

COVID-19



Важное сообщение от компании UnitedHealthcare по поводу коронавируса (COVID-19)

Ваше здоровье и благополучие — наш главный приоритет. Вот почему мы хотим, чтобы вы всегда были в курсе ситуации с коронавирусом (COVID-19). Мы используем самую последнюю информацию Центров контроля и профилактики заболеваний (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) и следим за ней. Мы также поддерживаем связь с департаментами здравоохранения штата и региона. Для получения самой последней информации и материалов о профилактике, страховом покрытии, уходе и поддержке посетите страницу **UHCCP.com**.

В качестве меры реагирования на COVID-19 UnitedHealthcare открывает вам бесплатный доступ к телемедицине. Телемедицинские визиты позволяют вам сообщать местному работнику здравоохранения как о срочных, так и о несрочных потребностях с помощью вашего мобильного устройства или компьютера. Позвоните своему основному лечащему врачу, чтобы узнать, предлагает ли он онлайн-визиты или визиты по телефону. Если у вас нет врача, которого вы регулярно посещаете, перейдите по ссылке **myuhc.com/CommunityPlan**, чтобы найти сетевого врача, который может предлагать телемедицинские визиты.

Статьи, публикуемые в информационном бюллетене Spring HealthTalk, были составлены и опубликованы до вспышки COVID-19. Эти краткие интересные статьи призваны помочь вам и вашей семье поддерживать здоровье на протяжении всего года. Чтобы обеспечить вашу безопасность и безопасность окружающих, мы предлагаем вам запланировать ежегодный профилактический визит на осень или зиму.

Как я могу защитить себя от COVID-19?

Лучший способ профилактики заболевания — избегать воздействия этого вируса. Как и в случае любого потенциального заболевания, например, гриппа, важно следовать надлежащим правилам профилактики, в частности:

- Мыть руки водой с мылом в течение 20 секунд или использовать дезинфицирующее средство для рук на спиртовой основе с содержанием спирта не менее 60%, если нет воды и мыла.
- Не прикасаться к глазам, носу и рту немытыми руками.
- Держаться подальше от людей, которые могут быть больны.
- Не пользоваться чашками или столовыми приборами совместно с больными людьми.
- Проводить очистку и дезинфекцию поверхностей, к которым вы часто прикасаетесь.
- При кашле или чихании прикрывать нос и рот салфеткой, а затем выбрасывать ее в мусорное ведро.
- Несмотря на то, что прививка от гриппа не обезопасит от COVID-19, всё же хорошо защитить себя от гриппа. Свяжитесь с основным лечащим врачом, чтобы запланировать прививку от гриппа.

Будьте в курсе последних рекомендаций:

- Для получения самой последней информации о COVID-19 посетите страницу CDC, посвященную COVID-19: **cdc.gov/coronavirus/2019-ncov**



Пять шагов, как правильно мыть руки

Мытье рук — один из лучших способов защитить себя и свою семью от болезней. Во время пандемии COVID-19 содержание рук в чистоте особенно важно для предотвращения распространения вируса.

Мыть руки легко, и это один из наиболее эффективных способов предотвратить распространение микробов. Чистые руки могут предотвратить распространение микробов от одного человека к другому и окружающим — дома, на работе, в детских учреждениях и больницах.

Выполняйте эти пять шагов каждый раз

1. Смочите руки чистой проточной водой (теплой или холодной), закройте кран и нанесите мыло.
2. Намыльте руки, потерев их с мылом. Намыльте тыльную сторону рук, промежутки между пальцами и кожу под ногтями.
3. Мойте руки не менее 20 секунд. Нужен секундомер? Дважды напойте песню «С днем рождения» от начала до конца.
4. Тщательно промойте руки чистой проточной водой.
5. Вытрите руки чистым полотенцем или дайте им просохнуть на воздухе.

Узнайте больше о регулярном мытье рук на странице [cdc.gov/handwashing](https://www.cdc.gov/handwashing).



Health TALK

БЕСНА 2020



Мы говорим на вашем языке.

Мы предоставляем бесплатные услуги, чтобы помочь вам общаться с нами. Мы можем отправлять вам информацию на других языках, кроме английского, или крупным шрифтом. Вы можете попросить переводчика. За помощью обращайтесь в Услуги для участников по бесплатному номеру **1-877-542-8997, телетайп 711.**



Что делать при выписке.

