



Washington

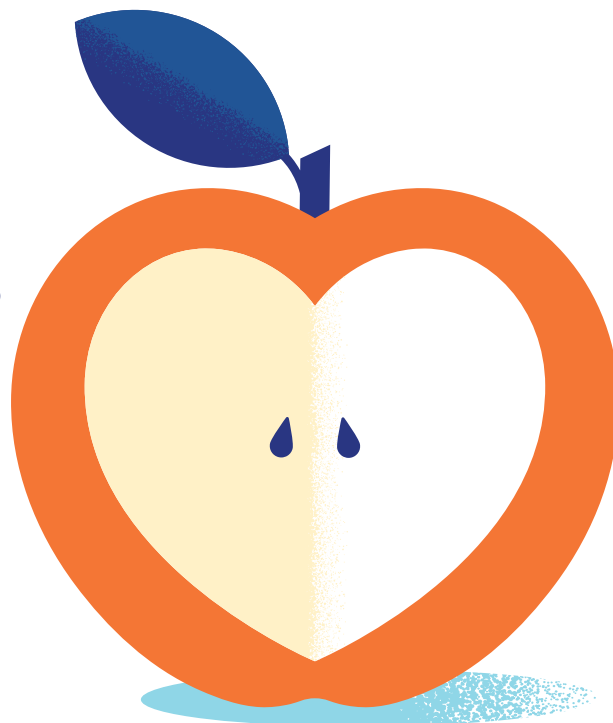
Tận dụng tối đa chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Hướng Dẫn Bắt Đầu

Chỉ đối với Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

Nội dung:

- Nhận trợ giúp – trang 3
- Yêu cầu thông tin chương trình – trang 4
- Hãy cho chúng tôi biết về nhu cầu sức khỏe của quý vị – trang 4
- Quyền lợi được bao trả của quý vị – trang 5
- Nhận dịch vụ chăm sóc – trang 7
- Tài nguyên bổ sung – trang 8
- Các chương trình điều phối và hỗ trợ chăm sóc – trang 10
- Khiếu nại và kháng nghị – trang 11
- Các số điện thoại quan trọng – bìa sau



United
Healthcare®
Community Plan



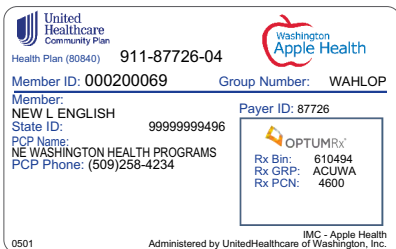
Đơn giản cho quý vị. Đó là cam kết của chúng tôi.

Chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan! Chúng tôi mong muốn quý vị có trải nghiệm chăm sóc sức khỏe tuyệt vời.

Chương trình của quý vị bao gồm các quyền lợi sức khỏe hành vi, như sức khỏe tâm thần và điều trị lạm dụng chất kích thích. Các quyền lợi được bao trả là miễn phí dành cho quý vị.

Quý vị sẽ sớm nhận được Cuộc gọi Chào mừng từ nhóm Dịch vụ Hội viên của chúng tôi. Họ sẽ thảo luận về các quyền lợi, trả lời các giải đáp thắc mắc và giúp quý vị hoàn thành bản đánh giá sức khỏe.

Mang theo hai thẻ này khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc.



Đây là Thẻ ID hội viên chương trình UnitedHealthcare Community Plan của quý vị. Nếu quý vị chưa nhận được thẻ này, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Quý vị cũng có thể tìm thấy thẻ của mình tại **myuhc.com/CommunityPlan** hoặc trên ứng dụng UnitedHealthcare.

Đây là thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Nếu quý vị chưa nhận được thẻ này, hãy liên hệ với Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington để yêu cầu thay thế:

- Truy cập trang web của cổng thông tin khách hàng ProviderOne tại: **waproviderone.org/client**
- Hoặc gọi số **1-800-562-3022**, hoặc
- Yêu cầu thẻ trực tuyến bằng cách chọn "Services Card" (Thẻ Dịch vụ) tại **fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client**.

Nhận trợ giúp

Chúng tôi giúp quý vị dễ dàng nhận được thông tin quý vị cần.

Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ

Dịch vụ Hội viên có thể giúp quý vị:

- Tìm nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi
- Nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị
- Tìm hiểu về các quyền lợi được bao trả
- Giải đáp mọi thắc mắc của quý vị
- Nhận thẻ ID hội viên mới
- Đặt lịch hẹn khám

Để liên hệ với bộ phận Dịch vụ Hội viên, xin gọi **1-877-542-8997**, TTY **711**, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu. Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ hoặc cần thông tin có định dạng khác, chỉ cần cho chúng tôi biết.

Luôn kết nối

- Truy cập trang web hội viên an toàn của chúng tôi tại **myuhc.com/CommunityPlan**. Quý vị có thể:
 - Tìm thông tin chi tiết về quyền lợi của quý vị
 - Tìm kiếm nhà cung cấp trong mạng lưới
 - Nhận thẻ ID hội viên chương trình UnitedHealthcare Community Plan
- Tải xuống ứng dụng di động UnitedHealthcare. Ứng dụng được thiết kế cho những người bận rộn và bao gồm nhiều tính năng tương tự như **myuhc.com/CommunityPlan**.
- Truy cập **UHCCP.com/wa/bhso**. Trang web công khai này có thông tin cơ bản về quyền lợi, nhà cung cấp trong mạng lưới và nhiều thông tin khác.



**Tìm/thay
đổi bác sĩ**



**Xem/in
thẻ ID**



**Xem các
quyền lợi**



Dịch vụ Hội viên
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



**Ứng dụng
UnitedHealthcare**

Yêu cầu thông tin về chương trình



Sổ Tay Hội Viên

Chi tiết về các quyền lợi và cách nhận dịch vụ chăm sóc. Tài liệu này cũng bao gồm các quyền và trách nhiệm của hội viên, chỉ dẫn trước, cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị và Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư.



Danh mục Nhà cung cấp

Xem danh sách các bác sĩ và bệnh viện trong mạng lưới trong khu vực của quý vị. Kiểm tra danh sách nhà cung cấp mới nhất trong mạng lưới trên myuhc.com/CommunityPlan, chọn "Find care" (Tìm dịch vụ chăm sóc).



Hãy cho chúng tôi biết về nhu cầu sức khỏe của quý vị

Để giúp quý vị cảm thấy khỏe mạnh nhất, chúng tôi cần hiểu rõ hơn về quý vị. Một bản đánh giá sức khỏe ngắn giúp chúng tôi tìm hiểu về nhu cầu sức khỏe của quý vị. Quý vị sẽ chỉ mất vài phút, vì vậy xin vui lòng hoàn thành ngay khi có thể.

Những việc quý vị cần làm:

1. Điền vào một biểu mẫu Đánh giá Sức khỏe cho mỗi người trong gia đình quý vị là hội viên của UnitedHealthcare Community Plan.
2. Quý vị có thể sử dụng (các) biểu mẫu đi kèm với tài liệu này, hoặc quý vị có thể hoàn thành biểu mẫu trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan.
3. Gửi lại biểu mẫu Đánh giá Sức khỏe đã hoàn thành của quý vị cho chúng tôi trong phong bì gửi lại có trong gói này.

Để được trợ giúp về Đánh giá Sức khỏe của quý vị, xin gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Cách lấy những tài liệu này

Điện thoại – Gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, để yêu cầu bản sao tài liệu miễn phí qua đường bưu điện.

Trực tuyến – Truy cập myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/bhso, hoặc ứng dụng di động UnitedHealthcare.

Gửi qua bưu điện – Điền biểu mẫu được đính kèm với phong bì có trong tài liệu này. Xé rời biểu mẫu, cho vào phong bì, dán kín và gửi lại cho chúng tôi.

Quyền lợi được bao trả của quý vị

Quý vị được cung cấp miễn phí các quyền lợi được bao trả. Quý vị phải sử dụng bác sĩ và bệnh viện trong mạng lưới của chúng tôi, có nghĩa là họ đã đồng ý chăm sóc cho các hội viên Apple Health của chúng tôi.

Các hội viên người Thổ dân Châu Mỹ/Người Bản xứ Alaska, có thể được chăm sóc sức khỏe hành vi tại các Nhà cung cấp dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Thổ dân (Indian Health Care Provider, IHCP) ngay cả khi nhà cung cấp đó không thuộc mạng lưới của chúng tôi.

Một số quyền lợi có thể cần giấy giới thiệu từ Nhà cung cấp dịch vụ Chăm sóc chính của quý vị hoặc họ có thể cần xin phê duyệt trước khi quý vị có thể được chăm sóc.

