



HealthTalk

Ваш путь к улучшению здоровья



Мы предоставляем бесплатные услуги, которые помогут вам общаться с нами

- Мы можем отправлять вам информацию на других языках, помимо английского, или крупным шрифтом.
- Вы можете попросить предоставить вам устного переводчика.
- Чтобы обратиться за помощью, позвоните в отдел обслуживания участников по бесплатному номеру телефона, указанному на странице 8.

Преимущества плана

Забота о вас

Получайте помощь тогда, когда она нужна

Участникам плана доступны следующие услуги:

- Ваш основной лечащий врач (ОЛВ) доступен по телефону круглосуточно, и в некоторых случаях это поможет вам избежать визита в отделение неотложной помощи.
- Если вам нужно срочно обратиться к врачу, мы предлагаем медицинское обслуживание в нерабочее время в центрах неотложной помощи.
- У нас есть линия NurseLine, на которую вы можете звонить круглосуточно.
- В Нью-Йорке доступны виртуальные визиты — посетите наш веб-сайт, чтобы узнать о поставщиках услуг.

Чтобы узнать больше о доступных льготах и услугах, перейдите по адресу myuhc.com/communityplan или воспользуйтесь приложением UnitedHealthcare.

Преимущества плана

Нам не все равно

В рамках плана страхования UnitedHealthcare Community Plan предоставляются программы и услуги, которые помогут вам поддерживать здоровье. Мы также предлагаем услуги, которые помогут лучше справиться с заболеваниями и другими потребностями в уходе. Они входят в нашу программу Population Health и могут включать:

- обучение в области здоровья и напоминания;
- поддержку и обучение в послеродовой период;
- поддержку при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ;
- программы, нацеленные на удовлетворение комплексных медицинских потребностей (менеджеры по уходу работают с вашим врачом и другими сторонними организациями).

Участие в этих программах является добровольным. Они предлагаются вам бесплатно. Вы можете прекратить участие в любой программе в любое время.

Узнать больше можно на веб-сайте **myuhc.com**. Там есть подробная информация о предлагаемых вам льготах, программах и услугах. Если вы хотите получить направление в нашу программу ведения пациентов, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру, указанному на странице 8.

Преимущества плана

Осмотры для детей

Важность профилактических визитов и вакцинации детей

Профилактические визиты необходимы на протяжении всего детского возраста — с младенчества до подросткового возраста. Эти визиты могут включать:

- физикальное обследование;
- вакцинацию, например, против гриппа и COVID-19;
- проверку зрения и слуха;
- обсуждение физической нагрузки и питания;
- скрининги развития речи, питания и физической нагрузки;
- вопросы о здоровье ребенка и о перенесенных ранее заболеваниях;
- лабораторные анализы, такие как анализ мочи и крови;
- плановые стоматологические осмотры два раза в год.

Во время профилактических визитов спрашивайте у врача, получил ли ваш ребенок вовремя все необходимые прививки. Соблюдение графика вакцинации защищает вашего ребенка, а также других людей от заболеваний. Если ребенок пропустил какую-либо прививку в этом году, еще не поздно ее сделать.



