



HealthTALK

PRIMAVERA 2019 | TURN OVER FOR ENGLISH!



¡Inscríbese en línea!



Puede obtener información importante acerca de su plan de salud en cualquier momento en myuhc.com/CommunityPlan. En este sitio seguro, podrá ver su tarjeta de identificación, encontrar un proveedor, completar una evaluación de salud y aprender acerca de sus beneficios, entre otras cosas. Ingrese a myuhc.com/CommunityPlan para inscribirse hoy y comience a obtener más de sus beneficios.

La atención correcta.



UnitedHealthcare Community Plan emplea la gestión de utilización (UM, por sus siglas en inglés). Todos los planes de atención de salud administrada lo hacen. Es la forma como nos aseguramos de que nuestros miembros reciban la atención correcta en el momento y en el lugar adecuados.

Un médico revisa las solicitudes en aquellos casos en los que la atención no cumple las pautas. Las decisiones se basan en la atención y el servicio, así como en sus beneficios. No recompensamos a los médicos ni al personal por negar servicios. Tampoco le pagamos a nadie por brindar menos atención.

Los miembros y los médicos tienen el derecho a apelar las denegaciones. En una carta de denegación se le indicará cómo apelar.



¿Tiene alguna pregunta? Puede hablar con nuestro personal, que se encuentra disponible 8 horas al día durante el horario de atención normal. Si debe dejar un mensaje, alguien le devolverá la llamada. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite. Solo llame a la línea gratuita al **1-888-716-8787, TTY 711**.



Su socio en salud.

Cómo elegir al PCP correcto.

Su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) brinda o coordina su atención médica. Debe visitar a su PCP para visitas de control, vacunas y exámenes de detección importantes. Su PCP puede ayudarle a llevar un estilo de vida más saludable al proporcionarle herramientas para perder peso o dejar de fumar.

Debe sentirse cómodo al hablar con su PCP. Tanto la ubicación del consultorio de su PCP como su horario de atención deben ajustarse a sus necesidades. Quizás, quiera un PCP que hable su idioma o entienda su cultura, o prefiera que sea hombre o mujer.

Los adolescentes tienen necesidades de atención médica diferentes a los niños. Es posible que sea el momento de que su hijo adolescente se cambie a un médico para adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra/ginecólogo.

Si su PCP no es adecuado para usted, puede cambiarlo cuando lo desee. Puede obtener más información acerca de los proveedores del plan en Internet o por teléfono. La información disponible incluye:

- Dirección y número de teléfono.
- Idiomas que hablan.
- Calificaciones.
- Escuela de medicina y residencia (solo por teléfono).
- Especialidad.
- Certificación de la Junta.



¿Necesita un nuevo médico? Para encontrar un PCP nuevo, ingrese a myuhc.com/CommunityPlan o utilice la aplicación móvil **Health4Me**® de UnitedHealthcare. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787, TTY 711**.

Según las reglas.

¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información. Le indica cómo usar su plan y explica:

- Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Los beneficios y servicios que tiene.
- Los beneficios y servicios que no tiene (exclusiones).
- Los costos que puede tener por la atención médica.
- Cómo averiguar acerca de los proveedores de la red.
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos con receta.
- Qué hacer si necesita atención cuando se encuentra fuera de la ciudad.
- Cuándo y cómo puede obtener atención de un proveedor fuera de la red.
- Dónde, cuándo y cómo obtener atención primaria, fuera de horario, de salud del comportamiento, especializada, hospitalaria y de emergencia.
- Nuestra política de privacidad.
- Qué hacer si recibe una factura.
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión relacionada con la cobertura.
- Cómo solicitar un intérprete u obtener ayuda con el idioma o una traducción.
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren.
- Cómo denunciar fraude y abuso.



Obtenga todo.

Puede leer el Manual para miembros en línea en

myuhc.com/CommunityPlan.

O bien, puede solicitar una copia del manual llamando a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787, TTY 711**.

Conozca sus beneficios de medicamentos.

Obtenga más información en línea.

Visite nuestro sitio web en myuhc.com/CommunityPlan para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos con receta. Incluye información sobre:

- 1. Los medicamentos que están cubiertos.** Hay disponible una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- 2. Dónde surtir sus recetas.** Puede encontrar una farmacia cerca de su domicilio que acepte su plan. También puede obtener algunos medicamentos por correo.
- 3. Reglas que pueden aplicar.** Es posible que algunos medicamentos se cubran solo en determinados casos. Por ejemplo, es posible que tenga que probar otro medicamento primero. (Esto se denomina terapia escalonada). O bien, podría necesitar la aprobación de UnitedHealthcare para usar un medicamento. (Esto se denomina autorización previa). También es posible que haya límites en cuanto a la cantidad que puede obtener de determinados medicamentos.
- 4. Costos para usted.** No tiene copagos por recetas.

