



Health Talk

رحلتك إلى صحة أفضل

iStock.com/kate_sept2004



ربيع 2024



United
Healthcare
Community Plan

CoverKids

ما يوجد بالداخل

هل تعرف ما هي الأدوية التي تغطيها خطتك الصحية؟
لمزيد من المعلومات عن مزايا الأدوية الموصوفة طبيًا
انظر الصفحة 4.

إرشادات الرعاية

أفضل رعاية

أدوات مفيدة لتقديم رعاية صحية أفضل

نحن نزود مقدمي الرعاية لدينا بالأدوات اللازمة حتى يتمكنوا من تقديم أفضل رعاية ممكنة لأعضائنا. تُسمى هذه الأدوات بإرشادات الممارسة السريرية. وهي تشارك أفضل الممارسات حول إدارة الأمراض وتعزيز الصحة.

تغطي هذه الإرشادات رعاية العديد من الأمراض والحالات، مثل: داء السكري وارتفاع ضغط الدم والاكئاب. كما أنها تقدم المشورة حول كيفية الحفاظ على صحة جيدة من خلال اتباع نظام غذائي سليم وممارسة التمارين الرياضية واللقاحات. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة

uhcprovider.com/cpg





istock.com/Vasyi Dolmatov

العدالة الصحية

الأمن والسلامة

كيفية الاستفادة من الاحتياجات اللغوية والثقافية والاجتماعية وحمايتها

- اكتشاف الفجوات الموجودة في الرعاية
- مساعدتك بلغاتٍ أخرى غير الإنجليزية
- إنشاء برامج تلبي احتياجاتك
- إخبار مقدمي الرعاية الصحية المتابعين لك باللغة (اللغات) التي تتحدثها

لا نستخدم هذه البيانات لرفض التغطية الصحية أو الحد من المزايا. نحمي هذه المعلومات بنفس الطريقة التي نحمي بها جميع المعلومات الصحية المحمية الأخرى. يقتصر الوصول إلى المعلومات على الموظفين الذين يحتاجون إلى استخدامها. مباتينا وأجهزة الكمبيوتر الخاصة بنا آمنة. كلمات المرور الخاصة بأجهزة الكمبيوتر وتدابير حماية النظام الأخرى التي نطبقها تحافظ على أمان بياناتك.

لمعرفة المزيد عن كيفية حماية بياناتك الثقافية، تفضل بزيارة uhc.com/about-us/rel-collection-and-use جمع

واستخدام المعلومات ذات الصلة. للمزيد من المعلومات عن برنامج العدالة الصحية، يُرجى زيارة

unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html.

نقوم في UnitedHealthcare® بتنسيق رعايتك مع جميع مقدمي الرعاية الصحية المتابعين لك. ولهذا الغرض فإننا نتلقى ونشارك معلوماتٍ مهمة عنك. وقد تشمل هذه المعلومات العرق، والأصلي الإثني، واللغة التي تتحدثها، والهوية الجنسية، والتوجه الجنسي، والاحتياجات الاجتماعية. هذه البيانات والمعلومات الشخصية الأخرى عنك هي معلوماتك الصحية المحمية (PHI). قد نشارك هذه المعلومات مع مقدمي الرعاية الصحية المتابعين لك في إطار خدمات العلاج والدفع والعمليات. وهذا يتيح لنا تلبية احتياجاتك من الرعاية الصحية.

تتضمن الأمثلة على كيفية استخدامنا لهذه المعلومات في تحسين خدماتنا ما يلي:

كل ما تحتاج إلى معرفته عن خطة رعايتك الصحية

هل قرأت دليل الأعضاء؟ إنه مصدر رائع للمعلومات. فهو يبيّن لك كيفية استخدام خطتك. ويوضح:

