



# HealthTALK

MÙA XUÂN 2019

 **UnitedHealthcare**<sup>®</sup>  
Community Plan

WWW...

## Ghi danh trực tuyến!

Quý vị có thể lấy các thông tin quan trọng về chương trình sức khỏe vào bất cứ lúc nào tại [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Tại mạng lưới an toàn này, quý vị có thể xem thẻ ID, tìm người chăm sóc, đánh giá sức khỏe, tìm hiểu về quyền lợi, và nhiều thứ khác. Đến [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) để ghi danh ngay hôm nay và bắt đầu tận dụng nhiều quyền lợi cho mình.

## Chăm sóc đúng.

UnitedHealthcare Community Plan có quản lý chăm sóc (utilization management, hay UM). Tất cả các chương trình chăm sóc sức khỏe đều được quản lý. Đây là cách chúng tôi bảo đảm chăm sóc đúng cách cho hội viên, vào đúng lúc và ở mọi nơi.

Bác sĩ sẽ xem lại nhu cầu nếu cách chăm sóc có thể không đáp ứng theo chỉ dẫn. Chúng tôi quyết định dựa trên chăm sóc và dịch vụ cũng như quyền lợi cho quý vị. Chúng tôi không tương thưởng bác sĩ hay nhân viên từ chối dịch vụ. Chúng tôi không trả cho bất cứ người nào chăm sóc không đủ.

Các hội viên và bác sĩ cũng có quyền khiếu nại khi bị từ chối. Thư từ chối sẽ cho quý vị biết cách khiếu nại.



**Có thắc mắc?** Quý vị có thể hỏi nhân viên của chúng tôi. Quý vị có thể thăm hỏi họ 8 giờ một ngày trong giờ làm việc bình thường. Nếu quý vị để lại tin nhắn thì sẽ có người gọi lại cho quý vị. Chúng tôi có các dịch vụ TDD/TTY và trợ giúp ngôn ngữ nếu quý vị cần. Chỉ cần gọi số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**.



UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana  
P.O. Box 31341  
Salt Lake City, UT 84131-0341

AMC-050-LA-CHIP-VT CSLA19MC4402445\_001



# Cộng sự chăm sóc sức khỏe của quý vị.

## Cách nào để chọn đúng PCP.

Bác sĩ chăm sóc chánh (primary care provider, hay PCP) sẽ cung cấp hay điều phối chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Quý vị nên khám lành mạnh, chủng ngừa và khám thăm dò những thứ quan trọng với PCP. PCP sẽ giúp quý vị chọn lối sống lành mạnh hơn bằng cách cho quý vị các công cụ để giảm cân hoặc bỏ thuốc lá.

Quý vị cần phải thấy thoải mái với PCP của mình. Quý vị cần PCP có địa điểm văn phòng và giờ làm việc phù hợp với quý vị. Quý vị có thể muốn có PCP nói được ngôn ngữ hoặc hiểu rõ văn hóa của quý vị. Quý vị có thể muốn PCP là đàn ông hay phụ nữ.

Trẻ vị thành niên có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe khác hơn là trẻ nhỏ. Có thể đến lúc cho con vị thành niên của quý vị đổi bác sĩ chuyên chữa trị người lớn. Con gái của quý vị có thể cần người chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ như bác sĩ Sản/Phụ Khoa (OB/GYN).

Nếu PCP không phù hợp với quý vị thì có thể đổi PCP vào bất cứ lúc nào. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về người chăm sóc trong chương trình, qua cách trực tuyến hay qua điện thoại. Thông tin có sẵn bao gồm:

- Địa chỉ và số điện thoại.
- Ngôn ngữ sử dụng.
- Bằng chuyên môn.
- Trường y khoa và nơi thực tập (chỉ qua điện thoại).
- Chuyên khoa.
- Chứng nhận của hội đồng y khoa.



**Cần bác sĩ mới?** Hãy đến mạng lưới [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) hoặc dùng ứng dụng **Health4Me**® của UnitedHealthcare để tìm một PCP mới. Hoặc gọi số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai – thứ Sáu, 7:00 sáng – 7:00 chiều.

