nou an. Ane sa a n ap travay sou amelyorasyon eksperyans nimerik manm yo.

Ou vle plis enfòmasyon sou pwogram amelyorasyon kalite nou an ak sou rezilta yo? Rele Sèvis pou Manm yo nan nimewo telefòn san frè ki nan paj 7 la.



Jesyon itilizasyon

Bon swen yo

UnitedHealthcare Community Plan fè jesyon itilizasyon (Utilization Management, UM). Tout plan sante swen jere yo fè l. Se konsa nou asire manm nou yo jwenn bon swen yo nan bon moman ak nan bon kote a.

Yon doktè egzamine demann yo lè swen yo gendwa pa koresponn ak machaswiv yo. Li decide si swen ak sèvis yo kòrèk. Sèvis yo dwe yon sèvis ki garanti nan avantaj ou yo. Nou pa rekonpanse doktè yo oswa pèsònèl la poutèt yo refize sèvis. Nou pa peye pèsònèl pou yo bay mwens swen. Manm yo ak doktè yo gen dwa pou konteste refi yo. Yon avi refi pral endike w kijan pou w depoze yon kontestasyon.

Kesyon? Pale avèk pèsònèl nou an. Yo disponib 8 èdtan chak jou pandan lè nòmal fonksyonman yo. Si w bezwen kite yon mesaj, yon moun ap tounen rele w. Gen sèvis TDD/TTY ak èd pou lang disponib si w bezwen yo. Rele Sèvis pou Manm san frè nan nimewo ki nan paj 7 la.

Machaswiv pou swen

Pi bon swen

Nou bay founisè nou yo zouti pou yo ka pran swen manm nou yo pi byen. Zouti sa yo rele machaswiv pratik klinik. Yo enfòmè founisè yo sou fason pou jere maladi epi favorize byennèt. Machaswiv yo garanti swen pou divès kalite maladi ak pwoblèm medikal tankou dyabèt, tansyon wo ak depresyon. Eitou, yo bay enfòmasyon sou fason pou w rete byen atravè yon rejim apwopriye, egzèsis e vaksen ki rekòmande yo.



Aprann plis

Pou jwenn plis enfòmasyon, vizite uhcprovider.com/cpg.

Manyèl pou manm yo

Dapre manyèl la

Èske w te li Manyèl pou Manm ou an? Se yon trè bon sous enfòmasyon. Li di w kijan pou w itilize plan ou a. Li eslike:

- Dwa ak responsablite ou yo antanke manm.
- Avantaj ak sèvis ou genyen yo.
- Avantaj ak sèvis ou pa genyen yo (esklizyon).
- Ki frè ou gendwa genyen pou swen sante.
- Kijan pou w jwenn enfòmasyon sou founisè rezo yo.
- Kijan avantaj medikaman sou preskripsyon ou yo fonksyone.
- Kisa pou w fè si w bezwen swen lè w deyò vil la.
- Kilè ak kijan ou ka jwenn swen nan men yon founisè ki pa nan rezo a.
- Kibò, kilè ak kijan pou w jwenn swen jeneral, swen apre lè nòmal, swen sante konpòtmantal, swen espesyalite, lopital ak swen ijans.
- Politik konfidansyalite nou.
- Kisa pou w fè si w resevwa yon bòdwo.
- Kijan pou pote yon plent oswa pou konteste kont yon desizyon sou kouvèti.
- Kijan pou mande yon entèprèt oswa pou w jwenn lòt èd pou lang oswa pou tradiksyon.
- Kijan plan an deside si nouvo tretman oswa nouvo teknoloji yo garanti.
- Kijan pou rapòte fwòd ak abi.



Jwenn tout. Ou ka li Manyèl pou Manm yo sou entènèt nan myuhc.com. Oswa rele Sèvis pou Manm yo san frè nan nimewo telefòn ki nan paj 7 la pou mande yon kopi enprime manyèl la.





Bezwen nan kominikasyon

We provide free services to help you communicate with us. We can send you information in languages other than English or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services toll-free at the phone number on page 7.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en idiomas que no sea inglés o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 7.

