



# HealthTalk

邁向更健康的旅程



## 我們提供免費服務以協助您與我們溝通

- 我們可寄給您英文以外之其他語言版本或大字版的資訊
- 您可申請口譯員
- 如欲尋求協助，請致電第 8 頁所列的免付費電話號碼與會員服務部聯絡。

## 計劃福利

### 關心您

#### 在需要時獲得您所需的保健

身為計劃會員，您可獲得以下服務：

- 您的主治醫師 (Primary Care Provider，簡稱 PCP) 提供每週 7 天，每天 24 小時的電話服務，而且在某些情況下可以幫助您避免 ER 就診。
- 當您需要立即找醫療服務提供者看診時，我們在緊急照護中心提供非上班時間的照護。
- 我們提供 NurseLine，您可以每週 7 天，每天 24 小時隨時致電。
- 視訊回診在紐約提供，請造訪我們的網站尋找醫療服務提供者。

進一步瞭解您的福利和服務。請造訪

**[myuhc.com/communityplan](https://myuhc.com/communityplan)** 或使用  
UnitedHealthcare 應用程式。

## 我們關心

UnitedHealthcare Community Plan 提供計劃和服務，協助您保持健康。我們還提供協助更妥善管理疾病和其他照護需求的服務。這些是我們公共健康計劃的一部分，其中包括：

- 健康教育和提醒
- 產期支持和教育
- 物質濫用疾患的治療支援
- 協助您滿足複雜健康需求的計劃（照護經理與您的醫師及其他外部機構合作）

這些計劃為自願性質，免費提供給您。您可以隨時選擇停止任何計劃。

您可以在 [myuhc.com](https://myuhc.com) 找到更多資訊。您可以在這裡進一步瞭解提供給您的福利、計劃和服務。如果您想轉介至我們的個案管理計劃，請撥打第 8 頁的電話號碼聯絡會員服務部。

## 兒童健康檢查

### 兒童健康門診和疫苗的重要性

從嬰兒期到青少年期，整個兒童期都需要健康門診。這些門診可能包括：

- 體檢
- 疫苗，例如流感和 COVID-19 疫苗
- 視力和聽力檢測
- 討論體能活動和營養
- 言語、餵食和體能活動的發育篩檢
- 有關您孩子健康和健康史的問題
- 實驗室檢測，例如尿液和血液檢測
- 每年兩次例行牙科檢查

在健康門診期間，請詢問您孩子的醫療服務提供者您的孩子是否已經接種最新的疫苗。按時接種疫苗可保護您的孩子和其他人免於生病。如果您的孩子今年錯過了任何疫苗，現在接種最新的疫苗還不算太晚。



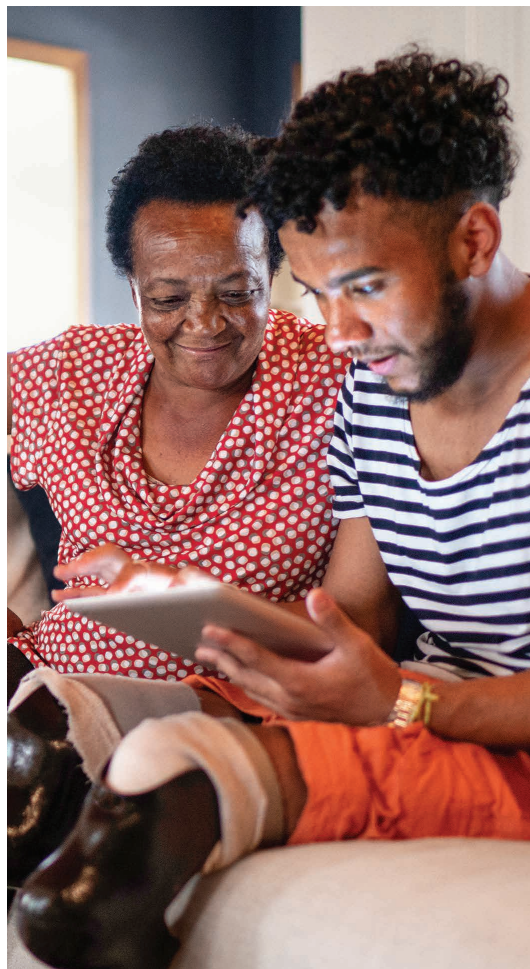
## 頂級品質

UnitedHealthcare Community Plan 有品質改善計劃，目的是為會員提供更好的健康照護及服務。每年我們設定目標並衡量我們的表現。

我們的一些目標著重於提升懷孕會員和兒童接受的服務數量，包括產後門診、健康檢查和免疫接種。其他目標著重於確保患有特定疾病（例如糖尿病）的患者接受所需的檢測。有時候會員需要去醫院或急診室治療精神健康問題；發生這種情況時，我們的目標是他們回家後向精神健康專業人員就診。

