

COVID-19



Mensaje importante de UnitedHealthcare sobre el coronavirus (COVID-19)

Su salud y bienestar son nuestra máxima prioridad. Por esta razón, queremos asegurarnos de que esté informado sobre el coronavirus (COVID-19). Trabajamos junto a los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC), y nos guiamos por la información más reciente de estos. A su vez, estamos en contacto con los departamentos de salud pública locales y estatales. Para obtener la información y los recursos más actualizados sobre prevención, cobertura, atención y apoyo, visite **UHCCP.com**.

En respuesta a la COVID-19, UnitedHealthcare ha puesto los servicios de teleasistencia médica a su disposición sin costo alguno. Las visitas de teleasistencia médica le permiten hablar con un proveedor de atención médica local, tanto en el caso de necesidades que sean de urgencia como en situaciones que no lo sean, a través de su dispositivo móvil o computadora. Llame a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) para consultar si ofrece visitas en línea o por teléfono. Si no cuenta con un médico al que consulta con regularidad, visite **myuhc.com/CommunityPlan** para encontrar un proveedor de la red que pueda ofrecer una visita de teleasistencia médica.

Los artículos incluidos en el boletín informativo HealthTalk de primavera se escribieron e imprimieron antes del brote de la COVID-19. Estos artículos breves e interesantes están previstos para ayudarles a usted y a su familia a mantenerse saludables todo el año. Para garantizar su seguridad y la de las personas que lo rodean, le sugerimos que programe su visita de bienestar anual para el otoño o el invierno.

¿Cómo puedo protegerme de la COVID-19?

La mejor manera de prevenir la enfermedad es evitar estar expuesto a este virus. Como en el caso de toda enfermedad potencial, como la gripe, es importante seguir buenas prácticas de prevención, que incluyen:

- Lavarse las manos con jabón y agua durante 20 segundos o usar desinfectante para manos a base de alcohol con, al menos, 60 % de alcohol si no hay jabón y agua disponibles.
- No se toque los ojos, la nariz y la boca con las manos sucias.
- Trate de no acercarse a personas que puedan estar enfermas.
- No comparta tazas ni utensilios de cocina con personas que están enfermas.
- Limpie y desinfecte las superficies que se tocan con frecuencia.
- Cúbrase la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser o estornudar y, luego, tire el pañuelo a la basura.
- Si bien la vacuna contra la gripe no detiene a la COVID-19, sigue siendo bueno protegerse contra la gripe. Comuníquese con su proveedor de atención primaria y programe la administración de la vacuna contra la gripe.

Manténgase informado sobre las recomendaciones más recientes:

- Para obtener la información más actualizada sobre la COVID-19, visite la página sobre la COVID-19 de los CDC **[cdc.gov/coronavirus/2019-ncov](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov)**



Cinco pasos para lavarse las manos correctamente

Lavarse las manos es una de las mejores maneras de protegerse a usted mismo y a su familia de la enfermedad. Durante la pandemia de la COVID-19, mantener las manos limpias es especialmente importante para ayudar a prevenir la propagación del virus.

Lavarse las manos es fácil y es una de las formas más efectivas de prevenir la propagación de los gérmenes. Las manos limpias pueden evitar que los gérmenes se propaguen de una persona a otra y en toda una comunidad, desde su hogar y lugar de trabajo hasta hospitales y centros de cuidado infantil.

Siempre siga estos cinco pasos

1. Mójese las manos con agua corriente limpia (tibia o fría), cierre el grifo y aplíquese jabón.
2. Enjabónese las manos frotándolas con el jabón. Enjabónese la parte posterior de las manos, entre los dedos y debajo de las uñas.
3. Refriéguese las manos durante, al menos, 20 segundos. ¿Necesita un temporizador? Tararee la canción del “Feliz cumpleaños” de principio a fin dos veces.
4. Enjuáguese bien las manos con agua corriente limpia.
5. Séquese las manos con una toalla limpia o déjelas secar al aire libre.

Obtenga más información sobre el lavado de manos regular en [cdc.gov/handwashing](https://www.cdc.gov/handwashing).



HealthTALK

PRIMAVERA 2020



Conserve su cobertura.

Renueve sus beneficios de atención médica a tiempo. Para obtener información sobre la renovación, llame a Maryland Health Connection al **1-855-642-8572**, **TTY 1-855-642-8573**. O bien, visite **MarylandHealthConnection.gov**.



Regreso a casa.