Nou bay sèvis gratis pou ede w kominike ak nou. Nou ka voye enfòmasyon pou ou nan lòt lang ki pa Anglè oswa ak gwo lèt. Ou ka mande yon entèprèt. Pou mande èd, tanpri rele Sèvis Manm yo nan nimewo telefòn ki nan paj 7 la.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ miễn phí để giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin bằng các ngôn ngữ khác tiếng Anh hoặc dưới bản in cỡ lớn. Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên. Để xin hỗ trợ, hãy gọi Dịch vụ Hội viên theo số trang 7.

Kijan nou itilize e pwoteje done lang ak done kiltirèl yo

Nou resevwa enfòmasyon sou ou. Sa gendwa gen ladan l ras ou, gwoup etnik ou, lang ou pale, idantite idantite seksyèl, oryantasyon seksyèl ak bezwen sosyal ou. Done sa yo ak lòt enfòmasyon pèsònèl sou ou se enfòmasyon sou sante ki pwoteje (PHI). Nou gendwa kominike enfòmasyon sa yo bay founisè swen sante w yo nan kad tretman, peman, ak operasyon pou reponn ak bezwen swen sante w yo. Egzanp sou fason nou gendwa itilize l pou amelyore sèvis nou bay yo gen ladan yo:

- Jwenn fay nan swen w yo.
- Ede w nan lòt lang.
- Kreye pwogram ki reponn ak bezwen w yo.
- Di founisè swen sante w yo ki lang ou pale.

Nou pa itilize done sa yo pou refize kouvèti oswa pou limite avantaj yo. Nou pwoteje enfòmasyon sa yo menm jan nou pwoteje tout lòt PHI yo. Aksè limite sèlman ak anplwaye ki dwe itilize li. Batiman ak òdinatè nou yo ansekirite. Modpas òdinatè ak lòt pwoteksyon sistèm yo kenbe done w yo ansekirite.



Pou jwenn plis enfòmasyon sou fason nou pwoteje done kiltirèl ou yo, vizite uhc.com/privacy. Pou jwenn plis enfòmasyon sou pwogram ekite nan sante nou an, vizite uhccommunityandstate.com/healthequity.



Vi prive w

Nou pran vi prive oserye. Nou trè pridan avèk enfòmasyon medikal pwoteje fanmi w (Protected Health Information, PHI). Epitou nou pwoteje enfòmasyon finansye w (Financial Information, FI). Nou itilize PHI ak FI pou dirije biznis nou an. Sa ede nou ba w pwodui, sèvis ak enfòmasyon.

Nou pwoteje PHI ak FI aloral, alekri ak elektwonik nan tout aktivite nou yo. Nou gen règ ak teknoloji ki kenbe PHI ak FI yo ansekirite. Nou pa vle PHI oswa FI yo pèdi oswa detwi. Nou vle asire pèsonn pa fè move itilizasyon ak yo. Nou verifye pou asire nou itilize PHI ak FI yo avèk prekosyon.

Nou gen politik ki esplike:

- Kijan nou gendwa itilize PHI ak FI yo
- Kilè nou gendwa kominike PHI ak FI yo bay lòt moun
- Ki dwa ou genyen sou PHI ak FI fanmi w

Ou gendwa li politik konfidansyalite a nan Manyèl pou Manm ou an. Li sou entènèt nan myuhc.com/communityplan. Ou gendwa rele Sèvis pou Manm yo san frè tou nan nimewo telefòn ki nan paj 7 la pou mande nou poste yon kopi pou ou. Si nou fè chanjman nan politik la, n ap poste yon avi voye ba w.

Resous pou manm

Nou la pou ede w

Sèvis pou Manm yo: 1-888-716-8787, TTY 711

Jwenn èd pou kesyon ak enkyetid ou yo.
Jwenn yon founisè swen sante oswa yon sant swen ijan, poze kesyon sou avantaj yo oswa jwenn èd pou pran yon randevou, nan nenpòt lang (san frè).

Sit entènèt nou an: myuhc.com/communityplan

Sit entènèt nou an kenbe tout enfòmasyon sante w yo nan yon sèl kote. Ou ka jwenn yon founisè swen sante, gade avantaj ou yo oswa wè kat ID manm ou an, kèlkeswa kote w ye.

Aplikasyon UnitedHealthcare: Telechaje nan App Store® oswa Google Play™

Monte sou enfòmasyon plan sante w la pandan w an depasman.

