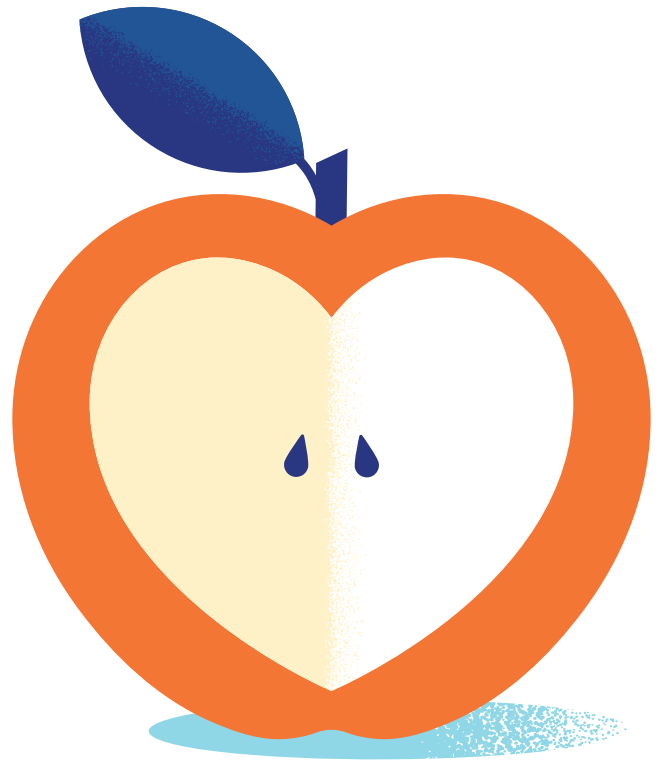




Indiana – Julio de 2024

# Aproveche al máximo su plan de salud

Guía de inicio



United  
Healthcare  
Community Plan



Indiana PathWays for Aging



# Fácil para usted. Esa es nuestra promesa.

Gracias por unirse a UnitedHealthcare Community Plan y al programa Indiana PathWays for Aging (PathWays). Somos su plan de salud. Trabajamos con usted y su médico para comprender sus necesidades de atención de la salud.

Nos aseguramos de que reciba la atención más adecuada en función de sus necesidades personales y le ayudamos a gestionar su atención de la salud. Queremos asegurarnos de que tenga toda la información que necesita para sentirse apoyado para que viva la vida a su manera. Esta guía le explicará los pasos importantes para comenzar.

PathWays es un programa de cobertura de salud de Indiana para sus habitantes de 60 años de edad o más que sean elegibles para Medicaid. De acuerdo con las investigaciones, la mayoría de los adultos mayores, el 75% o más, desean envejecer en su hogar y en sus comunidades. PathWays hace posible que los habitantes de Indiana envejezcan a su manera. Una residencia de ancianos podría ser la opción correcta para algunas personas. PathWays ofrece más opciones que permiten a las personas obtener el nivel de atención de los centros de enfermería en el hogar o en un entorno comunitario, mientras viven de manera independiente.



## **Evaluación de las necesidades de salud**

Los miembros nuevos del programa Indiana PathWays for Aging y UnitedHealthcare deben completar una evaluación de las necesidades de salud. Si la completa durante los primeros 30 días con nosotros, obtendrá una recompensa. Elija cualquier artículo de nuestro Catálogo de recompensas para miembros.

Alguien se pondrá en contacto con usted muy pronto. También puede llamarnos al **1-800-832-4643** para comenzar. Los usuarios de TTY pueden marcar **711**.

## Manual para miembros

Puede obtener el Manual para miembros en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Puede descargarlo en su computadora, computadora portátil o tableta. También se lo podemos enviar por correo electrónico o correo postal. Su Manual para miembros abarca muchos temas, entre ellos los siguientes:

- Sus beneficios y cobertura (médica, de salud conductual, dental, farmacéutica, oftalmológica)
- Programas y servicios gratuitos que ofrecemos
- Recursos para miembros
- Seguridad en el lugar donde reside
- Ayuda con las necesidades no médicas
- Información compartida con UnitedHealthcare
- Administración de los beneficios de Medicare y Medicaid
- Redeterminación
- Derechos y responsabilidades de los miembros
- Apelaciones y quejas formales
- Obtención de información en otros formatos

## Búsqueda de proveedores

Todos los miembros de PathWays tienen un proveedor médico primario (Primary Medical Provider, PMP). Su proveedor médico primario trabajará con usted y será su contacto principal a la hora de tomar decisiones sobre la salud. Su proveedor médico primario también le referirá y le ayudará con las autorizaciones previas (prior authorization, PA) para los servicios que no siempre están cubiertos por Medicaid. Informe a su proveedor médico primario sobre todos los demás proveedores que consulte.