## Độc cẩm nang.

Quý vị có đọc Cẩm Nang Hội Viên của mình chưa? Đây là nguồn tham khảo rất tốt để biết thêm thông tin. Quý vị sẽ biết cách dùng chương trình của mình. Cẩm nang giải thích:

- Quyền hạn và trách nhiệm của hội viên.
- Các quyền lợi và dịch vụ quý vị được hưởng.
- Các quyền lợi và dịch vụ quý vị không được hưởng (điều ngoại trừ).
- Quý vị phải trả những chi phí nào cho chăm sóc sức khỏe.
- Cách tìm người chăm sóc trong hệ thống.
- Cách hưởng quyền lợi thuốc theo toa.
- Phải làm gì nếu quý vị cần chăm sóc khi đi xa.
- Quý vị có thể được chăm sóc với người chăm sóc ngoài hệ thống vào lúc nào và bằng cách nào.
- Được chăm sóc chánh, chăm sóc sau giờ làm, sức khỏe hành vi, chăm sóc chuyên khoa, chăm sóc bệnh viện và chăm sóc khẩn cấp ở đâu, khi nào và bằng cách nào.
- Chánh sách riêng tư của chúng tôi.
- Cần làm gì nếu nhận hóa đơn.
- Cách nêu than phiền hoặc khiếu nại một quyết định về bao trả.
- Cách xin một thông dịch viên hoặc xin giúp đỡ khác về ngôn ngữ hoặc phiên dịch.
- Cách chương trình lấy quyết định để bao trả cho chữa trị hoặc kỹ thuật mới.
- Cách báo cáo gian lận và lạm dụng.



### Biết tất cả những điều này.

Quý vị có thể đọc Cẩm Nang Hội Viên trực tuyến tại

[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai – thứ Sáu, 7:00 sáng – 7:00 chiều để yêu cầu một bản của cẩm nang.




# Biết quyền lợi về thuốc của quý vị.

## Tìm hiểu thêm trên trực tuyến.

Hãy đến mạng lưới của chúng tôi tại [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) để biết quyền lợi thuốc theo toa của quý vị. Mạng lưới có các thông tin về:

- 1. Các loại thuốc được bao trả.** Có danh sách các loại thuốc được bao trả. Quý vị có thể cần dùng thuốc chung loại thay cho thuốc có nhãn hiệu.
- 2. Nơi lấy thuốc theo toa.** Quý vị có thể tìm tiệm thuốc tây nào gần nhà, chịu nhận chương trình của quý vị. Quý vị cũng có thể lấy một số dược phẩm qua bưu điện.
- 3. Những điều lệ có thể áp dụng.** Một số dược phẩm chỉ được bao trả trong vài trường hợp. Thí dụ, quý vị có thể cần phải thử dùng trước một dược phẩm khác. (Điều này gọi là trị liệu từng bước). Hoặc quý vị có thể cần phải được UnitedHealthcare chấp thuận cho dùng một dược phẩm. (Điều này gọi là xin phép trước). Cũng có thể có giới hạn lượng thuốc quý vị muốn lấy cho một số dược phẩm.
- 4. Chi phí cho quý vị.** Có thể quý vị phải trả tiền đồng trả cho các toa thuốc.

 **Tìm thông tin.** Tìm thông tin về quyền lợi thuốc của quý vị tại [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Hoặc gọi số miễn phí của Dịch Vụ Hội Viên **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai – thứ Sáu, 7:00 sáng – 7:00 chiều.

## Chuẩn bị đi khám với người chăm sóc sức khỏe.

Chuẩn bị cho lần khám với người chăm sóc để tận dụng những quyền lợi. Nên chắc chắn là người chăm sóc của quý vị biết tất cả chăm sóc quý vị đang có. Đây là cách quý vị có thể tự chăm lo sức khỏe cho mình:


- 1. Hãy nghĩ xem quý vị muốn được gì từ lần khám này trước khi đi khám.** Hãy tập trung vào 3 điều quý vị cần trợ giúp.
- 2. Cho người chăm sóc của quý vị biết về bất cứ loại thuốc hoặc thuốc bổ nào quý vị thường xuyên dùng.** Mang theo danh sách đã ghi rõ. Hoặc mang theo thuốc với mình.
- 3. Cho người chăm sóc của quý vị biết về những người chăm sóc khác mà quý vị đã khám.** Cho biết loại thuốc hay chữa trị nào họ đã kê toa cho quý vị. Quý vị cũng mang theo bản kết quả của bất cứ thử nghiệm nào của quý vị.

## Công bằng về sức khỏe.

Chúng tôi nhận thông tin về văn hóa của quý vị. Dữ liệu này có thể bao gồm chủng tộc, dân tộc và ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi sử dụng thông tin này để có thể đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng thông tin để cải tiến các dịch vụ cung cấp bằng cách:

- Tìm thiếu sót bao trả trong chăm sóc.
- Giúp quý vị bằng các ngôn ngữ khác.
- Lập ra các chương trình đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Cho người chăm sóc sức khỏe biết ngôn ngữ của quý vị.