Tổng quan về các quyền lợi được bao trả của quý vị	Chi phí của quý vị
Điều trị sức khỏe tâm thần Đánh giá và lượng giá Liệu pháp – Cá nhân, gia đình và nhóm Hỗ trợ từ những người có cùng trải nghiệm Điều trị ngoại trú, nội trú và bán trú Quản lý thuốc Quản lý chăm sóc	\$0
Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất kích thích (Substance Use Disorder, SUD) Lượng giá Trị liệu – Cá nhân, gia đình và nhóm Hỗ trợ từ những người có cùng trải nghiệm Điều trị ngoại trú, nội trú và bán trú Quản lý dứt thuốc (giải độc) Điều phối chăm sóc	\$0
Chăm sóc tại bệnh viện Dịch vụ sức khỏe tâm thần nội trú Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú	\$0
Thuốc điều trị Rối loạn Sử dụng Opioid (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD)	\$0
Dịch vụ tư vấn khủng hoảng	\$0

Các quyền lợi được bao trả của quý vị tiếp tục ở trang tiếp theo



Dịch vụ Hội viên
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



Ứng dụng
UnitedHealthcare

Tổng quan về các quyền lợi được bao trả của quý vị	Chi phí của quý vị
Can thiệp điều trị rối loạn cờ bạc	\$0
Chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu cho các vấn đề sức khỏe hành vi	\$0
Dịch vụ chuyên chở y tế* Cấp cứu Không phải cấp cứu	\$0

*Dịch vụ vận chuyển được Apple Health bao trả trực tiếp qua thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.

Các dịch vụ sức khỏe hành vi bổ sung, chẳng hạn như dịch vụ chăm sóc cá nhân, dịch vụ cai rượu, lớp học về rượu/ma túy, có thể được cung cấp thông qua nguồn tài trợ hạn chế từ Ngân sách chung của Tiểu bang (General Funds-State, GFS). Các dịch vụ khác nhau tùy theo khu vực và phải cần thiết về mặt y tế. Để truy cập những dịch vụ này, vui lòng nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị.

Còn các quyền lợi chăm sóc sức khỏe thể chất của tôi thì sao?

Chương trình bảo hiểm sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất và tâm thần. Quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe thể chất theo cách khác, chẳng hạn như Medicare, Apple Health mà không có chương trình chăm sóc có quản lý, bảo hiểm y tế tư nhân hoặc Trung tâm Y tế cho người da đỏ.

Còn thuốc theo toa thì sao?

Toa thuốc điều trị sức khỏe hành vi không được bao trả theo chương trình BHSO. Các toa thuốc được bao trả như là một phần trong quyền lợi sức khỏe thể chất của quý vị. Hội viên có bảo hiểm Medicare Phần D sẽ nhận được bảo hiểm thuốc kê toa của họ thông qua chương trình Medicare Phần D. Liên hệ với chương trình chăm sóc sức khỏe thể chất để biết thông tin về bảo hiểm thuốc theo toa.

Nhà cung cấp không thể lập hóa đơn cho quý vị đối với các quyền lợi được bao trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997, TTY 711**.

Nhận chăm sóc

Chăm sóc sức khỏe hành vi

Quý vị có thể được trợ giúp về sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích. Quý vị không cần lấy giấy giới thiệu từ PCP. Tìm nhà cung cấp bằng cách tìm kiếm tab “Find care” (Tìm dịch vụ chăm sóc) tại myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Dịch Vụ Tư Vấn Khủng Hoảng

Nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi, điều quan trọng là phải được trợ giúp ngay lập tức. Khủng hoảng sức khỏe hành vi là thời điểm hành vi của một ai đó có thể khiến bản thân họ hoặc người khác gặp nguy hiểm, đặc biệt nếu họ không nhận được sự giúp đỡ. Các số điện thoại của Đường dây Hỗ trợ Khủng hoảng được nêu trên thẻ ID hội viên của quý vị và trên trang “Các số điện thoại quan trọng” trong Hướng Dẫn này. **Trong trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi, xin gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.**

Đường dây Y tá 24/7 NurseLine

Khi quý vị bị ốm hoặc bị thương, quý vị có thể không biết liệu quý vị có nên đến phòng cấp cứu, thăm khám chăm sóc khẩn cấp, hẹn gặp bác sĩ hoặc tự điều trị tại nhà hay không. Một y tá giàu kinh nghiệm có thể giúp quý vị quyết định. Gọi NurseLine theo số **1-877-543-3409**, TTY **711**, bất cứ lúc nào 24/7.

