



# 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.



istock.com/damircudic

## 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.

## ¿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](https://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](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/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).

#### STAR y CHIP:

**1-888-887-9003, TTY 711**

#### STAR Kids:

**1-877-597-7799, TTY 711**

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

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

#### STAR:

**1-800-535-6714, TTY 711**

#### CHIP:

**1-800-850-1267, TTY 711**

#### STAR Kids:

**1-844-222-7326, TTY 711**

**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](http://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](http://liveandworkwell.com)**

### Coordinación de servicios de

**STAR Kids:** Reciba ayuda para las necesidades especiales de los miembros de STAR Kids (llamada gratuita).

**1-877-352-7798, 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](http://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](http://unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html)**.



iStock.com/stockfour



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 gratis a Servicios para Miembros al **1-877-597-7799**, TTY **711**, de 8 a.m. a 5 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, materiales en letra grande, ayudas y servicios auxiliares, y materiales en formatos alternativos, a su solicitud. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame gratis a Servicios para Miembros al **1-877-597-7799**, TTY **711**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Spanish	Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a que se comuniquen con nosotros. Por ejemplo, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, usted puede pedir un intérprete. Para pedir ayuda, llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de ID.
Vietnamese	Chúng tôi cung cấp nhiều dịch vụ miễn phí để giúp quý vị liên lạc với chúng tôi. Thí dụ như thư viết bằng những ngôn ngữ khác hoặc in với khổ chữ lớn. Hoặc, quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên giúp quý vị. Để được giúp đỡ, xin quý vị vui lòng gọi số điện thoại miễn phí dành cho hội viên ghi trên thẻ ID hội viên của quý vị.
Chinese	我們提供免費服務幫助您與我們溝通。例如，其他語言版本或大字體信函。或者，您可要求口譯員。如欲要求協助，請撥打會員卡上所列的免付費會員電話。
Korean	저희는 귀하가 의사소통을 할 수 있도록 도와드리기 위해 무료 서비스를 제공합니다. 예를 들면, 다른 언어 또는 대형 활자로 작성된 서신과 같은 것입니다. 또한 귀하는 통역사를 요청할 수 있습니다. 도움이 필요하신 경우, 귀하의 신분증 카드에 기재된 무료 회원 전화번호로 문의하십시오.
Arabic	نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا، مثل الخطابات باللغات الأخرى، أو الطباعة بأحرف كبيرة، أو يمكنك طلب مترجم فوري. لطلب المساعدة، برجاء الاتصال برقم الهاتف المجاني المُدرج على بطاقة هويتك.
Urdu	ہم سے بات چیت کے لئے ہم مفت میں خدمات دستیاب کراتے ہیں۔ جیسے دوسری زبانوں میں حروف یا بڑے پرنٹ، یا آپ مترجم کی خدمات حاصل کرسکتے ہیں۔ مدد طلب کرنے کے لئے برائے کرم آپ کے آئی ڈی میں درج شدہ ممبر کے ٹال فری نمبر پر کال کریں۔
Tagalog	Nagbibigay kami ng mga libheng serbisyo upang maatungan kang makipag-ugnayan sa amin. Gaya ng mga liham na nakasulat sa iba pang wika o sa malalaking titik. Maari ka rin humiling ng tagasaling-wika. Upang humingi ng tulong, tumawag sa toll-free na numero ng telepono para sa miyembro na nakalista sa iyong ID card.
French	Nous proposons des services gratuits pour vous aider à communiquer avec nous, notamment des lettres dans d'autres langues ou en gros caractères. Vous pouvez aussi demander l'aide d'un interprète. Pour demander de l'aide, veuillez appeler le numéro de téléphone sans frais imprimé sur votre carte d'affilié.



Hindi	हमारे साथ संपर्क करने के लिए हम आपको मुफ्त सेवाएं उपलब्ध करवाते हैं। जैसे कि, दूसरी भाषाओं में पत्र या बड़े प्रिंट। या, आप एक व्याख्याकार के लिए निवेदन कर सकते हैं। मदद मांगने के लिए, कृपया अपने पहचान-पत्र की सूची में दिए गए टोल फ्री सदस्य फोन नंबर पर कॉल करें।
Persian	ما خدمات رایگانی را برای به کمک به شما در برقراری ارتباط با ما ارائه می کنیم. از قبیل نامه ها به سایر زبان ها یا چاپ درشت. یا می توانید برای مترجم شفاهی درخواست کنید. جهت درخواست برای کمک و راهنمایی، لطفاً با شماره تلفن رایگانی که بر روی کارت شناسایی شما قید شده تماس بگیرید.
German	Um Ihnen die Kommunikation mit uns zu erleichtern, stellen wir Ihnen kostenlose Dienste zur Verfügung. Hierzu zählen u. a. Schreiben in anderen Sprachen oder Großdruck und die Möglichkeit, einen Dolmetscher anzufordern. Bitte wenden Sie sich für Unterstützung an die gebührenfreie Rufnummer auf Ihrem Mitgliedsausweis.
Gujarati	અમારી સાથે માહિતીનું આદાન પ્રદાન કરવા માટે તમને મદદ કરવા માટે અમે નિ:શુલ્ક સેવાઓ પૂરી પાડીએ છીએ. જેવી કે અન્ય ભાષાઓમાં પત્રો કે મોટું છાપકામ. અથવા તમે એક દુભાષિયાની માંગ કરી શકો છો. મદદ માંગવા માટે, તમારા આઈડી કાર્ડ ઉપર નોંધવામાં આવેલા સભ્ય ટોલ ફ્રી ફોન નંબરને કોલ કરવા વિનંતી.
Russian	Мы предоставляем бесплатные услуги перевода для того чтобы помочь вам свободно общаться с нами. Например, мы переводим письма на другие языки или предоставляем информацию, напечатанную крупным шрифтом. Либо вы можете подать запрос о предоставлении вам услуг устного переводчика. Для того чтобы обратиться за помощью, вам необходимо позвонить по бесплатному для участников номеру, указанному на вашей идентификационной карте.
Japanese	お客様のコミュニケーションをお手伝いする無料のサービスをご用意しています。これには他の言語や大きな文字での書簡などが含まれ、通訳もご利用いただけます。サービスやお手伝いをご希望の方は、IDカードに記載されているメンバー用フリーダイヤルにお電話ください。
Laotian	ພວກເຮົາມີການບໍລິການຊ່ວຍໃຫ້ທ່ານຕິດຕໍ່ກັບພວກເຮົາເຊັ່ນ, ຈົດໝາຍໃນພາສາອື່ນ ຫຼື ການພິມຂະໜາດໃຫຍ່ ຫຼື ທ່ານສາມາດຮ້ອງຂໍໃຫ້ມີນາຍພາສາ. ຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາເບີໂທລະ ສັບຂອງສະມາຊິກໂທຟຣີທີ່ລະບຸໄວ້ໃນບັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ.