



Health Talk



Edición 2021

Información sobre salud y bienestar, y prevención

United
Healthcare®
Community Plan

Estrategias de superación

Aprenda cómo tener consciencia concentrándose en el momento presente y manejar su estrés. Encuentre recursos de salud mental en [LiveandWorkWell.com](https://www.liveandworkwell.com).



Hágase cargo

Prepárese para consultar a su proveedor

Prepararse para la consulta anual puede ayudarle a sacar el máximo provecho. Aquí le sugerimos 3 cosas que puede hacer para ocuparse de su salud.

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Intente centrar su atención en las 3 cuestiones principales en las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor cuáles medicamentos o vitaminas toma regularmente.** Lleve una lista escrita o lleve el medicamento.
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que consulta.** Incluya los proveedores de terapias del comportamiento. Mencione los tratamientos que hayan indicado. Lleve las copias de los resultados de los estudios.

No está solo

¿Sabía usted que más de 17 millones de adultos estadounidenses sufren de depresión? Además, la probabilidad de que las mujeres sufran de depresión duplica la de los hombres. Para conocer mejor las diferentes opciones de tratamiento de la depresión, visite [LiveandWorkWell.com](https://www.liveandworkwell.com).



Vaya a caminar

Salir a caminar todos los días es una forma simple de mejorar su salud general. La actividad física contribuye a reducir el riesgo de padecer enfermedades crónicas como cardiopatías y diabetes. Se ha demostrado que la salud mental mejora con el aire fresco y el contacto con la naturaleza.



La atención adecuada

La gestión de la utilización (UM) le permite recibir la atención y los servicios adecuados en la medida en que los requiera.

Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita. Se comparan la atención y los servicios que solicita su proveedor con las recomendaciones clínicas. Se compara además lo que se solicita con sus beneficios.

Si la atención no está cubierta por sus beneficios o no sigue las recomendaciones, es posible que sea denegada. No pagamos ni remuneramos a nuestro personal o a nuestros proveedores por denegar servicios o aprobar un menor nivel de atención. Si la atención es denegada, usted y su proveedor pueden apelar. En una carta de denegación se le indicará cómo apelar.



¿Tiene alguna pregunta? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787**, TTY **711**. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.

Nos preocupamos por usted

Programas voluntarios para ayudarlo a tratar su salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que le ayudan a mantenerse saludable. También disponemos de servicios que le permiten controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención. Forman parte de nuestros programas voluntarios para ayudarlo a controlar su salud. Estos pueden incluir:

- Educación en salud y recordatorios
- Apoyo y educación en la maternidad
- Apoyo para los trastornos de consumo de sustancias
- Programas para ayudarlo con necesidades de salud complejas (los directores de cuidados trabajan con su proveedor y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen como beneficios cubiertos. Puede elegir interrumpir cualquier programa en cualquier momento.



Cúidese. Visite myuhc.com/CommunityPlan para obtener más información acerca de los proveedores 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 **1-888-716-8787**, TTY **711**.

Conozca sus beneficios de medicamentos

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

- **Qué medicamentos están cubiertos.** Hay disponible una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento con nombre comercial.
- **Dónde surtir sus recetas.** Puede encontrar una farmacia próxima a su domicilio que acepte su plan. También puede obtener algunos medicamentos por correo.
- **Reglas que pueden aplicar.** Es posible que algunos medicamentos se cubran solamente 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.
- **Costos para usted.** No tiene que pagar ningún copago por las 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**.

Cuidados posteriores a la hospitalización

Infórmese sobre qué hacer cuando regrese a su casa después de la hospitalización

Es importante recibir indicaciones de cuidados posteriores antes de regresar a casa después de su hospitalización o de su estancia en la sala de emergencias (ER). Asegúrese de entender las indicaciones. Pregunte si no entiende algo. Puede pedirle a una persona en quien confíe que escuche las indicaciones para que también entienda lo que se supone que debe hacer al regresar a casa.

Programe una cita con su proveedor de atención primaria tan pronto como llegue a casa del hospital. Lleve las indicaciones de cuidados posteriores a la hospitalización y los medicamentos para mostrárselos al médico. Un seguimiento adecuado puede evitar otra visita al hospital o a la sala de emergencias.