¿Ha estado hospitalizado o en la sala de emergencias (ER)? Si es así, es importante que reciba instrucciones de seguimiento antes de regresar a casa. Asegúrese de entender lo que se le indica. Pregunte si no entiende algo. Puede pedirle a una persona en quien confíe que escuche las instrucciones para que también entienda lo que se supone que debe hacer.

Programa una cita con su médico tan pronto como llegue a casa. Lleve las instrucciones de seguimiento y los medicamentos para que se los muestre al médico. Un seguimiento adecuado puede evitar otra visita al hospital o a la sala de emergencias.



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.



¿Necesita un nuevo médico? Para encontrar un nuevo proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP), visite myuhc.com/CommunityPlan.

O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-318-8821, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este. También puede usar la aplicación de UnitedHealthcare **Health4Me®**. Utilice la identificación de grupo de **MDCAID** para registrarse.



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, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-318-8821, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este, para solicitar una copia gratuita del manual.

Conozca sus beneficios de medicamentos.

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.** Los adultos a partir de los 21 años tienen un copago de \$1 por medicamentos genéricos y \$3 por medicamentos de marca. Los niños menores de 21 años y las mujeres embarazadas no tienen copagos.



Búsquelo. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/CommunityPlan. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-318-8821, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este.



La atención correcta.

Cómo decidimos qué servicios están cubiertos.

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 al **1-800-318-8821, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este, línea gratuita.

Nos preocupamos por usted.

Programas voluntarios para ayudarle a controlar su salud.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que le ayudan a mantenerse sano. También tenemos servicios para que pueda controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención. Estos forman parte de nuestro programa Population Health (Salud de la población) y pueden incluir:

- Educación en salud y recordatorios.
- Apoyo y educación en la maternidad.
- Apoyo para los trastornos de consumo de sustancias.
- Programas para ayudarle con necesidades de salud complejas (administradores de atención trabajan con su médico y otras agencias externas).

Estos programas son voluntarios y se ofrecen sin costo alguno para usted. Puede optar por interrumpir cualquier programa en cualquier momento.



Cúidese. Puede hablar con nuestro

Coordinador de necesidades especiales. Solo llame al **1-800-460-5689, TTY 711**. También puede visitar **myuhc.com/CommunityPlan** para obtener más información acerca de los médicos de la red y conocer más sobre los beneficios, programas y servicios que se ofrecen. Si quiere una remisión a nuestro programa de administración de casos, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-318-8821, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este.

Seguro y protegido.

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 se destruya. Queremos asegurarnos de que nadie le dé un mal uso. La utilizamos con cuidado. Contamos con políticas que explican:

- Cómo debemos 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. También puede llamar a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-318-8821, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este, para pedirnos que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios a la política, le enviaremos un aviso por correo.



Hacerse cargo.

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 preguntas principales en las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que consuma regularmente.** Lleve una lista escrita o el medicamento con usted.
- 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.



Tiempo de los adolescentes.

Las revisiones o chequeos permiten que los niños estén sanos a cualquier edad. Incluso los preadolescentes y adolescentes deben acudir al médico para una consulta de rutina cada año. Estas consultas aseguran que su hijo esté madurando bien. Se medirá el índice de masa corporal (IMC) de su hijo. El IMC usa la estatura y el peso para verificar si su hijo pesa demasiado o muy poco.

El médico y su hijo pueden conversar sobre las conductas y condiciones de riesgo, como consumo de sustancias, depresión y seguridad. También hablarán sobre la salud sexual. Su hijo también recibirá las vacunas o pruebas que necesita.

Cuando comienzan los años de preadolescencia es momento de otra ronda de vacunas. Las vacunas Tdap, HPV y antimeningocócica se recomiendan para la mayoría de los preadolescentes de 11 a 12 años. Además, los adolescentes necesitan un refuerzo de la vacuna antimeningocócica a los 16 años.



Obtenga orientación. Hay disponibles pautas para la atención preventiva.

Este documento indica qué pruebas y vacunas se requieren y cuándo. Visite myuhc.com/CommunityPlan o llame a la línea gratuita **1-800-318-8821, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este, para obtener una copia.

Hablamos su idioma.

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 Servicios para miembros al **1-800-318-8821, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este.

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 **1-800-318-8821, TTY 711**, Monday–Friday, 8 a.m.–7 p.m. ET.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ miễn phí nhằm giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin bằng các ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh hoặc bằng chữ in lớn. Quý vị có thể yêu cầu cung cấp dịch vụ phiên dịch viên. Để yêu cầu trợ giúp, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí **1-800-318-8821, TTY 711**, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 7 giờ tối theo giờ ET.