Вы недавно были в больнице или в отделении неотложной помощи (ER)? Если да, то при выписке важно получить дальнейшие инструкции. Убедитесь, что вы понимаете, о чем вас спрашивают. Если нет, задавайте вопросы. Пусть тот, кому вы доверяете, также выслушает инструкции и поймет, что вы должны делать.

Запишитесь на прием к врачу, как только вы вернетесь домой из больницы. Возьмите с собой инструкции о приеме лекарств и сами лекарства и покажите их своему врачу. Правильное последующее наблюдение может избавить вас от дополнительных визитов в больницу или отделение неотложной помощи.



Ваш партнер в охране здоровья.

Как выбрать правильного поставщика медицинских услуг.

Ваш поставщик медицинских услуг (PCP) предоставляет или координирует ваше медицинское обслуживание. Вам следует обращаться к своему PCP для профилактического осмотра, иммунизации и важных обследований. Ваш PCP может помочь вам вести здоровый образ жизни, предоставляя ресурсы, благодаря которым вам будет легче похудеть или бросить курить.

Вам должно быть комфортно общаться с вашим PCP. Вам нужен PCP с удобным для вас расположением и режимом работы. Вам может понадобиться PCP, который говорит на вашем языке или понимает вашу культуру. Вы можете предпочесть PCP мужского или женского пола.

У подростков другие потребности в медицинской помощи по сравнению с детьми. Возможно, вашему подростку пора перейти к врачу, который лечит взрослых. Ваша дочь может нуждаться в PCP для женщин, таком как акушер-гинеколог.

Если ваш PCP вам не подходит, вы можете сменить его в любое время. Вы можете узнать больше о поставщиках плана онлайн или по телефону.



Доступные сведения:

- Адрес и номер телефона.
- Квалификации (дипломы, степени и др).
- Специализация.
- Профессиональная сертификация.
- Языки, которыми владеет.
- Медицинское учебное заведение или ординатура (только по телефону).



Нужен новый врач? Чтобы найти нового PCP, посетите страницу myuhc.com/CommunityPlan.

Или позвоните нам по бесплатному номеру

1-877-542-8997, телетайп 711.



С полным знанием дела.

Вы читали руководство участника? Это отличный источник информации. Из него вы узнаете, как использовать ваш план. В нем описываются:

- Ваши права и обязанности.
- Доступные вам льготы и услуги.
- Недоступные льготы и услуги (исключения).
- Расходы, которые вы можете понести за медицинское обслуживание.
- Способы узнать о сетевых поставщиках услуг.
- Как действуют ваши льготы на рецептурные лекарства.
- Что делать, если вы нуждаетесь в уходе в поездке.
- Когда и как вы можете получить медицинское обслуживание у поставщика услуг вне сети.
- Где, когда и как можно получить первичную, сверхурочную, психологическую, специализированную, больничную и неотложную помощь.
- Наша политика конфиденциальности.
- Что делать, если вы получили счет.
- Как подать жалобу или обжаловать решение о страховом покрытии.
- Как попросить переводчика или получить другую помощь с языком или переводом.
- Как по плану принимается решение о том, будут ли покрываться новые виды лечения или технологии.
- Как сообщить о мошенничестве и злоупотреблениях.



Узнайте все. Прочитайте руководство участника онлайн на сайте myuhc.com/CommunityPlan. Или позвоните

в Услуги для участников по бесплатному номеру **1-877-542-8997, телетайп 711**, чтобы запросить бесплатную копию руководства.

О ваших льготах на лекарства.

Посетите наш веб-сайт по адресу myuhc.com/CommunityPlan, чтобы узнать о ваших льготах на рецептурные лекарства. Здесь вы получите следующую информацию:

- 1. Какие лекарства покрываются страховкой.** Доступен список льготных лекарств. Вместо фирменного препарата может понадобиться непатентованное лекарство (дженерик).
- 2. Где можно заполнить рецепты.** Вы можете найти ближайшую аптеку, которая принимает ваш план. Возможно, некоторые лекарства доступны для получения почтой.