 **Búsquelo.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/CommunityPlan. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787, TTY 711**.

Prepárese para visitar a su proveedor.

Prepararse para la visita a su proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho, así como también a asegurarse de que su proveedor esté en conocimiento de toda la atención que usted recibe. Así es como puede hacerse cargo de su atención médica:


- 1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de que vaya.** Trate de enfocarse en las 3 cuestiones principales con las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que consuma regularmente.** Lleve una lista escrita o el medicamento en sí.
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita.** Incluya los proveedores de salud del comportamiento y mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.

Equidad en salud.

Recibimos datos culturales acerca de usted, que pueden incluir su raza, etnia y el idioma que habla. Utilizamos esta información para poder cubrir sus necesidades de atención médica. Podemos usarla para mejorar los servicios que prestamos al:

- Encontrar brechas en la atención.
- Ayudarle en otros idiomas.
- Crear programas que cubran sus necesidades.
- Informar a sus proveedores de atención médica qué idioma habla.

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Protegemos esta información. Restringimos quién puede ver su información cultural. Mantenemos seguros sus datos de raza, etnia e idioma. Solo quienes necesitan usar esta información tienen acceso a ella. La protegemos con medios físicos, técnicos y administrativos.

 **Conozca más.** ¿Desea obtener más información sobre nuestros programas de equidad en salud? Visite uhc.com/about-us/health-equity. También puede llamar a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787, TTY 711**, para obtener más información.






Conozca sus cifras.

Casi 1 de cada 3 adultos sufre de presión arterial elevada, a la cual también se le denomina hipertensión. Esto significa una presión arterial de 130/80 o más elevada. Una presión arterial saludable es de 120/80 o menos.

La hipertensión generalmente no tiene síntomas, pero dado que puede dar paso a problemas graves, es importante tratarla. La hipertensión es una de las principales causas de accidente cerebrovascular, ataque cardíaco, enfermedad renal e insuficiencia cardíaca congestiva. Hay varias medidas que puede tomar para controlar la presión arterial.

- Limite el consumo de sal a menos de 1,500 mg al día.
- Limite el consumo de alcohol a 1 bebida al día para las mujeres, o a 2 (o menos) para los hombres.
- Mantenga un peso saludable.
- Haga ejercicio por lo menos 30 minutos al día.
- No fume.
- Controle el estrés.

 **Consulte a su proveedor.** Si los cambios en el estilo de vida no son suficientes, su proveedor puede sugerirle medicamentos. Asegúrese de acudir a todas las citas de seguimiento. Exáminese la presión arterial a menudo.

Salud del comportamiento.

A dónde ir cuando necesite ayuda.

No todas las enfermedades son físicas. Obtener la asistencia de salud mental que necesita es importante.

Si usted o sus hijos presentan problemas de salud mental, pida a su proveedor de atención primaria (PCP) que lo remita a un especialista en salud del comportamiento. Los especialistas en salud del comportamiento pueden tratar trastornos de ansiedad, depresión, trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH), trastorno afectivo estacional (Seasonal Affective Disorder, SAD), trastorno de consumo de sustancias u otros trastornos mentales.

Para concertar una cita, comuníquese directamente al consultorio del proveedor de salud del comportamiento. Cuando llame para programar una cita, asegúrese de informar al consultorio por qué necesita ver al proveedor. Esto ayudará a garantizar que reciba la asistencia que necesita cuando la necesite.

Si usted o alguien que conoce está pensando en suicidarse, busque ayuda de inmediato. Comuníquese al **911** si alguien está en peligro inmediato o diríjase a la sala de emergencias más cercana. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia.



Obtenga ayuda. Para obtener más información sobre sus beneficios de salud del comportamiento, llame a Servicios para miembros al **1-888-716-8787, TTY 711**.




Bajo control.

Mantenga controlada la diabetes.

Si padece de diabetes, debe hacer de su salud una prioridad. Se requiere una supervisión constante y cuidadosa para mantener la diabetes bajo control. Las pruebas regulares lo ayudan a ver cómo se encuentra. ¿Se ha realizado dichas pruebas recientemente?