NurseLine: 1-877-552-8105, TTY 711

Jwenn konsèy sante nan men yon enfimye 24 sou 24, 7 jou sou 7, san w pa peye anyen (san frè).

UHC Doctor Chat: UHCDoctorChat.com oswa telechaje aplikasyon UHC Doctor Chat la Evite saldatant lan epi konekte avèk founisè swen jeneral yo (PCP yo) nan espas kèk segonn avèk aplikasyon UHC Doctor Chat la. PCP yo disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7 epi yo ka reponn nenpòt kesyon, gwo oswa piti.

Kite Pou Lavi:

1-866-784-8454 | quitnow.net

Jwenn èd pou kite fimen san w pa peye anyen (san frè).

Transpò:

1-866-372-9891, TTY 1-844-488-9724

Ou gendwa anmezi pou jwenn kous ale retou nan vizit medikal ou yo ak nan famasi. Pou pran yon randevou, rele ModivCare.

Jesyon Swen:

1-888-716-8787, TTY 711

8 a.m.–5 p.m., Lendi–Vandredi

Manm ki gen maladi kwonik ak bezwen konplèks ka resevwa koutfil, vizit nan kay, edikasyon lasante, referans nan resous kominotè, rapèl pou randevou, èd pou kous yo ak plis ankò. (gratis).

Live and Work Well: liveandworkwell.com

Jwenn atik, zouti pou swen pèsònèl, founisè swen, ak resous pou sante mantal ak abi sibstans.

Assurance Wireless:

assurancewireless.com/buhc

Benefisye 4.5GB done gwo vitès, 3000 minit pou pale epi tèks san limit chak mwa. Anplis, gen opsyon pou achte yon telefòn pou \$20.

Healthy First Steps®:

1-800-599-5985, TTY 711

uhchealthyfirststeps.com

Jwenn soutyen pandan tout gwosès ou ak rekonpans pou swen prenatal ak swen sante tibebe alè (san frè).

Swen pèsònèl pa mwayen AbleTo: ableto.com/begin

Soulaje estrès epi amelyore karaktè w avèk aplikasyon Swen Pèsònèl sa a ki ba w zouti pou sante emosyonèl. Dekouvri meditasyon, egzèsis respirasyon, videyo, ak plis ankò. Ou pral jwenn kontni adapte pou ou pèsònèlman epi pa gen okenn frè pou sa.

Vin nan Nimerik lan:

myuhc.com/communityplan/preference

Enskri pou resevwa imèl, mesaj tèks ak fichye nimerik pou resevwa enfòmasyon sou sante w pi rapid.

Resous Kominotè:

uhc.care/HTCommConnector

UnitedHealthcare Community Resources gen pwogram ki ka bay èd pou nouriti, lojman, peye sèvis piblik yo, ak plis ankò, nan pri redui oswa gratis pou ou. Fè rechèch pou w jwenn èd nan zòn ou an.

Expressable: expressable.com/united

Asosye w avèk yon òtofonis lisansye pou sesyon vityèl 1-a-1 byen alèz lakay ou – ak aktivite pratik chak semèn, edikasyon, e soutyen pou atenn objektif ou yo pi rapid.



UnitedHealthcare Community Plan does not treat members differently because of sex, age, race, color, disability or national origin.

If you think you were treated unfairly because of your sex, age, race, color, disability or national origin, 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 **1-888-716-8787**, TTY **711**, 8 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

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

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 **1-888-716-8787**, TTY **711**, 8 a.m. – 7 p.m., Monday – Friday.

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, at no cost to you, are available. Call **1-888-716-8787, TTY 711.**

ATENCIÓN: Si no habla inglés, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin costo para usted. Llame al **1-888-716-8787, TTY 711.**

ATANSYON: Si w pa pale Anglè, gen sèvis èd pou lang ki disponib san w pa peye anyen. Rele **1-888-716-8787, TTY 711.**

ВНИМАНИЕ: Если Вы не говорите по-русски, Вы можете воспользоваться бесплатной языковой помощью. Позвоните по телефону **1-888-716-8787, телетайп 711.**

注意：如果您不會說英文，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-800-716-8787，聽障專線 (TTY) 711。**