



# Health TALK

MÙA XUÂN 2019



## Quý vị có biết?

Theo Trung Tâm Kiểm Ngừa Bệnh, chỉ nửa số người trưởng thành ở Mỹ đáp ứng các hướng dẫn hoạt động thể chất về tập thể dục thẩm mỹ. Có nhiều hoạt động vui nhộn như đi bộ, khiêu vũ, bơi và nhiều hoạt động khác để quý vị hoạt động.



## 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 tưởng 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. Gọi số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**, thứ Hai-thứ Sáu, 7:45 sáng-4:30 chiều.

UnitedHealthcare Community Plan  
P.O. Box 2960  
Honolulu, HI 96802

CSH119MC4402424\_001

AMC-050-HI-CAID-VT



# Biết quyền lợi về thuốc của quý vị.

**Tìm hiểu thêm trên trực tuyến.**

Đến mạng lưới của chúng tôi để biết quyền lợi thuốc theo toa của quý vị. Mạng lưới có các thông tin về:

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

**Tìm thông tin.** Tìm thông tin về quyền lợi thuốc theo toa của quý vị tại [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**, thứ Hai đến thứ Sáu, 7:45 sáng – 4:30 chiều.

## Đọc 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 nào để 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](http://myuhc.com/CommunityPlan).

Hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**, thứ Hai đến thứ Sáu, 7:45 sáng – 4:30 chiều, để yêu cầu bản sao cẩm nang miễn phí.



## 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 những thứ quý vị đang cần. 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 bất cứ thuốc theo toa hoặc sinh tố 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 những người chăm sóc khác mà quý vị đã khám.** Gồm cả người chăm sóc sức khỏe hành vi. Cho biết loại thuốc hay chữa trị nào họ đã viết 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 trong chăm sóc.
- Giúp quý vị bằng các ngôn ngữ khác.
- Tạo 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 bảo 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 về các chương trình công bằng về sức khỏe không? Đến [uhc.com/about-us/health-equity](https://uhc.com/about-us/health-equity).

Quý vị có thể gọi Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**, thứ Hai-thứ Sáu, 7:45 sáng – 4:30 chiều để biết thêm thông tin.



## Chúng tôi nói ngôn ngữ của quý vị.

If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. We can send you information in other languages or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call **1-888-980-8728, TTY 711**, toll-free. Voicemail is available 24 hours a day, 7 days a week.

영어가 아닌 다른 언어를 구사하시는 경우, 무료로 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 다른 언어나 큰 글자로 제작된 안내 정보를 보내드릴 수 있습니다. 통역가를 요청하실 수 있습니다. 도움을 요청하시려면, 무료 전화 번호인 **1-888-980-8728, TTY 711**번으로 전화해 주십시오. 주7일 24시간 내내 음성사서함을 이용하실 수 있습니다.

No agsasaoka iti sabali a lengguahe a saan nga English, adda dagiti para kenka a serbisio a tulong maipapan iti lengguahe nga awan bayadna. Mabalnmi nga ipatulod dagiti impormasion kenka iti sabali a lengguahe wenno dadakkel ti printana. Mabalinka agkiddaw iti para-ipatarus. Tapno agkiddaw iti tulong, maidawat a tawagan ti **1-888-980-8728, TTY 711**, toll-free. Dagiti Voicemail ket addada iti 24 oras tunggal aldaw, 7 nga aldaw tunggal lawas.

如果您不會講英文，可安排向您提供免費的語言協助服務。我們可用其他語言或大字格式向您發送訊息。您可要求口譯員。如要求助，請免費致電 **1-888-980-8728**，打字電話 **711**。每週7天、每天24小時均可語音留言。

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ không phải là tiếng Anh thì chúng tôi có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Chúng tôi có thể gửi thông tin cho quý vị bằng ngôn ngữ khác hay in chữ to. Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên. Để yêu cầu giúp đỡ, xin gọi số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**. Thư thoại để nhắn tin có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Kung nagsasalita ka ng wikang hindi Ingles, may maaari kang kuning mga libheng serbisyo ng tulong sa wika. Makakapagpadala kami sa iyo ng impormasyong nasa ibang wika o nasa malaking print. Maaari kang humiling ng interpreter. Para humingi ng tulong, mangyaring tumawag sa **1-888-980-8728, TTY 711**, nang toll-free. Magagamit ang voicemail 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.







## Rộng mở.

### Cách chăm sóc răng cho con quý vị.

Chương trình EPSDT của UnitedHealthcare Community Plan muốn con quý vị được khỏe mạnh. Chương trình EPSDT cho con quý vị một lần khám nha khoa miễn phí mỗi 6 tháng, bắt đầu khi con quý vị 6 tháng. Đưa con quý vị đến khám nha sĩ khi con mọc chiếc răng đầu tiên (hoặc muộn nhất là 1 tuổi).