我們也每年對會員進行調查，我們希望瞭解他們對我們的健康計劃的表現有何看法。我們利用此回饋改善我們提供的服務，包括我們的醫療服務提供者網絡和客戶服務。今年我們正在努力改善會員的數位體驗。

想要瞭解更多關於我們品質改善計劃和結果的資訊嗎？請撥打第 8 頁的會員服務部免付費電話號碼。



## 使用情況管理

## 正確的照護

UnitedHealthcare Community Plan 進行使用情況管理 (utilization management, UM)，所有管理模式照護健康計劃都會這樣做。我們就是以這種方式確保我們的會員在正確的時間及正確的地點獲得正確的照護。

當照護可能不符合指引時，醫師會審查申請項目。他們會決定照護和服務是否正確，服務必須屬於您福利的承保範圍。我們不會因為醫師或工作人員拒絕服務而獎勵他們；我們不會因任何人員提供較少照護而支付費用。會員和醫師有權對拒絕提出上訴，拒絕通知會告訴您如何上訴。

有疑問嗎？請與我們的工作人員討論。在正常營業時間，他們每天 8 小時皆提供服務。如果您需要留言，有人會回電給您。聽障專線 (TDD/TTY) 服務與語言協助可在需要時提供。請撥打第 8 頁的會員服務部免付費號碼。

照護指引

## 頂級照護

我們提供我們的醫療服務提供者工具，讓他們能夠為會員提供最好的照護。這些工具稱為臨床實務指引，其告知醫療服務提供者如何管理疾病和促進健康。該指引涵蓋各種疾病和病症的照護，如糖尿病、高血壓和憂鬱症。他們也提供如何維持良好飲食、運動和建議疫苗的資訊。



瞭解更多資訊如需更多資訊，  
請造訪  
[uhcprovider.com/cpg](http://uhcprovider.com/cpg)。

## 手冊是好幫手

您是否已閱讀會員手冊？手冊是絕佳的資訊來源，告訴您如何使用您的計劃。其中說明：

- 您的會員權利與責任
- 您享有的福利及服務。
- 您沒有的福利及服務（例外情況）。
- 您可能需要支付哪些健康照護費用。
- 如何瞭解網絡內醫療服務提供者。
- 您的處方藥福利如何運作。
- 如果您在外地時需要照護該怎麼辦。
- 您何時及如何從網絡外醫療服務提供者獲得照護。
- 在何處、何時以及如何取得主治醫生、非上班時間、行為健康、專科醫生、醫院及急診照護。
- 我們的隱私政策。
- 如果您收到帳單該怎麼辦。
- 如何對承保決定提出投訴或上訴。
- 如何要求口譯員或取得其他語言或翻譯協助。
- 本計劃如何決定新治療或技術是否獲得承保。
- 如何舉報欺詐與濫用。



**一手掌握。**您可以在 [myuhc.com](http://myuhc.com) 線上閱讀會員手冊。或撥打第 8 頁的會員服務部免付費電話號碼，索取本手冊的影本。





## 通訊需求

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 8.

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 8.

我們提供免費服務幫助您與我們溝通。我們可寄給您英文以外之其他語言版本或大字版的資訊。您可申請口譯員。如欲尋求協助，請致電第 8 頁所列的電話號碼與會員服務部聯絡。

저희는 귀하가 저희와 의사소통할 수 있도록 도와드리기 위해 무료 서비스를 제공합니다. 저희는 영어 이외의 언어 또는 큰 활자체로 된 정보를 귀하에게 보내드릴 수 있습니다. 귀하는 통역사를 요청하실 수 있습니다. 도움을 요청하시려면 8페이지에 있는 전화번호로 가입자 서비스부에 전화해 주십시오.

Nous proposons des services gratuits pour vous aider à communiquer avec nous. Nous pouvons vous adresser des informations dans des langues autres que l'anglais ou en gros caractères. Vous pouvez également demander l'assistance d'un interprète. Pour demander de l'aide, veuillez appeler le service aux membres au numéro de téléphone figurant en page 8.

نحن نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا؛ يمكننا أن نرسل لك المعلومات بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية أو بحروف كبيرة. يمكنك أن تطلب الاستعانة بمترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8.

