



# Health Talk

Su trayectoria hacia  
una mejor salud



iStock.com/Callie Lipkin

Primavera de 2023

United  
Healthcare  
Community Plan

## Necesidades de comunicación

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en otros idiomas o en letra grande. Usted puede pedir un intérprete. Para solicitar ayuda, llame gratis a Servicios para Miembros al número indicado en la página 8.

Guías para la atención médica

## La atención médica apropiada

### Recursos para una mejor salud

A nuestros proveedores les proporcionamos medios para que puedan cuidar mejor a nuestros miembros. Estos medios se denominan guías para la atención médica. Les informan de las mejores maneras de manejar las enfermedades y fomentar el bienestar.

Las guías abarcan la atención médica de una variedad de enfermedades y afecciones como diabetes, presión arterial alta y depresión. También aconsejan sobre cómo conservar la salud con una dieta adecuada, ejercicio y vacunas. Para obtener más información, visite [uhcprovider.com/cpg](http://uhcprovider.com/cpg).



iStock.com/freemixer

## Equidad en la atención médica

# Seguro y a salvo

## Cómo utilizamos y protegemos los datos culturales y de idioma

Nosotros recibimos información sobre usted. Esto puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género y orientación sexual. Estos datos y otra información personal sobre usted constituyen la información médica protegida. Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte del tratamiento, pago y administración. Esto nos ayuda a satisfacer sus necesidades de atención médica.

Algunos ejemplos de cómo podemos usar esta información para mejorar nuestros servicios son:

- Para identificar brechas en la atención
- Para ayudarlo en otros idiomas
- Para crear programas que satisfagan sus necesidades
- Para decirles a sus proveedores de atención médica qué idioma(s) habla

No utilizamos esta información para denegarle cobertura ni limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma manera que protegemos el resto de la información médica protegida. El acceso está restringido a aquellos empleados que necesiten usarla. Nuestros edificios y computadoras están protegidos. Las contraseñas de las computadoras y otras protecciones del sistema mantienen sus datos seguros.

Para averiguar más sobre cómo protegemos sus datos culturales visite [uhc.com/about-us/re-collection-and-use](https://uhc.com/about-us/re-collection-and-use). Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en la atención médica, visite [unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html](https://unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html).

## Beneficios del plan

# Atención solo para usted

Queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesite cuando la necesite. Si necesita ayuda para ir al consultorio de su proveedor, podemos ayudarle. Nuestro plan de seguro médico ofrece beneficios de transporte para llevarlo a las citas. Llame a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en la página 8 para pedir más información.

Si necesita ver a un proveedor de inmediato, puede recibir atención médica en los centros de atención de urgencia fuera horas hábiles. También tenemos una línea de enfermería, NurseLine, a la que puede llamar en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También hay consultas virtuales.

Para buscar un proveedor o buscar centros de atención de urgencia cerca de usted, visite [connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state](https://connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state). O use la app de UnitedHealthcare.



iStock.com/Koh Sze Kiat

## Manual para Miembros

# Todo sobre su plan de seguro médico

¿Ha leído su Manual para Miembros? Es una excelente fuente de información. Le explica cómo usar su plan. Explica:

- Sus derechos y obligaciones como miembro.
- Los beneficios y servicios que le corresponden
- Los beneficios y servicios que no le corresponden (exclusiones)
- Los costos que podría tener para la atención médica
- Cómo obtener información sobre los proveedores de la red
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos con receta
- Qué hacer si necesita atención médica cuando está de viaje
- Cuándo y cómo puede recibir servicios de atención médica de un proveedor fuera de la red
- Dónde, cuándo y cómo recibir atención médica primaria, atención después de horas hábiles, servicios de salud conductual, servicios especializados, servicios de hospital y atención en caso de emergencia
- Nuestra política de privacidad
- Qué hacer si le llega una cuenta
- Cómo presentar una queja o apelar una decisión de cobertura
- Cómo solicitar un intérprete o pedir otro tipo de ayuda con el idioma o con traducción
- Cómo decide el plan si se cubren los nuevos tratamientos o tecnologías
- Cómo reportar el fraude y el abuso



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

O llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en la página 8 para pedir una copia.