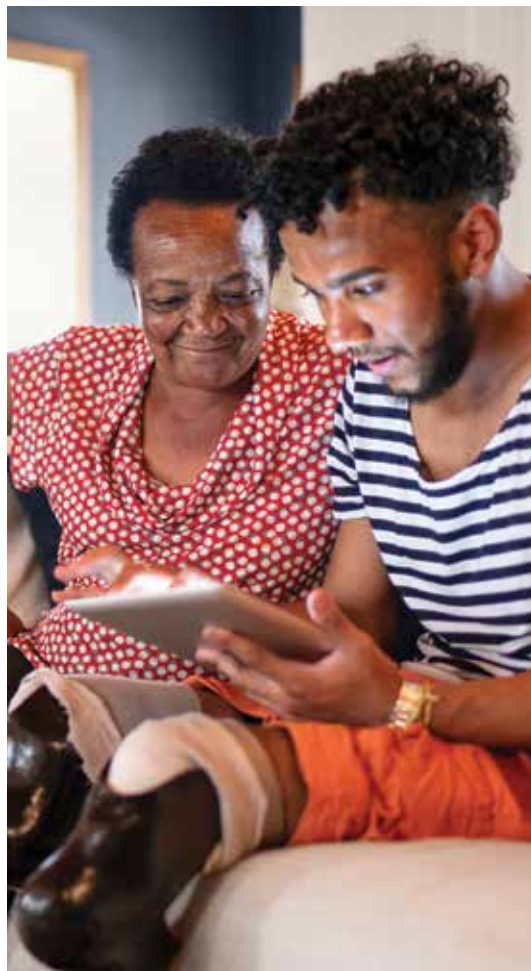
Наивысшее качество

В UnitedHealthcare Community Plan реализуется программа по повышению качества. Ее цель — предоставлять участникам программы наилучший уход и обслуживание. Каждый год мы ставим перед собой цели и оцениваем их выполнение.

Некоторые из наших целей направлены на расширение перечня услуг, которые получают беременные женщины и дети. К ним относятся послеродовые визиты, осмотры и вакцинация. Среди других целей — обеспечить выполнение необходимых анализов людям с определенными заболеваниями, такими как диабет. Бывают случаи, когда участнику плана необходимо обратиться в больницу или в отделение неотложной помощи из-за проблем с психическим здоровьем. В этом случае наша цель — обеспечить, чтобы после возвращения домой участник обратился к специалисту по психическому здоровью.

Мы также ежегодно проводим опрос наших участников. Мы хотим узнать, как, по их мнению, работает наша программа страхования здоровья. Эти отзывы мы используем для улучшения предлагаемых нами услуг, в том числе сети поставщиков и обслуживания клиентов. В этом году мы работаем над улучшением цифровых решений для наших участников.

Хотите узнать больше о нашей программе улучшения качества и результатах? Позвоните в отдел обслуживания участников по бесплатному номеру телефона, указанному на странице 8.



Управление объемом страхового покрытия

Необходимое медицинское обслуживание

UnitedHealthcare Community Plan управляет объемом страхового покрытия (Utilization management, UM). Это обычная практика для всех программ страхования здоровья. Так мы уверены в том, что наши участники получают нужную помощь в нужное время и в нужном месте.

Врач рассматривает запросы, когда медицинское обслуживание может не соответствовать рекомендациям. Он принимает решение о правильности медицинского обслуживания и услуг. Услуги должны покрываться вашими льготами. Мы не вознаграждаем врачей или персонал за отказ в предоставлении услуг. Мы не платим никому за предоставление меньшего объема медицинского обслуживания. Участники и врачи имеют право подать апелляцию в случае отказа. В уведомлении об отказе будет указано, как подать апелляцию.

Есть вопросы? Поговорите с нашими сотрудниками. Они доступны 8 часов в сутки в обычное рабочее время. Если вам нужно оставить сообщение, вам перезвонят. Если вам необходимо, вы можете воспользоваться услугами телетайпа (TDD/TTY) и языковой поддержкой. Позвоните в отдел обслуживания участников по бесплатному номеру телефона, указанному на странице 8.

Рекомендации по медицинскому обслуживанию

Медицинское обслуживание высшего качества

Мы предоставляем нашим поставщикам инструменты для оказания наилучшего медицинского обслуживания участникам наших программ. Эти инструменты называются рекомендациями по клинической практике. Они информируют поставщиков о том, как лечить болезни и поддерживать здоровье. Рекомендации касаются лечения различных заболеваний и состояний, таких как диабет, повышенное артериальное давление и депрессия. Они также предоставляют информацию о том, как сохранить здоровье с помощью правильного питания, физических упражнений и рекомендованных вакцин.



Узнать больше

Для получения дополнительной информации перейдите по адресу uhcprovider.com/cpg.