- 3. Применимые правила.** Некоторые лекарства могут покрываться страховкой только в определенных случаях. Например, сначала вам придется попробовать другой препарат. (Это называется ступенчатой терапией). Или вам потребуется получить разрешение на использование препарата от UnitedHealthcare. (Это называется предварительным разрешением). Также могут быть установлены ограничения на количество определенных лекарств.
- 4. Возможные расходы с вашей стороны.** Совместная оплата рецептов не предусмотрена.



Узнайте точно. Узнайте о своих льготах на лекарства на сайте myuhc.com/CommunityPlan. Или позвоните в Услуги для участников по бесплатному номеру **1-877-542-8997, телетайп 711.**



Надлежащий уход.

Как мы решаем, какие услуги покрываются планом.

План UnitedHealthcare Community Plan предусматривает управление применением (UM). В общем, как и все прочие управляемые планы медицинского обслуживания. Так мы следим за тем, чтобы наши участники получали надлежащий уход в нужное время и в нужном месте.

Врач рассматривает запросы, когда обслуживание может не соответствовать требованиям. Решения зависят от ухода и обслуживания, а также от ваших льгот. Мы не вознаграждаем врачей или персонал за отказ в обслуживании. Мы никому не платим за предоставление меньшего ухода.

Участники и врачи имеют право обжаловать отказ. В письме об отказе будет указано, как подать апелляцию.



Есть вопросы? Вы можете поговорить с нашим персоналом. Сотрудники доступны 8 часов в день в обычное рабочее время. Если вам нужно оставить сообщение, вам перезвонят. В случае необходимости вам будут предоставлены услуги текстового телефона/телетайпа и языковая помощь. Просто позвоните по бесплатному номеру **1-877-542-8997, телетайп 711.**

Мы заботимся о вас.

Добровольные программы, помогающие следить за своим здоровьем.

План UnitedHealthcare Community Plan предоставляет программы и услуги, помогающие поддерживать ваше здоровье. У нас также есть услуги, помогающие лучше справляться с болезнями и удовлетворять другие потребности в уходе. Они являются частью нашей программы Population Health. Они могут включать в себя:

- Санитарное просвещение и напоминания.
- Поддержка и информирование в связи с рождением ребенка.
- Поддержка при расстройствах, вызванных употреблением психоактивных веществ.
- Программы, помогающие справиться со сложными медицинскими нуждами

(менеджеры по уходу работают с вашим врачом и другими сторонними организациями).

Эти программы являются добровольными. Они предлагаются вам бесплатно. Вы можете прекратить участие в программе в любое время.



Позаботьтесь о себе. Посетите

myuhc.com/CommunityPlan, чтобы узнать подробнее о сетевых врачах. Вы также можете узнать больше о предлагаемых вам льготах, программах и услугах. Если вы хотите порекомендовать нашу программу ведения пациентов, позвоните в Услуги для участников по бесплатному номеру **1-877-542-8997**, телетайп **711**.

Надежность и безопасность.

Мы уважаем вашу конфиденциальность. Мы очень внимательно относимся к защищенной медицинской информации (PHI) вашей семьи. Мы также охраняем вашу финансовую информацию (FI). Мы используем PHI и FI для ведения нашего бизнеса. Это помогает нам предоставлять вам продукты, услуги и информацию.

Мы защищаем устную, письменную и электронную информацию PHI и FI. У нас есть правила, которые определяют, как обеспечивать безопасность PHI и FI. Мы не хотим, чтобы PHI или FI были потеряны или уничтожены. Мы хотим быть уверены, что никто не злоупотребляет этой информацией. Мы используем ее осторожно. У нас есть правила, которые объясняют:

- Как мы можем использовать PHI и FI.
- Когда мы можем разглашать PHI и FI другим.
- Какие у вас есть права на PHI и FI вашей семьи.



Это не секрет. Вы можете ознакомиться

с нашей политикой конфиденциальности в руководстве участника. Она доступна онлайн на странице myuhc.com/CommunityPlan. Вы также можете позвонить в Услуги для участников по бесплатному номеру **1-877-542-8997**, телетайп **711**, чтобы запросить отправку копии руководства по почте. Если мы внесем изменения в политику, мы отправим вам почтовое уведомление.





Ваше здоровье — в ваших руках.

Подготовьтесь к встрече с поставщиком медицинских услуг.

