



Health Talk

Ваш путь к укреплению здоровья



Весна 2023

United
Healthcare
Community Plan

Коммуникационные потребности

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 запросить переводчика. За помощью обращайтесь в Отдел обслуживания участников по бесплатному номеру, который можно найти на стр. 6.

Рекомендации по уходу

Лучшая забота

Ресурсы для укрепления здоровья

Мы предоставляем нашим врачам ресурсы, которые позволяют оказывать нашим участникам наилучшую помощь. Эти ресурсы называются клиническими рекомендациями. Они предлагают проверенные способы лечения заболеваний и поддержания благополучия.

Рекомендации охватывают множество заболеваний и состояний, в том числе сахарный диабет, повышенное артериальное давление и депрессию. Также они содержат советы о том, как поддерживать хорошее состояние здоровья за счет правильного питания, физических упражнений и рекомендованных прививок. Для получения дополнительных сведений посетите веб-страницу uhcprovider.com/cpg.





istock.com/freemixer

Равноправие в здравоохранении

Надежность и безопасность

Как мы используем и защищаем данные о вашей культуре и языке

Мы получаем информацию о вас. Она может включать сведения о вашей расе, этнической принадлежности, языке, на котором вы говорите, гендерной идентичности и сексуальной ориентации. Эти сведения, как и другие ваши личные данные, являются защищенной медицинской информацией (PHI). Мы можем передавать эту информацию вашим поставщикам медицинских услуг в ходе лечения, оплаты и операций. Это помогает удовлетворять ваши потребности в медицинском обслуживании.

Вот несколько примеров, как можно использовать такую информацию для улучшения оказываемых услуг:

- Чтобы выявлять пробелы в уходе
- Чтобы оказывать помощь на других языках, кроме английского
- Чтобы создавать программы, отвечающие вашим потребностям
- Чтобы информировать врачей о том, на каком языке или языках вы говорите

Мы не используем эти данные для отказа в покрытии или ограничения льгот. Мы защищаем их точно так же, как и любую другую защищенную медицинскую информацию (PHI). Доступ к этим данным имеют только те сотрудники, кому необходимо их использовать. Наши здания и компьютеры охраняются. Безопасность ваших данных обеспечивается благодаря компьютерным паролям и другим средствам защиты системы.

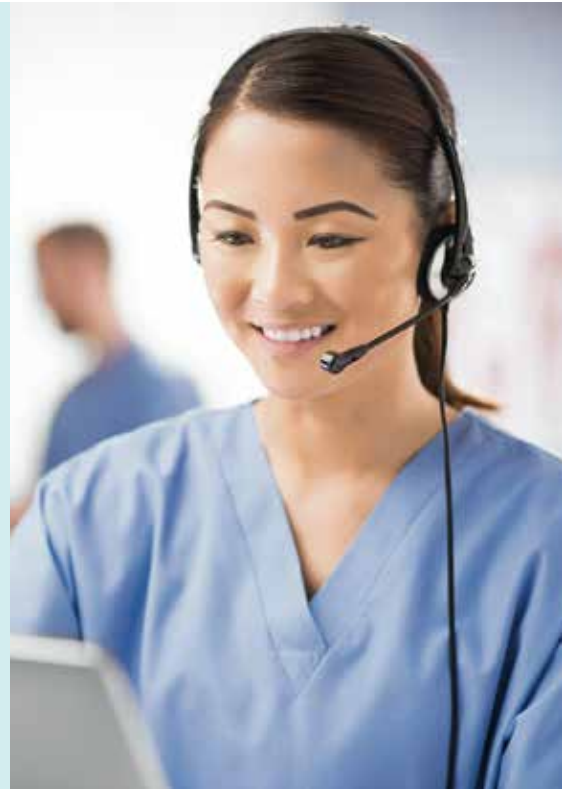
С дополнительной информацией о том, как мы защищаем ваши культурные данные, можно ознакомиться на сайте uhc.com/about-us/rel-collection-and-use. Дополнительную информацию о нашей программе равного доступа к услугам здравоохранения, см. на сайте unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html.