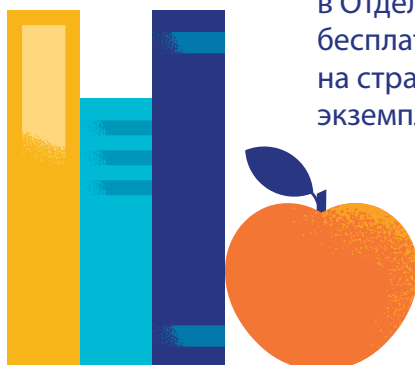
Согласно предписаниям

Вы прочитали справочник участника? Это отличный источник информации. В нем говорится о том, как пользоваться вашим планом. В нем объясняется следующее:

- ваши права и обязанности участника;
- ваши льготы и услуги;
- льготы и услуги, которые вы не получаете (исключения);
- какие расходы вы можете понести за медицинское обслуживание;
- как узнать о поставщиках услуг, входящих в сеть;
- как работают ваши льготы на рецептурные лекарственные препараты;
- что делать, если вам требуется медицинское обслуживание, когда вы находитесь за городом;
- когда и как вы можете получить помощь от поставщика, не входящего в сеть;
- где, когда и как получить первичную, круглосуточную, психологическую, специализированную, госпитальную и неотложную помощь;
- наша политика конфиденциальности;
- что делать, если вы получили счет;
- как подать жалобу или апелляцию на решение о страховом покрытии;
- как запросить услуги устного переводчика или получить другую языковую помощь или помощь с переводом;
- как в программе принимается решение о покрытии новых методов лечения или технологий;
- как сообщить о мошенничестве и злоупотреблениях.



Получите все это. Вы можете ознакомиться с онлайн-версией справочника участника по адресу myuhc.com. Или же позвоните в Отдел обслуживания участников по бесплатному номеру телефона, указанному на странице 8, чтобы запросить печатный экземпляр справочника.





Потребности в общении

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.

Как мы используем и защищаем языковые и социокультурные данные

Мы получаем информацию о вас. Она может включать данные о вашей расе, этнической принадлежности, языке, на котором вы говорите, гендерной идентичности, сексуальной ориентации и социальных потребностях. Эти данные и другая персональная информация о вас являются защищенной медицинской информацией (ЗМИ). Мы можем делиться этой информацией с вашими поставщиками медицинских услуг в рамках предоставления лечения, оплаты и операций по удовлетворению ваших потребностей в медицинском обслуживании. Примеры того, как мы можем использовать эти данные для улучшения предоставляемых нами услуг, включают следующее:

- поиск пробелов в медицинском обслуживании;
- предоставление помощи на других языках;
- создание программ, отвечающих вашим потребностям;
- сообщение вашим лечащим врачам о том, на каком языке вы говорите.

Мы не используем эти данные для отказа в страховом покрытии или для ограничения льгот. Мы защищаем эту информацию так же, как и всю остальную защищенную медицинскую информацию. Доступ к этим данным имеют только те сотрудники, которым она необходима для выполнения своих обязанностей. Наши здания и компьютеры защищены. Компьютерные пароли и другие системные средства защиты обеспечивают безопасность ваших данных.



Чтобы узнать больше о том, как мы защищаем ваши социокультурные данные, перейдите по адресу **uhc.com/privacy**. Чтобы узнать больше о нашей программе по обеспечению равенства в сфере здравоохранения, перейдите по адресу **uhccommunityandstate.com/healthequity**.



Ваша конфиденциальность

Мы серьезно относимся к конфиденциальности ваших личных данных. Мы очень осторожно обращаемся с защищенной медицинской информацией (ЗМИ) вашей семьи. Мы также защищаем вашу финансовую информацию (ФИ). Мы используем ЗМИ и ФИ для ведения нашей деятельности. Это помогает нам предоставлять вам необходимые продукты, услуги и информацию.

Мы защищаем устную, письменную и цифровую ЗМИ и ФИ во всей нашей деятельности. У нас есть правила и технологии, которые обеспечивают безопасность ЗМИ и ФИ. Мы не хотим, чтобы ЗМИ или ФИ была потеряна или уничтожена. Мы хотим быть уверены в том, что никто не будет использовать эту информацию не по назначению. Мы проводим проверки, чтобы гарантировать безопасное использование ЗМИ и ФИ.

