



Health Talk

Su viaje hacia una mejor salud



iStock.com/AsaVision

Primavera 2024

Valoramos sus ideas

Puede ayudar a desarrollar las políticas que dan mejor servicio a nuestros miembros participando en nuestras reuniones trimestrales del Comité de Calidad y Acceso de los Miembros (Quality and Member Access Committee, QMAC). Los miembros pueden recibir \$50 por reunión al participar. Para participar u obtener más información, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la página 6.

United
Healthcare
Community Plan

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](https://www.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. Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en salud, visite 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 myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 6 para solicitar una copia.

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 6 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.

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.** No tiene que hacer copagos por las recetas.



Stock.com/Lyndon Stratford



Busque. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en kyportal.medimpact.com.



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

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. 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 6.



iStock.com/Moyo Studio

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.

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 de atención primaria o centro médico de urgencias, pregunte por sus beneficios u obtenga ayuda para programar una cita en cualquier idioma (línea gratuita).

1-866-293-1796, TTY 711

De lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m. hora del este

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 sin costo por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).

1-800-985-3856, TTY 711

Quit Now Kentucky: Obtenga ayuda para dejar de fumar sin costo alguno (llamada gratuita). **1-800-QUIT-NOW, TTY 711** **quitnowkentucky.org**

Transporte: Llame a Servicios para miembros para preguntar por el transporte de ida y vuelta a sus visitas al médico y a la farmacia. Para programar un viaje, debe hablar con el agente de transporte de su condado. Si está inscrito en la administración de cuidados, puede ser elegible para un beneficio de transporte. **1-866-293-1796, TTY 711**

Administración de cuidados:

Este programa es para miembros con enfermedades crónicas, necesidades complejas o para quienes necesitan asistencia con la salud del comportamiento y trastornos del consumo de sustancias. 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).

1-866-293-1796, TTY 711

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 **uhhealthyfirststeps.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**

Línea de apoyo en caso de crisis de salud del comportamiento: Obtenga ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).

1-855-789-1977, TTY 711

MedImpact: Llame para encontrar una farmacia o medicamentos, 24 horas al día, 7 días a la semana (llamada gratuita).

1-800-210-7628, TTY 711 **kyportal.medimpact.com**

Aviso de derechos civiles

La discriminación es ilegal. UnitedHealthcare Community Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye ni trata de manera diferente a las personas debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, creencias políticas, sexo, identidad o expresión de género ni orientación sexual.

UnitedHealthcare Community Plan proporciona ayuda y servicios auxiliares gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros de manera eficaz, por ejemplo:

- Intérpretes de lenguaje de señas estadounidense calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y demás formatos)

Ofrecemos servicios de idioma gratuitos a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a Servicios para Miembros al **1-866-293-1796**, TTY **711**.

Si considera que UnitedHealthcare Community Plan no ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de otro modo en función de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, creencias políticas, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.:

En línea: **<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>**

Por correo:

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

Por teléfono: **1-800-368-1019**, TDD **1-800-537-7697**

1-866-293-1796, TTY 711

English: ATTENTION: Translation and other language assistance services are available at no cost to you. If you need help, please call the number above.

Spanish: ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número que se indica arriba.

Chinese: 注意：您可以免費獲得翻譯和其他語言協助服務。如果您需要協助，請撥打上述電話號碼。

German: HINWEIS: Übersetzungs- und andere Sprachdienste stehen Ihnen kostenlos zur Verfügung. Wenn Sie Hilfe benötigen, rufen Sie bitte die obige Nummer an.

Vietnamese: CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số ở trên.

Arabic: تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجاناً. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

Serbian: PAŽNJA: Usluge prevodjenja i druge jezičke usluge dostupne su vam besplatno. Ako vam je potrebna pomoć, pozovite gore navedeni broj.

Japanese: 注意：ほん訳やその他の言語サポートサービスを無料でご利用いただけます。サポートが必要な場合は、上記の番号までお電話ください。

French: ATTENTION : la traduction et d'autres services d'assistance linguistique sont disponibles sans frais pour vous. Si vous avez besoin d'aide, veuillez appeler le numéro ci-dessus.

Korean: 참고: 번역 및 기타 언어 지원 서비스를 무료로 제공해 드립니다. 도움이 필요하시면 위에 명시된 번호로 전화해 주십시오.

Pennsylvanian Dutch: LET OP: Vertaal- en andere taalhulpdiensten zijn kosteloos voor u beschikbaar. Als u hulp nodig hebt, belt u het bovenstaande nummer.

Nepali: ध्यान दिनुहोस्: तपाईंका लागि अनुवाद र अन्य भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क उपलब्ध छन्। यदि तपाईंलाई मद्दत चाहिन्छ भने कृपया माथ किो नम्बर फोन गर्नुहोस्।

Cushite: XIYYEEFFANNAA: Tajaajila hiikkaa fi gargaarsa afaanii biroo kaffaltii tokko malee isiniif kennama. Gargaarsa yoo barbaaddan, lakkoofsa armaan olii kanaan bilbilaa.

Russian: ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если вам требуется помощь, пожалуйста, позвоните по указанному выше номеру.

Tagalog: ATENSYON: Ang pagsasalin at iba pang mga serbisyong tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Kung kailangan mo ng tulong, mangyaring tawagan ang numero sa itaas.

Bantu: ICITONDEGWA: Ubusiguzi n'ibindi bikorwa bijanye n'indimi birahari ku bwawe ku buntu. Mu gihe ukeneye ubufasha, wokwakura inomero yatanzwe haruguru.