



HealthTALK

فبراير 2018

 **UnitedHealthcare®**
Community Plan

Health4Me®

هل يوجد لديك تطبيق الهاتف Health4Me® المقدم من UnitedHealthcare؟ يقدم تطبيق Health4Me العديد من المزايا المطابقة لما هو موجود على الموقع الآمن الخاص بالأعضاء myuhc.com/CommunityPlan. يمكنك الاطلاع على بطاقة الهوية الرقمية خاصتك، كما يمكنك البحث عن أطباء عبر شبكة الإنترنت ومراكز الرعاية العاجلة والاطلاع على الإعانات المخصصة لك والمزيد. ما عليك سوى تحميل تطبيق Health4Me من App Store أو Google Play™ اليوم.

حمل المسؤولية.

استعد لمقابلة مقدم الرعاية.

يمكن أن يساعدك الاستعداد لزيارة مقدم الرعاية على تحقيق أكبر استفادة ممكنة. ولذلك، تأكد من أن مقدم الرعاية مُلم بكل المعلومات حول الرعاية التي تلتقها. وإليك بعض الإرشادات التي يمكن أن تساعدك على حمل المسؤولية عن رعايتك الصحية:

1. فكّر في النتائج التي تريد أن تحصل عليها من الزيارة قبل الذهاب. وحاول كذلك التركيز على ثلاث نقاط رئيسية تريد المساعدة فيها.
2. أخبر مقدم الرعاية بأي أدوية أو فيتامينات تتناولها بصفة منتظمة. واحرص على أن تحضر بها قائمة مكتوبة، أو أحضر الدواء معك.

3. أخبر مقدم الرعاية عما إذا كنت تقوم بزيارة مقدمي رعاية آخرين. وهذا يشمل مقدمي الرعاية الصحية السلوكية، واذكر أية أدوية أو علاجات قاموا بوصفها لك. وأيضاً أحضر معك أي نسخ من نتائج فحوصات قد أجريتها.



UnitedHealthcare Community Plan
P.O. Box 30449
Salt Lake City, UT 84131-0449

CSCA18MC4332879_000

AMC-048-CA-CAID-AR

خصوصيتك مهمة.



نأخذ أمر خصوصيتك على محمل الجِد. فنحرص بشدة على الحفاظ على المعلومات الطبية المحمية الخاصة بأسرتك. كما نقوم أيضاً بحماية معلوماتك المالية. ونستخدم المعلومات الطبية المحمية والمعلومات المالية في تنفيذ أعمالنا. فهي تساعدنا على تقديم المعلومات والخدمات والمنتجات لك.

نقوم بحماية معلوماتك الطبية المحمية ومعلوماتك المالية سواء كانت مكتوبة أو إلكترونية. كما أن لدينا قواعد تنظم تأمين المعلومات الطبية المحمية والمعلومات المالية. ونحرص على عدم ضياع أو إتلاف المعلومات الطبية المحمية أو المعلومات المالية. كما نحرص على التأكد من عدم إساءة أحد لاستخدامها. فنحن نستخدمها بحرص شديد. ولدينا السياسات التي تشرح:

- كيفية استخدام المعلومات الطبية المحمية والمعلومات المالية.
- الأوقات التي يمكننا فيها مشاركة المعلومات الطبية المحمية والمعلومات المالية مع الآخرين.
- الحقوق التي تتمتع بها بشأن المعلومات الطبية المحمية والمعلومات المالية الخاصة بأسرتك.

الأمر ليس سرّاً. يمكنك قراءة سياسة الخصوصية لدينا

في كتيب الأعضاء. وهي متاحة على الموقع الإلكتروني myuhc.com/CommunityPlan كما يمكنك أيضاً الاتصال

هاتفياً برقم خدمات الأعضاء **1-866-270-5785**. **هاتف الصم والبكم 711** مجاناً لطلب إرسال نسخة إليك عبر البريد. وسنتولى إخطارك عن طريق البريد حال أجرينا أية تغييرات على تلك السياسة.



الرعاية المناسبة.

تقوم UnitedHealthcare Community Plan بإدارة الاستخدام (UM). وكذلك الحال مع جميع خطط الرعاية الصحية المدارة. فهي تتعلق بكيفية تأكدنا من تلقي أعضائنا الرعاية المناسبة في الوقت والمكان المناسبين.