- حقوق ومسؤوليات أعضائك
 - المزايا والخدمات التي تحصل عليها
 - المزايا والخدمات التي لا تحصل عليها (الاستثناءات)
 - ما هي التكاليف التي قد تتكبدها مقابل الرعاية الصحية
 - كيفية معرفة المزيد عن مقدمي الرعاية التابعين للشبكة
 - آلية عمل المنافع الخاصة بالأدوية المتاحة بوصفة طبية
 - ماذا تفعل إذا كنت بحاجة إلى الحصول على رعاية عند تواجدك خارج المدينة
 - متى وكيف يمكنك الحصول على الرعاية من مقدم رعاية خارج الشبكة
 - أين ومتى وكيف تحصل على خدمات الرعاية الأولية، والخدمات خارج ساعات العمل، وخدمات الصحة السلوكية، والتخصص، والمستشفى، والرعاية في حالات الطوارئ
 - سياستنا بشأن الخصوصية
- ماذا تفعل إذا حصلت على فاتورة
- كيفية تقديم شكوى أو الطعن على قرار تغطية
- كيفية طلب مترجم فوري أو الحصول على مساعدة أخرى بشأن اللغة أو الترجمة
- الآلية التي تحدد بها الخطة ما إذا كانت هناك علاجات أو تقنيات مشمولة بالتغطية
- كيفية الإبلاغ عن الاحتيال وإساءة الاستعمال

احصل على كل التفاصيل. يمكنك قراءة دليل

الأعضاء عبر الإنترنت على myuhc.com/

أو [communityplan/benefitsandcvg](http://communityplan/benefitsandcvg.com).

اتصل بالرقم المجاني لخدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8 لطلب الحصول على نسخة من الدليل.



مزايا الخطة

العناية بك

نرغب في التأكد من حصولك على الرعاية وقت احتياجك لها. يجب أن يكون عيادة مقدم الرعاية الأولية المتابع لك هو أول مكن تتصل به بشأن معظم الأمراض والإصابات.

إذا كنت بحاجة إلى زيارة مقدم رعاية على الفور، فيمكنك الحصول على خدمة الرعاية المُقدمة خارج ساعات العمل في مراكز الرعاية العاجلة. لدينا أيضًا خط التمريض (NurseLine) الذي يمكنك الاتصال به في أي وقت على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. الزيارات الافتراضية مُتاحة أيضًا.

للعثور على مقدم رعاية أو البحث عن أماكن مراكز الرعاية العاجلة القريبة منك، تفضل بزيارة connect.werally.com/ أو state-plan-selection/uhc.medicaid/state. أو استخدم تطبيق UnitedHealthcare.



مزايك بشأن الأدوية

ما تحتاج إلى معرفته

تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني لمعرفة المزيد عن مزايك بشأن الأدوية التي تُقدم بوصفة طبية. يتضمن معلوماتٍ عن:

- 1. الأدوية المشمولة بالتغطية.** تتوافر قائمة بالأدوية المشمولة بالتغطية. قد تحتاج إلى استخدام دواء لا يحمل اسمًا تجاريًا بدلاً من دواء يحمل اسمًا تجاريًا.
- 2. أماكن صرف الوصفات الطبية.** يمكنك العثور على صيدلية قريبة منك تقبل خطتك. كما يمكن أيضًا الحصول على أدوية مُعيّنة عن طريق البريد.
- 3. القواعد التي قد تُطبق.** قد تتم تغطية بعض الأدوية فقط في حالات مُعيّنة. على سبيل المثال، قد تحتاج إلى تجربة دواء مختلف أولاً. (يُسمى هذا بالعلاج التدريجي). أو قد تحتاج إلى الحصول على موافقة UnitedHealthcare لاستخدام الدواء. (يُسمى هذا بالتصريح المسبق). قد تكون هناك أيضًا قيود على الكمية التي يمكنك أن تحصل عليها من أدوية مُعيّنة.
- 4. أي تكاليف تتكبدها.** قد تكون لديك مدفوعات مشتركة للوصفات الطبية.



