



Health Talk

Su viaje hacia una mejor salud



istock.com/Callie Lipkin

Primavera 2023

Turn over for English!

United
Healthcare
Community Plan

Necesidades de comunicación

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 número telefónico que aparece en la página 8.

Pautas de atención

La mejor atención

Herramientas para mejorar la salud

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

Las pautas 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 vacunas. Para obtener más información, visite uhcprovider.com/cpg.





iStock.com/freemixer

Equidad en salud

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. Esta información y otros datos personales 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. Esto nos ayuda a satisfacer sus necesidades de atención médica.

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

- Encontrar brechas 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 idioma(s) habla usted

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

Beneficios del plan

Cuidamos de usted

Queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesita cuando la necesita. Si necesita ayuda para llegar al consultorio de su proveedor, podemos ayudarle. Llame a Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en la página 8 para obtener más información.

Si necesita consultar a un proveedor de inmediato, puede recibir atención fuera del horario laboral en los centros de atención de urgencias. También tenemos NurseLine, una línea de enfermería, a la que puede llamar en cualquier momento — 24 horas al día, 7 días a la semana. También hay visitas virtuales disponibles.

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 utilice la aplicación de UnitedHealthcare.



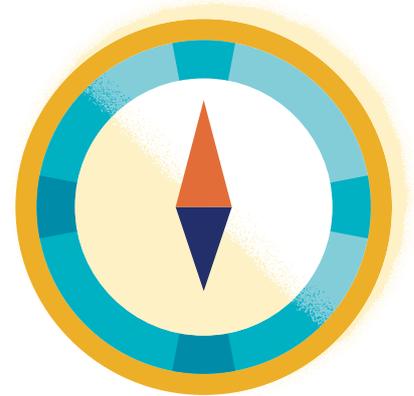
istock.com/Koh Sze Kiat

Manual para miembros

Todo sobre su plan médico

¿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
- Sus beneficios y los servicios que tiene
- 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 traducción
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren
- Cómo denunciar fraudes y abusos



Consígalo todo. Puede leer el Manual para miembros en línea en myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg.

O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8 para solicitar una copia.

Objetivos del plan de salud

Calidad superior

Queremos lo mejor para usted

UnitedHealthcare Community Plan tiene un programa para mejorar la calidad. Está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y servicios médicos. Cada año nos fijamos objetivos. Luego medimos hasta qué punto los cumplimos.

Algunos de nuestros objetivos se centran en mejorar el número de servicios que reciben las mujeres embarazadas y los niños. Entre ellos figuran las visitas posparto, las pruebas de detección de plomo y las inmunizaciones. Otros objetivos se centran en garantizar que las personas con determinadas enfermedades, como la diabetes, se sometan a las pruebas necesarias para controlar su estado. Nos dirigimos a nuestros miembros para animarlos a obtener estos y otros servicios. Lo hacemos porque les ayuda a mantenerse sanos y a controlar sus dolencias.

También realizamos encuestas a nuestros miembros cada año. Queremos saber ver qué opinan de nuestro plan de salud. Utilizamos sus comentarios para mejorar los servicios que prestamos.

¿Desea obtener más información sobre nuestro programa para mejorar la calidad y sus resultados? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la página 8.



iStock.com/stefanamer



Administración de la utilización

La atención adecuada

La administración de la utilización (UM) le ayuda a asegurarse de que reciba la atención y los servicios adecuados cuando los necesita. Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita. En ellos se compara la atención y los servicios que solicita su proveedor con las pautas de práctica clínica. También se compara lo que se solicita con los beneficios que tiene.

Si la atención no está cubierta por sus beneficios, es posible que sea denegada. También puede denegarse cuando no cumple las pautas de la práctica clínica. 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.

Si tiene alguna duda, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la página 8. Los servicios de TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.

Ayuda con el idioma

Necesidades de comunicación

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 número que aparece en la Página 8.

ကျွန်ုပ်တို့နှင့် ဆက်သွယ်ပြောဆိုနိုင်ရန်အတွက် သင့်အား အခမဲ့ ဝန်ဆောင်မှုများ စီစဉ်ပေးလျက်ရှိပါသည်။ အချက်အလက်များကို အင်္ဂလိပ်ဘာသာဖြင့် မဟုတ်ဘဲ အခြားဘာသာစကားများဖြင့်ဖြစ်စေ၊ စာလုံးကြီးကြီးဖြင့် ပုံနှိပ်၍ဖြစ်စေ သင့်ကို ပို့ပေးနိုင်ပါသည်။ သင့်အနေဖြင့် စကားပြန်တစ်ဦးကိုလည်း တောင်းဆိုနိုင်ပါသည်။ အကူအညီ တောင်းဆိုရန်အတွက် အခမဲ့ ဖုန်းခေါ်ဆိုနိုင်သော စာမျက်နှာ ၈ ရှိ အဖွဲ့ဝင် ဝန်ဆောင်မှုဌာန၏ ဖုန်းနံပါတ်ထံ ဖုန်းခေါ်ပေးပါ။