Medicamentos con receta

# Conozca sus beneficios de medicamentos

## Lo que debe saber

Visite nuestro sitio web para informarse sobre sus beneficios de medicamentos. Incluye información sobre:

### 1. Qué medicamentos están cubiertos.

Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que tomar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.

**2. Dónde puede conseguir sus medicamentos con receta.** Puede buscar una farmacia cerca de usted que acepte su plan. También es posible que pueda obtener ciertos medicamentos por correo.

### 3. Las reglas que pueden corresponder.

Algunos medicamentos sólo pueden cubrirse en ciertos casos. Por ejemplo, es posible que primero tenga que probar un medicamento diferente. (A esto se le llama terapia escalonada.) O bien, quizás requiera la aprobación de UnitedHealthcare para usar cierto medicamento. (A esto se le llama autorización previa.) También puede haber límites en la cantidad que puede recibir para ciertos medicamentos.

**4. Gastos de usted.** Es posible que tenga copagos para los medicamentos con receta.



**Consúltelo.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos con receta

en [myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx](https://myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx). O llame gratis a Servicios para Miembros al número indicado = en la página 8.



## Administración de la Utilización

### La atención médica apropiada

La Administración de la Utilización ayuda a garantizar que usted reciba la atención y los servicios adecuados cuando los necesite. Nuestro personal de Administración de la Utilización revisa los servicios que su proveedor solicita. Ellos comparan la atención y los servicios que su proveedor solicite con las guías de atención médica. También comparan lo que se solicita frente a los beneficios que usted tiene.

Cuando la atención no está cubierta por sus beneficios, podría ser denegada. También se puede denegar cuando no cumpla con las guías de atención médica. No pagamos ni recompensamos a nuestros proveedores o personal por denegar servicios o aprobar menos atención. Si se niega atención médica, usted y su proveedor tienen derecho a apelar. En la carta de denegación le diremos cómo.

Si tiene alguna pregunta, llame gratis a Servicios para Miembros al número indicado en la página 8. Ofrecemos servicios relacionados con el idioma y TTY si los necesita.



iStock.com/LaylaBird

## Atención dental

# Prevenga la caries dental con tratamientos de fluoruro periódicos

El fluoruro es un elemento natural que fortalece los dientes. Se encuentra en el agua del grifo, en la pasta de dientes y en algunas frutas y verduras.

El dentista puede hacerle a su hijo un tratamiento con fluoruro para ayudar a prevenir las caries. Es una manera segura de proteger los dientes de su hijo. Este tratamiento funciona porque el fluoruro se combina con cristales del esmalte dental para fortalecer los molares. Cuando el esmalte dental contiene fluoruro es más difícil que las bacterias causen caries.

Antes de aplicar el fluoruro, el dentista se asegurará de que los molares de su hijo estén limpios. Luego, le aplicará fluoruro en todos los molares. El fluoruro se seca y deja una fina película sobre los molares. El dentista puede aplicar tratamientos con fluoruro por lo menos 2 veces al año.

## Atención dental para adultos

TennCare ha ampliado los beneficios dentales para los miembros adultos de TennCare Medicaid, a partir del 1 de enero de 2023. Ahora puede ver al dentista sin costo alguno para usted. Sus beneficios dentales son administrados por DentaQuest. DentaQuest le enviará una carta sobre sus nuevos beneficios. Si tiene preguntas sobre la cobertura dental y dónde encontrar un dentista, visite [tn.gov/tenncare/members-applicants/dental-services](https://tn.gov/tenncare/members-applicants/dental-services).



**Haga su cita.** Para buscar un dentista para su hijo, llame a DentaQuest al **1-855-418-1622**, TTY **1-800-466-7566**. O visite [dentaquest.com](https://dentaquest.com).

## Atención primaria

# Tome las riendas

Prepararse para la consulta con su proveedor puede ayudarle a aprovecharla al máximo. También es importante que su proveedor sepa acerca de todos los demás doctores que lo atiendan. Aquí hay cuatro maneras de hacerse cargo de su salud:

- 1. Piense en lo que quiere obtener de la consulta antes de acudir.** Concéntrese en las 3 cosas más importantes con las que necesite ayuda.
- 2. Informe a su proveedor de cualquier medicamento o vitaminas que tome.** Lleve

una lista escrita. O lleve las medicinas en sí. Mencione quién se las recetó.

