



HealthTALK

PRIMAVERA 2019 | TURN OVER FOR ENGLISH!



¡Inscríbese en línea!

www...

Puede obtener información importante acerca de su plan de salud en cualquier momento en myuhc.com/CommunityPlan. En este sitio seguro, podrá ver su tarjeta de identificación, encontrar un proveedor, completar una evaluación de salud y aprender acerca de sus beneficios, entre otras cosas. Ingrese a myuhc.com/CommunityPlan para inscribirse hoy y comience a obtener más de sus beneficios.

La atención correcta.



UnitedHealthcare Community Plan realiza una revisión clínica o gestión de utilización (Utilization management, UM) para asegurarse de que nuestros miembros reciban la atención adecuada en el momento y lugar correctos. Esto puede implicar que un médico del plan de salud revise las solicitudes de su médico o proveedor cuando los servicios no parecen cumplir con las pautas de buena atención. El médico del plan de salud también revisará la solicitud en relación con sus beneficios.

Si el médico del plan de salud determina que los servicios no cumplen con las pautas clínicas, se pueden denegar los servicios. No recompensamos a los médicos ni al personal por negar servicios. Tampoco le pagamos a nadie por brindar menos atención. Si se niega la atención a través de la UM, los miembros y los médicos tienen el derecho a apelar las denegaciones. En una carta de denegación se le indicará cómo apelar.

¿Tiene alguna pregunta? Puede hablar con nuestro personal, que se encuentra disponible 8 horas al día durante el horario de atención normal. Si debe dejar un mensaje, alguien le devolverá la llamada. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite. Solo llame a la línea gratuita al **1-844-752-9434**, TTY 711.



Su socio en salud.

Cómo elegir al PCP correcto.

Su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) brinda o coordina su atención médica. Debe visitar a su PCP para visitas de control, vacunas y exámenes de detección importantes. Su PCP puede ayudarle a llevar un estilo de vida más saludable al proporcionarle herramientas para perder peso o dejar de fumar.

Debe sentirse cómodo al hablar con su PCP. Tanto la ubicación del consultorio de su PCP como su horario de atención deben ajustarse a sus necesidades. Quizás, quiera un PCP que hable su idioma o entienda su cultura, o prefiera que sea hombre o mujer.

Los adolescentes tienen necesidades de atención médica diferentes a los niños. Es posible que sea el momento de que su hijo adolescente se cambie a un médico para adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra/ginecólogo.

Si su PCP no es adecuado para usted, puede cambiarlo cuando lo desee. Puede obtener más información acerca de los proveedores del plan en Internet o por teléfono. La información disponible incluye:

- Dirección y número de teléfono.
- Idiomas que hablan.
- Calificaciones.
- Escuela de medicina y residencia (solo por teléfono).
- Especialidad.
- Certificación de la Junta.



¿Necesita un nuevo médico? Para encontrar un PCP nuevo, ingrese a myuhc.com/CommunityPlan o utilice la aplicación móvil **Health4Me®** de UnitedHealthcare. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-844-752-9434, TTY 711**.

Según las reglas.

¿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.
- Los beneficios y servicios que tiene.
- Los beneficios y servicios que no tiene (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 una traducción.
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren.
- Cómo denunciar fraude y abuso.



Obtenga todo.

Puede leer el Manual para miembros en línea en

myuhc.com/CommunityPlan.


O bien, puede solicitar una copia del manual llamando a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-844-752-9434, TTY 711**.

Conozca sus beneficios de medicamentos.

Obtenga más información en línea.

Visite nuestro sitio web en myuhc.com/CommunityPlan para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos con receta. Incluye información sobre:

- 1. Los medicamentos que están cubiertos.** Hay disponible una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- 2. Dónde surtir sus 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 tenga que probar otro medicamento primero. (Esto se denomina terapia escalonada). O bien, podría necesitar la aprobación de UnitedHealthcare para usar 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 copagos por recetas.

 **Búsquelo.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/CommunityPlan. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-844-752-9434, TTY 711**.

Prepárese para visitar a su proveedor.

Prepararse para la visita a su proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho, así como también a asegurarse de que su proveedor esté en conocimiento de toda la atención que usted recibe. Así es como puede hacerse cargo de su atención médica:


- 1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de que vaya.** Trate de enfocarse en las 3 cuestiones principales con las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que consuma regularmente.** Lleve una lista escrita o el medicamento en sí.
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita.** Incluya los proveedores de salud del comportamiento y mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.

Para su salud mental.

Los problemas de salud mental requieren tratamiento continuo. Si necesita ayuda para encontrar un profesional de salud mental, llámenos. Podemos ayudarle a encontrar un profesional de salud mental y programar una visita.