我们提供免费的语言服务，帮助您与我们沟通。我们可以用英语之外的其他语言向您发送信息，也可以将字体调大。您可以申请一位译员。如寻求帮助，请拨打第 8 页列出的免费电话，联系会员服务部。

我們提供免費服務，協助您與我們溝通。我們可以寄送英文以外的其他語言資訊或提供大字體。您可以要求安排口譯員。如需協助，請撥打列於第 8 頁的會員服務部免費電話。

Peb muab kev pab dawb los pab kom koj sib tham nrog peb tau. Peb tuaj yeem xa cov ntaub ntawv ua lwm hom lus uas tsis yog lus As Kiv los sis muab nws luam tawm kom loj tuaj rau koj tau. Koj tuaj yeem thov ib tug kws txhais lus. Yuav thov kev pab, thov hu rau Feem Pab Cuam Tswv Cuab tus xov tooj hu dawb uas nyob Phab 8.

ພວກເຮົາໃຫ້ບໍລິການຟຣີເພື່ອຊ່ວຍທ່ານສື່ສານກັບພວກເຮົາ. ພວກເຮົາສາມາດສົ່ງຂໍ້ມູນໃຫ້ທ່ານເປັນພາສາອື່ນທີ່ບໍ່ແມ່ນພາສາອັງກິດ ຫຼື ເປັນຕົວພິມໃຫຍ່. ທ່ານສາມາດຂໍຜູ້ແປພາສາໄດ້. ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາເບີໂທຟຣີຂອງຝ່າຍບໍລິການສະມາຊິກທີ່ຢູ່ໜ້າທີ 8.

ي ف ك ت د ع ا س م ل ة ي ن ا ج م ت ا م د خ م د ق ن
ت ا م ل و ل ع م ل ا س ر ا ا ن ن ك م ي . ا ن ع م ل ص ا و ت ل ل
ط خ ب و ا ة ي ز ي ل ج ن ا ل ا ل غ ل ل ر ي غ ت ا غ ل ب ك
ي ر و ف م ج ر ت م ب ل ط ك ن ك م ي . ر ي ب ك ي ع ا ب ط
م ق ر ل ا ب ل ا ص ت ا ل ا ي ج ر ي . ة د ع ا س م ل ا ب ل ط ل
ف ت ا ه ل ا م ق ر ي ل ع ا ض ا ل ا ت ا م د خ ل ي ن ا ج م ل ا
ة ح ف ص ل ا ي ف د و ج و م ل ا 8.

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 the phone number on Page 8.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ miễn phí nhằm giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin bằng các ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh hoặc bằng chữ in lớn. Quý vị có thể yêu cầu cung cấp dịch vụ phiên dịch viên. Để yêu cầu trợ giúp, hãy gọi điện cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại trên Trang 8.

Waxaan bixinaa adeegyo bilaash ah si aan kaaga caawino inaad nala soo xiriirto. Waxaan kuugu soo gudbin karnaa macluumaad luuqado aan Ingiriis aheyn ama daabacaada farta waweyn. Waxaad dalban kartaa turjubaan. Si aad u dalbato caawin, fadlan ka soo wac khadka bilaashka ah ee Adeegyada Xubinta taleefon lambarka ku qoran Bogga 8-aad.

Visita de bienestar

5 consejos para aprovechar al máximo sus visitas de atención médica

¿Tiene una consulta médica próximamente? Aquí hay cinco cosas que debe tener en cuenta.

1. Encuentre un proveedor adecuado para usted

¿Su proveedor ofrece citas en horarios que se ajustan a su agenda? ¿Le resulta fácil llegar a su consultorio? ¿Habla su idioma? Si necesita ayuda para encontrar un proveedor, llame a Servicios para Miembros al número que aparece en la página 8. Estaremos encantados de ayudarlo.

Es habitual que programar una consulta de rutina o con un especialista tarde hasta 4 semanas. Si está enfermo, deberían ser menos de 72 horas. Los centros de urgencias están disponibles para atenderlo de inmediato cuando su médico de atención primaria (primary care provider, PCP) no pueda hacerlo rápidamente. Vaya a la sala de emergencias solo cuando tenga una emergencia real que ponga en peligro la vida.

2. Prepárese para la consulta

Antes de ir:

- Haga una lista de los medicamentos que toma y las dosis.
- Reúna los informes de consultas previas a proveedores, incluyendo cualquiera que haya tenido en un hospital o centro de urgencias. Incluya los resúmenes de otros proveedores si los tiene.
- Haga una lista de las preguntas que quiera hacer.
- Lleve su tarjeta del seguro e identificación a la cita.

3. Comparta su información durante la consulta

Cuando llegue a la consulta, llene los formularios necesarios. También comparta la información que usted recopiló anteriormente. Responda a todas las preguntas de forma abierta y honesta. Esto ayudará a su proveedor a entender sus necesidades de atención médica.