يستعرض طبيب الطلبات التي قد لا تستوفي فيها الرعاية المبادئ التوجيهية. تستند القرارات إلى الرعاية والخدمات فضلاً عن الإعانات التي حصل عليها. ونحن لا نكافئ الأطباء أو الموظفين جزاء رفضهم تقديم الخدمات. ولا ندفع لأي شخص يقدم خدمة متدنية.

كما يحق للأعضاء والأطباء الطعن على قرارات الرفض. ويمكنك التعرف على كيفية تقديم طعن من خلال رسالة الرفض.

هل لديك أسئلة؟ يمكنك التحدث إلى موظفي

إدارة الاستخدام. كما يتاح لدينا خدمات TDD/TTY والمساعدة اللغوية إذا احتجت إليها. يرجى الاتصال على **1-866-270-5785**. **هاتف الصم والبكم 711** مجاناً.



جودة متميزة.

نتائج تحسين الجودة لدينا.

يوجد لدى UnitedHealthcare Community Plan برنامج لتحسين الجودة. ويعمل هذا البرنامج على تقديم رعاية وخدمات أفضل للأعضاء.

نقوم بتقديم تقرير سنوي عن مستوى الأداء. نعمل حالياً على تحقيق هدفنا المتمثل في زيادة عدد الأطفال الذين يتلقون فحوصات سنوية. من الهام أن يزور الأطفال طبيبهم كل عام للحصول على التطعيمات والفحوصات. نريد في عام 2018 أن يحصل المزيد من أعضائنا على:

- الفحوصات الوقائية.
- التطعيمات.
- الفحوصات البدنية.

نخطط كذلك لإجراء مسح لأعضائنا سنوياً، نريد أن نرى مدى قدرتنا على تلبية احتياجاتهم. وخلال العام القادم، سوف نعمل على تحسين كيفية تقييم الأعضاء لأطبائهم. لقد سلمنا أطباءنا كتيبات نصائح حول ما يروق للأعضاء بحيث يمكنهم خدمتهم بشكل أفضل. وكجزء من أنشطة برنامج تحسين الجودة، سوف يتلقى الأعضاء إخطارات منتظمة لتذكيرهم بالخدمات الصحية المطلوبة للوصول إلى الخدمات الصحية الروتينية والوقائية.

تعرف على كافة المعلومات. هل تريد

معرفة المزيد من المعلومات عن برنامج تحسين الخدمة لدينا؟ يرجى الاتصال هاتفياً على رقم خدمات الأعضاء **1-866-270-5785**. **هاتف الصم والبكم 711** مجاناً.



المساواة في تقديم الرعاية الصحية.

التغطية تتضمن الرعاية الوقائية.

من الضروري أن يحصل الأشخاص من جميع الأعمار على رعاية وقائية منتظمة، حيث تهدف الرعاية الوقائية إلى الحفاظ على صحتك. فهي تساعدك على تجنب المشاكل الصحية الخطيرة في المستقبل. يتم تغطية الرعاية الوقائية بنسبة 100 بالمائة عند استخدام مزود الشبكة، دون أي تكاليف. تشمل الخدمات المغطاة على ما يلي:

- فحوصات سنوية للأطفال والبالغين.
- فحوصات قياسية.

● **تقديم رعاية بالغة للمرأة.** ويتضمن ذلك زيارة صحية سنوية للمرأة، وتشمل الفحوصات اختبارات للثدي واختبار العدوى المنقولة جنسيًا. التغطية تتضمن الرعاية خلال فترة ما قبل الولادة، كما يتم تغطية خدمات تنظيم الأسرة، حتى في حال استلامها من مزود خارج الشبكة.

● **الفحوصات.** فيما يتعلق بالأطفال، يتضمن ذلك إجراء اختبار قياسي لحديثي الولادة واختبار الرصاص. كما يتم تغطية فحوصات البدانة والفحوصات النمائية. وبالنسبة للبالغين، قد يتضمن ذلك فحوصات ضغط الدم والكوليسترول والسكري. كما يتم تغطية الفحوصات الخاصة بمشكلات التبغ والكحول والاكنتاب.

لقد قمنا بتغطيتك.

يتم تغطية العديد من الخدمات الوقائية. يمكن الاتصال على الرقم المجاني لخدمات الأعضاء **1-866-270-5785** ، هاتف الصم والبكم **711** ، للتعرف على المزيد.



شريكك في الخدمة الصحية.

يقوم مقدم الرعاية الأولية (PCP) بتقديم أو تنسيق الرعاية الصحية التي تحصل عليها. ويكون شريكك في الخدمة الصحية. من الضروري أن يكون مقدم الرعاية الأولية الخيار الأمثل لك.

فمن حقك الشعور بالارتياح عندما تتحدث مع مقدم الرعاية الأولية. فأنت تحتاج أن يكون موقع مقدم الرعاية الأولية وساعات عمله مناسبين لك. كما قد تريد مقدم رعاية يتحدث لغتك أو يفهم ثقافتك. وربما تفضل أن يكون مقدم الرعاية ذكرًا أو أنثى.

تختلف احتياجات المراهقين من الرعاية الصحية عن الأطفال. فقد يأتي الوقت الذي يريد فيه ابنك المراهق أن ينتقل إلى مقدم رعاية أولية يعالج البالغين. قد تحتاج ابنتك أن يكون مقدم الرعاية الصحية امرأة مثل أخصائية ولادة/طبيبة أمراض نسائية.

فإذا كان مقدم الرعاية الأولية لا يناسبك، فيمكنك التبديل في أي وقت. يمكنك معرفة المزيد عن خطة مقدمي الرعاية الأولية عبر الإنترنت أو على الهاتف. تتضمن المعلومات المتاحة:

- العنوان ورقم الهاتف.
- المؤهلات الدراسية.
- التخصص.
- الاعتماد من الجهات المتخصصة.
- اللغة التي يتحدثونها.
- المدرسة الطبية والإقامة (هاتفياً فقط).

تحقق من الأمر.

للبحث عن مقدم رعاية صحية أولية، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني myuhc.com/CommunityPlan أو استخدام تطبيق Health4Me®. أو اتصل بنا على **1-866-270-5785** ، هاتف الصم والبكم **711** مجاناً.



تعرف على فوائد الدواء الخاص بك.

يمكنك زيارة موقعنا الإلكتروني لمعرفة المزيد عن فوائد الأدوية الخاصة بك. فهو يتضمن معلومات حول:

1. **الأدوية المغطاة.** هناك قائمة بالأدوية المغطاة. وقد تحتاج إلى استخدام دواء عام بدلاً من دواء باسم العلامة التجارية.

2. **أماكن الحصول على الوصفات الطبية.** يمكنك العثور على صيدلية في الجوار تقبل خطتك. وقد تكون لديك القدرة أيضًا على الحصول على بعض الأدوية عن طريق البريد.

3. **القواعد التي قد تنطبق.** قد يتم تغطية بعض الأدوية في بعض الحالات المحددة فقط. على سبيل المثال، قد تحتاج إلى تجربة دواء آخر أولاً. (وهذا ما يطلق عليه التدرج في العلاج) أو قد تحتاج إلى موافقة من UnitedHealthcare لاستخدام الدواء. (وهذا ما يسمى بالتفويض المسبق) قد تكون هناك حدود لكمية الدواء التي يمكنك الحصول عليها.

4. **ليست هناك أي تكاليف.** لن تكون مضطراً لدفع أموال مقابل تلقي الوصفات الطبية.



● **اكتشف.** يمكنك العثور على معلومات حول فوائد الأدوية الخاصة بك عبر

الموقع الإلكتروني myuhc.com/CommunityPlan أو الاتصال على الرقم المجاني لخدمات الأعضاء **1-866-270-5785** ، هاتف الصم والبكم **711**.



محتويات الكتيب²⁰

هل قرأت كتيب الأعضاء؟ إنه مصدر رائع للمعلومات. حيث يرشدك إلى كيفية استخدام خطتك. يوضح:



- حقوق العضو ومسؤولياته.
- الإعانات و الخدمات التي تحصل عليها.
- الإعانات و الخدمات التي لا تحصل عليها (الاستثناءات).
- التكاليف التي تدفعها للرعاية الصحية.
- كيفية العثور على مقدمي خدمات الرعاية عبر شبكة الإنترنت.
- إجراءات إعانات الأدوية التي تصرف بوصفة طبية.
- ما عليك فعله. إن كنت بحاجة للرعاية وأنت خارج المدينة.
- متى وكيف يمكنك الحصول على الرعاية من أحد مقدمي الرعاية غير التابعين للشبكة.
- متى وأين وكيف تحصل على الرعاية الأولية، والرعاية بعد ساعات العمل، والرعاية الخاصة بالصحة السلوكية، والرعاية التخصصية، و الرعاية في المستشفيات، و الحالات الطارئة.
- سياسة الخصوصية.
- ما يجب فعله إذا حصلت على فاتورة.
- كيفية تقديم شكوى أو الطعن على أحد قرارات التغطية.
- كيفية السؤال عن مترجم أو الحصول على مساعدة بلغة أخرى أو ترجمة.
- كيفية حسم الخطة ما إذا كانت هناك علاجات أو تقنيات جديدة ستشملها التغطية.
- كيفية الإبلاغ عن وجود احتيال وإساءة استخدام.

ركن المصادر

Member Services: للعثور على طبيب، أو طرح أسئلة تتعلق بالزايا أو التعبير عن مشكلة ما، بأي لغة (الهاتف المجاني).
1-866-270-5785. الهاتف النصي 711

Our website and app: للعثور على أحد مقدمي الرعاية، قم بقراءة دليل الأعضاء، أو الاطلاع على بطاقة الهوية خاصتك، أينما كنت.
myuhc.com/CommunityPlan Health4Me®

NurseLineSM: احصل على مشورة صحية من إحدى الممرضات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (الرقم المجاني).
1-866-270-5785. الهاتف النصي 711

Text4baby: احصلي على رسائل نصية مجانية على هاتفك الجوال كل أسبوع تتناسب مع مرحلة الحمل. سجلي من خلال إرسال رسالة نصية بكلمة **BABY** أو **BEBE** إلى **511411**. ثم أدخلي رمز برنامج الخدمات الصحية الأولى الخاص بالمشارك.

Healthy First Steps[®]: احصلي على الدعم طوال فترة الحمل.
1-800-599-5985. الهاتف النصي 711

Baby BlocksTM: يمكنك الحصول على مكافآت لرعاية ما قبل الولادة ورعاية الطفل في الوقت المناسب.
UHCBabyBlocks.com

KidsHealth[®]: احصل مجانًا على المساعدة في الإقلاع عن التدخين (الرقم المجاني).
uhc.com/kids

يمكن الحصول عليها جميعًا. يمكنك الاطلاع على دليل الأعضاء عبر الإنترنت على **myuhc.com/CommunityPlan** أو الاتصال بالرقم المجاني لخدمات الأعضاء **1-866-270-5785**.
هاتف الصم والبكم 711. المجاني لطلب نسخة من دليل الأعضاء.



نهتم برعايتك.

تقدم UnitedHealthcare Community Plan خدمات إدارة الرعاية. تساعد إدارة الرعاية الأعضاء الذين لديهم احتياجات خاصة في الحصول على الخدمات والرعاية التي يحتاجونها. يعمل مديرو الرعاية مع مسؤولي الخطة الصحية ومع مقدمي الرعاية الأولية ومع وكالات خارجية، وهم يساعدون الناس في حالات:

- العجز الجسدي.
- الأمراض العقلية الخطيرة.
- المشكلات الصحية المعقدة.
- احتياجات خاصة أخرى.

كيف يمكننا تقديم المساعدة؟ احصل على خدمة تقييم الحالة الصحية على الموقع الإلكتروني **myuhc.com/CommunityPlan** أو احصل عليها عبر الاتصال هاتفياً على رقم خدمات الأعضاء **1-866-270-5785**. **هاتف الصم والبكم 711.** مجانًا. سيساعدك هذا الاستبيان القصير في العثور على البرامج التي تناسبك.



تمثل خطة UnitedHealthcare Community Plan لقوانين الحقوق المدنية الفدرالية. لا تستثني خطة UnitedHealthcare Community Plan الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو العمر، أو الإعاقة، أو الجنس.