Chúng tôi không dùng dữ liệu này để từ chối bao trả hay hạn chế quyền lợi. Chúng tôi bảo vệ thông tin này. Chúng tôi hạn chế người nào có thể xem dữ liệu văn hóa của quý vị. Chúng tôi giữ an toàn và kín đáo thông tin về chủng tộc, dân tộc và ngôn ngữ của quý vị. Chỉ những người cần dùng dữ liệu này mới được xem thông tin. Chúng tôi dùng các phương tiện vật chất, kỹ thuật và hành chánh để bảo vệ thông tin của quý vị.

 **Tìm hiểu thêm.** Quý vị có muốn biết thêm các chương trình công bằng về sức khỏe không?

Vào [uhc.com/about-us/health-equity](http://uhc.com/about-us/health-equity). Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai – thứ Sáu, 7:00 sáng – 7:00 chiều để biết thêm thông tin.





## Thông tin về nguồn tài nguyên.

**Member Services:** Quý vị có thể tìm bác sĩ, nêu thắc mắc về những quyền lợi, hoặc nêu than phiền qua bất cứ ngôn ngữ nào, gọi số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711** **thứ Hai – thứ Sáu, 7:00 sáng – 7:00 chiều**

**Our website and app:** Đọc Cẩm Nang Hội Viên hoặc xem thẻ ID của quý vị để tìm một người chăm sóc sức khỏe ở nơi quý vị cư ngụ. **myuhc.com/CommunityPlan** **Health4Me®**

**NurseLineSM:** Y tá sẽ giúp ý kiến về sức khỏe suốt tuần 24/7, gọi số miễn phí **1-877-440-9409, TTY 711**

**Text4baby:** Nhận tin nhắn MIỄN PHÍ trên điện thoại di động mỗi tuần theo từng giai đoạn của thai kỳ. Ghi danh bằng cách gửi tin nhắn có từ **BABY** hay **BEBE** đến số **511411**. Sau đó nhập mã người tham gia là HFS.

**Healthy First Steps®:** Tìm hỗ trợ cho thời kỳ thai nghén, gọi số miễn phí **1-800-599-5985, TTY 711**

**Baby Blocks™:** Được tặng thưởng khi đi khám tiền sản và khám trẻ em khỏe mạnh. **UHCBabyBlocks.com**

**KidsHealth®:** Lấy thông tin đáng tin cậy về các chủ đề sức khỏe cho trẻ em và về trẻ em. **KidsHealth.org**

# Phẩm chất hàng đầu.

## Kết quả cải tiến phẩm chất.

UnitedHealthcare Community Plan có một chương trình Cải Tiến Phẩm Chất. Chương trình này chăm sóc và phục vụ hội viên tốt hơn.

Mỗi năm chúng tôi báo cáo chúng tôi thực hiện tốt ra sao. Năm rồi, một trong những mục tiêu của chúng tôi là tăng số trẻ em được kiểm tra sức khỏe hàng năm. Chúng tôi gợi ý cho hội viên thông tin về tầm quan trọng khi cho trẻ khám bác sĩ mỗi năm để chủng ngừa và khám sàng lọc. Nói chung, chúng tôi thấy có nhiều trẻ hơn được những dịch vụ này trong năm 2018.

Chúng tôi muốn cải tiến hơn trong năm nay và có nhiều trẻ hơn đi khám thăm dò chi, chủng ngừa và khám sức khỏe thường niên. Chúng tôi cũng muốn có nhiều hội viên người lớn bị bệnh tiểu đường được thử nghiệm máu HgbA1c và rọi võng mạc mắt.

Chúng tôi cũng làm cuộc khảo sát hội viên hàng năm. Chúng tôi muốn biết mức độ chúng tôi đáp ứng nhu cầu của hội viên tốt ra sao. Năm ngoái, chúng tôi đã cố gắng cải tiến cách hội viên đánh giá bác sĩ của họ. Chúng tôi đã cung cấp cho bác sĩ tờ chỉ dẫn về những điều hội viên muốn họ thực hiện để có thể phục vụ tốt hơn. Cuộc khảo sát 2018 cho thấy điểm số cao hơn về cách hội viên đánh giá bác sĩ của họ.