Si ya tiene un médico u otro proveedor médico primario o especializado, debe asegurarse de que su proveedor forme parte de la red de proveedores de UnitedHealthcare Community Plan. Si no tiene un proveedor médico primario, podemos trabajar con usted para que elija uno. Si no elige uno, nosotros le asignaremos un proveedor médico primario. Puede elegir un proveedor médico primario nuevo en cualquier momento.

Encontrar un proveedor es fácil. Ofrecemos herramientas y apoyo para que pueda encontrar lo siguiente:

- Profesionales de la salud mental
- Especialistas
- Dentistas
- Proveedores de servicios de audición
- Oftalmólogos
- Lugares como hospitales, farmacias y laboratorios

Para obtener apoyo personal, llámenos al **1-800-832-4643**. Los usuarios de TTY pueden marcar **711**. Podemos encontrar o cambiar un proveedor médico primario u otro proveedor. Podemos ayudarle a acceder a nuestro sitio web para que pueda elegir un proveedor. Podemos enviarle por correo electrónico una lista de las opciones de proveedores. También podemos enviarle una lista por correo postal.





¿Necesita más ayuda? Llame al **1-800-832-4643**, TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este, de lunes a viernes. Servicios para Miembros puede responder preguntas sobre su cobertura, ayudarle a encontrar un médico o ayudarle con una cita.

## Comuníquese con nosotros

Cuenta con un punto de contacto principal en UnitedHealthcare. Ese es su coordinador de atención médica. Alguien se pondrá en contacto con usted muy pronto. También puede llamarnos al **1-800-832-4643** para comenzar. Los usuarios de TTY pueden marcar **711**.

Su coordinador de atención le escucha. Su prioridad es brindarle tranquilidad. Le brindará apoyo para que viva la vida a su manera. Le compartirá opciones sobre programas y servicios que usted elija. Podemos realizar lo siguiente:

- Recopilar información que nos ayuden a comprender cómo desea trabajar con nosotros
- Recopilar su evaluación de necesidades de salud y otras evaluaciones
- Brindarle apoyo para que viva de la forma más independiente posible, durante el mayor tiempo posible
- Compartir opciones que aborden necesidades como seguridad personal, alimentos, teléfono, medicamentos, transporte, vivienda, ropa, trabajo, voluntariado o finanzas
- Ayudarle a obtener la atención de la salud necesaria y apoyo adicional cuando lo necesite
- Proporcionar apoyo a los amigos y familiares que le asisten
- Ayudarle a coordinar los servicios prestados a través de una exención u otra cobertura de salud, como Medicare



## Directrices anticipadas

Las directrices anticipadas son instrucciones que usted proporciona sobre su atención médica futura en caso de que en algún momento no pueda hablar o tomar decisiones por su cuenta. Contar con una directriz anticipada no le quitará el derecho a decidir sobre sus opciones actuales de atención de la salud. Las directrices anticipadas también le permite designar a una persona para que tome decisiones sobre su atención de la salud. Ayudan a su familia y a su médico a comprender lo que desea. Con directrices anticipadas, puede hacer lo siguiente:

- Informarle a su médico si desea o no que se utilicen máquinas de soporte vital
- Informar a su médico si desea ser donante de órganos
- Dar permiso a otra persona para que decida si usted se someterá o no a tratamientos médicos

Solo se utilizan directrices anticipadas si no puede hablar por su cuenta. No le quita el derecho a tomar una decisión diferente si más adelante es capaz de hablar por su cuenta. Usted puede preparar una directriz anticipada de las siguientes maneras:

- Hable con su médico y su familia
- Elija a alguien para que hable o decida por usted; esta persona se conoce como representante de atención de la salud
- Cree un poder notarial o testamento en vida

### Tipos de directrices anticipadas reconocidas en Indiana

- Donación de órganos y tejidos
- Representante de atención de la salud
- Declaración de testamento en vida o declaración de procedimientos que prolongan la vida
- Directrices anticipadas psiquiátricas
- Declaración de no reanimar fuera del hospital y órdenes del médico con respecto al alcance del tratamiento (Physician Orders for Scope of Treatment, POST)
- Poder notarial

Para obtener más información sobre las directrices anticipadas y para encontrar formularios disponibles, visite el Centro de recursos de calidad de la atención de la salud de Indiana (Indiana Health Care Quality Resource Center) en [in.gov/isdh/25880.htm](http://in.gov/isdh/25880.htm). También puede comunicarse con nosotros si necesita apoyo. Podemos responder preguntas, enviarle formularios y ayudarle a encontrar recursos. El número de teléfono de nuestros Servicios para Miembros se encuentra al final de esta página. Este número de teléfono también se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación de miembro.





