



# 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 **1-877-743-8731, 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 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](http://myuhc.com/CommunityPlan) o utilice la aplicación móvil **Health4Me®** de UnitedHealthcare. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-877-743-8731, 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.

 **Obtenga todo.** Puede leer el Manual para miembros en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, puede solicitar una copia del manual llamando a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-877-743-8731, TTY 711**.

# Conozca sus beneficios de medicamentos.

Obtenga más información en línea.

Visite nuestro sitio web en [myuhc.com/CommunityPlan](http://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](http://myuhc.com/CommunityPlan). O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-877-743-8731, 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](http://uhc.com/about-us/health-equity). También puede llamar a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-877-743-8731, TTY 711**, para obtener más información.

# Seguro y protegido.

## Su privacidad es importante.

Tomamos muy en serio su privacidad. Somos muy cuidadosos con la información médica protegida (Protected Health Information, PHI) de su familia. También protegemos su información financiera (Financial Information, FI). Utilizamos la PHI y la FI para dirigir nuestra compañía. Nos ayuda a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI oral, escrita y electrónica. Tenemos normas que nos indican cómo podemos mantener a salvo la PHI y la FI. No queremos que la PHI o la FI se pierda o destruya. Queremos asegurarnos de que nadie le dé un mal uso. La utilizamos con cuidado. Contamos con políticas que explican:

- Cómo podemos utilizar la PHI y la FI.
- Cuándo podemos compartir con otros la PHI y la FI.
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia.



**No es un secreto.** Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros. Se encuentra en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). También puede llamar a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-877-743-8731, TTY 711**, para solicitarnos que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios a la política, le enviaremos un aviso por correo.



## Hablamos su idioma.

Si habla un idioma que no sea el inglés, los servicios de asistencia en otros idiomas, sin costo, están a su disposición. Podemos enviarle información en otros idiomas o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para solicitar ayuda, comuníquese con la línea gratuita al **1-877-743-8731, TTY 711**. El buzón de voz está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## 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](https://myuhc.com/CommunityPlan), o llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-877-743-8731, TTY 711**, para responderla por teléfono. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar los programas adecuados para usted.

# ¡Llegó la primavera!

## Hacer frente a las alergias estacionales y al asma.

Cuando salen las hojas de los árboles, crece el césped y las flores florecen, liberan polen al aire. Para muchas personas, esto significa que los síntomas de la alergia y el asma empeoran. Es posible que tenga problemas para respirar. Tal vez le piquen los ojos o le moquee la nariz. Puede hacer algunas cosas para sentirse mejor esta primavera.

- Verifique la calidad del aire. Por lo general, se anuncia con el clima. Le puede indicar los niveles de diferentes tipos de polen y contaminación.
- Si juega, hace trabajos de jardinería o ejercicio al aire libre, disfrute estas actividades en la mañana o temprano por la tarde. Los conteos de polen de los árboles y el césped en la primavera son más bajos en estas horas del día.
- Después de pasar tiempo al aire libre, dúchese y cámbiese de ropa. Esto evita que tenga polen en sus muebles y su ropa de cama.
- Mantenga las ventanas cerradas en su casa y su automóvil siempre que sea posible.
- Tome su medicamento. Si tiene asma, tome su medicamento de control según lo recetado. Lleve con usted su inhalador de alivio rápido.

Siga las órdenes de su proveedor para tratar otros síntomas de las alergias.



## Vea aquí.

La retinopatía diabética es una complicación común de la diabetes. El nivel elevado de azúcar en la sangre daña los vasos sanguíneos de los ojos. Los síntomas rara vez se manifiestan hasta que el daño es grave. El tratamiento puede evitar que empeore, pero no puede revertir la pérdida de visión que ya ocurrió.

Por eso es tan importante realizarse un examen oftalmológico para diabéticos cada año. Puede detectar el problema antes de que presente síntomas. La prueba es rápida e indolora.

Las personas que sufren de diabetes también tienen un riesgo más elevado de padecer otras enfermedades oculares. Estas últimas incluyen las cataratas y el glaucoma. Un buen control de su diabetes puede reducir su riesgo de pérdida de visión.



