



## **NILAON TI DAYTOY A SARITAAN TI SALUN-AT SPECIAL INSERT**

Emerhensya ken post-stabilization a taripato  
Dagiti reperal ken maipakauna nga otorisasyon  
Dagiti apela ken reklamo  
Dagiti karbengan ken responsibilidad  
Ken, ad-adu nga impormasyon nu kasatnu nga usaren  
iti planom

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

# **Kasapulan nga maammoan**

**Ammoen nu kasatnu nga agtignay iti planom para kenyam.**

# Masapulmo kadi itan ti pannakataripato?

## Kasano a magun-odam ti emerhensia ken ti pannakataripato kalpasanna

No adda emerhensiam, agturonka a dagus iti emergency room (ER) iti kaasidegan nga ospital wenno awagam ti **911**. Saanmo a masapul ti anamong ti UnitedHealthcare Community Plan wenno ti doktormo.

Mapasamak ti medikal nga emerhensia no kellaat a madangranka a karu wenno agsakitka unay, ket no didaka maitaray a dagus ket:

- agpeggad unay ti salun-atmo.
- agpeggad ti salun-atmo, wenno parte ti bagim wenno panagtignay ti bagim.
- madangran ti bagim wenno bagi dagiti sabali.
- iti kaso ti masakog, agpeggad ti biagmo ken biag ti sikogmo.

Dagitoy ti sumagmamano a pagarigan ti emerhensia:

- nakaru a kinaut-ot
- panagkombulsion
- pannakatalimudaw
- nakaru wenno karkarna a panagpadara
- nakaru nga aksidente
- masuspetsa nga atake ti puso wenno istrok
- kadagiti masakog, panagpasikal

Nu maaddaanka iti medikal nga emerhensia, mabalin a mapanka iti *aniaman* nga ospital wenno manangtaripato nga adda iti aruar ti network. Nu inkapilitan, mapanka iti ospital wenno manangtaripato uray saan a nakalista iti network. Saanmo a masapul ti anamong ti UnitedHealthcare Community Plan wenno ti doktormo.



## PANNAKATARIPATO KALPASANNA

Ti pannakataripato kalpasan ti emerhensia ket serbisio a sakupen ti plano kalpasan ti emerhensia tapno agpaungarka. Ti emergency room wenno klinik ti mangeksamin kenka tapno masigurado a naimbagkan sakbay a palubosandaka (a pumanaw manipud emergency room). Mabalnmento ti agawid, maadmitar wenno mayakar iti sabali nga ospital tapno adda mangtaripato kenka inton palubosandakan. Bayadanmi ti magastosmo bayat nga agpapaungarka kalpasan ti emerhensia a pannakataripatom. Saanmo a masapul ti nasakbay nga autorisasion para kadagiti serbisio a panagaungar.

# Dagiti serbisio a di saklawen ti network

## Nu kaano a masapulmo ti nasakbay nga autorisasion

Sika wenno ti kangrunaan a mangtartaripato kenka ket mabalin nga ikeddengyo ti sabali a mangipaay iti serbisio wenno pannakaagas a saan a saklawen ti networkmi. Masapul nga umawag kenkami ti PCPim tapno alaan ti pamalubosmi sakbay a saklawenmi dagita a serbisio. Maawagan daytoy iti nasakbay nga autorisasion.

Dika masapul ti nasakbay nga autorisasion para kadagiti emerhensia wenno mapanka iti manartaripato iti salun-at dagiti babbai para iti salun-atmo wenno no masikogka.



## DAGITI SERBISIO NGA IPAAY TI SABALI NGA AHENSIA

Dagiti sabali a serbisio ket saklawen ti programa dagiti dadduma nga estado wenno komunidad. Nu kualipikadoka, mabalindaka a tulongan a makinaig kadagita a programa, kas iti:

- WIC, ti Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children
- Early Intervention Section Program (EIS) ken dagiti serbisio a naibasar iti eskuelaan ti Department of Education (DOE)
- Dadduma pay a programa iti mental a salun-at kas iti Child and Adolescent Mental Health Division (CAMHD)



### Ammuem pay ti

**ad-adu.** Awagam a libre ti lokal a Member Services. Para kadagiti kameng ti QexA, ti numero ket **1-888-980-8728 (TTY 711)**. Kadagiti kameng ti QUEST, ti numero ket **1-877-512-9357 (TTY 711)**.