- 3. Dígale a su proveedor si lo atienden otros proveedores.** Incluya a los proveedores de salud conductual. Lleve copias de los resultados de pruebas o planes de tratamiento de otros proveedores.
- 4. Si estuvo en el hospital o en la sala de emergencias, vaya a su proveedor lo antes posible después de que llegue a casa.** Muéstrole sus instrucciones de alta. El seguimiento adecuado puede evitar otra hospitalización o consulta en la sala de emergencias.

## Recursos para la salud

# Conserve la salud

## Programas para ayudarle a manejar su salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a conservar la salud. También contamos con servicios para ayudar a manejar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención médica. Son parte de nuestro programa de salud de la población. Pueden incluir:

- Educación y recordatorios de salud
- Apoyo y educación durante la maternidad
- Apoyo para los trastornos por uso indebido de sustancias
- Programas para ayudarle con necesidades médicas complejas (los administradores de cuidados colaboran con su proveedor y otras agencias externas).

Estos programas son voluntarios. Se le ofrecen sin costo alguno para usted. Usted puede salirse de un programa en cualquier momento.



**Obtenga más información.** Puede encontrar más información sobre nuestros programas y servicios en [myuhc.com/communityplan/healthwellness](https://myuhc.com/communityplan/healthwellness).

Si quiere recomendar a alguien para nuestro programa de administración de cuidados, llame gratis a Servicios para Miembros al número indicado en la página 8.



La vida diaria

# Adquiera salud y consérvela

## 5 cosas que puede hacer para desempeñar un papel activo en su salud

Hay varias maneras de hacerse cargo y desempeñar un papel activo en su salud. Estas 5 cosas pueden ayudarle a adquirir salud y conservarla. Son medidas preventivas que puede tomar para mejorar su salud en general.

- 1. Concéntrese en lo que come y en el ejercicio.** Piense en lo que come. Elija alimentos saludables. En combinación con una rutina regular de ejercicios con esto emprenderá hacia un estilo de vida saludable.
- 2. Vaya al doctor.** No deje que se le pase una cita. Asegúrese de ir a su doctor cada año para un chequeo médico anual. Hágase cargo y hágale preguntas a su doctor. ¡El saber es poder!
- 3. Averigüe.** Sepa sobre su salud. Investigue los medicamentos que esté tomando y cualquier enfermedad crónica que pueda tener. Conozca sus antecedentes médicos familiares.
- 4. Deje de usar tabaco.** Dejar los productos de tabaco contribuirá en gran medida a mejorar su salud. También ayuda a prevenir enfermedades crónicas en el futuro.
- 5. Hágase evaluaciones.** La detección temprana es una de las mejores maneras de prevenir que una enfermedad crónica empeore. Vaya a su doctor para que le haga las evaluaciones siempre que sea posible, cuando se recomiende y cuando sea requerido.



Al seguir estas guías, puede hacerse cargo y desempeñar un papel activo en su salud.



**¿Ya le toca un chequeo?** Si ya le toca ir al doctor, haga su cita hoy mismo. Si necesita ayuda para buscar un proveedor de atención primaria o para hacer una cita, podemos ayudarle. Llame gratis a Servicios para Miembros al número indicado en la página 8.

## Renueve su cobertura

¿Es miembro de TennCare o CoverKids? Las renovaciones comenzarán pronto. No se arriesgue a un periodo sin seguro médico. ¡Verifique su información de contacto hoy! Es más rápido en línea usando **TennCareConnect.TN.gov**, pero también puede llamar al **855-259-0701** o usar la aplicación TennCare Connect en Apple Store o Google Play.

# Estamos aquí para usted

## Recursos de UnitedHealthcare

Servicios para miembros  
**1-800-690-1606**, TTY 711  
Busque un proveedor, haga preguntas sobre beneficios o reciba ayuda para hacer una cita, en cualquier idioma.

## Nuestra página web [myuhc.com/communityplan](https://myuhc.com/communityplan)

Consulte el directorio de proveedores en línea. Descargue una copia del manual para miembros. Lea este boletín para miembros en línea en inglés o en español. Obtenga un formulario de queja por discriminación.

