



# Health Talk

istock.com/gradyreese



Primavera 2022

United  
Healthcare®  
Community Plan

## Proteja su salud

Consulte la información  
más reciente sobre  
la vacuna contra  
el COVID-19 en  
[uhcommunityplan.  
com/covid-19/vaccine](https://uhcommunityplan.com/covid-19/vaccine).



istock.com/Antonio\_Diaz

## Nos preocupamos por usted

Ofrecemos a nuestros proveedores herramientas para que puedan atender mejor a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan normas de práctica clínica e informan a los proveedores sobre las mejores prácticas para tratar las enfermedades y promover el bienestar.

Las normas abarcan la atención de una serie de enfermedades y afecciones como la diabetes, la presión alta y la depresión. También brindan información sobre cómo mantenerse sano con una dieta adecuada, ejercicio y las vacunas recomendadas. Para ver las normas, visite [uhcprovider.com/cpg](https://uhcprovider.com/cpg).



## ¿Duerme lo suficiente?

Hay muchas cosas que puede hacer para intentar llevar una vida más saludable. Dormir lo suficiente es una de ellas. Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC), la falta de sueño está relacionada con algunas enfermedades crónicas como:

- Depresión
- Enfermedad cardíaca
- Obesidad
- Diabetes tipo 2

Si le cuesta conciliar el sueño por la noche, le damos 3 consejos para tener un descanso reparador:

1. Acuéstese y levántese a la misma hora cada día
2. Manténgase activo durante el día, para que se sienta cansado por la noche
3. Mantenga los televisores, computadoras portátiles, tabletas y teléfonos fuera de la habitación

Aprenda más sobre los buenos hábitos de sueño en [cdc.gov/sleep](https://www.cdc.gov/sleep).

## Estadísticamente

- Los niños de 6 a 12 años necesitan dormir entre 9 y 12 horas durante la noche
- Los adolescentes de 13 a 18 años necesitan dormir entre 8 y 10 horas durante la noche
- Los adultos necesitan dormir al menos 7 horas durante la noche

# Rutina saludable

## Consejos para tener un día más saludable

Llevar una vida saludable no siempre es fácil. Los grandes cambios en la alimentación o en las actividades pueden ser difíciles de sostener a largo plazo. Los estudios demuestran que hacer pequeños cambios en la rutina diaria ayuda. Si incorpora poco a poco acciones saludables a su día, es más probable que siga haciéndolas.

¿Busca ideas? Le sugerimos 3 medidas sencillas que puede adoptar para que su rutina diaria sea más saludable:

1. **Tome el camino largo.** ¿Utiliza habitualmente el ascensor? Suba las escaleras en su lugar o estacionese en un lugar alejado cuando vaya a trabajar o a hacer mandados. Este ejercicio adicional se acumula.
2. **Pruebe una alternativa a la gaseosa.** Las gaseosas contienen mucho azúcar. Los estudios indican que las gaseosas dietéticas causan antojos. El agua mineral con gas sin edulcorantes artificiales puede saciar las ganas de tomar estas bebidas. Otra opción sabrosa es el agua con infusiones de frutas.
3. **No se salte el desayuno.** Según el centro médico Cleveland Clinic, un desayuno saludable proporciona al cuerpo la energía para el día, mejora la salud del corazón, disminuye el riesgo de diabetes y reduce los problemas de concentración. La avena, las tortillas integrales y el queso cottage con frutas o frutos secos son opciones de desayuno saludables. Haga lo que mejor se adapte a su apretada agenda.



**Cúidese.** Es importante darse el tiempo para ocuparse de uno mismo. Visite [healthtalkselfcare.myuhc.com](https://www.healthtalkselfcare.myuhc.com) para descargar una tarjeta de BINGO sobre el cuidado personal. Realice una actividad de cuidado personal diferente cada día hasta que complete el BINGO.



# Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite [myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx](https://myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx) para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos recetados. Incluye información sobre:

- 1. Qué medicamentos se cubren.** Encuentre una lista de los medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de uno de marca.
- 2. Dónde surtir las 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 primero tenga que probar un medicamento diferente. (Esto se denomina terapia escalonada). O bien, podría necesitar la aprobación de UnitedHealthcare para tomar 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 que pagar ningún copago por las recetas.



**Busque.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx](https://myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx). O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 6 de este boletín.



# Manténgase sano

## Programas de ayuda para el control de la salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que lo ayudan a estar saludable. También disponemos de servicios que le permiten controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención, los cuales forman parte de nuestros programas Population Health (Salud de la población). Estos pueden incluir:

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

Estos programas son voluntarios y se ofrecen sin costo alguno para usted. Puede elegir discontinuar cualquier programa en cualquier momento. Puede encontrar más información sobre nuestros programas y servicios en [myuhc.com/communityplan/healthwellness](https://myuhc.com/communityplan/healthwellness).

Si quiere una remisión a nuestro programa de gestión de casos, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 6 de este boletín.



# Cómo obtener atención

## Sepa a quién consultar y a dónde ir

Su proveedor de atención primaria coordina la atención médica. Debe atender todas sus necesidades de atención preventiva como las consultas de rutina, las vacunas y los exámenes de detección. También debe atenderlo cuando esté enfermo. Su proveedor de atención primaria puede darle herramientas que le ayuden a perder peso, dejar de fumar o llevar un estilo de vida más saludable.

Debe sentirse cómodo al hablar con su proveedor. Es posible que quiera un proveedor con la ubicación del consultorio y un horario de atención que se ajuste 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. Puede obtener información sobre los proveedores del plan. La información disponible incluye:

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

Si necesita consultar a un proveedor de inmediato, la atención fuera de horario está disponible en los centros de atención de urgencias. O bien, pregunte a su proveedor si ofrece consultas virtuales.

Para encontrar un nuevo proveedor o buscar centros de atención de urgencias cerca de usted, visite [uhccp.com/newslettersri](http://uhccp.com/newslettersri). O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 6 de este boletín.



iStock.com/PeopleImages

## La atención adecuada

La gestión de la utilización (utilization management, UM) le permite recibir la atención y los servicios adecuados cuando los necesite. Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita y los compara con las normas de práctica clínica. También comparan lo que se solicita con los beneficios que tiene.

Si la atención no está cubierta por sus beneficios o no sigue las normas, es posible que sea denegada. No pagamos ni remuneramos a nuestros proveedores ni al personal por denegar servicios o aprobar un menor nivel de atención. Si la atención es denegada, usted y su proveedor tienen derecho a apelar la decisión. Se le indicará cómo hacerlo en la carta de denegación.



**¿Tiene preguntas?** Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número

de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 6 de este boletín. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.



iStock.com/PeopleImages

# Hágase cargo

## Prepárese para ver a su proveedor

Prepararse para la consulta con su proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho y a asegurarse de que él tenga conocimiento de toda la atención que recibe. Aquí le sugerimos 4 formas de hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Concéntrese en las 3 cuestiones principales en las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor qué medicamentos o vitaminas toma regularmente.** Lleve una lista escrita o los medicamentos en sí. Mencione quién se los recetó.
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que consulta.** Incluya los proveedores de terapias del comportamiento. Lleve copias de los resultados de pruebas o planes de tratamiento de otros proveedores.
- 4. Si estuvo hospitalizado o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor tan pronto como sea posible después del alta.** Comparta con él las instrucciones que le dieron en el momento del alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otra hospitalización o visita a ER.

## Siga el Manual

¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información que le indica cómo usar el plan médico y le 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 conllevar la atención médica
- Cómo averiguar acerca de los proveedores de la red
- Cómo funcionan los beneficios de medicamentos recetados
- Qué hacer si necesita atención cuando se encuentra fuera de la ciudad
- Cuándo y cómo 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



**Consígalo todo.** Puede leer el Manual para miembros en línea en [myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg](https://myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg). Para

solicitar una copia del manual, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 6 de este boletín.



iStock.com/Ridofranz



iStock.com/worDa

# Seguridad y protección

## Cómo utilizamos y protegemos los datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted, que puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género y orientación sexual. Estos datos y otra información personal sobre usted se consideran información de salud protegida (PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte del tratamiento, el pago y las operaciones para cubrir sus necesidades de atención médica.