خطة UnitedHealthcare Community Plan:

- تقدم مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص المصابين بإعاقات لمساعدتك على التواصل معهم، مثلاً:
 - مترجمون فوريون مؤهلون متخصصون في لغة الإشارات
 - معلومات مكتوبة في تنسيقات أخرى (طباعة بخط كبير، تسجيلات صوتية، تنسيقات إلكترونية لذوي الإعاقات، تنسيقات أخرى)
 - تقدم خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين تكون لغتهم الأم غير الإنجليزية، مثلاً:
 - مترجمون فوريون مؤهلون
 - معلومات مكتوبة بلغات أخرى
- إذا كنت في حاجة إلى هذه الخدمات، يُرجى الاتصال على رقم الهاتف المجاني الخاص بالأعضاء والوارد على بطاقة هوية العضو. إذا كنت تظن أن خطة UnitedHealthcare Community Plan لم تقدم لك هذه الخدمات أو عاملتك بشكل مختلف بسبب عرقك، أو لونك، أو أصلك القومي، أو عمرك، أو إعاقتك، أو جنسك، فبإمكانك التقدم بتظلم إلى منسق الحقوق المدنية عبر إحدى الوسائل التالية:

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

• البريد الإلكتروني: UHC_Civil_Rights@uhc.com

كما يمكنك التقدم بشكوى إلى مكتب الحقوق المدنية في وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية عبر إحدى الوسائل التالية:

الموقع الإلكتروني: بوابة مكتب شكاوى الحقوق المدنية على العنوان التالي:
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

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

الهاتف: الرقم المجاني 1-800-868-1019 و 1-800-537-7697 (الهاتف الكتابي للصم والبكم).

نحن نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا؛ مثل توفير الخطابات بلغات أخرى أو حروف كبيرة. أو يمكنك أن تطلب الاستعانة بمترجم فوري. لطلب المساعدة، الرجاء الاتصال على رقم الهاتف المجاني الخاص بالأعضاء والوارد على بطاقة هوية العضو في خطتك الصحية، الهاتف النصي 1 711، من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:00 صباحاً حتى الساعة 7:00 مساءً.

English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-866-270-5785, TTY: 711**.

Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-866-270-5785, TTY 711**.

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-866-270-5785, TTY 711**.

Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-866-270-5785, TTY 711**.

Korean

참고: 한국어를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-866-270-5785, TTY 711** 로 전화하십시오.

Traditional Chinese

注意：如果您說中文，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-866-270-5785**，或聽障專線 **TTY 711**。

Armenian

ՈՒՇԱՂԴՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե հայերեն էք խոսում, Ձեզ տրամադրվում են անվճար թարգմանչական ծառայություններ: Ձանգահարեք **1-866-270-5785** հեռախոսահամարով, **TTY. 711**.

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел. **1-866-270-5785, TTY 711**.

Farsi

توجه: اگر به فارسی صحبت می کنید، خدمات ترجمه به صورت رایگان در اختیارتان قرار می گیرد. با **1-866-270-5785 (TTY 711)** تماس بگیرید.

Japanese

ご注意：日本語をお話しになる場合は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。電話番号 **1-866-270-5785**、または **TTY 711**（聴覚障害者・難聴者の方用）までご連絡ください。

Mon-Khmer

បំរុងប្រយ័ត្ន៖ ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ លោកអ្នកអាចរកបានសេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាដោយឥតគិតថ្លៃបាន។ សូមទូរស័ព្ទមកលេខ **1-866-270-5785, TTY: 711**។

Hmong

CEE B TOOM: Yog koj hais Lus Hmoob, muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Thov hu rau **1-866-270-5785, TTY 711**.

Punjabi

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-866-270-5785, TTY: 711** ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم **1-866-270-5785**، الهاتف النصي **711**.

Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिन्दी भाषा बोलते हैं तो भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं।
कॉल करें **1-866-270-5785, TTY 711.**

Thai

โปรดทราบ: หากท่านพูดภาษาไทย จะมีบริการให้ความช่วยเหลือด้านภาษาแก่ท่านฟรีโดยไม่มีค่าใช้จ่าย
โทร **1-866-270-5785, TTY: 711**

Laotian

ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາອັງກິດບໍ່ໄດ້, ພວກເຮົາມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໃຫ້ ໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າບໍລິການໃດໆ.
ໂທຫາ **1-866-270-5785, TTY: 711.**