

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).



HealthTALK

ВЕСНА 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. Чтобы попросить о помощи, позвоните в Услуги для участников по бесплатному номеру на обратной стороне идентификационной карточки участника.



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. Убедитесь, что на вашей идентификационной карточке участника указано имя того PCP, которого вы предпочитаете.

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.

Убедитесь, что PCP, которого вы предпочитаете, — это тот провайдер, который указан на вашей идентификационной карточке участника. Если

это не так, позвоните в Услуги для участников по бесплатному номеру на обратной стороне идентификационной карточки участника.

Вы можете менять своего PCP 3 раза в течение года без указания причины или чаще, если у вас есть на это веская причина, обратившись в Отдел обслуживания участников.

Вы также можете узнать больше о поставщиках, предусмотренных вашим планом медицинского страхования, 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 на обратной стороне идентификационной карточки участника.



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 на обратной стороне идентификационной карточки участника, чтобы заказать 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.** Предусмотрена возможность совместной оплаты лекарств.



Узнайте точно. Узнайте о своих льготах на лекарства на сайте myuhc.com/CommunityPlan. Или позвоните в Услуги для участников по бесплатному номеру на обратной стороне идентификационной карточки участника.



Надлежащий уход.

Как принимается решение о включении услуг в страховое покрытие.

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 в Услуги для участников по бесплатному номеру на обратной стороне идентификационной карточки участника.

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 на обратной стороне идентификационной карточки участника.

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 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 на обратной стороне карточки участника, 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.




Время позаботиться о подростках.

Обследования важны в подростковом возрасте.

Обследования помогают сохранить здоровье детей в любом возрасте. Даже дети предподросткового возраста и подростки должны посещать врача каждый год. Ежегодные профилактические визиты гарантируют, что взросление вашего ребенка идет нормально. Во время таких визитов измеряется индекс массы тела (ИМТ) вашего ребенка. ИМТ использует рост и вес, чтобы показать, не весит ли ваш ребенок слишком много или слишком мало.

Врач и ваш ребенок могут обсудить рискованные практики поведения. Они связаны с использованием веществ и безопасностью. Также обсуждается сексуальное здоровье. Кроме того, вашему ребенку будут сделаны любые прививки или тесты, в которых он нуждается.

С началом предподросткового возраста приходит время для новой серии прививок. Вакцины против КДС, ВПЧ и менингококка рекомендуются большинству детей в возрасте от 11 до 12 лет. Кроме того, в 16 лет подросткам нужна повторная прививка против менингококковой инфекции.

 **Получить руководство.**
Доступно руководство по профилактической помощи.

В этом документе говорится, какие тесты и прививки нужно сделать и когда. Посетите сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в Услуги для участников по бесплатному номеру на обратной стороне идентификационной карточки участника, чтобы получить копию руководства.

Здоровый рост.

Очень важно планировать своевременные проверки здоровья ребенка с вашим поставщиком медицинских услуг (PCP). Такие проверки могут называться по-разному: ранние и периодические осмотры, посещения для обследования, диагностики и лечения. По мере роста детям следует регулярно проверяться у врача, чтобы избежать проблем со здоровьем. Также им следует проходить обследования на содержание свинца, проверку слуха и общий осмотр, чтобы обеспечить нормальное развитие.

Обследование на содержание свинца.

Свинец часто содержится в трубах и краске в старых домах. Если ребенок вдохнет или проглотит частицы свинца, возникнет опасность отравления. Отравление свинцом может вызвать задержку роста и развития. Специалисты рекомендуют проходить обследование на содержание свинца в возрасте 1 и 2 лет. Для этого понадобится взять на анализ несколько капель крови.

Проверка слуха.

Эта проверка покажет, нет ли у вашего ребенка проблем со слухом. Проверка слуха — безболезненная процедура. Такие проверки следует проводить не позднее чем в возрасте 1 месяца. Если ваш ребенок не прошел проверку, понадобится записаться на полную проверку слуха, когда ему исполнится 3 месяца.


Проверки развития и проверки на аутизм.

Подобные проверки служат для того, чтобы убедиться, что развитие ребенка проходит без отклонений. Вам нужно будет ответить на несколько вопросов о ребенке, либо ребенку понадобится пройти небольшой тест. Эти проверки покажут, как ваш ребенок развивается в следующих областях:

- Движение.
- Поведение.
- Эмоции.
- Язык.
- Мышление.

Специалисты рекомендуют проходить проверку развития в возрасте:

- 9 месяцев.
- 18 месяцев.
- 24 или 30 месяцев.

 **Не откладывайте визит.** Если ваш ребенок должен пройти обследование, позвоните сегодня, чтобы записаться на прием. Не ждите до лета, когда в приемных педиатров очень много посетителей. Возьмите с собой на прием любые формы документов для школы, спортивного клуба или лагеря, которые вам нужно заполнить.



Уголок заботы.

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

Medicaid/CHIP: 1-800-493-4647, телетайп 711

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

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

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

myuhc.com/CommunityPlan

Quit For Life®: бесплатная помощь для тех, кто хочет бросить курить.

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 по номеру, указанному на обратной стороне идентификационной карточки участника, и оставьте адрес вашей электронной почты (звонок бесплатный).

Высшее качество.

Наши результаты улучшения качества.

В плане UnitedHealthcare Community Plan предусмотрена программа улучшения качества обслуживания Quality Improvement. Наша цель – 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 цель 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 на обратной стороне идентификационной карточки участника.

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, Monday - Friday 8:00 a.m. to 6:00 p.m.**

LANGUAGE ASSISTANCE

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 אייך 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 TTY/711.	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: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-493-4647 TTY/711.	Albanian/ Shqip
ΠΡΟΣΟΧΗ: Στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-493-4647 TTY/711.	Greek/ Ελληνικά
توجہ 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

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:
 - Interpretes 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:
 - Interpretes 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, haciendo 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 lunes a viernes, 8:00 a.m. a 6:00 p.m.