## 我們如何使用與保護語言和文化資料

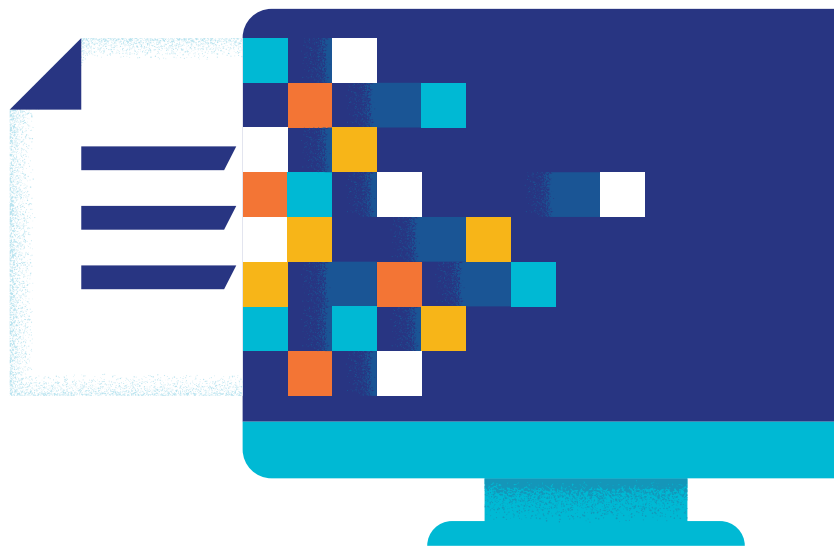
我們會收到有關您的資訊，這可能包括您的種族、族裔、您說的語言、性別認同、性取向和社會需求。此份資料和有關您的其他個人資訊為受保護的健康資訊 (Protected Health Information, PHI)。我們可能會為了治療、付款和營運與您的健康照護者分享此資訊，以滿足您的健康照護需求。我們可以如何使用這些資訊改善我們提供的服務範例包括：

- 發現照護缺口。
- 以其他語言協助您。
- 建立符合您需求的計劃。
- 告訴您的健康照護者您說什麼語言。

我們不會使用這些資料拒絕承保或限制福利。我們以保護所有其他 PHI 的相同方式保護這些資訊，僅限需要使用的員工存取。我們的建築和電腦都受到保障，電腦密碼和其他系統保護可確保您的資料安全。



如需深入瞭解我們如何保護您的文化資料，請造訪 [uhc.com/privacy](https://uhc.com/privacy)。如需深入瞭解我們健康平等計劃的資訊，請造訪 [uhccommunityandstate.com/healthequity](https://uhccommunityandstate.com/healthequity)。



# 您的隱私

我們對您的隱私非常重視。我們非常謹慎處理您家人的受保護的健康資訊 (PHI)。我們也保護您的財務資訊 (financial information, FI)。我們使用 PHI 和 FI 經營我們的業務，其有助於我們為您提供產品、服務和資訊。

我們保護整個業務過程中的口頭、書面及電子方式的 PHI 和 FI。我們有保護 PHI 和 FI 安全的規則和技術，我們不希望 PHI 或 FI 遺失或損毀。我們希望確保沒有人濫用它，我們檢查以確保我們謹慎使用 PHI 和 FI。

我們有政策說明：

- 我們可能如何使用 PHI 和 FI
- 我們可能與他人分享 PHI 和 FI 的時機
- 您對您家人的 PHI 和 FI 享有哪些權利

您可以閱讀會員手冊中的隱私政策，您可以在 [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) 線上瀏覽。您也可以撥打第 8 頁的會員服務部免付費電話號碼，要求我們郵寄一份給您。如果我們對保單做出變更，我們將郵寄通知給您。

# 我們很樂意為您提供協助

## 會員服務：

Medicaid/CHP：1-800-493-4647，聽障專線 (TTY) 711

Wellness4Me：1-866-433-3413，聽障專線 (TTY) 711

Essential Plan：1-866-265-1893，聽障專線 (TTY) 711

UHC Dual Complete NY-Y001：

1-866-547-0772，聽障專線 (TTY) 711

針對您的問題和疑慮尋求協助。使用任何語言尋找健康照護者或緊急護理中心、詢問福利問題或取得約診協助（免費電話）。

我們的網站：[myuhc.com/communityplan](https://myuhc.com/communityplan)

我們的網站將您的健康資訊集中存放於一處。

UnitedHealthcare 應用程式：在 App Store® 或 Google Play™ 下載

隨時隨地存取您的健康計劃資訊。

紐約州吸菸者戒菸專線：1-866-NY-QUITS

(1-866-697-8487)（免費電話）

[nysmokefree.com](https://nysmokefree.com)

免費獲得戒菸協助。

交通服務：1-844-666-6270

需要交通服務的 Medicaid 和 Wellness4Me 會員可致電 Medical 應答服務 (Medical Answering Services, MAS)。

全國自殺預防熱線 (National Suicide Prevention Lifeline)：988

[988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)