Преимущества плана

С заботой о вас

Мы хотим быть уверены, что вы получите необходимую помощь, когда она будет нужна. Если медицинская помощь нужна вам немедленно, вы должны позвонить своему поставщику медицинских услуг (PCP) даже в нерабочие часы. Вы можете получать советы и указания от своего PCP круглосуточно. Ваш PCP либо примет вас, либо выдаст направление на дальнейшее лечение. Также доступны виртуальные приемы.

Чтобы найти врача или узнать местоположение ближайшего к вам пункта неотложной помощи, ознакомьтесь с информацией на сайте connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state. Или воспользуйтесь приложением UnitedHealthcare.



istock.com/sturti

Руководство участника

Все о вашем плане медицинского страхования

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 плана
- 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 запросить услуги переводчика или получить другую помощь с языком или переводом
- Как по плану принимается решение о том, будут ли покрываться новые виды или технологии лечения
- Как сообщить о мошенничестве и злоупотреблениях



Узнайте все. С руководством участника можно ознакомиться онлайн на сайте myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg. Чтобы запросить копию руководства, позвоните в Отдел обслуживания участников по бесплатному номеру, указанному на стр. 6.

Рецепты

О ваших льготах на лекарства

Что необходимо знать

Чтобы узнать о льготах на рецептурные препараты, посетите наш сайт. Здесь вы получите следующую информацию:

- 1. Какие лекарства покрываются страховкой.** 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.** Предусмотрена возможность совместной оплаты лекарств.



Узнайте точно. Узнайте о своих льготах на лекарства на сайте myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. Или позвоните в Отдел обслуживания участников по бесплатному номеру, указанному на странице 6.



Применение медицинских средств и препаратов

Правильное лечение

Консультанты по применению медицинских средств и препаратов (УМ) гарантируют, что вы получите именно те услуги и лечение, которые вам необходимы. Специалисты из команды УМ проверяют назначения вашего лечащего врача. Они сравнивают лечение и услуги, которые запрашивает ваш врач, с клиническими рекомендациями. Они также сравнивают запрошенные услуги с доступными вам льготами.

Если назначение не покрывается страховкой, в нем может быть отказано. Кроме того, в назначенном лечении может быть отказано, если оно не соответствует клиническим рекомендациям. Мы не выплачиваем нашим сотрудникам премии и вознаграждения за отказ в обслуживании или сокращение объемов медицинского обслуживания. В случае отказа в медицинском обслуживании вы и ваш лечащий врач имеете право подать апелляцию. Как это сделать, описано в письме об отказе в запрашиваемом обслуживании.

Если у вас есть вопросы, звоните в Отдел обслуживания участников по номеру, указанному на странице 6 (звонок бесплатный). В случае необходимости вам будут предоставлены услуги телетайпа и языковая помощь.

Лечение и профилактика

Ваше здоровье — в ваших руках

Если вы подготовитесь к посещению врача, то получите от него максимум пользы. А еще вы должны убедиться, что врач знает обо всех видах ухода, который вы получаете. Вот четыре способа, которые помогут вам позаботиться о собственном здоровье:

- 1. До визита подумайте, что вы хотите получить в результате.** Выделите три главные проблемы, которые вас беспокоят.
- 2. Расскажите врачу, какие лекарства и витамины вы принимаете.** Полезно составить их список. Или захватите

эти препараты с собой. Укажите, кто их вам выписал.

- 3. Если вы посещаете других специалистов, сообщите об этом своему лечащему врачу.** Не забудьте о специалистах по психологической помощи. Принесите копии результатов анализов или планов лечения от других врачей.
- 4. Если вы лежали в больнице или обращались в отделение неотложной помощи (ER), посетите своего лечащего врача сразу после возвращения домой.** Покажите ему выписку с рекомендациями по дальнейшему лечению. Правильное послебольничное лечение может избавить вас от еще одной госпитализации или обращения за неотложной помощью.

Ресурсы для здоровья

Не болейте

Программы, помогающие следить за своим здоровьем

В план UnitedHealthcare Community Plan включены программы и услуги, направленные на поддержание здоровья. У нас также есть услуги, помогающие лучше справляться с болезнями и удовлетворять другие потребности в уходе. Они являются частью нашей программы Population Health. К ним относится следующее:

- 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 отказаться от участия в любой программе в любое время.