- **Prueba de sangre A1c.** Esta prueba de laboratorio indica qué tan bien se ha controlado el azúcar en la sangre durante los últimos meses, realícese dicha prueba de 2 a 4 veces al año.
- **Enfermedad cardíaca.** Controlar el colesterol y la presión arterial puede proteger su corazón. Hágase una prueba de colesterol una vez al año o cuando su médico le indique que debe hacerlo. Es importante que mantenga la presión arterial por debajo de 130/80. Examínese la presión arterial en cada consulta.
- **Función renal.** La diabetes puede dañar los riñones y este análisis de sangre garantiza que los suyos estén funcionando correctamente. Hágase este análisis una vez al año.
- **Examen de los ojos con dilatación de pupilas.** La retinopatía diabética es una complicación común de la diabetes que daña los vasos sanguíneos de los ojos. Los síntomas por lo general no se presentan hasta que el daño es grave. Este examen ayuda a detectar la retinopatía y otros problemas oculares antes de que los note. Hágase este análisis una vez al año.
- **Examen de los pies.** Hágase un examen de los pies una vez al año para detectar heridas y daños en los nervios.

 **Lo hacemos fácil.** Estas pruebas son beneficios cubiertos. Si necesita ayuda para concertar una cita o acudir al médico, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787, TTY 711**, o utilice la aplicación **Health4Me®**.

Club de cultura.

Queremos que los miembros de todas las culturas e idiomas reciban la asistencia que necesitan. Hágale saber a sus proveedores en qué idioma prefiere leer y hablar. Comuníquese si tiene alguna necesidad cultural especial. El servicio de intérpretes en persona y en lenguaje de señas para sordos se encuentra disponible para usted sin ningún costo. En la oficina de su médico pueden ayudarle con la coordinación de dicho servicio. Podemos ayudarlo si necesita recibir asistencia en un idioma que no sea inglés. También brindamos material para miembros con discapacidad visual.



Hay ayuda disponible.

¿Necesita recibir asistencia en un idioma que no sea inglés? ¿Quiere recibir los materiales en otro formato? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787, TTY 711**. Hay intérpretes disponibles. Esto incluye lenguaje americano de señas.



¡Mi bebé!

¿Sabía usted que sin cuidado prenatal, los bebés tienen el triple de probabilidades de nacer demasiado pequeños? También tienen aproximadamente 5 veces más probabilidades de morir que los bebés cuyas madres reciben cuidado prenatal habitual.

Si está embarazada, es importante que reciba cuidado prenatal temprano y habitual, ya que esto puede ayudar a que usted y su bebé se mantengan sanos. En cada visita se controlará su peso, presión arterial y orina, escuchará los latidos del corazón de su bebé y se le realizarán pruebas para detectar problemas de forma temprana.



Alojamiento en cualquier lugar.

¿Salir con amigos, hacer lo que quieras, interminables fiestas de pijamas y sin reglas que seguir? Al principio puede parecer divertido, pero para muchos adolescentes el couch surfing (andar de casa en casa) es una forma de vida. No saber dónde estarás la noche siguiente, preguntándote si alguien podrá recibirte en su casa, puede ser muy estresante y no es una forma de vida. Las personas que hacen esto se denominan “indigentes invisibles”. Cuando ya no tienen lugares donde quedarse, es posible que deban quedarse en la calle o en un refugio. Es posible que incluso tengan que robar para obtener lo que necesitan.

Muchos adolescentes pueden no tener un lugar seguro para dormir por muchas razones, como, por ejemplo, maltrato, problemas familiares, dificultades económicas o problemas en la escuela. En 2015–2016, el Departamento de Educación de Florida informó que el estado tenía 72,957 estudiantes sin hogar matriculados en las escuelas. Si tú o alguien a quien conozcas necesita ayuda, acércate a un adulto de confianza. También puedes ponerte en contacto con **TXT 4 HELP**, un servicio nacional de apoyo para jóvenes en crisis. Simplemente, envía la palabra “**SAFE**” y tu ubicación al **44357** para recibir ayuda de inmediato. Dentro de segundos, recibirás un mensaje con la ubicación de Safe Place (Lugar seguro) más cercana.



No se arriesgue, vacúnese.

Las inmunizaciones mantienen a los niños saludables.

Hace años, muchos niños morían de enfermedades comunes. Sin embargo, en la actualidad, estas enfermedades son poco frecuentes debido a ahora se vacuna a los niños para protegerlos contra diversas enfermedades. Es importante que todos los niños se vacunen cuando corresponda, desde los bebés hasta los adolescentes.