## Pananggun-od kadagiti reperal

Ti reperal ket kiddaw manipud iti PCP kenka tapno maiturongdaka iti maysa nga espesialista. Saan a masapul ti reperal nu ti espesialista a papanam ket nakalista iti networkmi. Saanmo met a masapul ti reperal para kadagiti sumaganad a serbisio:

- serbisio para iti emerhensia
- serbisio para iti pannakataripato ti salun-at ti babbai, agraman tinawen a pannakaeksamin, pap smears, eksamin iti suso ken panangtiped iti panagsikog
- serbisio para iti salun-at ti kapanunotan, kas iti pannakabalakad ken pannakaagas gapu iti panagusar iti alkohol ken droga
- dagiti nasaklaw a serbisio iti panagplano iti pamilia



## Nasakbay nga autorisasion

Masapulmo ti pammalubosmi wenno anamongmi kadagiti dadduma a serbisio a saklaw dagiti planomi. Maawagan daytoy iti nasakbay nga autorisasion. Dadduma a serbisio a makasapul iti reperal masapulda met ti nasakbay nga autorisasion. Makibinnadang kadakami ti PCP kenka tapno maalam ti kasapulan a nasakbay nga autorisasion.

Dika masapul ti nasakbay nga autorisasion kadagiti emerhensia. Dika masapul dayta nu mapanka iti manar-taripato iti salun-at ti babbai para iti salun-atmo wenno nu masakogka.

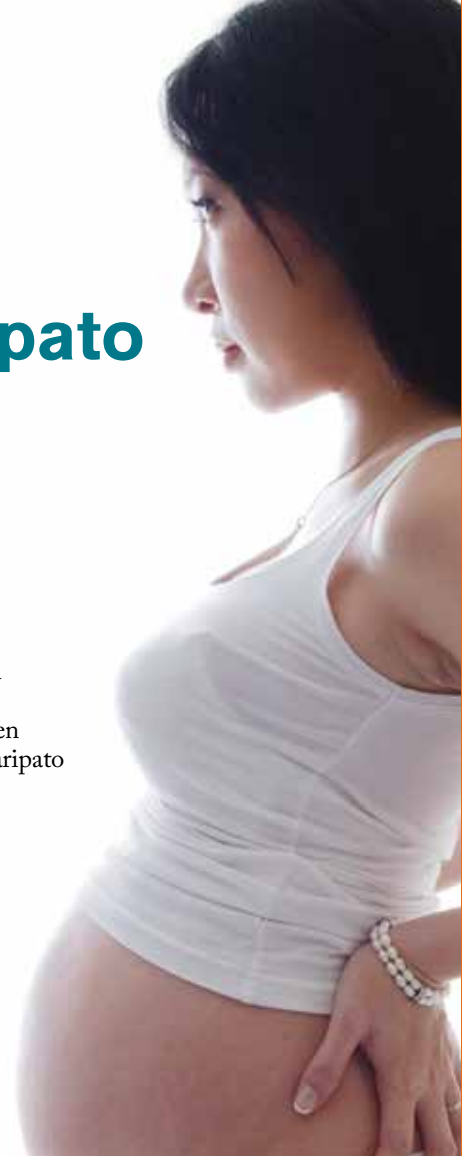
## PANAGIPADAMAG KADAGITI PANAGBALBALIW

No adda dakkal a panagbalbaliw iti biagmo, masapul a dagdagusem nga ipakaammo iti an dakam ken iti eligibility workermo iti kapaspasan a posible nga kanito. Karaman kadagitoy a panagbalbaliw, ngem saan a limitado kadagita:

- panagbalbaliw ti naganmo
- panagbalbaliw ti adres wenno numero ti teleponom
- pannakaipasngay ti anakmo, panagasawa, panagdiborsio, ipapatay ti kameng ti pamilia (dependent wenno asawam)
- adda baro a panggedam
- panangalam ti sabali a medikal nga insurance, wenno agpapaagaska iti pannakadangan a baybayadan ti workers compensation claim wenno aksidente gapu iti kotse
- panagsikog
- permanente a pannakabaldado



**Pakaammoannakami.** Awagam a libre ti lokal a Member Services. Para kadagiti kameng ti QexA, ti numero ket **1-888-980-8728 (TTY 711)**. Para kadagiti kameng ti QUEST, ti numero ket **1-877-512-9357 (TTY 711)**.



