



# Health Talk

Su viaje hacia una mejor salud



iStock.com/AsaVision

Primavera 2024

Turn over for English!

AHCCCS Atención Completa

United  
Healthcare  
Community Plan

## Qué contiene

¿Sabe qué medicamentos cubre su plan médico? En la Página 4 encontrará información detallada sobre sus beneficios de medicamentos recetados.

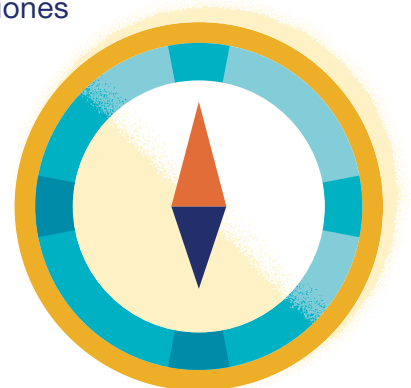
Pautas de atención

## 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](http://uhcprovider.com/cpg).





iStock.com/VioletaStrimerova

Equidad en salud

# Seguridad y protección

## Cómo utilizamos y protegemos las necesidades lingüísticas, culturales y sociales

En UnitedHealthcare® ayudamos a coordinar su atención médica con todos sus proveedores. Para ello, recibimos y compartimos información importante sobre usted, que puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género, orientación sexual y necesidades sociales. 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](https://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](https://unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html).

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 [uhc.care/az\\_handbook2024](https://uhc.care/az_handbook2024). O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 10 para solicitar una copia sin costo.

## 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.

Nuestro plan médico ofrece beneficios de transporte para llevarlo a sus citas. Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en la Página 10 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. Llame al **1-877-440-0255**, TTY **711**.

Para encontrar un 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 utilice la aplicación de UnitedHealthcare.

# Sus beneficios de medicamentos

## Lo que necesita saber

Visite nuestro sitio web para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos con receta. En él se incluye información sobre:

- 1. Qué medicamentos están cubiertos.** Hay disponible una lista de 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 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 ciertos medicamentos.
- 4. Costos para usted.** Es posible que tenga que hacer copagos por las recetas.



**Busque.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myuhc.com/communityplan/](https://myuhc.com/communityplan/)

**pharmaciesandrx.** O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 10.



## 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 10. Los servicios de TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.

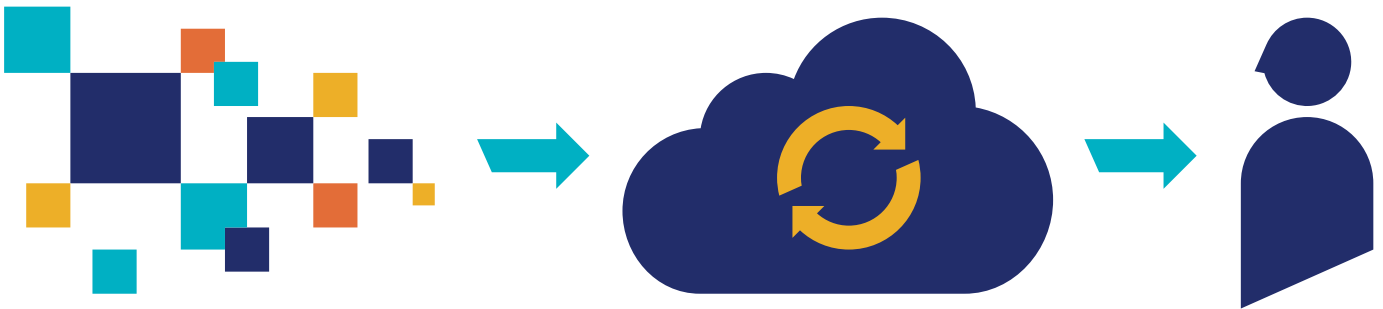
## Vacunas

# Cobertura Parte D

A excepción de las vacunas cubiertas por la Parte B de Medicare (seguro médico), los planes de medicamentos de Medicare deben cubrir todas las vacunas disponibles en el mercado (como la vacuna contra el herpes zóster) cuando sean médicamente necesarias para prevenir enfermedades.