إدارة الاستخدام

الرعاية المناسبة

تساعد إدارة الاستخدام على التأكد من حصولك على الرعاية والخدمات المناسبة عندما تحتاج إليها. يتحقق موظفو إدارة الاستخدام لدينا من الخدمات التي يطلبها مقدم الرعاية المتابع لك. ويقارنون الرعاية والخدمات التي يطلبها مقدم الرعاية المتابع لك مع إرشادات الممارسة السريرية. كما يقارنون ما يُطلب منك مع المزايا التي تحصل عليها.

قد يتم رفض الرعاية إذا لم تكن مشمولة بالتغطية بموجب مزايك. وقد يتم رفضها أيضًا إذا لم تسوف إرشادات الممارسة السريرية. لا ندفع أو نكافئ مقدمي الرعاية أو الموظفين على رفض الخدمات أو الموافقة على رعاية أقل. إذا تم رفض الرعاية، يحق لك ولمقدم الرعاية المتابع لك التقدم طعن على ذلك. سيُخبرك خطاب الرفض بكيفية القيام بذلك.

إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بالرقم المجاني لخدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8. تتوفر خدمات الهاتف النصي والمساعدة اللغوية في حال كنت بحاجة إليها.



istock.com/PeopleImages

البحث عن المعلومات. اعثر على معلوماتٍ عن

مزايك بشأن الأدوية على myuhc.com/

communityplan/pharmaciesandrx.com

أو اتصل بالرقم المجاني لخدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8.



تحمل المسؤولية

يمكن أن يساعدك الاستعداد لزيارة مقدم الرعاية المتابع لك على تحقيق أقصى درجات الاستفادة منه. لذا تأكد من أن مقدم الرعاية المتابع لك على علم بكل الرعاية التي تحصل عليها. إليك أربع طرق تساعدك في تحمّل مسؤولية رعايتك الصحية:

1. قبل أن تذهب، فُكر فيما تريد الحصول عليه من زيارتك.

ركّز على أهم 3 أشياء تحتاج إلى المساعدة فيها.

2. أخبر مقدم الرعاية المتابع لك عن أي أدوية أو فيتامينات

تتناولها. أحضر قائمة بها. أو أحضر الأدوية الفعلية. اذكر

من وصفها لك.

3. أخبر مقدم الرعاية المتابع لك عن مقدمي الرعاية الآخرين الذين تزورهم. بما في ذلك مقدمي خدمات الصحة السلوكية. أحضر نسخاً من أي نتائج فحوصات أو خطط علاج من مقدمي الرعاية الآخرين.

4. إذا كنت في المستشفى أو غرفة الطوارئ، فاستشر مقدم

الرعاية المتابع لك في أقرب وقت ممكن بعد عودتك إلى

المنزل. أبلغه بتعليمات الخروج من المستشفى. فالمتابعة المناسبة

يمكن أن تمنع من دخول المستشفى مرة أخرى، أو من زيارة

غرفة الطوارئ.

الأدوات الصحية

حافظ على صحتك

برامج للمساعدة في إدارة صحتك

تقدم خطة UnitedHealthcare Community Plan برامج وخدمات للمساعدة في الحفاظ على صحتك. نوفر أيضاً خدمات للمساعدة في إدارة الأمراض واحتياجات الرعاية الأخرى بشكل أفضل. وهذه الخدمات هي جزء من برنامج صحة السكان. وقد تشمل:

- التثقيف الصحي ورسائل التذكير
- دعم الأمومة والتعليم
- دعم اضطراب تعاطي المواد المخدرة
- برامج للمساعدة في تلبية الاحتياجات الصحية المعقدة (مديرو الرعاية الذين يعملون مع مقدم الرعاية المتابع لك والوكالات الخارجية الأخرى)
- هذه البرامج تطوعية. تُقدّم لك مجاناً. يمكنك اختيار إيقاف أي برنامج في أي وقت.

تعرف على المزيد. يمكنك العثور على

مزيد من المعلومات حول برامجنا

وخدماتنا على myuhc.com/



إذا communityplan/healthwellness.

أردت إجراء إحالة إلى برنامج إدارة الرعاية الخاص بنا، بادر بالاتصال بالرقم المجاني لخدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8.