# Para iti pannakataripato ti salun-at ti babbai ken panagplano ti pamilia

Mabalin a dumiretso ti babbai kadagiti serbisio a panagplano ti pamilia, pannakataripato ti salun-at ti babbai ken kadagiti mangtamtaming iti pannakataripato ti salun-at ti babbai a nakalista iti networkmi. Saan a masapul ti referral wenno nasakbay nga autorisasion. Ti pannakataripato ti salun-at ti babbai ramanenna ti rutina ken ti pannakatiped ti sakit kas iti:

- panang-iskrin ti kanser ti suso, pap smears ken pelvic exams.
- panangtaripato a nainaig iti panagsikog.
- panangtaripato iti aniaman nga an-anayen ti babbai.

## PANAGTINNULONG ITI GASTOS

Masapul a tumulong dagiti kameng iti gastos para kadagiti serbisio ti pannakataripato ti salun-atda. Naibasar daytoy iti Medicaid financial eligibility. Kuentaen ti Medicaid eligibility worker ti State of Hawaii no mano ti itulongmo iti magastos ket pakaammuandaka ken ti UnitedHealthcare Community Plan. No adda bayadam, masapul nga isubmitim a binulan daytoy iti maysa kadagiti mangtartaripato kenka.

## Maseknankam kenka

Ipaay ti UnitedHealthcare Community Plan ti pannakataripato dagiti kameng nga addaan naisangsangayan a kasapulan. Dagiti manedyer ti panangtaripato makitunosda iti plano ti salun-at, kadagiti doktor ken ahensia a taga ruar. Tulonganda dagiti kameng a gumun-od kadagiti naisangsangayan a serbisio ken panangtaripato a kasapulanda. Dagiti mangimanehar iti pannakataripato tulonganda dagidiay addaan iti:

- pisikal a pannakabaldado
- komplikado a parikut iti salun-at
- nakaru a sakit ti kanunotan
- dadduma pay a naisangsangayan a kasapulan

Addaankam pay kadagiti programa a mangtiped iti sakit. Aggapu kadagiti nars ti pamalagip ken balakad ti pannakataripato dagiti kameng dagitoy a programa. Dagiti mangimanehar iti pannakatiped ti sakit tulonganda dagiti kameng nga addaan kadagiti naunday a sakit ken dagiti kondisyon nga addaan iti nangato nga peggad kas iti:

- diabetes
- COPD
- kinalukmeg
- nangato a peggad ti panagsikog
- CHF
- panagabuso iti droga
- angkit



**Adda ditoy ti tulong.** No addaanka iti naisangsangayan a kasapulan wenno masapulmo ti tulong a mangtaming iti naunday a sakit, awagam a libre ti Member Services. Para kadagiti kameng ti QexA, ti numero ket **1-888-980-8728 (TTY 711)**. Para kadagiti kameng ti QUEST, ti numero ket **1-877-512-9357 (TTY 711)**. Damagem no kualipikadoka para iti pannakaimanehar ti pannakataripatom wenno pannakaimanehar ti sakitmo.

# Panagapelar ken panagreklamo

Kasano a magun-odmo ti tulong no dika kontento kadakami ken iti doktormo

Dagiti agop-opsina iti lokal a Member Services sidadaanda a tumulong no dika maragsakan kadagiti serbisio manipud planomi wenno manipud doktormo.

## PANAGREKLAMO

Rumsua ti panagreklamo no dika maragsakan kadakami wenno maysa kadagiti manangtamingmi. Dagitoy ti pagarigan kadagiti dika pagragsakan:

- isyu maipapan iti kalidad ti serbisio wenno panangtaripatomi.
- no kasano ti panagtignay ti planom ken dagidiay manartaripato.
- no ti plano wenno ti manartaripato ket bastos.
- panagur-uray bayat ti ibibisita ti manartaripato.
- dimo magun-od ti impormasion a kasapulam.

Saan a mairaman iti panagreklamom no nagluksawka gapu iti aksion nga impakat ti Plano.

### TI ARAMIDEM NO AGREKLAMOKA

Kayatdaka a tulongan. Sika, ti pannakabagim, wenno mangtartaripato kenka ket mabalindakam nga awagan wenno suratan. No kasapulam, ikkandaka ti agipatarus nga awan bayadam. Awagannakam iti:

- QUEST: Libre iti **1-877-512-9357 (TTY 711)**
- QExA: Libre iti **1-888-980-8728 (TTY 711)**

### MABALINMO MET NGA SURATAN ITI:

UnitedHealthcare Community Plan  
Attention: Appeals Department  
P.O. Box 2960  
Honolulu, HI 96802

Saan a malimitaran ti aldaw a panangipilam iti reklamom kadakami. No maawatmin ti reklamom, suratandaka iti las-ud ti lima nga aldaw a panagopisina. Ibagay daytoy a surat a naawatmin ti reklamom. Suratandakanto met maipapan iti resulta ti reklamom. Maipatulod kenka daytoy a surat iti las-ud ti 30 nga aldaw manipud pannakaawatmi iti reklamom.