Si ha estado en el hospital recientemente, es mejor visitar a un profesional de salud mental dentro de los 7 días posteriores al alta hospitalaria.¹ Esto mejora las posibilidades de mantener una buena salud mental.

Llámenos utilizando el número de teléfono de servicios de salud mental que figura en su tarjeta de identificación de miembro del plan de salud.

 **Obtenga ayuda.** Obtenga más información sobre problemas de salud mental en **LiveandWorkWell.com**. Utilice su código de acceso o haga clic en “No sé mi código de acceso.” Desde allí, seleccione su plan de salud y haga clic en “Enter” (Ingresar). Utilice el menú desplegable “Mind and Body” (Mente y cuerpo) y seleccione “Mental Health” (Salud mental) para conocer temas como la depresión y otras afecciones de salud mental.

1 Comité Nacional para el Control de la Calidad, especificaciones técnicas del Conjunto de datos e información sobre la eficacia de la atención médica (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, HEDIS®) de 2018.



Rincón de recursos.

Servicios para miembros: encuentre un médico, pregunte por sus beneficios o emita una queja en cualquier idioma (línea gratuita).

1-844-752-9434, TTY 711

Nuestro sitio web y aplicación

móvil: encuentre un proveedor, lea su Manual para miembros o consulte su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.

**myuhc.com/CommunityPlan
Health4Me®**

NurseLineSM: obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

1-800-842-3014, TTY 711

Healthy First Steps® reciba apoyo durante su embarazo.

1-800-599-5985, TTY 711

Baby BlocksTM: reciba recompensas por un cuidado oportuno prenatal y del bienestar del bebé.

UHCBabyBlocks.com

KidsHealth®: obtenga información confiable sobre temas de salud para y acerca de los niños.

KidsHealth.org

Línea telefónica directa de ayuda nacional contra la violencia doméstica:

obtenga asistencia, recursos y asesoramiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

**1-800-799-SAFE,
TTY 1-800-787-3224**

thehotline.org

¿Quiere recibir información en formato electrónico? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros e indíquenos su dirección de correo electrónico.

1-844-752-9434, TTY 711

Calidad superior.

Nuestros resultados en cuanto a mejora de la calidad.

UnitedHealthcare Community Plan tiene un Programa de mejora de la calidad, que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y mejores servicios.

Cada año, informamos nuestro desempeño. El año pasado, uno de nuestros objetivos era aumentar el número de niños que acudieran a controles de rutina y, por ello, enviamos a los miembros información acerca de lo importante que es que los niños visiten a su médico cada año para recibir vacunas y realizarse exámenes de detección. Nuestro estudio reveló que en 2018 en general, más niños recibieron estos servicios.

Queremos mejorar aún más este año y que más niños se realicen exámenes de detección de plomo, reciban vacunas y acudan a sus controles anuales. Asimismo, nos interesa que más miembros adultos que tengan diabetes se realicen sus análisis de sangre HgbA1c y exámenes de la retina.

Cada año, también realizamos encuestas a nuestros miembros para conocer nuestro desempeño en cuanto a la atención de sus necesidades. El año pasado trabajamos para mejorar la calificación de nuestros miembros a sus médicos. Entregamos a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor. Nuestras encuestas de 2018 revelaron puntuaciones más altas en la calificación de los miembros a sus médicos.

El próximo año seguiremos esforzándonos para mejorar este aspecto. También trabajaremos para reducir el tiempo que los miembros deben esperar cuando necesitan atención inmediata, y continuaremos trabajando con nuestro equipo de Servicios para miembros con el fin de proporcionarles toda la información que necesitan.



La calidad importa. ¿Desea obtener más información sobre nuestro Programa de mejora de la calidad? Llame la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-844-752-9434, TTY 711**.

Nos preocupamos.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece administración de atención, que ayuda a los miembros con necesidades especiales a obtener los servicios y la atención que necesitan. Los administradores de atención trabajan con el plan de salud, los proveedores y organismos externos para ayudar a las personas con:

- Discapacidades físicas.
- Problemas de salud complejos.
- Una enfermedad mental grave.
- Otras necesidades especiales.



¿Cómo podemos ayudar? Complete una evaluación de salud en **myuhc.com/CommunityPlan**, o llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-844-752-9434, TTY 711**, para responderla por teléfono. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar los programas adecuados para usted.



UnitedHealthcare Community Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. In other words, UnitedHealthcare Community Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

UnitedHealthcare Community Plan:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact UnitedHealthcare Community Plan at **1-844-752-9434, TTY 711**, 8 a.m. to 8 p.m. ET, Monday through Friday.