Entre los ejemplos de cómo podemos utilizar la PHI para mejorar los servicios que prestamos se incluyen:

- Detectar irregularidades en la atención
- Ayudarlo con otros idiomas que no sean inglés
- Crear programas que cubran sus necesidades
- Informar a sus proveedores de atención médica qué idiomas habla

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma forma que protegemos el resto de la PHI. El acceso es exclusivo para los empleados que necesiten utilizarla. Nuestras instalaciones y computadoras están protegidas. 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://uhc.com/about-us/rel-collection-and-use). Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en salud, visite [unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html](https://unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html).



iStock.com/stockfour

## 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).

**1-800-587-5187, TTY 711**

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

**[myuhc.com/communityplan](https://myuhc.com/communityplan)**

**Quit for Life®:** Obtenga ayuda sin costo para dejar de fumar (llamada gratuita).

**1-866-784-8454, TTY 711**

**[quitnow.net](https://quitnow.net)**

**Healthy First Steps®:** Reciba apoyo durante su embarazo. Reciba recompensas por una atención oportuna prenatal y del bienestar del bebé (llamada gratuita).

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

**[uhchealthyfirststeps.com](https://uhchealthyfirststeps.com)**

**Live and Work Well:** Encuentre artículos, herramientas de autocuidado, proveedores de atención y recursos de salud mental y consumo de sustancias.

**[liveandworkwell.com](https://liveandworkwell.com)**

**BH Link:** El apoyo de salud mental está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**401-414-LINK**

**(401-414-5465)**



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 al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY **711**, de 8 a.m. a 6 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, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY **711**, de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes.



ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you.  
Call 1-800-587-5187, TTY 711.

**Spanish**

ATENCIÓN: Los servicios de asistencia de idiomas están a su disposición sin cargo.  
Llame al 1-800-587-5187, TTY 711.

**Portuguese**

ATENÇÃO: Encontram-se disponíveis serviços de assistência de idioma.  
Contacte 1-800-587-5187, TTY 711.

**Chinese**

注意：我們提供免費的語言援助服務。請致電 1-800-587-5187 或聽障專線(TTY) 711。

**French Creole (Haitian Creole)**

ATANSYON: Gen sèvis èd pou lang, gratis, ki disponib pou ou. Rele 1-800-587-5187, TTY 711.

**Mon-Khmer, Cambodian**

សម្គាល់៖ សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាដែលឥតគិតថ្លៃ មានផ្តល់ជូនសម្រាប់អ្នក។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ  
1-800-587-5187, TTY 711។

**French**

ATTENTION: vous pouvez profiter d'une assistance linguistique sans frais en appelant le  
1-800-587-5187, TTY 711.

**Italian**

ATTENZIONE: È disponibile un servizio gratuito di assistenza linguistica. Chiamare il numero  
1-800-587-5187, TTY 711.

**Laotian**

ໝາຍເຫດ: ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າແມ່ນມີໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ໂທຫາ  
1-800-587-5187, TTY 711.

**Arabic**

تنبيه: تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم 1-800-587-5187، الهاتف النصي: 711.

**Russian**

ВНИМАНИЕ! Языковые услуги предоставляются вам бесплатно. Звоните по телефону  
1-800-587-5187, TTY 711.

**Vietnamese**

LƯU Ý: Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, miễn phí, dành cho bạn. Hãy gọi 1-800-587-5187, TTY 711.

**Kru (Bassa)**

TÒ ƉÙŪ NÒMÒ DYÍIN CÁO: À bédé gbo-kpá-kpá bó wudu-dù kò-kò po-nyò bě bìl nǝ à gbo bó pídyi. M̄ dyi gbo-kpá-kpá m̄ín, dá nòbà nìà ke: 1-800-587-5187, TTY 711.