## NAPARPARTAK A PANAGAPELAR

Ti naparpartak a panagapelar ket maaramid, no ti autorisado a pannakabagim wenna ti mangtartaripato kenka ket ipapanna a kasapulan ti alisto a pangeddeng gapu iti kasasaad ti salun-atmo. Maangay daytoy no ti kaunday ti estandarte a panagapelar ket pagpeggadenna ti biag wenna salun-atmo.

Pakaammuandaka ken ti doktormo iti las-ud ti 24 oras no maikanatad daytoy iti proseso ti naparpartak a panagapelar. No tamingenmi kas naparpartak a panagapelar, pakaammuandaka iti las-ud ti tallo nga aldaw a panagopisina. Suratandaka met maipapan iti pangeddeng para iti panagapelar. Suratanmi pay ti doktormo. Nu kiddawem ti kanayonan a tiempo, mabalindaka nga ikkan ti inggat' 14 nga aldaw a pawayway. Nu masapulmi ti kanayonan nga impormasion, mabalinmi met nga ipaay ti inggat' 14 nga aldaw a pawayway. Suratandaka no ikkandaka ti pawayway.

Nu saan a maiparbeng ti naparpartak a panagapelar, masurot ngarud ti gagangay a proseso ti panagapelar ket maresolbarda iti las-ud ti 30 nga aldaw. Awagandaka tapno maammuan a ti panagapelar ket saan a maibilang a naparpartak a panagapelar. Pasarunuanminto daytoy iti surat. Ibaganto ti surat a maipalubos ti panangipilam iti reklamom kadakami gapu ta saan a napatgan ti naparpartak a panagapelar.

## PANAGAPELAR

Rumsua ti panagapelar no dika maragsakan wenna saanka nga umanamong iti pangeddengmi wenna aksionmi maipapan kadagiti serbisio a nainaig iti pannakataripato ti salun-atmo. Kas pagarigan, maangay ti panagapelar no ti nasaklaw a serbisio ket di naanamongan, naitantan, limitado wenna napasardeng. Mabalimmo met ti agapelar no di naanamongan ti kiddawmo a pannakaisubli ti gastosmo.

### NO KASANO NGA IPILA TI PANAGAPELAR

Sika, ti pannakabagim wenna mangtartaripato kenka ket awagannakami wenna suratannakami. No kasapulan, ipaayandaka iti agipatarus nga awan bayadam. Awagannakami iti:

- QUEST: Libre iti **1-877-512-9357 (TTY 711)**
- QExA: Libre iti **1-888-980-8728 (TTY 711)**

### MABALINMO MET NGA SURATAN ITI:

UnitedHealthcare Community Plan  
Attention: Appeals Department  
P.O. Box 2960  
Honolulu, HI 96802

No umawagka, masapul met nga isuratmo kadakami ti panagapelar, malaksid no agkidkiddawka ti naparpartak a panagapelar. Mabalimmo a personal nga itedmo kadakami ti ebidensia a mangsuporta iti panagapelar wenna isuratmo kadakami.



### Ania ti Med-QUEST Division Ombudsman Program? Ti

ombudsman ket persona a makatulong kenka kadagiti parikut ti QExA wenna QUEST. Imatonan daytoy ti State of Hawaii, Department of Human Services.

Dagitoy ti numero ti telepono ti Med-QUEST Division Ombudsman Program:

**808-791-3467** (Oahu), **808-270-1536** (Maui ken Lanai), **808-240-0485** (Kauai),  
**808-333-3053** (Hawaii) ken **808-660-0063** (Molokai).