Điều quan trọng là có răng và nướu khỏe mạnh. Quý vị có thể cho con mình có các thói quen chăm sóc răng tốt. Chúng cần đánh răng 2 lần một ngày. Giúp con làm sạch răng bằng chỉ nha khoa một lần mỗi ngày. Con quý vị cần có răng sạch sẽ khi đến khám nha sĩ và được chữa trị bằng fluoride mỗi 6 tháng.

Dưới đây là một số chỉ dẫn để quý vị chăm sóc răng cho con mình:

- Làm sạch nướu của em bé bằng một miếng vải ướt sau khi ăn và uống sữa hay nước trái cây.
- Không để em bé của quý vị vừa ngâm bình vừa ngủ.
- Giúp con quý vị uống bằng ống hút và ly. Cắt bình đi khi con có thể sử dụng ly.
- Tránh cho con quý vị ăn kẹo, đồ ăn vặt và đồ uống có nhiều đường.
- Hỏi nha sĩ hay bác sĩ cho con quý vị được fluoride uống theo giọt hoặc dạng viên.



**Nụ cười.** Xin gọi cho nha sĩ của con quý vị để lấy hẹn khám. Nếu quý vị cần tìm nha sĩ trong vùng thì có thể gọi cho Tài Nguyên Nha Khoa CCMC theo số miễn phí **1-866-486-8030, TTY 711.**

## Mùa Xuân đã đến!

Khi cây trở lá, cỏ mọc và hoa nở thì chúng phát tán phấn hoa vào không khí. Đối với nhiều người, điều này có nghĩa là những triệu chứng dị ứng và hen suyễn sẽ tệ hơn. Quý vị có thể bị khó thở. Quý vị có thể bị ngứa mắt hay chảy mũi. Quý vị có thể làm nhiều điều cho đỡ khó chịu vào mùa xuân này.

- Kiểm tra phẩm chất không khí. Phẩm chất không khí thường được báo chung với thời tiết. Nó có thể cho quý vị biết mức độ của các loại phấn hoa và ô nhiễm khác nhau.
- Nếu quý vị chơi đùa, làm vườn, hay tập thể dục ngoài trời thì hãy thực hiện những hoạt động này vào buổi sáng hay đầu giờ trưa. Vào mùa xuân thì mức độ phấn hoa của cây cỏ sẽ thấp nhất trong những lúc này trong ngày.
- Sau khi ở ngoài trời thì hãy tắm rửa và thay quần áo. Điều này sẽ làm cho phấn hoa không dính vào bàn ghế và khăn trải giường.
- Đóng cửa sổ ở nhà và xe khi có thể được.
- Dùng thuốc. Nếu quý vị bị bệnh suyễn, thì dùng thuốc kiểm soát bệnh suyễn theo toa. Mang theo chai hít bên mình để trợ thở.

Làm theo lệnh của bác sĩ để chữa trị những triệu chứng dị ứng khác.



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


 **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 **1-888-980-8728, TTY 711**, thứ Hai–thứ Sáu, 7:45 sáng–4:30 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 điều quản 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?** Gọi số Dịch Vụ Hội viên theo số miễn phí sau đây để làm Đánh Giá Sức Khỏe. **1-888-980-8728, TTY 711**, thứ Hai–thứ Sáu, 7:45 sáng–4:30 chiều. Bản khảo sát ngắn này sẽ giúp tìm chương trình phù hợp cho quý vị.



# Hỏi bác sĩ Health E. Hound®

## Hỏi: Khi nào con tôi cần đi khám với PCP?

**Đáp:** Khám sức khỏe cho con của quý vị với bác sĩ chăm sóc chánh (primary care provider, hay PCP) đúng hẹn là điều quan trọng. Những lần khám này cũng được gọi là khám sức khỏe tổng quát hoặc Khám Dò Tìm, Chẩn Đoán, Chữa Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, hay EPSDT). Đưa em bé của quý vị đi khám sức khỏe vào các độ tuổi sau:

- 3 đến 5 ngày.
- 1 tháng.
- 2 tháng.
- 4 tháng.
- 6 tháng.
- 9 tháng.
- 12 tháng.
- 15 tháng.
- 18 tháng.
- 24 tháng.
- Sau đó, mỗi năm một lần 24 tháng.

Trong lần khám trẻ em khỏe mạnh, PCP sẽ xem con quý vị có lớn và phát triển tốt không. Con quý vị sẽ làm bất cứ thử nghiệm hoặc chủng ngừa nào cần thiết. PCP sẽ trả lời thắc mắc của quý vị về sức khỏe của con mình.