Su socio en salud

Su proveedor de atención primaria brinda o coordina su atención médica. Debe consultar a su proveedor anualmente para controles, vacunas y exámenes de detección importantes.

Debe sentirse cómodo al hablar con su proveedor. Tanto la ubicación del consultorio de su proveedor como su horario de atención deben ajustarse a sus necesidades. Quizás, prefiera un proveedor que hable su idioma o entienda su cultura, o prefiera que sea hombre o mujer. Puede cambiar de proveedor en cualquier momento si encuentra que no es el adecuado para usted.

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 proveedor para

adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra/ginecólogo.

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
- Facultad de medicina o residencia (información disponible solo por teléfono)



Elija a su proveedor. Para encontrar un nuevo proveedor, visite myuhc.com/CommunityPlan. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787**, TTY 711.

Siga el Manual

¿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 a su disposición
- Los beneficios y servicios que no están a su disposición (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, para solicitar una copia impresa, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-888-716-8787**, TTY **711**.



Dejar de fumar no es sencillo

La mayoría de las personas que fuman cigarrillos quieren dejar de fumar. De hecho, más de la mitad de los adultos fumadores declararon haber intentado dejar de fumar el pasado año. Pero tan solo 7.5% lo lograron.

No se desanime si no logró dejar el cigarrillo la primera vez que lo intentó. Consulte a su proveedor. Sus recomendaciones aumentarán la probabilidad de que usted abandone el cigarrillo de forma definitiva. Hasta una breve charla de 3 minutos puede marcar la diferencia.



Usted puede lograrlo. No deje de intentarlo. Coordine hoy mismo una consulta con su proveedor.



Satisfacer a los que tienen mañas para comer

Seguramente haya escuchado que comer abundantes frutas y verduras es fundamental para una dieta saludable. Pero a algunos niños no les gustan las verduras y no quieren comerlas. Entonces, ¿cómo puede asegurarse de proporcionarle a su hijo todas las vitaminas y nutrientes que necesita?

Para satisfacer a los que tienen mañas para comer, intente agregar brócoli, zanahorias, espinacas o arvejas o chícharos cocidos al macarrón con queso que les gusta a los niños. Corte las verduras en trozos pequeños para que los niños no las noten. La salsa de queso disimula el sabor de las verduras.

Equidad en salud

Cómo utilizamos y protegemos los datos culturales

Recibimos datos culturales acerca de usted que pueden incluir su raza, etnia y el idioma que habla.

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Usamos esta información para mejorar los servicios que brindamos. El acceso a estos datos nos permite:

- Ayudarle en otros idiomas
- Encontrar brechas en la atención
- Crear programas que cubran sus necesidades

UnitedHealthcare protege sus datos culturales. El acceso es exclusivo para los empleados que necesiten utilizar los datos. Nuestras instalaciones y computadoras están aseguradas. Sus datos se encuentran seguros gracias a las contraseñas de las computadoras y otros sistemas de protección. Para entender mejor cómo protegemos sus datos culturales, visite [uhc.com/about-us/rel-collection-and-use](https://www.uhc.com/about-us/rel-collection-and-use).



Conozca más. ¿Desea obtener más información sobre nuestros programas de equidad en salud? Visite [unitedhealthgroup.com/who-we-are/health-equity.html](https://www.unitedhealthgroup.com/who-we-are/health-equity.html).



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 **1-888-716-8787**, TTY **711**.



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 **1-888-716-8787**, TTY **711**.

Calidad superior

Nuestros resultados en cuanto a mejora de la calidad

UnitedHealthcare Community Plan tiene un Programa de mejora de la calidad, el cual 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 anuales, se realizaran exámenes de detección de plomo y recibieran vacunas. También queríamos mejorar el porcentaje de miembros que se realizaran exámenes de detección de cáncer de cuello uterino y de seno. Enviamos información y recordatorios a los miembros sobre la importancia de consultar a su proveedor para estos controles de rutina y exámenes de detección. Encontramos que, en general, más niños acudieron a controles de rutina anuales y más miembros se realizaron exámenes de detección de cáncer de cuello uterino y de seno.

En el próximo año, queremos que más niños se realicen exámenes de detección de plomo, reciban vacunas y acudan a sus controles

de rutina anuales. También queremos seguir mejorando el porcentaje de miembros que se realicen exámenes de detección de cáncer de cuello uterino y de seno. Llamaremos a los miembros para recordarles. También queremos que los miembros con diabetes mantengan controlada su presión arterial.