Các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp

- **Chăm sóc cấp cứu:** Nếu quý vị cảm thấy mình có thể làm tổn thương ai đó hoặc bản thân, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất ngay lập tức.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Nếu quý vị có vấn đề sức khỏe hành vi cần phải được chăm sóc ngay nhưng không nguy hiểm đến tính mạng, hãy đến dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Tìm một phòng khám chăm sóc khẩn cấp trên tab “Find care” (Tìm dịch vụ chăm sóc) tại myuhc.com/CommunityPlan.

Telehealth (Chăm sóc Sức khỏe hành vi qua trực tuyến)

Dịch vụ Telehealth cho phép quý vị thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi trực tuyến bằng điện thoại hoặc máy tính của quý vị, giống như cuộc gọi video. Dịch vụ này giúp quý vị được chăm sóc mà không cần đến văn phòng của nhà cung cấp.

Telehealth là một quyền lợi được bao trả. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ telehealth nào sau đây:

Bright Heart Health: Sức khỏe tâm thần, lạm dụng thuốc phiện, rối loạn sử dụng dược chất, rối loạn ăn uống, thuốc điều trị chứng rối loạn sử dụng thuốc phiện và kiểm soát cơn đau mạn tính.

- **1-800-892-2695**
- **brighthearthealth.com**

Eleanor Health: Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất.

- **eleanorhealth.com**

BoulderCare: Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất.

- **boulder.care**

Charlie Health: Chương trình Ngoại trú Chuyên sâu Cá nhân hóa dành cho thanh thiếu niên.

- **1-866-508-7084**
- **charliehealth.com**

Chuyên chở

Dịch vụ chuyên chở y tế không phải cấp cứu được Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington bao trả. Nếu quý vị cần chuyển xe để được chăm sóc y tế, chúng tôi có thể thu xếp dịch vụ chuyên chở. Quý vị có thể tìm danh sách nhà cung cấp (người môi giới) tại địa chỉ hca.wa.gov/transportation-help. Dịch vụ chuyên chở trong trường hợp cấp cứu cũng được bao trả.



Dịch vụ Hội viên
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



Ứng dụng
UnitedHealthcare



Nguồn lực bổ sung

UnitedHealthcare Community Plan và Tiểu bang Washington cung cấp các nguồn lực bổ sung để hỗ trợ sức khỏe hành vi của quý vị.

AbleTo

Sử dụng ứng dụng tự chăm sóc cho các công cụ sức khỏe cảm xúc như thiền định và các bài tập thở. Truy cập ableto.com/begin. Sử dụng mã số hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị làm mã truy cập.

Live and Work Well

Cuộc sống có những thách thức. Đôi khi tất cả chúng ta đều cần trợ giúp. Hỗ trợ luôn sẵn sàng cho quý vị, dù quý vị cảm thấy căng thẳng, lo lắng hay muốn quản lý việc sử dụng chất kích thích.

Hãy trả lời một vài câu hỏi và chúng tôi sẽ giới thiệu cho quý vị về những lợi ích và nguồn lực hàng đầu có sẵn cho quý vị, dựa trên nhu cầu của quý vị. Hỗ trợ có sẵn cho quý vị hoặc thành viên gia đình. Để khám phá sức khỏe hành vi, mối quan hệ, cuộc sống công việc và các nguồn lực sống lành mạnh, hãy truy cập: liveandworkwell.com/en/member/uhcwa

UnitedHealthcare OMW™ (On My Way)

Chương trình này giúp thanh niên học các kỹ năng sống để sống độc lập. Truy cập uhcOMW.com.

Tìm trợ giúp trong cộng đồng của quý vị

Tìm sự trợ giúp tại địa phương về hàng tạp hóa, nhà ở, việc làm và nhiều hơn nữa tại **Optum.findhelp.com** hoặc truy cập tab Sức khỏe Thể chất & Tinh thần tại myuhc.com/CommunityPlan.

Nhận trợ giúp từ Chuyên viên Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi

Chuyên viên Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi là người có thể giúp quý vị miễn phí và giữ kín thông tin của quý vị. Họ có thể hỗ trợ nếu quý vị có vấn đề với chăm sóc sức khỏe hành vi, như khiếu nại hoặc kháng nghị.

