



HealthTALK

PRIMAVERA 2019



¡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.

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.
- Una enfermedad mental grave.
- Problemas de salud complejos.
- 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 **1-866-292-0359, TTY 711**, para responderla por teléfono. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar los programas adecuados para usted.

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 de los planes en Internet o por teléfono. La información disponible incluye:

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

 **¿Necesita un nuevo médico?** Para encontrar un PCP nuevo, ingrese a myuhc.com/CommunityPlan o utilice la aplicación móvil UnitedHealthcare **Health4Me**®. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-866-292-0359, 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.





Qué esperar.

No olvide su control posparto.

Es común que una nueva mamá descuide su propia salud. Sin embargo, es muy importante que visite a su médico o matrona 6 semanas después de haber dado a luz. Si tuvo una cesárea, también debe ir al médico 2 semanas después del parto. En su control posparto, su proveedor:

- La examinará para verificar que esté sanando bien después del parto.
- Verificará si sufre de depresión posparto.
- Realizará un examen pélvico.
- Le informará si está lista para reanudar su vida sexual.
- Le hablará acerca de las opciones de control de la natalidad.
- Responderá preguntas acerca de la lactancia materna y examinará sus senos.

 **¿Está embarazada?** Inscríbese en Healthy First Steps®. Este programa gratuito ofrece apoyo e información. Llame a la línea gratuita **1-877-370-2851, TTY 711**, para obtener más información.

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 **1-866-292-0359, TTY 711**, para obtener más información.





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, incluyendo lenguaje de señas americano, se encuentran disponibles en caso de que los necesite. Solo llame a la línea gratuita al **1-866-292-0359, TTY 711.**

Diabetes y enfermedad periodontal.

Las personas con diabetes son 2 a 4 veces más propensas a tener enfermedad periodontal. Esto puede deberse a que contraen infecciones con más facilidad. Su enfermedad periodontal también es más grave y ocasiona un 50 por ciento más de pérdida ósea y dental. Las personas con diabetes mal controlada están especialmente en riesgo.

La enfermedad periodontal también dificulta que las personas con diabetes controlen el azúcar en sangre. Esto se debe a que aumenta la inflamación, lo que puede elevar los niveles de azúcar en sangre. El tratamiento de la enfermedad periodontal ayudará a controlar sus niveles de azúcar en sangre.

Algunos síntomas comunes de la enfermedad periodontal son:

- Encías rojas e inflamadas que sangran cuando cepilla o limpia con seda dental sus dientes.
- Encías que se han apartado de sus dientes.
- Mal aliento.
- Dientes permanentes que se sueltan.
- Cambios en la forma en que sus dientes encajan.

Al mantener sus encías saludables será más fácil controlar la diabetes. Y el control de la diabetes hará que sea más fácil evitar o controlar la enfermedad periodontal. Es un enfoque beneficioso para ambas.



JOIN for ME.

UnitedHealthcare Community Plan en Missouri lanzó un nuevo programa llamado JOIN for ME. Es un programa de un año de duración para enseñar a niños y adolescentes de 6 a 17 años de edad cómo lograr un peso y un estilo de vida más saludables.

JOIN for ME tiene dos grupos:

- **Grupo de niños (de 6 a 12 años de edad).** El niño y uno de los padres o un cuidador asisten a todas las clases.
- **Grupo de adolescentes (de 13 a 17 años de edad).** El adolescente asiste a todas las clases. Uno de los padres o un cuidador asiste a las clases 1, 2 y 16 con su adolescente.

Durante las primeras 16 semanas del programa, instructores capacitados de UnitedHealthcare trabajan con los niños semanalmente en un salón de clases. Inspiran el cambio de comportamiento mediante el uso de herramientas, estrategias e incentivos basados en pruebas. El resto del año consta de 8 clases de apoyo mensuales.

El objetivo del programa es reducir el consumo de calorías y aumentar la actividad física. Un entorno familiar saludable es importante para ayudar a lograr este objetivo. Eso significa contar con el apoyo de toda la familia.