Узнайте больше. Более подробную информацию о наших программах и услугах можно найти на сайте myuhc.com/communityplan/healthwellness. Если вы хотите порекомендовать нашу программу ведения пациентов, позвоните в Отдел обслуживания участников по бесплатному номеру телефона, указанному на стр. 6.



iStock.com/Naitakorn Maneera



istock.com/vernonwiley

Ресурсы для участников

Всегда рядом

Мы хотим максимально упростить для вас доступ к преимуществам вашего плана медицинского страхования. Вам как нашему участнику доступно множество услуг и льгот.

Отдел обслуживания участников: получите помощь при возникновении вопросов и проблем. Найдите медицинское учреждение или пункт неотложной помощи, задайте вопросы о льготах или попросите помочь вам записаться на прием — на любом языке (звонок бесплатный).

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

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

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

Наш сайт: на нашем сайте собрана вся информация о вашем здоровье. Найдите медицинское учреждение, узнайте о своих льготах или просмотрите идентификационную карточку участника, где бы вы ни находились.
myuhc.com/communityplan

Приложение UnitedHealthcare: получите информацию о своем плане медицинского страхования на лету. Узнавайте о покрытии и льготах. Находите ближайшие сетевые медицинские учреждения. Просматривайте идентификационную карточку участника, узнавайте местоположение медицинского учреждения и т. д.

Скачайте приложение в App Store или Google Play

Новая горячая линия для курильщиков штата Нью-Йорк: помощь для тех, кто хочет бросить курить (звонок бесплатный).

1-866-NY-QUITS (1-866-697-8487)

nysmokefree.com

Управление медицинским обслуживанием:

эта программа предназначена для участников с хроническими заболеваниями и сложными потребностями. Вы можете принимать поставщиков услуг на дому, получать телефонные звонки, санитарное просвещение, направления к общественным ресурсам, напоминания о приемах и многое другое (звонок бесплатный).

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

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

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

Live and Work Well: статьи, сервисы самообслуживания, информация о поставщиках услуг, ресурсы о психическом здоровье и последствиях употребления психоактивных веществ.

liveandworkwell.com

Assurance Wireless: получите неограниченный доступ к высокоскоростным данным, минутам и СМС каждый месяц. И бесплатный смартфон на базе Android.

assurancewireless.com/partner/buhc

Healthy First Steps®: получите поддержку во время беременности и поощрения за своевременные консультации о беременности и уходе за младенцем (звонок бесплатный).

1-800-599-5985, телетайп **711**

uhchealthyfirststeps.com

Пользуйтесь цифровыми технологиями:

зарегистрируйтесь, чтобы быстрее получать информацию о своем здоровье в виде электронных писем, СМС и цифровых файлов.

myuhc.com/communityplan/preference



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.**



NOTIFICACIÓN DE LA NO-DISCRIMINACIÓN

UnitedHealthcare Community Plan cumple con los requisitos fijados por las leyes Federales de los derechos civiles. UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas o las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

UnitedHealthcare Community Plan provee lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos de ayuda para las personas con discapacidades en su comunicación con nosotros, con:
 - Intérpretes calificados en el lenguaje de señas
 - Información por escrito en diferentes formatos (letras de mayor tamaño, audición, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios gratuitos con diversos idiomas para personas para quienes el inglés no es su lengua materna, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información impresa en diversos idiomas

Si usted necesita estos servicios, por favor llame gratuitamente al número anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan no le ha brindado estos servicios o le han tratado a usted de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Coordinador de los Derechos Civiles (Civil Rights Coordinator) haciéndolo por:

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

Correo electrónico: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Teléfono: **1-800-493-4647, TTY 711**

Usted también puede presentar una queja acerca de sus derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, por:

Internet: Sitio en internet para la Oficina de Derechos Civiles en
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

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

Teléfono: Gratuitamente al 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Tales como, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame a Servicios para Miembros al **1-800-493-4647, TTY 711**, de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes.

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 איך 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 serbisyong 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