Chuyên viên Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi không phải là một phần của UnitedHealthcare Community Plan và có kinh nghiệm về sức khỏe hành vi, cá nhân hoặc thông qua một thành viên gia đình.

Quý vị có thể liên hệ với Chuyên viên Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi bằng cách gọi số **1-800-366-3103** hoặc gửi email tới info@obhadvocacy.org.



Đường dây Trợ giúp Rối loạn Sử dụng chất kích thích luôn sẵn sàng qua điện thoại

Đường dây trợ giúp của chúng tôi được ẩn danh, bảo mật và luôn luôn sẵn sàng hỗ trợ. Gọi **1-855-780-5955**.

Đối diện với việc sử dụng chất gây nghiện có thể đáng sợ và choáng ngợp. Quý vị có thể cảm thấy lo lắng và bất lực. Quý vị không cô đơn. Hàng triệu người khác cũng đang phải đối mặt với vấn đề này. Sử dụng chất kích thích không phải là dấu hiệu của sự yếu ớt. Đây là một căn bệnh có thể điều trị được. Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp.

Đường dây trợ giúp của chúng tôi:

- Ẩn danh
- Bảo mật
- Luôn sẵn sàng hỗ trợ

\$0

Cung cấp miễn phí cho quý vị.

Đường dây trợ giúp được điều hành bởi các chuyên gia hỗ trợ phục hồi có trình độ cao và được cấp phép. Họ sẽ trò chuyện với quý vị về những lo ngại và nhu cầu của quý vị. Họ có thể cung cấp kiến thức và hướng dẫn cho quý vị. Chuyên gia hỗ trợ phục hồi có thể giới thiệu quý vị đến một chuyên gia điều trị sử dụng chất kích thích, người sẽ xây dựng kế hoạch điều trị cho quý vị. Điều trị rối loạn sử dụng được chất là một quyền lợi được bao trả và quý vị không mất chi phí.

Khi nào cần tìm kiếm sự giúp đỡ chuyên nghiệp

Làm thế nào để quý vị biết đã đến lúc tìm kiếm sự chăm sóc cho chính mình hoặc người thân? Có nhiều dấu hiệu cho thấy đã đến lúc cần được giúp đỡ:

- Giảm cân hoặc xuống sắc
- Thay đổi tâm trạng thất thường hoặc thay đổi tính cách khó hiểu
- Sao nhãng trách nhiệm
- Những thay đổi đột ngột trong hành vi

Hãy thử Chương trình Trực tuyến cho Gia đình của Hazelden



Dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho bất kỳ ai quan tâm đến việc sử dụng ma túy hoặc rượu của người thân, bất kể quý vị sinh sống ở đâu. Dù người thân của quý vị đang trong giai đoạn nghiện, đang tìm kiếm điều trị hay đang phục hồi, quý vị và gia đình đều có thể hưởng lợi từ chương trình trực tuyến hoạt động cả ngày nay. Chương trình bao gồm các video mang tính giáo dục, tài liệu phát tay về căn bệnh nghiện, phản hồi và hỗ trợ từ những người có cùng trải nghiệm, các kỹ năng đối phó và phần Hỏi & Đáp với các chuyên gia tư vấn. Truy cập hazeldenbettyford.org/treatment/family-children/family-program.



Dịch vụ Hội viên
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



Ứng dụng
UnitedHealthcare

Tìm hiểu về các chương trình điều phối chăm sóc và hỗ trợ

UnitedHealthcare Community Plan cung cấp dịch vụ quản lý chăm sóc sức khỏe hành vi và điều phối chăm sóc. Những người quản lý chăm sóc của chúng tôi phối hợp với bác sĩ của quý vị và/hoặc các cơ quan khác để giúp quý vị tìm và tiếp cận các dịch vụ và hỗ trợ cần thiết để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị có thể gọi số **1-877-542-8997, TTY 711**, để yêu cầu điều phối chăm sóc.

Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Trợ giúp về các vấn đề chăm sóc và quyền lợi
- Kết nối quý vị với các nguồn thông tin cộng đồng
- Điều phối chăm sóc cùng bác sĩ của quý vị
- Giúp giải quyết các vấn đề gây khó khăn cho việc chăm sóc
- Đánh giá nhu cầu sức khỏe của quý vị và giúp quý vị đặt mục tiêu
- Nói chuyện với quý vị qua điện thoại và sắp xếp các chuyến thăm khám tại nhà khi cần thiết
- Dạy các kỹ năng tự chăm sóc và cung cấp giáo dục sức khỏe để quản lý các triệu chứng



Để kết nối với chương trình hỗ trợ hoặc điều phối chăm sóc, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997, TTY 711**.



Chỉ Dẫn Trước Về Sức Khỏe Tâm Thần

Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần là tài liệu pháp lý bằng văn bản mô tả những điều quý vị muốn thực hiện nếu các vấn đề sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên nặng đến mức quý vị cần trợ giúp từ những người khác. Đó có thể là khi đầu óc quý vị không tỉnh táo và/hoặc quý vị không thể giao tiếp hiệu quả.

Tài liệu này có thể cho những người khác biết về những điều trị nào quý vị muốn hoặc không muốn thực hiện, và tài liệu này có thể xác định một người mà quý vị đã trao quyền để đưa ra quyết định thay cho mình.

UnitedHealthcare Community Plan, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc Người Hỗ Trợ Sức Khỏe Hành Vi cũng có thể giúp quý vị hoàn thành biểu mẫu.

Để biết biểu mẫu Chỉ Dẫn Trước về Sức Khỏe Tâm Thần và biết thêm thông tin, hãy truy cập **washingtonlawhelp.org/resource/mental-health-advance-directives**.

Không hài lòng với nhà cung cấp của quý vị, UnitedHealthcare hay bất kỳ phần nào trong dịch vụ chăm sóc của quý vị?

Khiếu nại

Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại (than phiền) nếu quý vị không hài lòng.

- Xin gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên và nói, “Tôi muốn nộp đơn khiếu nại”.
- Giải thích khiếu nại của quý vị.
- Chúng tôi sẽ xem xét khiếu nại của quý vị và gửi cho quý vị một lá thư trong vòng 45 ngày kèm theo kết quả.



Kháng nghị

Nếu nhà cung cấp của quý vị yêu cầu chúng tôi phê duyệt cho dịch vụ chăm sóc của quý vị và chúng tôi từ chối dịch vụ đó, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định nếu quý vị không đồng ý. Điều này gọi là kháng nghị.

Để nộp đơn kháng nghị:

- Gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên và nói, “Tôi muốn nộp đơn kháng nghị”.
- Giải thích về dịch vụ chăm sóc không được phê duyệt.
- Chúng tôi sẽ liên hệ với nhà cung cấp của quý vị để biết thêm thông tin.
- Quý vị thường sẽ nhận được thư quyết định trong vòng 14 ngày. Nếu chúng tôi cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ cho quý vị biết.

Cách nộp đơn kháng nghị giải quyết nhanh (nhanh):

Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe y tế hoặc hành vi, quý vị có thể yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh.

- Gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên và nói, “Tôi muốn nộp đơn kháng nghị giải quyết nhanh”.
- Giải thích tại sao quý vị cần một quyết định nhanh.
- Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu của quý vị và quyết định trong vòng 3 ngày và gửi thư trong vòng 5 ngày.

Nếu kháng nghị của quý vị bị từ chối

- Bộ phận Dịch vụ Hội viên có thể cho quý vị biết cách yêu cầu Thẩm phán Luật Hành chính xem xét và các lựa chọn khác để nhận dịch vụ chăm sóc đã được phê duyệt.

Thông tin chi tiết về khiếu nại và kháng nghị có trong Sổ Tay Hội Viên của quý vị tại myuhc.com/CommunityPlan.

Để nộp đơn than phiền hoặc kháng nghị:

- Xin gọi cho Bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.
- Viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:
UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364
- Fax cho chúng tôi: **1-801-994-1082**
- Hoặc xem trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan.



Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Công ty tuân thủ luật dân quyền liên bang hiện hành và không phân biệt đối xử, loại trừ mọi người, hoặc đối xử khác nhau dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, giới tính; khuynh hướng tính dục hoặc bản dạng giới.

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã có sự phân biệt đối xử với quý vị, quý vị có thể gửi khiếu nại đến Điều phối viên Dân quyền của chúng tôi.