Cada año, también realizamos encuestas a nuestros miembros para conocer nuestro desempeño en cuanto a la atención de sus necesidades. Nuestras encuestas de 2020 revelaron mayormente puntuaciones más altas en todos los indicadores de adultos y niños. Sin embargo, aún existen oportunidades de mejora relacionadas con el acceso a proveedores, tanto para la atención de rutina como de urgencia. Trabajaremos para mejorar estos indicadores relacionados con los pacientes y los proveedores en todos nuestros planes de salud. Queremos que nuestros miembros reciban la atención que necesitan en el momento que la necesitan. Además, entregamos a nuestros proveedores 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 **1-888-716-8787**, TTY **711**.

Rincón de recursos

Servicios para miembros:

Encuentre un proveedor, pregunte por sus beneficios u obtenga ayuda para concertar una cita, en cualquier idioma (llamada gratuita).
1-888-716-8787, TTY 711

Nuestro sitio web: Encuentre un proveedor, consulte sus beneficios o su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.
myuhc.com/CommunityPlan

NurseLine: Obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).
1-877-552-8105, TTY 711

Quit For Life®: Obtenga ayuda sin costo para dejar de fumar (llamada gratuita).
1-866-784-8454, TTY 711
quitnow.net

Healthy First Steps®: Reciba apoyo durante su embarazo. Reciba recompensas por un cuidado oportuno prenatal y del bienestar del bebé (llamada gratuita).
1-800-599-5985, TTY 711
UHCHealthyFirstSteps.com

Live and Work Well: Encuentre recursos de salud mental y consumo de sustancias.
LiveandWorkWell.com

Terapia Pediátrica: Los miembros que necesitan ayuda para recibir servicios pediátricos, o los proveedores que tienen algún problema, pueden comunicarse con Adrianna Genaro, nuestra coordinadora del plan, al **612-428-6681**, o por correo electrónico a **adrianna.genaro@optum.com**.



Protección contra el COVID-19

Un mensaje importante de UnitedHealthcare

Su salud y bienestar son nuestra mayor prioridad. Por ello queremos asegurarnos de que esté informado sobre el coronavirus (COVID-19). Estamos trabajando conjuntamente con los Centros de Control y Prevención de Enfermedades (CDC) y siguiendo la última información. Además, estamos en contacto con los departamentos de salud públicos locales y estatales.

¿Cómo puedo protegerme del COVID-19?

La mejor forma de prevenir la enfermedad es no exponerse al virus. Al igual que con cualquier otra enfermedad, como puede ser la gripe, es importante seguir las buenas prácticas de prevención, que incluyen:

- Lavarse las manos con agua y jabón durante 20 segundos o utilizar desinfectante para manos a base de alcohol con al menos un 60% de alcohol si no cuenta con agua y jabón
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca sin haberse lavado las manos
- Intentar no acercarse a personas que puedan estar enfermas
- No compartir vasos o cubiertos con personas enfermas
- Limpiar y desinfectar las superficies que toca con frecuencia
- Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo de papel al toser o estornudar, y después desechar el pañuelo



Manténgase informado. Para obtener la información más actualizada y recursos para la prevención del COVID-19, así como información sobre su cobertura, atención y apoyo, visite **UHCommunityPlan.com/covid-19**.



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 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 a Servicios para Miembros al **1-888-716-8787**, TTY **711**, de 8 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes.

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, llame a Servicios para Miembros al **1-888-716-8787**, TTY **711**, de 8 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes.

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, at no cost to you, are available. Call **1-888-716-8787, TTY 711.**

ATENCIÓN: Si no habla inglés, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin costo para usted. Llame al **1-888-716-8787, TTY 711.**

ATANSYON: Si w pa pale Anglè, gen sèvis èd pou lang ki disponib san w pa peye anyen. Rele **1-888-716-8787, TTY 711.**

ВНИМАНИЕ: Если Вы не говорите по-русски, Вы можете воспользоваться бесплатной языковой помощью. Позвоните по телефону **1-888-716-8787, телетайп 711.**

注意：如果您不會說英文，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-800-716-8787，聽障專線 (TTY) 711。**