## NurseLine (Línea de enfermería) **1-800-690-1606**, TTY 711

NurseLine atiende gratis por teléfono las 24 horas, todos los días. Le contestará un enfermero que le puede ayudar con problemas de salud.

## Transporte

Como miembro, puede tener transporte que no sea de emergencia desde y hacia sus consultas de atención médica. Esto incluye idas al doctor, a la farmacia y a otros servicios cubiertos por TennCare. Para pedir su próximo transporte, llame al **1-866-405-0238**.

Healthy First Steps®  
**1-800-599-5985**, TTY 711  
[uhchealthyfirststeps.com](https://uhchealthyfirststeps.com)  
Reciba apoyo durante todo su embarazo.

## Recursos de TennCare

DentaQuest  
**1-855-418-1622**  
[dentaquest.com](https://dentaquest.com)  
DentaQuest proporciona atención dental para los miembros menores de 21 años de edad.

Oficina de Cumplimiento de los Derechos Civiles  
[tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html](https://tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html)  
Para reportar una posible discriminación.

TennCare  
**1-800-342-3145**,  
TTY **1-877-779-3103**

Aprenda más acerca de TennCare.

Programa de Representación de TennCare  
**1-800-758-1638**,  
TTY **1-877-779-3103**

Representación gratuita para los miembros de TennCare para ayudar a comprender su plan y recibir tratamiento.

TennCare Connect  
**1-855-259-0701**  
Reciba ayuda con TennCare o reporte cambios.

Denuncie el fraude y el abuso  
Para denunciar el fraude o el abuso a la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG), llame gratis al **1-800-433-3982**. O visite [tn.gov/tenncare](https://tn.gov/tenncare) y haga

clic en “Report TennCare Fraud” (Detener el fraude en TennCare). Para reportar el fraude o el maltrato de un paciente por parte de un proveedor a la División de Control de Fraude Médico (Medicaid Fraud Control Division, MFCD), llame gratis al **1-800-433-5454**.

## Recursos comunitarios

Red de Tennessee para la Prevención de Suicidios  
**1-800-273-TALK**  
**(1-800-273-8255)**  
[tspn.org](https://tspn.org)

Hable con un asesor en prevención del suicidio.

Línea estatal de Tennessee para momentos de crisis las 24/7

**1-855-CRISIS-1**  
**(1-855-274-7471)**

Reciba atención inmediata en caso de una emergencia de salud conductual.

Línea de Tennessee para dejar el tabaco  
**1-800-784-8669**

[tnquitline.org](https://tnquitline.org)  
**1-877-448-7848**

Reciba ayuda gratuita en inglés o en español para dejar el tabaco. Se ofrece ayuda especial para las mujeres embarazadas.





### Spanish/Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-690-1606**, TTY **711**.

### Kurdish/کوردی

خزمهتگوزاری یهکانی یارمهتی زمان، بهخۆرای، بۆ تۆ دهست بههرکراوه. پهیوهندی بکه به ئاگاداری: ئهگهر به زمان ی کوردی قسه دهکهیت، **1-800-690-1606** (TTY 711).

Do you need help with your health care, talking with us, or reading what we send you? Call us for free at **1-800-690-1606**, TTY **711**.

We obey federal and state civil rights laws. We do not treat people in a different way because of their race, color, birth place, language, age, disability, religion, or sex. Do you think we did not help you or treated you differently? Then call UnitedHealthcare Community Plan at **1-800-690-1606** or TennCare **1-855-857-1673**, TTY **711** for free.

### English:

To report fraud or abuse to the Office of Inspector General (OIG) you can call toll-free 1-800-433-3982 or go online to <https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html>. To report provider fraud or patient abuse to the Tennessee Bureau of Investigation's Medicaid Fraud Control Unit (MFCU), call toll-free 1-800-433-5454.

### Spanish/Español:

Para reportar fraude o abuso a la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) nos puede llamar gratis al 1-800-433-3982. O visítenos en línea en <https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html>. Para reportar fraude o maltrato de un paciente por parte de un proveedor a la Unidad de Control de Fraude Médico de la Oficina de Investigación de Tennessee (Tennessee Bureau of Investigation's Medicaid Fraud Control Unit, TBI MFCU), llame gratis al 1-800-433-5454.