**Tránh phải bị chờ lâu.** Nếu đã đến lúc con quý vị cần khám sức khỏe tổng quát thì gọi lấy hẹn ngay hôm nay. Đừng chờ đến mùa hè khi các phòng khám bác sĩ nhi khoa đều rất đông. Nhớ mang theo các biểu mẫu cần thiết cho học đường, nơi chơi thể thao hay trại trẻ khi đến gặp bác sĩ.



Dr. Health E. Hound® là nhân hiệu cấu chứng của UnitedHealth Group.



## An toàn và kín đáo.

Chúng tôi rất tôn trọng quyền riêng tư cá nhân của quý vị. Chúng tôi rất cẩn thận với thông tin sức khỏe được bảo vệ (protected health information, hay PHI) của gia đình quý vị. Chúng tôi cũng bảo vệ thông tin tài chánh (financial information, hay FI) của quý vị. Chúng tôi dùng PHI và FI để lo việc kinh doanh. Chúng tôi dùng những thứ này để cung cấp sản phẩm, dịch vụ và thông tin cho quý vị.

Chúng tôi bảo vệ PHI và FI nói miệng, trên giấy tờ và dạng điện tử. Chúng tôi có luật định chỉ dẫn cách chúng tôi có thể giữ an toàn PHI và FI. Chúng tôi không muốn PHI hay FI bị mất hay thải bỏ. Chúng tôi muốn bảo đảm không có ai dùng thông tin này theo cách sai lầm. Chúng tôi dùng thông tin một cách cẩn thận. Chúng tôi có chánh sách giải thích:

- Cách chúng tôi có thể dùng PHI và FI.
- Khi nào chúng tôi có thể chia sẻ PHI và FI với người khác.
- Quý vị có quyền hạn gì với PHI và FI của gia đình mình.

**Đây không phải là điều bí mật.** Quý vị có thể đọc chánh sách riêng tư của chúng tôi trong Sổ Tay Hội Viên. Thông tin này có trên trực tuyến tại [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Quý vị cũng có thể gọi Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**, thứ Hai-thứ Sáu, 7:45 sáng – 4:30 chiều để yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị một bản sao qua bưu điện. Nếu có thay đổi chánh sách, thì chúng tôi sẽ gửi thông báo cho quý vị qua bưu điện.





## 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 **1-888-980-8728, TTY 711**

**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®**

**NurseLine<sup>SM</sup>:** Y tá sẽ giúp ý kiến về sức khỏe suốt tuần 24/7, gọi số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**

**Hāpai Mālama:** Tìm hỗ trợ cho thời kỳ thai nghén, gọi số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**

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

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

**National Domestic Violence Hotline:** Được hỗ trợ, thêm nguồn tham khảo và tư vấn suốt tuần 24/7, gọi số miễn phí **1-800-799-SAFE, TTY 1-800-787-3224 thehotline.org**

**Muốn nhận thông tin dạng điện tử?** Gọi Dịch Vụ Hội Viên và cho chúng tôi địa chỉ điện thư của quý vị, gọi số miễn phí **1-888-980-8728, TTY 711**

# 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 gửi thông tin cho hội viên biết tầm quan trọng cho trẻ khám bác sĩ mỗi năm để chủng ngừa và khám thăm dò. 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 thêm nhiều trẻ đi khám thăm dò chùi, 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, xem có tốt hay không. 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 hội viên phải chờ khi cần được 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 cần thiết.

 **Phẩm chất là điều quan trọng.** Muốn biết thêm thông tin về chương trình Cải Tiến Phẩm Chất của chúng tôi? Gọi số miễn phí của Dịch Vụ Hội Viên **1-888-980-8728, TTY 711**, thứ Hai-thứ Sáu, 7:45 sáng – 4:30 chiều.







UnitedHealthcare Community Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat people differently because of:

- Race
- National Origin
- Disability
- Color
- Age
- Sex

UnitedHealthcare Community Plan provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:

- Qualified sign language interpreters
- Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)

UnitedHealthcare Community Plan provides free language services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters
- Information written in other languages

If you need these services, contact us toll-free at **1-888-980-8728 (TTY: 711)**.

If you believe that UnitedHealthcare Community Plan has failed to provide these services or discriminated in another way, you can file a grievance with:

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

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, Civil Rights Coordinator UnitedHealthcare is available to help you.