Vacunas para bebés (del nacimiento a los 15 meses)

- HepB: hepatitis B (3 dosis).
- Hep A: hepatitis A (2 dosis).
- DTaP: difteria, tétanos, pertussis (4 dosis).
- Hib: haemophilus influenzae tipo b (3 a 4 dosis).
- IPV: poliomielitis (3 dosis).
- PCV: neumococo (4 dosis).
- RV: rotavirus (2 a 3 dosis).
- MMR: sarampión, paperas, rubéola (1 dosis).
- Varicela: (1 dosis).
- Influenza (anualmente).

Vacunas de refuerzo para niños pequeños (4 a 6 años)

- DTaP: difteria, tétanos, pertussis.
- IPV: poliomielitis.
- MMR: sarampión, paperas, rubéola.
- Varicela.
- Influenza (anualmente).

Vacunas para preadolescentes (11 a 12 años)

- Tdap: tétanos, difteria, pertussis.
- VPH: virus del papiloma humano (3 dosis).
- MCV: antimeningocócica.
- Influenza (anualmente).
- HepA: Hepatitis A (solo si está en alto riesgo).



Haga un seguimiento. Lleve un registro de las vacunas que reciba su hijo y la fecha en que las recibe. Comparta esta lista con los proveedores nuevos a los cuales visite. Haga copias de esta lista para que pueda distribuirlas en la guardería infantil, las escuelas, los campamentos o programas deportivos.

Las sobredosis por opiáceos van en aumento.

Hay disponible tratamiento para los trastornos por consumo de sustancias.

Las sobredosis de drogas son ahora la principal causa de muerte en personas menores de 50 años de edad. El reciente incremento de las sobredosis se debe a un fuerte aumento en el uso de opiáceos, los cuales abarcan medicamentos recetados como Vicodin y Oxycontin. También incluyen heroína y otras drogas ilegales.

Muchas personas que se vuelven adictas a los opiáceos comenzaron a utilizarlos cuando se les recetaron para el dolor. Otros abusaron de las píldoras sobrantes de un amigo o familiar. Cualquiera puede padecer un trastorno por consumo de sustancias.

Los tratamientos pueden ayudar a las personas a dejar de consumir opiáceos. Por ejemplo, el tratamiento asistido con medicación (Medication-assisted treatment, MAT) que utiliza medicamentos que bloquean la sensación de estar bajo el efecto de las drogas y reduce las ansias de consumirlas. El MAT también alivia la abstinencia a los opiáceos de los pacientes. El MAT ayuda a los pacientes a centrarse en la recuperación al ayudar con los aspectos físicos de la adicción.



¿Necesita ayuda? El

tratamiento para los trastornos por consumo de sustancias, incluido el MAT, es un beneficio cubierto. Llame al Servicio de canalización para tratamiento de SAMHSA al **1-800-662-HELP (4357)**, **TTY 1-800-487-4889**, para comenzar su recuperación.



¿Está en riesgo?

Hable con su médico acerca de sus factores de riesgo de cáncer de mama. Si necesita ayuda para programar una cita o encontrar un proveedor, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787**, **TTY 711**.

¿Está embarazada?

Si está embarazada, comience a recibir atención al comienzo de su embarazo. Acuda a todas las consultas con el médico. A menos que exista una razón médica, su embarazo debería tener una duración de por lo menos 39 semanas. Los bebés que nacen prematuros están en riesgo de tener problemas de salud, como problemas para respirar, para alimentarse, fiebre u otros.

Después de dar a luz, cerciórese de acudir a su control posparto. Este control es tan importante como sus controles en el embarazo. Su médico le pedirá que lo visite dentro de seis semanas para abordar temas como la sanación, depresión, planificación familiar y lactancia materna.



¿Está embarazada? UnitedHealthcare Community Plan tiene un programa que puede ayudarle. Se llama Healthy First Steps. Llame al **1-800-599-5985**, **TTY 711**, para consultar cómo puede inscribirse.

Las mamografías salvan vidas.

Actualmente, en Estados Unidos hay más de 3 millones de supervivientes de cáncer de seno. Ello se debe a que más mujeres se están realizando mamografías. Una mamografía es una radiografía del seno. Se utiliza para detectar el cáncer de mama en etapa temprana, antes de que note un bulto.

Realizarse una mamografía cuando le corresponde puede ayudarle a vencer el cáncer si el médico lo detecta anticipadamente. Cuando se detecta de forma temprana, el cáncer generalmente se puede curar. Si es mayor de 40 años, hable con su proveedor de asistencia médica sobre sus factores de riesgo de cáncer de mama, como sus antecedentes de salud familiares y personales, etnia y estilo de vida. Juntos, pueden crear el mejor programa de prueba de detección para usted.

