



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.



¿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 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 le corresponden copagos por las recetas.



Busque. Encuentre información sobre sus beneficios de

medicamentos en 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.

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.

istock.com/damircudic

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.

¿Sabía que...?

Puede llamar a NurseLine (Línea de enfermería) para obtener asesoramiento médico por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El número de teléfono aparece en el rincón de recursos de la página 6 de este boletín.

Para encontrar un nuevo proveedor o buscar centros de atención de urgencias cerca de usted, visite connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state. 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.

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. 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/Ricofranz

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).

1-877-743-8731, 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 médico por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).

1-877-370-4009, 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 una atención oportuna prenatal y del bienestar del bebé (llamada gratuita).

1-800-599-5985, TTY 711

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

Integridad del programa de Medicaid:

Informe al estado si tiene sospechas de fraude o abuso por parte de proveedores o miembros.

601-359-3615

Línea interna directa para la denuncia de casos de fraude y abuso: Llame si sospecha de alguien por algún fraude.

1-866-242-7727, TTY 711

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**. Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en salud, visite **unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html**.



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

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, género, identidad de género, 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 7:30 a.m. a 5:30 p.m. CT de lunes a viernes (y de 7:30 a.m. a 8 p.m. CT los miércoles). También estamos disponibles de 8 a.m. a 5 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 7:30 a.m. a 5:30 p.m. CT de lunes a viernes (y de 7:30 a.m. a 8 p.m. CT los miércoles). También estamos disponibles de 8 a.m. a 5 p.m. CT el primer sábado y domingo de cada mes.