Fat Camera/E+ via Getty Images



## Políticas de datos

# Su privacidad es importante

## Cómo protegemos sus datos personales

Tomamos muy en serio su privacidad. Somos muy cuidadosos con la información de salud protegida (protected health information, PHI) de su familia. También protegemos su información financiera (financial information, FI). Utilizamos la PHI y la FI para dirigir nuestra compañía. Nos ayuda a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI oral, escrita y electrónica en toda la compañía. Tenemos reglas y tecnología que preservan la seguridad de la PHI y la FI. No queremos que la PHI o la FI se pierdan o destruyan. Queremos asegurarnos de que nadie les dé un mal uso. Llevamos un control para asegurarnos que las utilizamos con cuidado.

Contamos con políticas que explican:

- Cómo podemos utilizar la PHI y la FI
- Cuándo podemos compartir con otros la PHI y la FI
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia

Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros, disponible en línea en [myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg](https://myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg). También puede llamar a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece en la Página 10 para solicitar que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios a la política, le enviaremos un aviso por correo.



## Herramientas para la salud

# Manténgase sano

## Programas de ayuda para el control 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](https://myuhc.com/communityplan/healthwellness)**. Si quiere una remisión a nuestro programa de administración de cuidados, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 10.

## 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 4 formas de hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Concéntrese en las 3 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.

## 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 miembros embarazadas y los niños. Entre ellos figuran las visitas posparto, las revisiones médicas y las inmunizaciones. Otros objetivos se centran en garantizar que las personas con determinadas enfermedades, como la diabetes, se sometan a las pruebas necesarias. A veces, un miembro necesita ir al hospital o a la sala de emergencias por un problema de salud mental. Cuando esto sucede, nuestro objetivo es que acudan a un profesional de salud mental después de volver a casa.

También realizamos encuestas a nuestros miembros cada año. Queremos saber qué opinan de nuestro plan de salud. Utilizamos sus comentarios para mejorar los servicios que ofrecemos, incluida nuestra red de proveedores y el servicio de atención al cliente. Este año estamos trabajando para mejorar la experiencia digital de los miembros.

¿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 10.



## 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 10.

We provide services at no cost 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 10.

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 10.

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 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 ا  
ط خ ب و ا ة ي ز ي ل ج ن ا ل ا ة ل ل ل ر ي غ ت ا غ ل ب ك ل  
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 ء ا ض ع ا ل ا ت ا م د خ ل ي ن ا ج م ل ا  
10 ة ح ف ص ل ا ي ف د و ج و م ل ا

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10頁的會員服務部免付費電話。

ط ا ب ت ر ا ا م ا ب م ي ن ك ي م ك م ك ا م ش ه ب ا م  
ه ا ر ا ن ا گ ي ا ر ا ر ت ا م د خ ن ي ، د ي ن ك ر ا ر ق ر ب  
ي ن ا ب ز ه ب ا ر ت ا ع ا ل ط ا م ي ن ا و ت ي م . م ي ه د ي م  
ا م ش ي ا ر ب ت ش ر د ف و ر ح ا ب ي س ي ل گ ن ا ز ا ر ي غ  
ت س ا و خ ر د د ي ن ا و ت ي م ن ي ن چ م ه . م ي ن ك ل ا س ر ا  
ك م ك ت س ا و خ ر د ي ا ر ب . د ي ن ك ي ه ا ف ش م ج ر ت م  
ن ا گ ي ا ر ه ر ا م ش ه ب « ا ض ع ا ت ا م د خ » ا ب ا ف ط ل  
د ي ر ي گ ب س ا م ت 10 ه ح ف ص ه د ش ج ر د