Email: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Địa chỉ gửi thư: Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UT 84130

Nếu quý vị cần trợ giúp về khiếu nại, vui lòng gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại tới Văn phòng Dân quyền, Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ:

Trực tuyến: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

Điện thoại: Miễn cước 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Địa chỉ gửi thư: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave SW, HHH Building, Room 509F
Washington, D.C. 20201

Chúng tôi cung cấp miễn phí dịch vụ và công cụ trợ giúp người bị tàn tật giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, như dùng:

- Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
- Thông tin bằng văn bản dưới các định dạng khác (chữ in cỡ lớn, băng âm thanh, định dạng điện tử dễ truy cập, các định dạng khác)

Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:

- Thông dịch viên có trình độ
- Thông tin được viết bằng những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, vui lòng gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Thông báo này có tại

<https://www.uhc.com/legal/nondiscrimination-and-language-assistance-notice>.

1-877-542-8997, TTY 711

English: ATTENTION: Translation and other language assistance services are available at no cost to you. If you need help, please call the number above.

Spanish: ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número que se indica arriba.

Amharic: ማሳሰቢያ፡- የትርጉም እና ሌሎች የቋንቋ ድጋፍ አገልግሎቶችን ያለ ምንም ወጪ ማግኘት ይቻላል። እርዳታ ከፈለጉ እባክዎ ከላይ ባለው ቁጥር ይደውሉ።

Arabic: تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجاناً. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

Burmese: သတိမူရန်- သင့်အတွက် အခကြေးငွေ ကုန်ကျမှု မရှိဘဲ ဘာသာပြန်ဆိုခြင်းနှင့် အခြားသော ဘာသာစကား အကူအညီ ဝန်ဆောင်မှုများကို ရယူနိုင်ပါသည်။ အကူအညီလိုအပ်ပါက အထက်ပါဖုန်းနံပါတ်ကို ခေါ်ဆိုပါ။

Cambodian: យកចិត្តទុកដាក់៖ ការបកប្រែ និងសេវាជំនួយផ្នែកភាសាផ្សេងទៀត គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយ សូមហៅទូរសព្ទមកលេខខាងលើ។

Chinese: 注意：您可以免費獲得翻譯及其他語言協助服務。如果您需要協助，請致電上列電話號碼。

Korean: 참고: 번역 및 기타 언어 지원 서비스를 무료로 제공해 드립니다. 도움이 필요하시면 위에 명시된 번호로 전화해 주십시오.

Laotian: ເລື່ອງດັ່ງ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ ແລະ ພາສາອື່ນໆໃຫ້ແກ່ທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໃບຫາເບີຂ້າງເທິງ.

Oromo: FUULEFFANNAA: Tajaajiloonni hiikkaa fi deeggarsa afaanii biroon kaffaltii tokko malee isiniif kennamu. Gargaarsa yoo barbaaddan, lakkoofsa armaan ol jiruun bilbilaa.

Persian: توجه: خدمات ترجمه و سایر کمک‌های زبانی به صورت رایگان در اختیار شما قرار دارد. اگر به کمک نیاز دارید، با شماره بالا تماس بگیرید.

Punjabi: ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਖਰਚ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਪਰੋਕਤ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Romanian: ATENȚIE: Sunt disponibile gratuit servicii de traducere și alte servicii de asistență lingvistică. Dacă aveți nevoie de ajutor, vă rugăm să apelați numărul de mai sus.

Russian: ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если вам требуется помощь, пожалуйста, позвоните по указанному выше номеру.

Somali: Turjumaada iyo adeegyada kale ee kaalmada luuqadda waxaad ku heleysaa lacag la'aan. Haddii aad u baahan tahay adigu caawimaad, fadlan wac lambarka kor kuqoran.

Swahili: ANGALIA: Tafsiri na huduma zingine za usaidizi wa lugha zinapatikana bila gharama kwako. Ikiwa unahitaji msaada, tafadhali piga simu kwa nambari iliyo hapo juu.

Tagalog: ATENSYON: Ang pagsasalin at iba pang mga serbisyong tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Kung kailangan mo ng tulong, mangyaring tawagan ang numero sa itaas.

Tigrigna: ኣቓልቡ:- ናይ ትርጉምን ካልእ ናይ ቋንቋ ሓገዝ ኣገልግሎታትን ብዘይ ዝኾነ ወጻኢታት ይወሃበኩም። ሓገዝ ምስ እትደልዩ በዚ ኣብ ላዕሊ ዘሎ ቁጽረ ደውሉ።

Ukrainian: УВАГА! Послуги перекладу та інші послуги мовної підтримки надаються вам безкоштовно. Якщо вам потрібна допомога, будь ласка, зателефонуйте за вказаним вище номером.