У нас есть политики, в которых объясняется следующее:

- как мы можем использовать ЗМИ и ФИ;
- когда мы можем передавать ЗМИ и ФИ другим лицам;
- какие у вас есть права в отношении ЗМИ и ФИ вашей семьи.

Вы можете ознакомиться с нашей политикой конфиденциальности в справочнике участника. Он доступен по адресу myuhc.com/communityplan. Вы также можете позвонить в Отдел обслуживания участников по бесплатному телефону, указанному на странице 8, и попросить нас отправить вам печатную копию по почте. Если мы внесем изменения в эту политику, мы отправим вам уведомление об этом.

Мы всегда готовы помочь

Отдел обслуживания участников:

Medicaid/CHP: **1-800-493-4647, TTY 711**

Wellness4Me: **1-866-433-3413, TTY 711**

Essential Plan: **1-866-265-1893, TTY 711**

UHC Dual Complete NY-Y001: **1-866-547-0772, TTY 711**

Обращайтесь со своими вопросами или опасениями. Находите медицинских работников или центры неотложной помощи, задавайте вопросы о льготах или получайте помощь касательно записи на прием врача на любом языке (бесплатно).

Наш веб-сайт: **myuhc.com/communityplan**

На нашем веб-сайте вся ваша медицинская информация собрана в одном месте.

Приложение UnitedHealthcare: Скачайте из **App Store®** или **Google Play™**

Получайте доступ к информации о своей программе страхования здоровья где угодно.

Линия для бросающих курить в штате Нью-Йорк: **1-866-NY-QUITS (1-866-697-8487)**

(бесплатно) **nysmokefree.com**

Получайте бесплатную помощь с отказом от курения.

Транспортировка: **1-844-666-6270**

Участники программ Medicaid и Wellness4Me, которым требуется транспортировка, могут позвонить в службу медицинского автоответчика (Medical Answering Services, MAS).

Национальная линия по вопросам предотвращения самоубийств: **988**

988lifeline.org/chat Помощь можно получить по телефону или в онлайн-чате 24 часа в день, 7 дней в неделю.

Live and Work Well: **liveandworkwell.com**

Ищите статьи, инструменты для самопомощи, заботливых врачей, а также ресурсы по психическому здоровью и употреблению психоактивных веществ.

Assurance Wireless: **assurancewireless.com/buhc**

Получайте 4,5 ГБ высокоскоростных данных, 3000 минут и неограниченное количество

текстовых сообщений каждый месяц. А также возможность купить телефон за \$20.

Healthy First Steps®: **1-800-599-5985, TTY 711** **uhchealthyfirststeps.com**

Получайте поддержку на протяжении всей беременности и вознаграждение за своевременное пренатальное наблюдение и уход за новорожденным (звонок бесплатный).

Go Digital: **myuhc.com/communityplan/preference**

Подпишитесь на получение сообщений по электронной почте, текстовых сообщений и цифровых файлов, чтобы быстрее получать вашу медицинскую информацию.

Community Resources: **uhc.care/HTCommConnector**

У UnitedHealthcare Community Resources есть программы, которые помогут вам с обеспечением пищей и жильем, оплатой коммунальных услуг и многим другим на льготных условиях или бесплатно. Найдите помощь в вашем регионе.

Expressable: **expressable.com/united**

Работайте с лицензированным логопедом на виртуальных занятиях один на один, не выходя из дома, с еженедельными практическими занятиями, обучением и поддержкой, чтобы быстрее достичь поставленных целей.

Тестирование на ВИЧ: **health.ny.gov/diseases/aids/consumers/testing/index.htm**

Получайте информацию о ВИЧ и услугах по консультированию, тестированию, направлению на обследование и уведомлению партнера о ВИЧ (Counseling, testing, referral and partner notification, CTRPN). Это включает перинатальную профилактику ВИЧ и скрининг новорожденных.

Институт СПИДа: **health.ny.gov/diseases/aids**

Получайте полезную информацию о программах, инициативах и услугах.



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/ 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