الرعاية الوقائية

احصل على نتائج فحص طفلك

هذه الزيارات مجانية

الفحوصات المنتظمة مهمة جدًا للأطفال من جميع الأعمار. يساعد إجراء الفحوصات في الوقت المحدد على اكتشاف المشاكل الصحية مبكرًا. وعند اكتشاف المشاكل الصحية مبكرًا، يكون علاجها أسهل. يُرجى الحرص على إجراء الفحوصات المنتظمة لطفلك في الأوقات الموصى به. من شأن ذلك أن يساعد في الحفاظ على صحة طفلك.

اتصل بمقدم الرعاية الأولية لطفلك اليوم وحدد موعدًا. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في حجز موعد، فيُرجى الاتصال بالرقم المجاني لخدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8.

المساعدة اللغوية

احتياجات التواصل

نقدم خدمات مجانية لمساعدتك في التواصل معنا. يمكننا إرسال معلومات لك بلغات غير اللغة الإنجليزية أو بخط طباعي كبير. يمكنك طلب مترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم المجاني لخدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8.

We provide free services to help you communicate with us. We can send you information in languages other than English or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services toll-free at the phone number on Page 8.

Proporcionamos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en idiomas distintos al inglés o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para solicitar ayuda, llame a la línea gratuita de Servicio al Cliente al número que aparece en la Página 8.



الإقلاع عن التدخين

مخاطر التبخير الإلكتروني

لماذا يجب عليك تشجيع طفلك على الإقلاع عن التدخين

استخدام السجائر الإلكترونية غير آمن للأطفال والمراهقين والشباب. حيث تحتوي معظم السجائر الإلكترونية على النيكوتين الذي يسبب الإدمان بدرجة كبيرة ويمكن أن يضر بنمو دماغ المراهقين. يمكن أن يستمر ذلك حتى مرحلة البلوغ المبكر.

يُطلق على استخدام السجائر الإلكترونية أحياناً اسم "التبخير الإلكتروني". هذا المصطلح شائع جداً بين الأطفال والمراهقين والشباب. وقد تحتوي منتجات التبخير الإلكتروني على مواد أخرى غير النيكوتين، والتي يمكن أن تضر بالمخ والرئتين والأعضاء الأخرى.

اعرف الحقائق. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات عن التحدث إلى طفلك حول



مخاطر منتجات التبخير الإلكتروني، فيرجى زيارة الموقع الإلكتروني

lung.org/quit-smoking/helping-teens-quit/.talk-about-vaping

istock.com/bymuratdeniz



دليل الأعضاء

تفاصيل العضوية والمزايا والخطة

يمكنك الاطلاع على دليل الأعضاء وتنزيله في أي وقت ومن أي مكان عن طريق زيارة myuhc.com/communityplan. هل تود الحصول على نسخة مطبوعة من دليل الأعضاء؟ اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-866-600-4985، الهاتف النصي 711، لطلب إرسال نسخة إليك بالبريد.





istock.com/FangXiaNuo

موارد الأعضاء نحن هنا من أجلك

TennCare Connect

احصل على المساعدة بشأن برنامج
TennCare أو أبلغ عن التغييرات.
1-855-259-0701

خط الأزمات متاح على مدار الساعة طوال
أيام الأسبوع على مستوى ولاية تينيسي
احصل على المساعدة الفورية لحالات
الطوارئ الصحية السلوكية.

1-855-CRISIS-1
(1-855-274-7471)

الإبلاغ عن الاحتيال وإساءة الاستخدام
للإبلاغ عن حالات الاحتيال أو إساءة
الاستخدام إلى مكتب المفتش العام
(OIG)، اتصل على الرقم المجاني
1-800-433-3982. أو تفضل بزيارة
tn.gov/tenncare وانقر على

Report Provider Fraud (الإبلاغ عن
احتيال مقدم الخدمة). للإبلاغ عن احتيال
مقدم الرعاية أو إساءة استخدام المريض
إلى قسم مكافحة الاحتيال في برنامج
Medicaid (MFCD)، اتصل على
الرقم المجاني **1-800-433-5454**.