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.

Rincón de recursos.

Servicios para miembros de UnitedHealthcare:

1-800-318-8821, TTY 711

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este

24/7 NurseLine (Línea de enfermería

disponible las 24 horas): 1-877-440-0251, TTY 711

Sistema Público de Salud del

Comportamiento: 1-800-888-1965, TTY 711

Transporte: Comuníquese a su Departamento de salud local.

Unidad de necesidades especiales:

1-800-460-5689, TTY 711

UnitedHealthcare Outreach (Programa de

asistencia con citas): 1-866-735-5659, TTY 711

UnitedHealthcare Health Education

(Línea de educación sobre la salud):

1-855-817-5624, TTY 711

Healthy First Steps®: 1-800-599-5985, TTY 711

On My Way: uhcOMW.com

Departamento de servicios humanos:

1-800-332-6347, TTY 711

Maryland Health Connection:

1-855-642-8572, TTY 711

MarylandHealthConnection.gov

Línea de ayuda para asistencia médica de

Maryland: 1-800-284-4510, TTY 711

Programa dental Healthy Smiles de Maryland:

1-855-934-9812, TTY 711

UnitedHealth Group Customer Care Fraud

Hotline (Línea directa de atención al cliente

para la denuncia de casos de fraude):

1-866-242-7727, TTY 711

HealthChoice Fraud Hotline (Línea directa para

la denuncia de casos de fraude):

1-866-770-7175, TTY 711

Servicios de interpretación:

Llame a Servicios para miembros para solicitar servicios de interpretación para sus consultas médicas.

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 que más miembros adultos con diabetes se realizaran sus análisis de sangre HbA1c y exámenes de retina. Enviamos información y recordatorios a los miembros sobre la importancia de consultar a su médico periódicamente para el control de la diabetes. Descubrimos que, en general, en 2019 más miembros se realizaron sus análisis de sangre HbA1c y exámenes de la vista.

El año pasado, otro objetivo era aumentar el número de niños que acudieran a controles de rutina y, por ello, 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. También queremos mejorar el porcentaje de miembros que se realicen exámenes de detección de cáncer de cuello uterino y de mama el próximo año. Llamaremos a los miembros para recordarles.

Cada año, también realizamos encuestas a nuestros miembros para conocer nuestro desempeño en cuanto a la atención de sus necesidades. Nuestras encuestas de 2019 revelaron mayormente puntuaciones más altas en la calificación de los miembros a sus médicos. El próximo año seguiremos trabajando para mejorar la calificación de los miembros a sus médicos y su atención médica general. También queremos asegurarnos de que los miembros reciban la atención que necesitan en el momento que la necesitan. Entregamos a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor.



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 **1-800-318-8821, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este.



Check it off.



Take this checkup checklist to your next appointment.

You and your children should have regular checkups with your primary care provider (PCP). Preparing for a checkup helps you get the most out of your visit.

Think about these topics before your next visit:

- Family history.** Have any of your relatives been diagnosed with diseases since your last visit?
- Screenings.** Ask your PCP if you are due for any tests or screenings.
- Immunizations.** Ask your PCP if you or your children are due for any shots.
- Questions.** Make a list of any health changes since your last visit.
- Goals.** Make a list of health goals, such as losing weight, getting pregnant or quitting smoking.



It's also important to be screened for diseases. Screenings help catch conditions early.

- Breast cancer.** Depending on risk, annual mammograms begin for women as early as age 40 or as late as age 45. Then mammograms every 2 years beginning at age 55.
- Cervical cancer.** Pap screening every 3 years for women ages 21 to 29. Pap and HPV tests every 5 years for women ages 30 to 65.
- Colorectal cancer.** Colonoscopy every 10 years for men and women beginning at age 45. Other tests are available; intervals vary.

Haga una lista.



Lleve esta lista de verificación a su próxima cita.

Tanto usted como sus hijos deben acudir a controles periódicos con su proveedor de atención primaria (PCP). Prepararse para un control le ayudará a sacar el máximo provecho de esta visita.

Piense en estos temas antes de su próxima visita:

- Antecedentes familiares.** ¿Se le ha diagnosticado alguna enfermedad a algún familiar desde su última visita?
- Exámenes de detección.** Pregunte a su PCP si debe realizarse alguna prueba o examen de detección.
- Inmunizaciones.** Pregunte a su PCP si usted o sus hijos necesitan alguna vacuna.
- ¿Tiene alguna pregunta?** Haga una lista de los cambios en su salud desde su última visita.
- Objetivos.** Haga una lista de sus objetivos en términos de salud, como perder peso, quedar embarazada o dejar de fumar.