Masapul nga agapelarka iti las-ud ti 30 nga aldaw manipud petsa ti suratmi a dikam immanamong, a maawagan met a Notice of Action. Apaman a maawatmi ti panagapelar, suratandaka iti las-ud ti lima nga aldaw a panagopisina. Ibagu daytoy a surat a naawatmi ti panagapelar. Suratandakanto pay tapno ipakaammomi ti pangeddeng maipapan iti panagapelar. Maipatulod kenka daytoy a surat iti las-ud ti 30 nga aldaw kalpasan a maawatmi ti panagapelar. No kiddawem ti kanayonan a tiempo, mabalindaka nga ikkan ti inggat' 14 nga aldaw a pawayway. Nu masapulmi ti kanayonan nga impormasion, mabalinmi met nga ipaay ti inggat' 14 nga aldaw a pawayway. Suratandaka no ikkandaka ti pawayway.

### ANIAT' MAPASAMAK ITI MAIPAPAAY A SERBISIO KENKA NO MADAMA TI PROSESO A PANAGAPELAR?

Tapno agtultuloy a maited ti serbisio kenka bayat ti panagapelar, masapul a maawatmi kenka ti kiddaw iti panagapelar iti las-ud ti 10 nga aldaw manipud naipaay ti Notice of Action wenna iti petsa a mapasardeng wenna makessayan ti serbisio. Agtultuloy laeng ti serbisio no masurot dagitoy a kondision:

- Kiddawem a maitultuloy dagiti benepisio.
- Naipila iti umiso a tiempo ti panagapelar wenna kiddaw para iti Administratibo a Panagdengngeg ti Estado.
- Ti panagapelar para iti Administratibo a Panagdengngeg ti Estado ramanenna ti pannakapasardeng, pannakapad-eng wenna pannakakessay ti dati nga autorisado a serbisio.
- Dagita a serbisio ket imbilin ti autorisado a mangtartaripato.
- Saan a simmardeng ti periodo ti orihinal nga autorisasion.

No dika agkiddaw iti panagapelar wenna panagdengngeg iti las-ud ti 10 nga aldaw, mabalimmo a maisardeng ti serbisio.

## DAGITI ADMINISTRATIBO A PANAGDENGNGEG TI ESTADO

No dimo anamongan ti pangeddengmi, mabalimmo a kiddawem ti Administratibo a Panagdengngeg ti Estado. Adda 30 nga aldawmo kalpasan ti petsa ti pangeddengmi, tapno agkiddawka iti panagdengngeg.

### MABALIN A KIDDAWEM TI PANAGDENGNGEG BABAEN TI PANAGSURAT ITI:

State of Hawaii Department of Human Services  
Administrative Appeals Office  
P.O. Box 339  
Honolulu, HI 96809

Adda karbengam a mangala iti mangirepresentar kenka iti dayta a panagdengngeg, kas iti manangtaripato wenna asinoman nga autorisado a pannakabagi.