每週 7 天、每天 24 小時均可透過電話或線上聊天取得協助。

Live and Work Well：[liveandworkwell.com](https://liveandworkwell.com)

尋找文章、自我照護工具、照護提供者，以及精神健康和物質濫用相關資源。

Assurance Wireless：

[assurancewireless.com/buhc](https://assurancewireless.com/buhc)

每月獲得 4.5GB 高速數據流量、3000 通話分鐘數和無限制簡訊。此外，還可以選擇以 \$20 購買手機。

## Healthy First Steps®：

1-800-599-5985，聽障專線 (TTY) 711

[uhchealthyfirststeps.com](https://uhchealthyfirststeps.com)

在整個懷孕期間獲得支援，並及時獲得產前和嬰兒健康照護獎勵（免費電話）。

## 邁向數位化：

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

註冊接收電子郵件、簡訊和數位檔案，更快收到您的健康資訊。

## 社區資源：[uhc.care/HTCommConnector](https://uhc.care/HTCommConnector)

UnitedHealthcare 社區資源擁有多項計劃，用較低的價格或免費為您提供食物、居所、支付公用設施費用等方面的協助。搜尋您所在區域的相關協助。

## Expressable：[expressable.com/united](https://expressable.com/united)

與擁有執照的語言治療師合作，在家舒適地進行一對一線上課程，包含每週練習活動、教育和支持，助您更快達成目標。

## 人類免疫缺乏病毒 (HIV) 檢測：

[health.ny.gov/diseases/aids/consumers/testing/index.htm](https://health.ny.gov/diseases/aids/consumers/testing/index.htm)

取得有關 HIV 和 HIV 諮詢、檢測、轉診和伴侶通知 (counseling, testing, referral and partner notification, CTRPN) 服務的資訊。包括週產期 HIV 預防和新生兒篩檢。

## 愛滋病研究所：[health.ny.gov/diseases/aids](https://health.ny.gov/diseases/aids)

獲得有關計劃、倡議和服務方面的實用資訊。





## NOTICE OF NON-DISCRIMINATION

UnitedHealthcare Community Plan complies with Federal civil rights laws. UnitedHealthcare Community Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

UnitedHealthcare Community Plan provides the following:

- Free aids and services to people with disabilities to help you communicate with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Free language services to people whose first language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

If you believe that UnitedHealthcare Community Plan has not given you these services or treated you differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with Civil Rights Coordinator by:

Mail: Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130

Email: **UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

Phone: **1-800-493-4647, TTY 711**

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by:

Web: Office for Civil Rights Complaint Portal at  
**<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

Mail: U.S. Dept. of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Phone: Toll-free 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

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 **1-800-493-4647, TTY 711, 8 a.m. – 6 p.m., Monday – Friday.**

## LANGUAGE ASSISTANCE

**ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. English**  
**Call 1-800-493-4647 TTY 711**

|                                                                                                                                                                |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-493-4647 TTY 711.                                                    | English                                     |
| ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-493-4647 TTY 711.                             | Spanish/Español                             |
| 注意：您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-493-4647 TTY 711。                                                                                                                   | Chinese/中文                                  |
| ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-493-4647 رقم هاتف الصم والبكم TTY 711                       | Arabic/اللغة العربية                        |
| 주의: 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 1-800-493-4647 TTY 711로 전화하시기 바랍니다.                                                                                             | Korean/한국어                                  |
| ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-493-4647 (телетайп: TTY 711).                           | Russian/Русский                             |
| ATTENZIONE: Nel caso in cui la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il 1-800-493-4647 TTY 711. | Italian/Italiano                            |
| ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-493-4647 TTY 711.                      | French/Français                             |
| ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-493-4647 TTY 711.                                              | French Creole/<br>Kreyòl ki soti nan Fransè |
| אכטונג: אויב איר רעדט אידיש, זענען פאראן פאר איין שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-493-4647 TTY 711                                             | Yiddish/אידיש                               |
| UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-493-4647.                                             | Polish/Polski                               |
| PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyon pantulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-493-4647 TTY 711           | Tagalog                                     |
| দৃষ্টি আকর্ষণ: যদি আপনার ভাষা “Bengali বাংলা” হয় তাহলে আপনি বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পাবেন। 1-800-493-4647 TTY 711 নম্বরে ফোন করুন।                            | Bengali/বাংলা                               |
| KUJDES: Ju vendosen në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-493-4647                                                   | Albanian/Shqip                              |
| Προσοχή: Στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε «1-800-493-4647» TTY 711.                            | Greek/ Ελληνικά                             |
| توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے زبان سے متعلق مدد کی خدمات مفت دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-493-4647 TTY 711                                       | Urdu/اردو                                   |