También es importante realizarse exámenes de detección de enfermedades que pueden ayudar a detectar enfermedades de forma temprana.

- Cáncer de mama.** Según el riesgo, las mamografías anuales para las mujeres comienzan a los 40 o 45 años. Luego, a partir de los 55 años, las mamografías deben realizarse cada 2 años.
- Cáncer de cuello uterino.** Prueba de Papanicolau cada 3 años para las mujeres entre 21 y 29 años. Pruebas de Papanicolau y de detección de VPH cada 5 años para mujeres entre 30 y 65 años.
- Cáncer colorrectal.** Colonoscopia cada 10 años para hombres y mujeres a partir de los 45 años. También hay disponibles otras pruebas y exámenes; los intervalos varían.

Questions for the doctor. Preguntas para el médico.



Write it down. Escríbalo.

Sometimes it is hard to remember questions to ask your doctor during your visit. Write down your questions before your visit here. Then tear off this page and bring it with you when you go! A veces es difícil recordar las preguntas para plantear a su médico durante su visita. Como ayuda, escríbalas antes de su visita. Luego, desprenda esta página y llévela con usted.

1. _____

2. _____

3. _____

Declaración Antidiscriminatoria

La política de UnitedHealthcare Community Plan es la de no discriminar en base a la raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad. UnitedHealthcare Community Plan ha adoptado un procedimiento interno en casos de agravios para proveer una pronta y justa resolución a reclamaciones en las cuáles se alegue cualquier acción prohibida por la Sección 1557 del Acta de Cuidados Asequibles (Affordable Care Act - 42 U.S.C. 18116) y la implementación de sus regulaciones en 45 CFR parte 92, emitidas por el Departamento de Salud y Recursos Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services). La Sección 1557 prohíbe la discriminación en bases de la raza, el color, la nacionalidad, el sexo, la edad o la discapacitación en ciertos programas de salud y de actividades. La Sección 1557 y sus regulaciones implementadas pueden ser examinadas en la oficina del Coordinador de los Derechos Civiles, quien es una persona que ha sido designada para coordinar los esfuerzos de UnitedHealthcare Community Plan para cumplir con los requisitos de la Sección 1557.

Cualquier persona que crea que alguien ha sido discriminado en base a su raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad puede presentar una reclamación siguiendo este procedimiento. Es contra la ley que UnitedHealthcare Community Plan tome represalias en contra de cualquier persona que se oponga a la discriminación, presente una reclamación o participe en una investigación acerca de una acción discriminatoria.

Usted 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

Procedimiento:

- Las reclamaciones deben presentarse ante el Coordinador de la Sección 1557 dentro de los primeros 60 días, a partir de la fecha en que la persona que presenta la reclamación tomó consciencia de ser objeto de una posible acción discriminatoria.
- Una reclamación debe presentarse por escrito y contener el nombre y la dirección de la persona que la presenta. La reclamación debe declarar cual es el problema o la posible acción discriminatoria y cuál es la solución o asistencia que se desea obtener.
- El Coordinador de la Sección 1557 (o la persona que se designe) podrá conducir una investigación acerca de esta reclamación. Esta investigación puede ser informal, pero será exhaustiva, ofreciendo a todas las personas interesadas una oportunidad para presentar evidencias relevantes a la reclamación. El Coordinador de la Sección 1557 conservará en su poder todos los expedientes y records de UnitedHealthcare Community Plan relativos a tales reclamaciones. En la medida posible y de acuerdo a las leyes vigentes aplicables,

el Coordinador de la Sección 1557 tomará todas las acciones necesarias para preservar la confidencialidad de los expedientes y records relativos a las reclamaciones y compartirá la información solamente con aquellas personas que tengan la necesidad de conocer esa información.

- El Coordinador de la Sección 1557 emitirá una decisión acerca de la reclamación, basándose en la preponderancia de la evidencia, no más tarde de 30 días a partir de la fecha en que se presentó esta reclamación y se incluirá una notificación para el demandante acerca de su derecho para proseguir con esta reclamación por medio de otras resoluciones legales o administrativas.