# Dagiti karbengan ken responsabilidad dagiti Kameng

## KAS KAMENG TI UNITEDHEALTHCARE COMMUNITY PLAN ADDA KARBENGAM A:

- gumun-od iti impormasion segun iti pagsasao a matarusam.
- maraem gapu iti dignidadmo ken kinapribadam.
- agtalinaed a pribado amin a rekordmo agraman medikal ken personal nga impormasionmo.
- mangala iti impormasyon panggep kadagiti opsyon ti panagagas iti wagas nga inka maawatan, nupay sagmanu wenno masakupan ti benepisyo.
- makipasetka kadagiti pangeddeng maipapan iti pannakataripatom, agraman karbengam a pagkedkedan ti kita ti panagagas.
- nawaya iti lapped wenno panangisina malaksid no daytoy ket kasapulan para iti salun-atmo.
- kiddawem ken mangalaka ti kopia dagiti rekordmo ket dawatem a maamendaran wenno makorehir dagita.
- gumun-od kadagiti serbisio ti salun-at.
- usarem ti karbengam ken mangipila iti reklamo wenno agapelar maipapan iti UnitedHealthcare Community Plan nga awan epektona iti wagas a pannakaagasm.
- agpatulong iti doktor ti babbai a makipasaset iti UnitedHealthcare Community Plan.
- mangala iti maikadua nga opinion nga awan bayadna.
- gumun-od ti serbisio kadagiti doktor a di nailista iti UnitedHealthcare Community Plan doctors no ti klase a doktor a kasapulam ket di makipasaset iti UnitedHealthcare Community Plan, ken awan kanayonan a bayadak.
- gumun-od iti impormasion maipapan UnitedHealthcare Community Plan, dagiti serbisiona ken manangtaripatom.
- mangala iti impormasyon panggep kadagiti karbengan ken responsabilidad ken mangaramid iti rekomendasyon maipapan kadagiti karbengan ken responsabilidad dagiti kameng ti UnitedHealthcare Community Plan.
- gumun-od kadagiti serbisio maikanatad kadagiti estandarte ti tiempo a panagur-uray.
- gumun-od iti pannakataripato iti wagas a maikanatad iti kulturam.
- gumun-od kadagiti maikanatad a serbisio.
- maprotektaran ti kinapribadam.
- makiramanka iti plano a pannakataripatom.
- agpatulongka kadagiti naisangsangayan a doktor (no masapulmo dayta).
- saan a maikedked wenno makessayan dagiti serbisio maigapu laeng iti dayagnosis wenno an-anayen.
- makipaset iti panangpili kadagiti nursing home wenno ospital ken dagiti serbisio dita balaymo wenno dita komunidad nga ayan mo.
- mangala kadagiti impormasion maipapan iti panagtinnulong iti paggastuan, no adda man.
- dimo sungbatan:
  - Dagiti utang ti UnitedHealthcare Community Plan no bilang mabangkarote ti UnitedHealthcare Community Plan.
  - dagiti nasaklaw a serbisio nga impaay ti UnitedHealthcare Community Plan a dagita ket saan a bayadan ti State of Hawaii Department of Human Services (DHS) ti UnitedHealthcare Community Plan.
  - dagiti nasaklaw a serbisio a di binayadan ti DHS wenno ti UnitedHealthcare Community Plan iti manataripato iti salun-atmo.
  - ti bayad dagiti nasaklaw a serbisio a nairaman iti kontrata, reperal wenno dadduma pay nga urnos a nasursurok ngem ti bayadam kuma no direktso nga impaay ti UnitedHealthcare Community Plan dagita a serbisio.
- agbayad laeng iti pagtinnulongan a gastos nga impalubos ti estado.
- mangala iti abiso a 30 nga aldaw sakbay ti petsa a panagepekto ti dakkel a panagbaliw ti benepisio.

## KAS KAMENG TI UNITEDHEALTHCARE COMMUNITY PLAN ADDA RESPONSABILIDADMO A:

- mangtarus iti tunggal karbengam iti sidong ti UnitedHealthcare Community Plan.
- agsaludsod no adda karbengam a dimo matarusan.
- mangannurot kadagiti pagalagadan ken urnos ti UnitedHealthcare Community Plan and Medicaid. Masapul nga:
  - adalem ken annurotem dagiti pagalagadan ti UnitedHealthcare Community Plan and Medicaid.
  - mangpilika iti kangrunaan a mangtaripato kenka.
  - balbaliwam ti kangrunaan a mangtaripato kenka segun iti urnos ti UnitedHealthcare Community Plan.
  - salimetmetam dagiti eskediul a nakitulagam.
  - nasaksakbay a kanselarem ti eskediul nga intulagmo.
  - umun-una nga awagam ti kangrunaan a mangtaripato kenka no la ket ta saan nga emerhensia.
  - mangsigurado nga adda anamong ti kangrunaan a mangtaripato kenka sakbay nga agturongka iti maysa nga espesialista.
  - mangtarus no kaano a mapanka ken saanka a mapan iti emergency room.
- mangiburay iti impormasion ti salun-atmo iti kangrunaan a mangtaripato kenka ket ammuem dagiti pagpili nga agas. Masapul nga:
  - itedmo ti impormasion a kasapulan ti UnitedHealthcare Community Plan ken dagiti manataripato kenka tapno matamingdaka.
  - kasaritam dagiti manataripato ken maipapan iti salun-atmo ket damagem maipapan iti pannakataripatom.
  - tulongam dagiti manataripato kenka a mangala kadagiti medikal a rekordmo.
- makipasetka kadagiti pangeddeng maipapan iti pannakaagasm, agpilika ken agtignayka a mangtaginayon iti salun-atmo. Masapul nga:
  - matarusam dagiti parikut ti salun-atmo. Makitunoska iti mangtaripato kenka a mangikeddeng no aniat' kasayaan a pannakataripatom ket maaddankayo kadagiti kalat a pakaagasm.
  - annurotem dagiti plano ti panangtaripato nga inanamongam.
- matarusam no kasano a maapektaranka kadagiti banag nga aramidem.
- aramidem ti kasayaan a kabaalam tapno nasalun-atka.
- raemem dagiti manataripato kenka ken dagiti katrabahuanda.