## Su seguridad personal

UnitedHealthcare se compromete a brindarle seguridad personal. Si usted u otra persona están en peligro, debe informarlo de inmediato. Debemos informar el mismo problema al tener conocimiento de él.

### ¿Qué es un adulto en peligro?

Indiana considera un adulto en peligro a toda persona que haya sufrido o sufra maltrato, abandono, autoabandono o explotación.

- **Maltrato:** acciones físicas, sexuales, emocionales o psicológicas, o amenazas de acciones que le influyan directamente a usted o a otra persona
- **Abandono:** autoabandono, falta de alimentos, ropa, refugio o atención médica
- **Explotación:** uso no autorizado de su dinero, propiedad o información laboral

### Servicios domiciliarios y comunitarios (home and community-based services, HCBS) y adultos en peligro sin HCBS

Los adultos en peligro pueden ser miembros que reciban o no la exención de Medicaid de Servicios domiciliarios y comunitarios. Esta exención permite a Medicaid financiar el apoyo y los servicios para adultos con discapacidades en sus hogares familiares u otros programas residenciales comunitarios. Los miembros sin HCBS pueden residir en centros de enfermería, entornos privados de atención de la salud mental, hospitales estatales u otros centros residenciales de tratamiento.

---

## Comuníquese con su coordinador de atención

Si usted u otro adulto sufren o han sufrido maltrato, abandono, explotación, muerte inesperada o cualquiera de los siguientes:

- Lesión
- Amenaza o intento de suicidio
- Hospitalización inusual o ingreso en un centro de enfermería debido a un cambio significativo en la salud o el estado mental
- Persona desaparecida
- Falta de apoyo o supervisión que pueda ponerle a usted u otro adulto en peligro
- Errores de medicamentos
- Vivienda insegura que puede suponer una amenaza para su salud
- Sospecha o presencia de actividad delictiva por parte del personal, la familia, amigos o arresto policial
- Trastornos o amenazas graves para su seguridad pública
- Caso de retención contra su voluntad

## Informar una inquietud

Indiana cuenta con un sistema central y confidencial para informar estos hechos. Si usted o alguien que conoce está en peligro inminente, llame al 911.

Si usted u otro adulto han sufrido o sufren maltrato, abandono o explotación, puede informarlo a los siguientes recursos:

- Servicios de Protección para Adultos (Adult Protective Services, APS) al 1-800-992-6978 o en línea en [aps-govcloud.my.site.com/APSONlineReport/s/](https://aps-govcloud.my.site.com/APSONlineReport/s/)
- Su Coordinador de atención de UnitedHealthcare o Servicios para Miembros
- Su proveedor médico primario

## Informes para miembros de atención a largo plazo

Los centros de atención a largo plazo pueden informar a los recursos mencionados anteriormente o usted puede informar a su defensor. Su defensor se ocupa de defender sus derechos como residente en un centro de atención a largo plazo.

Llame a la Línea directa del Defensor Estatal al 1-800-622-4484 o informe en línea en [www.in.gov/health/ltc/](http://www.in.gov/health/ltc/).

Llame al Departamento de Salud de Indiana (Indiana Department of Health, INDOH): 1-800-382-9480

## Después del informe

Después de presentar un informe, se envía a los Servicios de Protección para Adultos. Los Servicios de Protección para Adultos mantendrán la confidencialidad de su informe. No se revelará su nombre sin una orden judicial o el consentimiento de todas las partes mencionadas en el informe.

- Los Servicios de Protección para Adultos no brindan información sobre las investigaciones en curso. No le proporcionarán información ni detalles de la investigación.
- Comprenda que cuando los adultos tienen la capacidad de tomar sus propias decisiones, pueden rechazar los servicios y tienen derecho a hacerlo. Los Servicios de Protección para Adultos no tiene autoridad para obligar a alguien a hacer algo en contra de su voluntad.
- UnitedHealthcare se compromete a brindarle seguridad. Toda la información es confidencial.



## Recursos

Para obtener más información sobre los Servicios de Protección para Adultos, visite: [in.gov/fssa/da/adult-protective-services](https://www.in.gov/fssa/da/adult-protective-services).

Además, nos pondremos en contacto con usted para informarle sobre su seguridad personal. Estos contactos pueden incluir los siguientes:

- Llamadas telefónicas, visitas, correos electrónicos o mensajes de texto que comparten información sobre cómo mantenerse a salvo. Puede decirnos cómo ponernos en contacto con usted.
- Artículos y listas de verificación en línea para mantenerse al día o compartir más recursos

## Defensor del Estado/Servicios de Protección para Adultos (APS)

UnitedHealthcare proporcionará información a las autoridades según sea necesario. Tiene derecho a participar en el proceso. Contamos con un defensor de miembros que trabaja en estrecha colaboración con los Servicios de Protección para Adultos, con los defensores del estado y con usted para ayudar a todos los involucrados a asegurarse de que se presten los servicios adecuados para mantener su seguridad.