4. Obtenga respuestas y haga planes para el futuro

A veces la atención médica puede ser confusa. Si hay algo que no entienda, siempre puede pedir a su proveedor que se lo explique de otra manera. Mientras está en la cita:

- Haga preguntas. Escriba las respuestas para que sean más fáciles de recordar.
- Si no está de acuerdo con las recomendaciones de su proveedor, puede decirlo. Hable de sus preocupaciones. Pregunte si hay otras opciones.
- Pida un resumen de la consulta. Este es un registro impreso con detalles sobre la consulta y las recomendaciones del proveedor.
- Si su proveedor le recomienda una consulta de seguimiento, pida la cita antes de salir del consultorio.
- Si le ordenan pruebas especiales, pregunte a su proveedor si necesita una autorización previa (una aprobación del seguro).

5. Siga las recomendaciones de su proveedor después de la consulta

Después de la consulta, haga una cita para los análisis de laboratorio u otras pruebas que le hayan ordenado. Llame a Servicios para miembros si necesita ayuda para programar una prueba o no está seguro si necesita autorización previa. Recuerde también que debe tomar los medicamentos según las indicaciones. Puede utilizar su beneficio de farmacia por correo (programa de suministro al por menor para 90 días) para que le envíen muchos de sus medicamentos.



Estamos aquí para ayudar. Es importante tener un proveedor habitual que lo ayude a hacerse cargo de su salud. Si no tiene un proveedor o quiere ver a uno diferente, llame a Servicios para miembros al número que aparece en la página 8.

Atención primaria

Hágase cargo

Prepararse para la consulta con su proveedor puede ayudarlo a sacar el máximo provecho. Igualmente, puede asegurarse de que su proveedor tenga conocimiento de toda la atención médica que usted recibe. Aquí le sugerimos cuatro formas de hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Concéntrese en las tres cuestiones principales con las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor cuáles 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 salud 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 la ER.

Herramientas para la salud

Manténgase sano

Programas de ayuda para la administración de la salud

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

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

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen sin costo alguno para usted. Puede elegir discontinuar cualquier programa en cualquier momento.



Conozca más. Puede encontrar más información sobre nuestros programas y servicios en myuhc.com/communityplan/healthwellness. Si quiere una remisión a nuestro programa de administración de atención médica, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece en la Página 8.



istock.com/Nattakorn Maneera

Recursos para miembros

Estamos aquí para usted

Queremos que le sea lo más fácil posible aprovechar al máximo su plan médico. Como miembro, usted tiene numerosos servicios y beneficios a su disposición.

Servicios para miembros: Obtenga ayuda con sus preguntas y preocupaciones. Encuentre un proveedor o centro médico de urgencias, pregunte por sus beneficios u obtenga ayuda para programar una cita en cualquier idioma (llamada gratuita).

1-800-504-9660, TTY 711

Nuestro sitio web: Nuestro sitio web guarda toda su información médica en un solo lugar. Puede encontrar un proveedor, consultar sus beneficios o su tarjeta de identificación de miembro, dondequiera que se encuentre.

myuhc.com/communityplan

Aplicación de UnitedHealthcare: Acceda a la información de su plan de salud dondequiera que esté. Consulte su cobertura y beneficios. Encuentre proveedores cercanos dentro de la red. Consulte su tarjeta de identificación de miembro, obtenga indicaciones para llegar al consultorio de su proveedor y mucho más.

Descárguela desde la App Store o Google Play

NurseLine: Obtenga asesoramiento médico por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).

1-866-827-0806, TTY 711

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

1-866-784-8454, TTY 711

quitnow.net

Administración de cuidados: Este programa es para miembros con enfermedades crónicas y necesidades complejas. Puede recibir llamadas telefónicas, consultas a domicilio, educación en salud, remisiones a recursos de la comunidad, recordatorios de citas, asistencia con el transporte y más (llamada gratuita).

1-800-980-5192, TTY 711



istock.com/vernonwiley

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

liveandworkwell.com

Assurance Wireless: Obtenga datos de alta velocidad, minutos y mensajes de texto ilimitados cada mes. Además, un teléfono inteligente Android sin costo alguno para usted.

assurancewireless.com/partner/buhc

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

1-800-599-5985, TTY 711

uhchealthyfirststeps.com

Sanvello: Esta aplicación de salud y bienestar cuenta con recursos como viajes guiados, herramientas de adaptación y apoyo comunitario. Descargue la aplicación. Cree una cuenta. Elija “upgrade through insurance” (actualización a través del seguro). Busque y seleccione UnitedHealthcare. Introduzca los datos de su tarjeta de identificación de miembro.

sanvello.com

Pase a lo digital: Suscríbase al correo electrónico, mensajes de texto y archivos digitales para recibir más rápidamente su información médica.

myuhc.com/communityplan/preference



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 **1-800-504-9660**, TTY **711**. Se encuentran disponibles representantes de 7 a.m. a 7 p.m. CT de lunes a viernes.

Usted también puede presentar una queja dentro de 180 días 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, intérpretes calificados de lenguaje de señas, materiales escritos en letra grande, formatos de audio, electrónico u otros o cartas en otros idiomas. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame al **1-800-504-9660**, TTY **711**. Se encuentran disponibles representantes de 7 a.m. a 7 p.m. CT de lunes a viernes.