Если вы подготовитесь к посещению врача, то получите от него максимум пользы. А еще вы должны убедиться, что ваш поставщик знает обо всех видах ухода, который вы получаете. Вот несколько советов, которые вам помогут:

- **До визита подумайте, что вы хотите получить в результате.** Постарайтесь выделить три главные проблемы, которые вас беспокоят.
- **Расскажите поставщику, какие лекарства и витамины вы принимаете постоянно.** Полезно составить их список. Или же просто захватите эти препараты с собой.
- **Если вы посещаете других врачей, сообщите об этом своему поставщику.** Не забудьте о поставщиках психологической помощи. Упомяните все лекарства или процедуры, которые они вам выписали. Принесите с собой копии всех результатов осмотров и исследований.



Равноправие в здравоохранении.

Мы получаем культурные данные о вас. Они могут включать вашу расу, этническую принадлежность и язык, на котором вы говорите. Мы используем эту информацию, чтобы лучше удовлетворять ваши потребности в медицинском обслуживании. Мы можем использовать ее для улучшения услуг, которые мы предоставляем:

- Поиск пробелов в уходе.
- Помощь на других языках.
- Создание программ, которые отвечают вашим нуждам.
- Информирование ваших врачей о том, на каком языке вы говорите.

Мы не используем эти данные для отказа в покрытии или ограничения льгот. Мы защищаем эту информацию. Мы ограничиваем круг специалистов, которые могут видеть ваши культурные данные. Мы надежно защищаем ваши данные о вашей расе, этнической принадлежности и языке. Доступ к этим данным имеют только те, кому нужно их использовать. Мы охраняем их, используя физические, технические и административные средства.



Уголок заботы.

Услуги для участников: найдите врача, задайте вопрос о льготах или оставьте жалобу на любом языке (звонок бесплатный).

1-877-542-8997, телетайп 711

Наш сайт: Найдите поставщика, прочитайте руководство участника или просмотрите идентификационную карточку, где бы вы ни находились.

myuhc.com/CommunityPlan

NurseLine: Получите медицинские рекомендации от медсестры круглосуточно, 7 дней в неделю (звонок бесплатный).

1-877-543-3409, телетайп 711

Quit For Life®: Бесплатная помощь для тех, кто хочет бросить курить (звонок бесплатный).

1-866-QUIT-4-LIFE (1-866-784-8454)

quitnow.net

Healthy First Steps®: Помощь во время беременности (звонок бесплатный).

1-800-599-5985, телетайп 711

KidsHealth®: узнайте ценную информацию о здоровье детей.

KidsHealth.org

Хотите получить информацию в электронном виде? Позвоните в Услуги для участников и оставьте нам ваш адрес электронной почты (звонок бесплатный).

1-877-542-8997, телетайп 711

Высшее качество.

Наши результаты улучшения качества.

В плане UnitedHealthcare Community Plan предусмотрена программа улучшения качества обслуживания Quality Improvement. Она помогает обеспечить участникам лучший уход и обслуживание.

Каждый год мы сообщаем о своих успехах. В прошлом году одна из наших целей заключалась в том, чтобы больше наших взрослых участников, страдающих диабетом, сдали анализы крови на HbA1c и прошли сканирование сетчатки глаза. Мы отправляли участникам информацию и напоминания о том, как важно регулярно посещать врача, чтобы помочь им справиться с диабетом. Мы обнаружили, что в целом в 2019 году еще больше участников сдали анализ крови на HbA1c и прошли обследование глаз.

Еще одна целью прошлого года — увеличить число детей, ежегодно проходящих медосмотр. В этом году мы хотим добиться еще более ощутимых улучшений, и больше детей будут проходить скрининг на содержание свинца, вакцинацию и ежегодные медосмотры. Мы также хотим повысить процент участников, которые в следующем году пройдут скрининги на рак шейки матки и рак молочной железы. Мы будем звонить участникам с напоминаниями.

Мы также каждый год проводим опрос наших участников. Мы хотим знать, насколько хорошо мы удовлетворяем их потребности. Наши опросы в 2019 году показали, что участники, в основном, выше оценивали своих врачей, чем ранее. В следующем году мы продолжим работать над улучшением того, как участники оценивают своих врачей и общее состояние своего здоровья. Мы также хотим быть уверены в том, что участники получают необходимую помощь, когда она им нужна. Мы раздали нашим врачам листы с советами о том, что нравится участникам, чтобы они могли лучше обслуживать их.