TennCare موارد

DentaQuest

توفر DentaQuest
رعاية الأسنان للأعضاء.

1-855-418-1622
dentaquest.com

الامتثال للحقوق المدنية
الإبلاغ عن التمييز المحتمل.

**tn.gov/tenncare/
members-applicants/
civil-rights-compliance.html**

برنامج TennCare

تعرف على المزيد عن برنامج TennCare.
1-800-342-3145، الهاتف النصي
1-877-779-3103

برنامج TennCare Advocacy

دعم مجاني لأعضاء برنامج TennCare
يهدف إلى مساعدتك على فهم خطتك
والحصول على العلاج.
1-800-758-1638، الهاتف
النصي **1-877-779-3103**

موارد UnitedHealthcare

نسعى بقدر الإمكان لتسهيل تحقيق أكبر
استفادة لك من خطتك الصحية. توهلك
العضوية لدينا للحصول على مجموعة من
الخدمات والمزايا المتاحة لك.

خدمات الأعضاء

ابحث عن مقدم رعاية، أو اطرح أسئلة حول
المزايا، أو احصل على المساعدة بشأن حجز
موعد، بأي لغة (رقم مجاني).

1-866-600-4985، الهاتف النصي **711**

خط التمريض NurseLine

خط التمريض متاح مجاناً على مدار
الساعة يوميًا. ستصل إلى ممرضة
يمكنها مساعدتك في المشاكل الصحية.

1-866-600-4985، الهاتف النصي **711**

Healthy First Steps®

احصلي على الدعم أثناء فترة
الحمل (رقم مجاني).

1-800-599-5985

أو الهاتف النصي **711**

uhhealthyfirststeps.com

Spanish/Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-866-600-4985**, TTY **711**.

Kurdish/كوردی

خزمهتگوزاری یهکانی یارمهتی زمان، بهخوړای، بۆ تۆ دهست بهرکراوه. په یوه ندی بکه به یگاداری: یهگهر به زمان ی کوردی قس هدهکه ی ت، **1-866-600-4985 (TTY 711)**.

العربية/Arabic

يُرجى ملاحظة: إذا كنت تتحدث باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجانًا. اتصل على الرقم **1-866-600-4985**، الهاتف النصي **711**.

Do you need help with your health care, talking with us, or reading what we send you? Call us for free at **1-866-600-4985**, TTY **711**.

We obey federal and state civil rights laws. We do not treat people in a different way because of their race, color, birth place, language, age, disability, religion, or sex. Do you think we did not help you or treated you differently? Then call UnitedHealthcare Community Plan at **1-866-600-4985** or TennCare **1-855-857-1673**, TTY **711** for free.

English:

To report fraud or abuse to the Office of Inspector General (OIG) you can call toll-free 1-800-433-3982 or go online to <https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html>. To report provider fraud or patient abuse to the Tennessee Bureau of Investigation's Medicaid Fraud Control Unit (MFCU), call toll-free 1-800-433-5454.

Spanish/Español:

Para reportar fraude o abuso a la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) nos puede llamar gratis al 1-800-433-3982. O visítenos en línea en <https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html>. Para reportar fraude o maltrato de un paciente por parte de un proveedor a la Unidad de Control de Fraude Médico de la Oficina de Investigación de Tennessee (Tennessee Bureau of Investigation's Medicaid Fraud Control Unit, TBI MFCU), llame gratis al 1-800-433-5454.

العربية/Arabic

للإبلاغ عن احتيال أو إساءة معاملة إلى مكتب المفتش العام (OIG)، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني **1-800-433-3982**، أو زيارة الموقع الإلكتروني

https://link.edgepilot.com/s/13777535/_TCJxW2vhkuEijgQWfiWaQ?u=https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html

معاملة للمرضى إلى وحدة مكافحة الاحتيال في برنامج Medicaid (وحدة MFCU) التابعة لمكتب التحقيقات في ولاية تينيسي، اتصل على الرقم المجاني **1-800-433-5454**.