# Manejo del dolor

## Alternativas a los opioides

Lidiar con el dolor no es fácil. Es posible que le hayan recetado medicamentos. Lo pueden ayudar a manejar el dolor. Esto puede incluir medicamentos de venta libre. O puede ser analgésicos recetados como los opioides. Sin embargo, quizás quiera considerar otras opciones además de los medicamentos. Estas son algunas otras formas de manejar el dolor:

### Técnicas para el cuerpo y la mente

Pueden incluir actividades como meditación, *mindfulness* (concentrarse en el presente) o ejercicios de respiración. Suele haber una parte del dolor que es mental. Estas técnicas pueden ayudar con eso. Hay estudios que demuestran que meditar puede cambiar cómo el cerebro procesa el dolor.

## Hacer ejercicio

Hacer ejercicio tiene un sinnúmero de beneficios para la salud. Manejar el dolor es uno de ellos. Caminar, nadar o realizar estiramientos pueden ser buenas opciones. Estar inactivo puede causar que sienta dolor. El ejercicio es bueno contra ello. Incluso puede combinar el ejercicio con el *mindfulness* en actividades como yoga tradicional o yoga en una silla.



## Pruebas de ITS

# ¿Está usted libre del VIH?

## Hágase la prueba durante el embarazo para estar segura

Sin tratamiento, 1 de cada 4 mujeres embarazadas con VIH lo transmitirá a su bebé. El VIH es el virus que causa el SIDA. Afortunadamente, existe un tratamiento que funciona muy bien. El tratamiento contra el VIH disminuye la cantidad del virus en el cuerpo. El tratamiento durante el embarazo tiene 2 objetivos:

1. Proteger su propia salud
2. Ayudar a evitar que el VIH se transmita al bebé

También es importante que las mujeres con VIH no amamenten a sus bebés. Esto puede ayudar a proteger a los bebés de contraer VIH. Actualmente, gracias a las medidas de prevención y a los tratamientos disponibles, solo algunos pocos bebés nacen con VIH en los Estados Unidos cada año.



### ¿Está planeando embarazarse?

Asegúrese de realizarse una prueba de VIH. En caso de salir positiva, tenemos orientación y tratamiento disponible. ¿Necesita un proveedor de atención médica para mujeres? Visite [myuhc.com/communityplan](https://myuhc.com/communityplan).

## 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).

**1-800-348-4058, 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](https://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 sin costo por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).

**1-877-440-0255, TTY 711**

**Línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASHLine):** Obtenga ayuda para dejar de fumar (llamada gratuita).

**1-800-556-6222, TTY 711**

**[ashline.org](https://ashline.org)**

**Transporte:** Si necesita que lo lleven a una cita y no puede obtener o pagar su propio transporte, podemos ayudarle. Ofrecemos transporte no urgente para los servicios cubiertos de AHCCCS. Llame al menos 72 horas antes de su consulta médica. Llame en cualquier momento si necesita que lo lleven a un centro de atención de urgencia o si lo dan de alta del hospital. Si prefiere utilizar el transporte público, esta opción también está disponible.

**1-888-700-6822 o 1-602-889-1777, TTY 711**

**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).

**1-800-348-4058, TTY 711**

**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](https://assurancewireless.com/partner/buhc)**

**Línea telefónica para casos de suicidio y crisis: 988**

**Líneas para la atención de casos de crisis de salud mental:**

**1-844-534-HOPE (4673), TTY 711**

**Oficina de Asuntos Individuales y Familiares (Office of Individual and Family Affairs, OIFA):**

Estamos aquí para ayudar. Llame a Servicios para miembros y pida hablar con la OIFA (llamada gratuita).

**1-800-348-4058, TTY 711**



Los servicios por contrato se financian bajo contrato con el Estado de Arizona. 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 **1-800-348-4058**, 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 a Servicios para Miembros al **1-800-348-4058**, TTY **711**.

Se proporcionan servicios para ayudarle a comunicarse con nosotros, tales como otros idiomas o letra grande, sin costo para los miembros. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame a Servicios para Miembros del **1-800-348-4058**, TTY **711**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.