La disponibilidad y el uso de este procedimiento de reclamaciones no le impide a la persona que la presenta, proseguir con otras reclamaciones legales o administrativas, incluyendo la presentación de una reclamación por discriminación basada en la raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad en la corte o ante el Departamento de Salud y Recursos Humanos de los Estados Unidos, Oficina de los Derechos Civiles (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights). Una persona puede presentar una reclamación por discriminación electrónicamente a través del portal de la Oficina de Reclamaciones para los Derechos Civiles (Office for Civil Rights Complaint Portal), disponible en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o hacerlo por correo a la dirección:

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

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

Las formas para las reclamaciones se encuentran disponibles en: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Estas reclamaciones deben presentarse dentro de los primeros 180 días a partir de la fecha en que esta posible acción discriminatoria tuvo lugar.

UnitedHealthcare Community Plan llevará a cabo todos los arreglos necesarios para asegurar que a las personas con discapacidades o aquellas personas con un limitado dominio del idioma inglés se les provea con apoyos auxiliares y servicios o asistencia en el lenguaje, respectivamente, si existe la necesidad de que estas personas tengan que participar en este procedimiento de reclamación. Tales arreglos pueden incluir, pero no estar limitados a, proveer intérpretes calificados, proveer casetes conteniendo el material para aquellos individuos con problemas de visión o asegurando localidades existentes para los procedimientos que sean libres de barreras que impidan el acceso a los procedimientos. El Coordinador de la Sección 1557 será la parte responsable para esos arreglos.

Language Accessibility Statement **Interpreter Services Are Available for Free**

*Help is available in your language:
1-800-318-8821, TTY 711.
These services are available for free.*

Español/Spanish

Hay ayuda disponible en su idioma: **1-800-318-8821, TTY 711.**
Estos servicios están disponibles de forma gratuita.

አማርኛ/Amharic

እገዛ በቋንቋዎ ማግኘት ይቻላል፡- **1-800-318-8821** መስማት ለተሳናቸው/ **TTY :- 711**። እነዚህን አገልግሎቶች ያለ ምንም ክፍያ ማግኘት ይቻላል።

العربية/Arabic

المساعدة متوفرة بلغتك: اتصل على الرقم **1-800-318-8821**، الهاتف النصي: **711**. هذه الخدمات متوفرة مجاناً.

中文/Chinese

用您的语言为您提供帮助: **1-800-318-8821, TTY 711**。这些服务都是免费的。

فارسی/Farsi

خط تلفن کمک به زبانی که شما صحبت می کنید: **1-800-318-8821**، خط تماس برای افراد ناشنوا **711**. این خدمات به صورت رایگان در دسترس هستند.

Français/French

Vous pouvez disposer d'une assistance dans votre langue : **1-800-318-8821, TTY 711**. Ces services sont disponibles gratuitement.

ગુજરાતી/Gujarati

તમારી ભાષામાં મદદ ઉપલબ્ધ છે: **1-800-318-8821** ટીટીવાય: **711**. આ સેવાઓ મફત ઉપલબ્ધ છે.

Kreyòl Ayisyen/Haitian Creole

Gen èd ki disponib nan lang ou: **1-800-318-8821, TTY 711**. Sèvis sa yo disponib gratis.

Igbo

Ọrụ Ndị Ọkọwa Okwu Dị N'efu Enyemaka dị n'asụsụ gị: **1-800-318-8821, TTY 711**. Ọrụ ndị a dị n'efu.

한국어/Korean

사용하시는 언어로 지원해드립니다: **1-800-318-8821, TTY 711**. 이 서비스는 무료로 제공됩니다.

Português/Portuguese

Está disponível ajuda no seu idioma: **1-800-318-8821, TTY 711**. Estes serviços são disponibilizados gratuitamente.

Русский/Russian

Помощь доступна на вашем языке: **1-800-318-8821, TTY 711**. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Tagalog

Makakakuha kayo ng tulong sa inyong wika: **1-800-318-8821, TTY 711**. Ang mga serbisyong ito ay makukuha ng libre.

Urdu/اردو

آپ کی زبان میں مدد دستیاب ہے: **1-800-318-8821**، ٹی ٹی وائی: **711**۔ یہ خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔

Tiếng Việt/Vietnamese

Có hỗ trợ ngôn ngữ của quý vị: **1-800-318-8821, TTY 711**. Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí.

Yorùbá/Yoruba

Ìrànlọwọ wà ní àrọwọtó ní èdè rẹ: **1-800-318-8821, TTY 711**. Àwọn isẹ yìí wà ní àrọwọtó lófèè.

Bassa

U nla kosna mahola ni hop won I nsinga ini: **1-800-318-8821, TTY 711**. Ngui nsaa wogui wo.