If you feel that UnitedHealthcare Community Plan has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance by mail or email:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** or by mail at:

Mail:

U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Phone:

Toll-free **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Complaint forms are available at

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Please call **1-844-752-9434, TTY 711**.

Spanish

ATENCIÓN: si habla **español (Spanish)**, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-844-752-9434, TTY 711**.

Korean

참고: **한국어(Korean)**를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.
1-844-752-9434, TTY 711 로 전화하십시오.

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng **Việt (Vietnamese)**, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-844-752-9434, TTY 711**.

Chinese

注意：如果您說**中文 (Chinese)**，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-844-752-9434**，或聽障專線 **(TTY) 711**。

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث **العربية (Arabic)**، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجانًا.
اتصل على الرقم **1-844-752-9434**، الهاتف النصي **711**.

Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng **Tagalog (Tagalog)**, may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-844-752-9434, TTY 711**.

Persian (Farsi)

توجه: اگر به فارسی (Farsi) صحبت می کنید، خدمات ترجمه به صورت رایگان در اختیارتان قرار می گیرد. با **1-844-752-9434 (TTY 711)** تماس بگیرید.

Amharic

አማርኛ (Amharic) ቁጥንቋ የሚናገሩ ከሆነ የቁንቋ ርዳታ አገልግሎት ከክፍያ ነጻ ይገኛሉ። **1-844-752-9434, TTY 711** ይደውሉ።

Urdu

اگر آپ اردو (Urdu) بولتے/بولتی ہیں، تو آپ کے لیے زبان سے متعلق اعانت کی خدمات، مفت دستیاب ہیں۔ کال کریں **1-844-752-9434**، ٹی ٹی وائی **711**۔

French

ATTENTION : Si vous parlez **français (French)**, vous pouvez obtenir une assistance linguistique gratuite. Appelez le **1-844-752-9434, TTY 711**.

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-**русски (Russian)**, вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел **1-844-752-9434, TTY 711**.

Hindi

ध्यान दें: यदि आप **हिन्दी (Hindi)** भाषा बोलते हैं तो भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। कॉल करें **1-844-752-9434, TTY 711**।

German

HINWEIS: Wenn Sie **Deutsch (German)** sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachendienste zur Verfügung. Wählen Sie: **1-844-752-9434, TTY 711**.

Bengali

আপনি যদি বাংলায় কথা (**Bengali**) বলেন, তাহলে ভাষা সহায়তা পরিষেবাগুলি, আপনার জন্য বিনামূল্যে উপলব্ধ আছে। **1-844-752-9434, TTY 711** নম্বরে ফোন করুন।

Kru (Bassa)

TÒ ÌDÙŨ NÒ MÒ DYÍIN CÁO: À bédé gbo-kpá-kpá **bó wuḍu (Kru (Bassa))**-dù kò-kò po-nyò bě bìì nō à gbo bó pídyi. M̀ dyi gbo-kpá-kpá mó ín, dá nò bà nià kε: **1-844-752-9434, TTY 711**.

Igbo

Ọ bụrụ na ị na asụ **Igbo (Igbo)**, ọrụ enyemaka asụsụ, n'efu diiri gi. Kpọọ **1-844-752-9434, TTY 711**.

Yoruba

Tí ó bá ń sọ **Yorùbá (Yoruba)**, ìrànḽowọ̀ ìtumò èdè, wá fún ọ ní ọfẹ́. Pe **1-844-752-9434, TTY 711**.



UnitedHealthcare Community Plan cumple con los requisitos fijados por las leyes Federales de los derechos civiles y no discrimina en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. En otras palabras, UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

UnitedHealthcare Community Plan:

- Provee asistencia y servicios gratuitos de ayuda para las personas con discapacidades en su comunicación con nosotros, con:
 - Intérpretes calificados en el lenguaje de señas
 - Información por escrito en diferentes formatos (letras de mayor tamaño, audición, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Provee servicios gratuitos con diversos idiomas para personas para quienes el inglés no es su lengua materna, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información impresa en diversos idiomas

Si usted necesita estos servicios, por favor llame gratuitamente al **1-844-752-9434, TTY 711**, de 8 a.m. a 8 p.m. hora del Este, de lunes a viernes.

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan no le ha brindado estos servicios o le ha tratado a usted de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja por correo o correo electrónico a:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

Usted también puede presentar una queja acerca de sus derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del sitio para quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo en:

Correo:

U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Teléfono:

Gratuitamente al **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)
Formularios para quejas se encuentran disponibles en
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>