Качество имеет значение. Хотите узнать больше о нашей программе улучшения качества обслуживания Quality Improvement? Позвоните в Услуги для участников по бесплатному номеру **1-877-542-8997, телетайп 711.**

UnitedHealthcare Community Plan complies with all Federal civil rights laws that relate to healthcare services. UnitedHealthcare Community Plan offers healthcare services to all members without regard to race, color, national origin, age, disability, or sex. UnitedHealthcare Community Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex. This includes gender identity, pregnancy and sex stereotyping.

UnitedHealthcare Community Plan also complies with applicable state laws and does not discriminate on the basis of creed, gender, gender expression or identity, sexual orientation, marital status, religion, honorably discharged veteran or military status, or the use of a trained dog guide or service animal by a person with a disability.

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 can call or write us about a complaint at any time. We will let you know we received your complaint within two business days. We will try to take care of your complaint right away. We will resolve your complaint within 45 calendar days and tell you how it was resolved.

If you need help with your complaint, please call **1-877-542-8997, TTY 711**, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

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 **1-877-542-8997, TTY 711**.

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 **1-877-542-8997, TTY 711**, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

English:

If the enclosed information is not in your primary language, please call UnitedHealthcare Community Plan at **1-877-542-8997 (TTY: 711)**.

Hmong:

Yog cov ntaub ntauv muab tuaj hauv no tsis yog sau ua koj hom lus, thov hu rau UnitedHealthcare Community Plan ntawm 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Samoaan:

Afai o fa'amatalaga ua tuuina atu e le'o tusia i lau gagana masani, fa'amolemole fa'afesoota'i mai le vaega a le United Healthcare Community Plan ile telefoni 1-877-542-8997. (TTY:711).

Russian:

Если прилагаемая информация представлена не на Вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по тел. 1-877-542-8997 (телетайп: 711).

Ukrainian:

Якщо інформація, що додається, подана не на Вашій рідній мові, зателефонуйте до UnitedHealthcare Community Plan 1-877-542-8997 (для осіб з порушеннями слуху: 711).

Korean:

동봉한 안내 자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-877-542-8997(TTY: 711)로 UnitedHealthcare Community Plan에 전화하십시오.

Romanian:

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră principală, vă rugăm să sunați la UnitedHealthcare Community Plan, la numărul 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Amharic:

ተያይዞ ያለው መረጃ በቋንቋዎ ካልሆነ፤ እባክዎን በሚከተለው ስልክ ቁጥር ወደ UnitedHealthcare Community Plan ይደውሉ፡- 1-877-542-8997 (መስማት ስተሳናቸው/ TTY: 711)::

Tigrinya:

ተተሓሔዙ ዘሎ ሓበሬታ ብቋንቋኹም ተዘይኮይኑ፤ ብኹብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጥር ስልኪ ናብ UnitedHealthcare Community Plan ደውሉ፡- 1-877-542-8997 (ምስማን ንተጸገሙ/ TTY: 711)::

Spanish:

Si la información adjunta no está en su lengua materna, llame a UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Lao:

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຕິດຄັດມານີ້ ບໍ່ແມ່ນພາສາຕົ້ນຕໍຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ UnitedHealthcare Community Plan ທີ່ເບີ 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Vietnamese:

Nếu ngôn ngữ trong thông tin đính kèm này không phải là ngôn ngữ chính của quý vị, xin gọi cho UnitedHealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Traditional Chinese:

若隨附資訊的語言不屬於您主要使用語言，請致電 UnitedHealthcare Community Plan，電話號碼為 1-877-542-8997（聽障專線 (TTY)：711）。

Khmer:

ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកនេះមិនមែនជាភាសាដើមរបស់អ្នកទេ សូមទូរស័ព្ទមកកាន់ UnitedHealthcare Community Plan លេខ 1-877-542-8997 (ស្រមោមអ្នកឆ្ងង់ [TTY]: 711)។

Tagalog:

Kung ang nakalakip na impormasyon ay wala sa iyong pangunahing wika, mangyaring tumawag sa UnitedHealthcare Community Plan sa 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Farsi:

در صورت اینکه اطلاعات پیوست به زبان اولیه شما نمیباشد، لطفاً با United Healthcare Community Plan با شماره 1-877-542-8997 تماس حاصل نمایید (وسیله ارتباطی برای ناشنویان - TTY: 711) .