You can also file a grievance with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
**1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**

Complaint forms are available at **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.

|  |
|--|
| (English) Do you need help in another language? We will get you a free interpreter. Call <b>1-888-980-8728</b> to tell us which language you speak. (TTY: <b>711</b> ).  |
| (Cantonese) 您需要其它語言嗎? 如有需要, 請致電 <b>1-888-980-8728</b> , 我們會提供免費翻譯服務 (TTY: <b>711</b> ).  |
| (Chuukese) En mi niit alilis lon pwal eu kapas? Sipwe angei emon chon chiaku ngonuk ese kamo. Kokori <b>1-888-980-8728</b> omw kopwe ureni kich meni kapas ka ani. (TTY: <b>711</b> ).   |
| (French) Avez-vous besoin d'aide dans une autre langue? Nous pouvons vous fournir gratuitement des services d'un interprète. Appelez le <b>1-888-980-8728</b> pour nous indiquer quelle langue vous parlez. (TTY: <b>711</b> ).                      |
| (German) Brauchen Sie Hilfe in einer anderen Sprache? Wir koennen Ihnen gern einen kostenlosen Dolmetscher besorgen. Bitte rufen Sie uns an unter <b>1-888-980-8728</b> und sagen Sie uns Bescheid, welche Sprache Sie sprechen. (TTY: <b>711</b> ). |
| (Hawaiian) Makemake `oe i kokua i pili kekahi `olelo o na `aina `e? Makemake la maua i ki`i `oe mea unuhi manuahi. E kelepona <b>1-888-980-8728</b> `oe ia la kaula a e ha`ina `oe ia la maua mea `olelo o na `aina `e. (TTY: <b>711</b> ).          |
| (Ilocano) Masapulyo kadi ti tulong iti sabali a pagsasao? Ikkandakayo iti libre nga paraipatarus. Awaganyo ti <b>1-888-980-8728</b> tapno ibagayo kadakami no ania ti pagsasao nga ar-aramatenyo. (TTY: <b>711</b> ).                                |
| (Japanese) 貴方は、他の言語に、助けを必要としていますか？私たちは、貴方のために、無料で通訳を用意できます。電話番号の、 <b>1-888-980-8728</b> に、電話して、私たちに貴方の話されている言語を申し出てください。 (TTY: <b>711</b> ).   |
| (Korean) 다른언어로 도움이 필요하십니까? 저희가 무료로 통역을 제공합니다. <b>1-888-980-8728</b> 로 전화해서 사용하는 언어를 알려주십시오 (TTY: <b>711</b> ).   |
| (Mandarin) 您需要其它语言吗? 如有需要, 请致电 <b>1-888-980-8728</b> , 我们会提供免费翻译服务 (TTY: <b>711</b> ).   |
| (Marshallese) Kwoj aikuij ke jiban kin juon bar kajin? Kim naj lewaj juon am dri ukok eo ejjelok wonen. Kirtok <b>1-888-980-8728</b> im kwalok non kim kajin ta eo kwo melele im kenono kake. (TTY: <b>711</b> ).                                    |
| (Samoan) E te mana'o mia se fesosoani i se isi gagana? Matou te fesosoani e ave atu fua se faaliliu upu mo oe. Vili mai i le numera lea <b>1-888-980-8728</b> pea e mana'o mia se fesosoani mo se faaliliu upu. (TTY: <b>711</b> ).                  |
| (Spanish) ¿Necesita ayuda en otro idioma? Nosotros le ayudaremos a conseguir un intérprete gratuito. Llame al <b>1-888-980-8728</b> y díganos que idioma habla. (TTY: <b>711</b> ).  |
| (Tagalog) Kailangan ba ninyo ng tulong sa ibang lengguwahe? Ikukuha namin kayo ng libreng tagasalin. Tumawag sa <b>1-888-980-8728</b> para sabihin kung anong lengguwahe ang nais ninyong gamitin. (TTY: <b>711</b> ).                               |
| (Tongan) 'Oku ke fiema'u tokoni 'iha lea makehe? Te mau malava 'o 'oatu ha fakatonulea ta'etotongi. Telefoni ki he <b>1-888-980-8728</b> 'o fakaha mai pe koe ha 'ae lea fakafonua 'oku ke ngaue'aki. (TTY: <b>711</b> ).                            |
| (Vietnamese) Bạn có cần giúp đỡ bằng ngôn ngữ khác không ? Chúng tôi sẽ yêu cầu một người thông dịch viên miễn phí cho bạn. Gọi <b>1-888-980-8728</b> nói cho chúng tôi biết bạn dùng ngôn ngữ nào. (TTY: <b>711</b> ).                              |
| (Visayan) Gakinahanglan ka ba ug tabang sa imong pinulongan? Amo kang mahatagan ug libre nga maghuhubad. Tawag sa <b>1-888-980-8728</b> aron magpahibalo kung unsa ang imong sinulti-han. (TTY: <b>711</b> ).  |