**Podemos ayudar.** Si padece diabetes u otra afección crónica, podemos ayudar. Ofrecemos programas para el control de enfermedades que le ayudan a controlar su afección. Para obtener más información, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-877-743-8731, TTY 711.**

## Rincón de recursos.

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

**1-877-743-8731, 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](http://myuhc.com/CommunityPlan)  
Health4Me®**

**NurseLine<sup>SM</sup>:** obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

**1-877-370-4009, TTY 711**

**Healthy First Steps®** reciba apoyo durante su embarazo.

**1-800-599-5985, TTY 711**

**Baby Blocks<sup>TM</sup>:** reciba recompensas por un cuidado oportuno prenatal y del bienestar del bebé.

**[UHCBabyBlocks.com](http://UHCBabyBlocks.com)**

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

**[KidsHealth.org](http://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](http://thehotline.org)**

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

**1-877-743-8731, TTY 711**

**Medicaid Program Integrity (Integridad del programa de Medicaid):** informe al estado si tiene sospechas de fraude o abuso por parte de proveedores o miembros.

**1-800-880-5920, TTY 711 (línea gratuita)  
1-601-576-4162 (local)**

## 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 **1-877-743-8731, TTY 711.**



UnitedHealthcare®

Community Plan

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 submit the complaint in writing within 30 days of when you found out about it. If your complaint cannot be resolved in 1 day it will be treated as a grievance. We will send you an acknowledgement of the grievance within 5 days of receipt of the grievance. A decision will be sent to you within 30 days.

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number at **1-877-743-8731, TTY 711**, Monday through Friday, 7:30 a.m. to 5:30 p.m. CT (and 7:30 a.m. – 8:00 p.m. CT on Wednesday). We are also available 8:00 a.m. to 5:00 p.m. CT the first Saturday and Sunday of each month.

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

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 at **1-877-743-8731, TTY 711**, Monday through Friday, 7:30 a.m. to 5:30 p.m. CT (and 7:30 a.m. – 8:00 p.m. CT on Wednesday). We are also available 8:00 a.m. to 5:00 p.m. CT the first Saturday and Sunday of each month.

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

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional, 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 presentar la queja por escrito dentro de los primeros 30 días a partir de la fecha cuando se enteró de ella. Si su queja no puede resolverse en un día, se le considerará como reclamación. Nosotros le enviaremos una notificación de recibido de su reclamación dentro de los primeros 5 días después de haberla recibido. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros **1-877-743-8731, TTY 711**, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. CT (y de 7:30 a.m. a 8:00 p.m. CT los miércoles). También estamos disponibles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. CT el primer sábado y domingo de cada mes.

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

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 **1-877-743-8731, TTY 711**, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. CT (y de 7:30 a.m. a 8:00 p.m. CT los miércoles). También estamos disponibles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. CT el primer sábado y domingo de cada mes.

## English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-877-743-8731, TTY 711**.

## Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-877-743-8731, TTY 711**.

## Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-877-743-8731, TTY 711**.

## Traditional Chinese

注意：如果您說中文，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-877-743-8731**，或聽障專線 **TTY 711**。

## French

ATTENTION : Si vous parlez français, vous pouvez obtenir une assistance linguistique gratuite. Appelez le **1-877-743-8731, TTY 711**.

## Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم **1-877-743-8731**، الهاتف النصي **.711**

## Choctaw

Pisa: Chahta anumpa ish anumpuli hokma, anumpa tohsholi yvt peh pilla ho chi apela hinla. I paya **1-877-743-8731, TTY 711**.

## Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-877-743-8731, TTY 711**.

## German

HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachendienste zur Verfügung. Wählen Sie: **1-877-743-8731, TTY 711**.

## Korean

참고: 한국어를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-877-743-8731, TTY 711** 로 전화하십시오.

## Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો તમારા માટે વિના મૂલ્યે ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો **1-877-743-8731, TTY 711**.

## Japanese

ご注意:日本語をお話しになる場合は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。電話番号**1-877-743-8731**、または**TTY 711**。

## Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел **1-877-743-8731, TTY 711**.

## Panjabi

ਸਾਵਧਾਨ: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ, ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਹੈਲਥ ਪਲਾਨ ਟੀਮ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। **1-877-743-8731, TTY 711** ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

**Italian**

ATTENZIONE: se parla italiano, Le vengono messi gratuitamente a disposizione servizi di assistenza linguistica. Chiami il numero **1-877-743-8731, TTY 711**.

**Hindi**

धुन दे: डदल आड हलनुदी डलषल डुलते हलँ तु डलषल सलहलड तल सेवलडं आडके ललए नलःशुलुक उडलडुध हलँ। कलँ करलँ **1-877-743-8731, TTY 711**.