Vietnamese: CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số ở trên.

Kosraean: MWE AHK KAHLWEMYE: Asr kahsruh in kas in lweng kuh luhngas e wacngihn molo nuh sum. Efihn kom enenuh kahsruh, nuhnakmuhnas pahngon numbu se sihmlac luhng nge.

Marshallse: KŌJJELĀ: Jipañ ko ikkijien ukook ilo peba im kajin ko jet rej bellok ilo ejjeļok wōṇāān ñan eok. Ñe kwōj aikuļ jipañ, jouj im kall e nōmba eo itulōñ.

Palauan: ATTENTION: Ngeseu er a oidel a tekoi me a bebil er a tekoi a ngar er ngii el diak el ocheraol. A lsekum kousbech a ngeseu, momekedong er tia el dengua el ngar er eou.

Pohnpeian: MEHN KAPEHSE: Sawas en kawehwe oh soangen sahpiis teikan ohng ekei lokaia kak koda me ke sohte pain pwain. Mah ke anahne sawas, menlau eker nempe me sansal pah.

Chuukese: ESINESIN: Angangen chiaku me aninnis non kapasen fonu ese nifinifin mei kawor non an ese kamo ngonuk. Ika epwe wor chon anisuk, kose mochen kokkori ena nampa asan.

Yapese: MARANG'AG: Pilyeg e thin nge ayuw ko boch e sabethin e kubaaq ni dariy pulwon. Faanra bt'uf e ayuw rom, wenig ngom mu dengua nag e pii numba ni baaray nga lang.

Các số điện thoại và tài nguyên quan trọng

Cấp cứu

911

Dịch vụ Hội viên

1-877-542-8997, TTY 711

8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu

Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington

Dịch vụ Khách hàng: **1-800-562-3022**

Nha khoa: **1-800-562-3022**

Chuyên chở: **hca.wa.gov/transportation-help**

Đường dây Hỗ trợ Khủng hoảng

Hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

Quận King

1-866-427-4747

Quận Pierce

1-800-576-7764

Các quận Island, San Juan, Snohomish, Skagit và Whatcom

1-800-584-3578

Các quận Clallam, Jefferson và Kitsap

1-888-910-0416

Quận Thurston và Mason

1-800-270-0041

Các quận Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific và Wahkiakum

1-800-803-8833

Các quận Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman và Yakima

1-888-544-9986

Các quận Chelan, Douglas, Grant và Okanogan

1-800-852-2923

Các quận Clark, Klickitat và Skamania

1-800-626-8137

Các quận Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane và Stevens

1-877-266-1818

UnitedHealthcare NurseLine

Hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

1-877-543-3409, TTY 711

Teen Link

Thanh thiếu niên có thể kết nối với thanh thiếu niên từ 6 giờ chiều đến 10 giờ tối.

1-866-833-6546

Email: **teenlink@crisisclinic.org**
teenlink.org

Đường dây nóng Ngăn Ngừa Tự Sát Quốc Gia

Trợ giúp ngay 24/7 khi bị khủng hoảng sức khỏe tâm thần hoặc có ý định tự sát

Gọi hoặc nhắn tin 988

988lifeline.org

Đường Dây Hỗ Trợ Phục Hồi của Washington

Đường dây giới thiệu và can thiệp khủng hoảng 24 giờ để được hỗ trợ về sử dụng chất kích thích, cờ bạc có vấn đề hoặc sức khỏe hành vi.

Email: **recovery@crisisclinic.org**
warecoveryhelpline.org

Đường dây trợ giúp rối loạn sử dụng dược chất

1-855-780-5955

liveandworkwell.com/recovery

Đường dây nóng về Gian lận và Lạm dụng của UnitedHealthcare

1-844-359-7736

Đơn vị Kiểm soát Gian lận Medicaid Washington

MFCUreferrals@atg.wa.gov

Washington Healthplanfinder

Gia hạn khả năng hội đủ điều kiện, thay đổi địa chỉ hoặc số điện thoại

1-855-923-4633, TTY/TDD 1-855-627-9604

wahealthplanfinder.org



**United
Healthcare®**
Community Plan