Para poder inscribirse en JOIN for ME, su hijo debe estar en el percentil 85 o superior para el índice de masa corporal (IMC). Su médico puede medir el IMC de su hijo. Un instructor del programa también lo medirá en la primera clase.

 **Únase hoy.** Para obtener más información acerca del programa JOIN for ME, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-866-292-0359, 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).
- Que no hay costos por los servicios cubiertos.
- Cómo averiguar acerca de los proveedores de la red.
- 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 **1-866-292-0359, TTY 711.**

Rincón de recursos.

Servicios para miembros:

Encuentre un médico, pregunte acerca de sus beneficios o emita una queja en cualquier idioma (línea gratuita).

1-866-292-0359, 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/CommunityPlanHealth4Me[®]

NurseLineSM:

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

1-866-351-6827, TTY 711

Text4baby:

Para registrarse, envíe un mensaje de texto con la palabra **BABY o BEBE al 511411**. Luego ingrese el código de participante: HFS.

Healthy First Steps[®]:

Reciba apoyo durante su embarazo (llamada gratuita).

1-877-370-2851, 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

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 a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-866-292-0359, TTY 711**.

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

If you think you were not treated fairly due to race, color, national origin, sex, age or disability, you can file a grievance. File it with:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com
1-866-292-0359, TTY 711

You may file on the phone, in person or in writing.

If you need help with your grievance, call **1-866-292-0359, TTY 711**. Hours are Monday to Friday, 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

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

Online:

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

Get complaint forms 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

We provide communication help at no cost for people with disabilities. This includes materials with large print. It includes audio, electronic and other formats. We also provide American sign language interpreters. If English is not your main language, you may ask for an interpreter. We also provide materials in other languages. To ask for help, call **1-866-292-0359, TTY 711**. Hours are Monday to Friday, 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, at no cost to you, are available. Call **1-866-292-0359, TTY 711.**

Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-866-292-0359, TTY 711.**

Traditional Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-866-292-0359**，**TTY 711**。

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Vui lòng gọi số **1-866-292-0359, TTY 711.**

Serbo- Croatian

OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su besplatno. Nazovite **1-866-292-0359, TTY 711.**

German

HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen kostenlose Sprachendienste zur Verfügung. Wählen Sie: **1-866-292-0359, TTY 711.**

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم **1-866-292-0359**، الهاتف النصي **711**.

Korean

참고: 한국어를 하시는 경우, 통역 서비스를 비용 부담 없이 이용하실 수 있습니다. **1-866-292-0359, TTY 711**로 전화하십시오.

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вы можете воспользоваться услугами переводчика, без каких-либо затрат. Звоните по тел **1-866-292-0359, TTY 711**.

French

ATTENTION : Si vous parlez français, vous pouvez obtenir une assistance linguistique sans aucun frais. Appelez le **1-866-292-0359, TTY 711**.

Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit na serbisyo ng pantulong sa wika, nang wala kang gagastusin. Tumawag sa **1-866-292-0359, TTY 711**.

Pennsylvania Dutch

WICHTIG: Wann du Deitsch (Pennsylvania Dutch) schwetze duscht, kannscht du ebber griege fer helfe mit Englisch unni as es dich ennich ebbes koschte zellt. Ruf **1-866-292-0359, TTY 711** aa.

Farsi

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات ترجمه زبان به صورت رایگان به شما ارائه خواهد شد. لطفاً با شماره تلفن **1-866-292-0359, TTY 711** تماس بگیرید.

Oromo

XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa yoo ta'e, tajaajilli gargaarsa afaanii baasii kee malee, ni argama. Bilbilaa **1-866-292-0359, TTY 711.**

Portuguese

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, sem custo nenhum. Ligue para **1-866-292-0359, TTY 711.**

Amharic

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ ምንም ወጪ ሳያስወጣዎት ሊያግዙዎት ተዘጋጅተዋል፤ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ **1-866-292-0359, TTY 711::**