Trong năm tới, chúng tôi sẽ tiếp tục cố gắng cải tiến điều này. Chúng tôi cũng sẽ cố gắng giảm thời gian chờ đợi của hội viên khi họ cần chăm sóc ngay. Chúng tôi cũng sẽ tiếp tục phối hợp với nhóm Dịch Vụ Hội Viên để cung cấp cho hội viên tất cả thông tin họ cần.



**Phẩm chất là điều quan trọng.** Muốn biết thêm thông tin về chương trình Cải Tiến Phẩm Chất của chúng tôi? Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai – thứ Sáu, 7:00 sáng – 7:00 chiều.

## Chúng tôi chăm lo.

UnitedHealthcare Community Plan điều quản chăm sóc. Điều quản chăm sóc giúp hội viên có nhu cầu đặc biệt được những dịch vụ và chăm sóc cần thiết. Quản lý chăm sóc sẽ hợp tác với chương trình sức khỏe, bác sĩ và các cơ quan ngoại cuộc. Họ giúp những người bị:

- Khuyết tật thể chất.
- Bệnh tâm thần nghiêm trọng.
- Nhiều vấn đề phức tạp về sức khỏe.
- Các nhu cầu đặc biệt khác.



**Chúng tôi giúp như thế nào?** Điện bản Đánh Giá Sức Khỏe tại **myuhc.com/CommunityPlan**. Hoặc điện qua điện thoại bằng cách gọi số miễn phí của Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-866-675-1607, TTY 711**, thứ Hai – thứ Sáu, 7:00 sáng – 7:00 chiều. Bản khảo sát ngắn này sẽ giúp quý vị tìm đúng chương trình cho mình.

# Tiếp tục giữ bảo hiểm.

## Nhớ cập nhật thông tin về Medicaid của quý vị.

Các thành viên Healthy Louisiana cần cập nhật thông tin của họ để giữ bảo hiểm Medicaid của họ. Quý vị có thể thay đổi địa chỉ, thông tin tài chính và về việc làm, trực tuyến tại **[sspweb.lameds.ldh.la.gov/selfservice](https://sspweb.lameds.ldh.la.gov/selfservice)**. Quý vị sẽ cần lập ra một trương mục để thực hiện các thay đổi.

Medicaid hiện sẽ kiểm tra tiêu chuẩn mỗi năm hơn một lần. Vì vậy, điều quan trọng là quý vị phải cập nhật thông tin và địa chỉ.

Nếu quý vị nhận được thư từ Medicaid yêu cầu thêm thông tin hoặc yêu cầu xác nhận thu nhập, thì nhớ trả lời càng sớm càng tốt. Nếu quý vị không trả lời sớm, thì hồ sơ của quý vị có thể bị đóng và quý vị có thể mất bảo hiểm Medicaid, ngay cả khi quý vị vẫn đủ điều kiện.

Đây là cách quý vị có thể cập nhật thông tin của mình để giữ bảo hiểm Medicaid của quý vị:

**Trực tuyến:** Vào **[sspweb.lameds.ldh.la.gov/selfservice](https://sspweb.lameds.ldh.la.gov/selfservice)**.

**Qua thư tín:** Gửi thông tin cập nhật đến:  
Louisiana Medicaid/LaCHIP  
P.O. Box 91283  
Baton Rouge, LA 70821-9278

**Qua điện thoại:** Gọi số **1-888-342-6207, TTY 711**.

**Qua điện sao (fax):** Gửi điện sao đến **1-877-523-2987**.

**Qua điện thư (email):** Gửi tin nhắn đến **[myMedicaid@la.gov](mailto:myMedicaid@la.gov)**.





UnitedHealthcare Community Plan does not treat members differently because of sex, age, race, color, disability or national origin.

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 must send the complaint within 60 days of when you found out about it. A decision will be sent to you within 30 days. If you disagree with the decision, you have 15 days to ask us to look at it again.

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY 711, Monday through Friday, 7:00 a.m. to 7:00 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 the toll-free member phone number listed on your member ID card.

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 the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY 711, Monday through Friday, 7:00 a.m. to 7:00 p.m.



UnitedHealthcare Community Plan no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad o nacionalidad.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad o nacionalidad, puede enviar una queja a:

Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130  
**UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

Usted tiene que enviar la queja dentro de los 60 días de la fecha cuando se enteró de ella. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY 711, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

**Internet:**

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

**Teléfono:**

Llamada gratuita, **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

**Correo:**

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

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al número gratuito para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

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 al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY 711, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.