Rincón de recursos.

Servicios para miembros: encuentre un médico, pregunte por sus beneficios o emita una queja en cualquier idioma (línea gratuita).

1-888-716-8787, TTY 711

Nuestro sitio web y aplicación

móvil: encuentre un proveedor, lea su Manual para miembros o consulte su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.

**myuhc.com/CommunityPlan
Health4Me®**

NurseLineSM: obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

1-888-716-8787, TTY 711

Healthy First Steps® reciba apoyo durante su embarazo.

1-800-599-5985, TTY 711

Baby BlocksTM: reciba recompensas por un cuidado oportuno prenatal y del bienestar del bebé.

UHCBabyBlocks.com

KidsHealth®: obtenga información confiable sobre temas de salud para y acerca de los niños.

KidsHealth.org

Línea telefónica directa de ayuda nacional contra la violencia doméstica:

obtenga asistencia, recursos y asesoramiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

**1-800-799-SAFE,
TTY 1-800-787-3224**

thehotline.org

¿Quiere recibir información en formato electrónico? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros e indíquenos su dirección de correo electrónico.

1-888-716-8787, TTY 711

Calidad superior.

Nuestros resultados en cuanto a mejora de la calidad.

UnitedHealthcare Community Plan tiene un Programa de mejora de la calidad, que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y mejores servicios.

Cada año, informamos nuestro desempeño. El año pasado, uno de nuestros objetivos era aumentar el número de niños que acudieran a controles de rutina y, por ello, enviamos a los miembros información acerca de lo importante que es que los niños visiten a su médico cada año para recibir vacunas y realizarse exámenes de detección. Nuestro estudio reveló que en 2018 en general, más niños recibieron estos servicios.

Queremos mejorar aún más este año y que más niños se realicen exámenes de detección de plomo, reciban vacunas y acudan a sus controles anuales. Asimismo, nos interesa que más miembros adultos que tengan diabetes se realicen sus análisis de sangre HgbA1c y exámenes de la retina.

Cada año, también realizamos encuestas a nuestros miembros para conocer nuestro desempeño en cuanto a la atención de sus necesidades. El año pasado trabajamos para mejorar la calificación de nuestros miembros a sus médicos. Entregamos a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor. Nuestras encuestas de 2018 revelaron puntuaciones más altas en la calificación de los miembros a sus médicos.

El próximo año seguiremos esforzándonos para mejorar este aspecto. También trabajaremos para reducir el tiempo que los miembros deben esperar cuando necesitan atención inmediata, y continuaremos trabajando con nuestro equipo de Servicios para miembros con el fin de proporcionarles toda la información que necesitan.



La calidad importa. ¿Desea obtener más información sobre nuestro Programa de mejora de la calidad? Llame la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787, TTY 711**.

Nos preocupamos.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece administración de atención, que ayuda a los miembros con necesidades especiales a obtener los servicios y la atención que necesitan. Los administradores de atención trabajan con el plan de salud, los proveedores y organismos externos para ayudar a las personas con:

- Discapacidades físicas.
- Problemas de salud complejos.
- Una enfermedad mental grave.
- Otras necesidades especiales.



¿Cómo podemos ayudar? Complete una evaluación de salud en **myuhc.com/CommunityPlan**, o llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787, TTY 711**, para responderle por teléfono. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar los programas adecuados para usted.



UnitedHealthcare Community Plan does not treat members differently because of sex, age, race, color, disability or national origin.

If you think you were treated unfairly because of your sex, age, race, color, disability or national origin, you can send a complaint to:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

You must send the complaint within 60 days of when you found out about it. A decision will be sent to you within 30 days. If you disagree with the decision, you have 15 days to ask us to look at it again.

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY 711, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 8:00 p.m.

You can also file a complaint with the U.S. Dept. of Health and Human Services.

Online:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Complaint forms are available at

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Phone:

Toll-free 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Mail:

U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

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 the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY 711, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 8:00 p.m.



UnitedHealthcare Community Plan no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad o nacionalidad.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad o nacionalidad, puede enviar una queja a:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

Usted tiene que enviar la queja dentro de los 60 días de la fecha cuando se enteró de ella. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Internet:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

formas para las quejas se encuentran disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Teléfono:

Llamada gratuita, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Correo:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al número gratuito para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

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 al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.