## Materiales en otros formatos

Ofrecemos materiales en otros idiomas y formatos. Esto incluye archivos en letra grande y braille. Llame a Servicios para Miembros para informarnos cómo desea obtener información.



### Consulte su Manual para miembros

Puede obtener más información sobre el programa Indiana PathWays for Aging en su Manual para miembros. Siempre puede consultarlo en línea, en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). También podemos enviarle un Manual para miembros.

## Adicionales provistos por UnitedHealthcare



### DialCare Dentist

Utilice esta herramienta gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para hablar con un dentista por teléfono o video y obtener asesoramiento rápidamente. Visite [UHCcommunity.DialCare.com](https://UHCcommunity.DialCare.com) para comenzar.



### Doctor Chat

Obtenga asesoramiento médico gratuito en cuestión de minutos. El “consultorio” de este médico está abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También podemos conectarle con profesionales de atención médica. Visite [uhcDoctorChat.com](https://uhcDoctorChat.com) para comenzar.



### Farmbox

Ofrecemos una caja de suministros que contiene frutas y verduras frescas de granja. Es una opción de nuestro catálogo de recompensas para miembros cuando gana un regalo. Puede ganar un regalo cuando trabaja con su coordinador de atención o recibe la atención preventiva necesaria. Consulte la sección Calidad de su Manual para miembros para obtener más información.



### Ejercicio físico

¿Desea hacer ejercicio? Nuestro programa One Pass incluye varios gimnasios en todo Indiana. Visite todos los que desee, ¡gratis! También se ofrecen clases de ejercicios en línea. Regístrese en [YourOnePass.com](https://YourOnePass.com).



### Teléfono inteligente gratuito

Ofrecemos teléfonos inteligentes con minutos para hablar, mensajes de texto y datos. Esta oferta se limita a uno por grupo familiar. Solicítelo en [assurancewireless.com](https://assurancewireless.com).



### Consejo de HERO

HERO (Health, Empowerment, Resources, and Opportunities) significa Salud, Empoderamiento, Recursos y Oportunidades. ¡Su opinión nos importa! Este es un grupo abierto para los miembros y las personas que les ayudan. Comparta su opinión. Haga preguntas. Juegue y gane un premio. Disfrute de un refrigerio. Acompáñenos en persona o por teléfono. Actuamos en función de lo que nos informan nuestros miembros. ¡Esperamos conocerle!



### Asistencia legal

¿Necesita apoyo legal? Podemos conectarle con recursos. Obtenga ayuda con un poder notarial o una directriz anticipada. Trabajamos para eliminar los antecedentes penales que dificultan conseguir trabajo o una vivienda.



Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

# Adicionales provistos por UnitedHealthcare



## Catálogo de recompensas para miembros

Cuando se trata de obtener recompensas, ofrecemos varias opciones. Ganar es tan fácil como conectarse con nosotros. Hable con su coordinador de atención o con los Servicios para Miembros hoy mismo para obtener más información. Las recompensas incluyen alimentos, artículos domésticos y tarjetas de regalo. Consulte nuestro catálogo en línea, en [MyUHC.com/CommunityPlan](https://MyUHC.com/CommunityPlan). También podemos enviarle este catálogo por correo electrónico o por correo postal.



## Postbook

Un Postbook establece relaciones más estrechas con un familiar o amigo. Elija a su amigo de Postbook y comparta tarjetas postales en función de las ideas del diario. Incluimos el franqueo y los suministros.



## Apoyo de relevo

Si recibe ayuda a largo plazo de un amigo o familiar, ofrecemos un programa especial de apoyo. Su coordinador de atención organizará la atención que necesita mientras se toma un descanso.



## Aplicación Self Care

Se trata de una aplicación móvil de salud y bienestar. Obtenga herramientas para recibir ayuda con el estrés, la ansiedad y el afrontamiento. Es gratuita para los miembros y para quienes les ayudan.



## Transporte

Si no conduce, trabajamos para conseguirle los traslados que necesite. Ofrecemos transporte al supermercado, a los bancos de alimentos, a la farmacia, a citas no médicas y a eventos comunitarios.



## Centro comunitario virtual

Nunca es demasiado tarde para aprender a usar y disfrutar de Internet. Este sitio web es para adultos mayores. Las clases están dirigidas por sus pares. Le muestran cómo utilizar aplicaciones y otros sitios web. También se ofrecen sesiones sobre muchos otros temas, como ejercicio, cocina, e incluso se programa tiempo para charlar con otras personas. Puede empezar a utilizar este sitio al iniciar sesión en el portal para miembros en [MyUHC.com/CommunityPlan](https://MyUHC.com/CommunityPlan).

