HealthTalk

Su viaje hacia una mejor salud

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros

- Podemos enviarle información en otro idioma que no sea inglés o en letra grande.
- Puede solicitar un intérprete.
- Para solicitar ayuda, llame al número gratuito de Servicios para Miembros que figura en la página 6.

Beneficios del plan

Atención para usted

Reciba la atención que necesita, cuando la necesita

Los siguientes servicios están disponibles para usted como miembro del plan:

- Si necesita ayuda para acudir al consultorio de su proveedor, nuestros planes ofrecen beneficios de transporte para que asista a las citas.
- Cuando necesite consultar a un proveedor de inmediato, ofrecemos atención fuera del horario regular en los centros de atención de urgencia.
- Muchos planes ofrecen la línea NurseLine, a la que puede llamar en cualquier momento las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Las visitas virtuales se ofrecen en la mayoría de los estados.

Obtenga más información sobre sus beneficios y servicios. Visite **myuhc.com/communityplan** o use la aplicación UnitedHealthcare.

UnitedHealthcare Community Plan
795 Woodlands Pkwy, Suite 301
Ridgeland, MS 39157

CSMS25MD0268843_000S

Nos importa

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a mantenerse saludable. También contamos con servicios para ayudar a controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención. Estos forman parte de nuestro programa de salud de la población. Pueden incluir lo siguiente:

- Educación y recordatorios de salud.
- Apoyo y educación para la maternidad.
- Apoyo para trastornos por consumo de sustancias.
- Programas para ayudarle con necesidades de salud complejas (los administradores de atención trabajan con su médico y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen sin costo para usted. Puede optar por interrumpir cualquier programa en cualquier momento.

Puede encontrar información adicional en **myuhc.com.** Allí puede obtener más información sobre los beneficios, los programas y los servicios que se le ofrecen. Si desea referir a alguien a nuestro programa de administración de casos, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 6.

Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite nuestro sitio web para obtener información sobre sus beneficios de medicamentos recetados. Incluye información sobre lo siguiente:

1. Qué medicamentos están cubiertos. Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que deba usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
2. Dónde puede surtir sus medicamentos recetados. Puede encontrar una farmacia cerca de usted que acepte su plan. También es posible que pueda recibir determinados medicamentos por correo postal.
3. Reglas que se pueden aplicar. Algunos medicamentos pueden estar cubiertos únicamente en ciertos casos. Por ejemplo, es posible que tenga que probar primero un medicamento diferente. (Esto se llama terapia escalonada). O bien, es posible que necesite la aprobación de UnitedHealthcare para usar un medicamento. (Esto se llama autorización previa). También puede haber límites en la cantidad que puede recibir de determinados medicamentos.
4. Todos los costos para usted. No tiene que pagar copagos por los medicamentos recetados.

Infórmese
Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en **myuhc.com/communityplan.** O llame a Servicios para Miembros al número gratuito que aparece en la página 6.

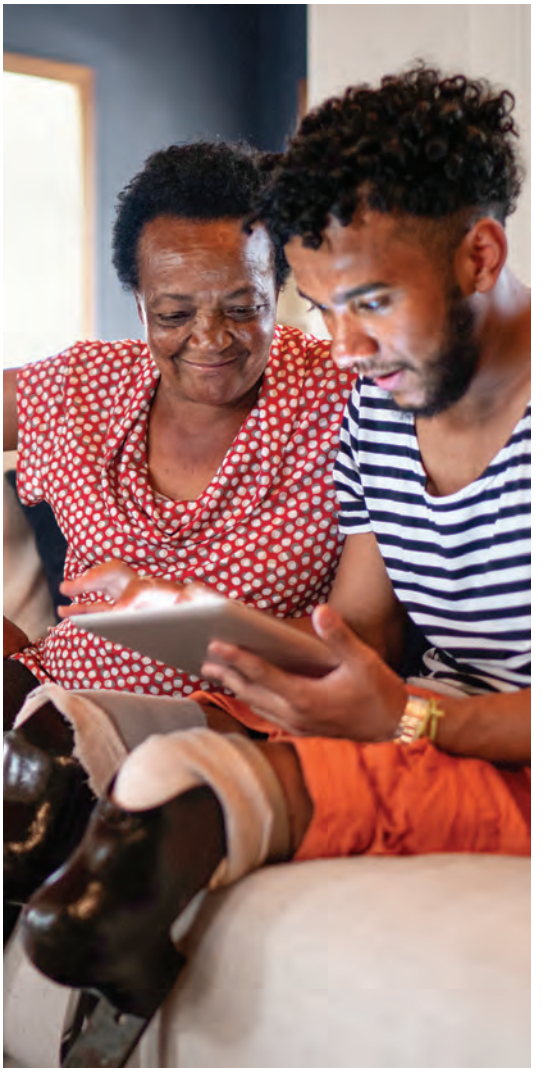
Calidad superior

UnitedHealthcare Community Plan cuenta con un programa de mejora de la calidad. Este tiene como fin brindar a nuestros miembros mejores servicios y una mejor atención de la salud. Cada año fijamos objetivos y medimos nuestro progreso.

Algunos de nuestros objetivos se centran en mejorar la cantidad de servicios que reciben las miembros embarazadas y los niños. Estos incluyen visitas posparto, controles de salud física y vacunas. Otros objetivos se centran en asegurar que las personas con ciertas enfermedades, como la diabetes, se realicen las pruebas que necesitan. En ocasiones, los miembros necesitan ir al hospital o a la sala de emergencias debido a un problema de salud mental. Cuando esto sucede, nuestro objetivo es que consulten a un profesional de salud mental después de regresar al hogar.

También encuestamos a nuestros miembros cada año. Queremos saber qué piensan sobre el funcionamiento de nuestro plan de salud. Utilizamos estos comentarios para mejorar los servicios que ofrecemos, incluida nuestra red de proveedores y el servicio al cliente. Este año trabajamos para mejorar la experiencia digital de los miembros.

¿Desea obtener más información sobre nuestro programa de mejora de la calidad y los resultados? Llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que figura en la página 6.



Gestión de utilización

La atención adecuada

UnitedHealthcare Community Plan lleva a cabo la gestión de utilización (utilization management, UM). Todos los planes de salud de atención administrada lo hacen. Esta nos permite garantizar que los miembros reciban la atención adecuada en el momento y el lugar correctos.

Un médico revisa las solicitudes cuando es posible que la atención no cumpla con los lineamientos. Este decide si la atención y los servicios son correctos. Los servicios deben estar cubiertos en virtud de sus beneficios. No recompensamos a los médicos ni al personal por denegar servicios. No le pagamos a nadie por brindar menos atención. Los miembros y los médicos tienen derecho a apelar las denegaciones. En los avisos de denegación se le indicará cómo apelar.

¿Tiene preguntas? Hable con nuestro personal. Está disponible 8 horas al día durante el horario de atención regular. Si necesita dejar un mensaje, una persona le devolverá la llamada. Los servicios TDD/TTY y de asistencia lingüística están disponibles si los necesita. Llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que figura en la página 6.

Lineamientos de la atención

Atención superior

Damos herramientas a nuestros proveedores para que puedan brindar una mejor atención a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan lineamientos sobre prácticas clínicas. Informan a los proveedores sobre cómo controlar enfermedades y promover el bienestar. Los lineamientos abarcan la atención de diferentes enfermedades y afecciones como la diabetes, la presión arterial alta y la depresión. También ofrecen información sobre cómo mantenerse saludable con una dieta adecuada, ejercicio y las vacunas recomendadas.

Más información
Para obtener más información, visite **uhcprovider.com/cpg.**

Manual para Miembros

Punto por punto

¿Ha leído el Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. Le indica cómo usar su plan. Le 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 su atención de la salud.
- Cómo obtener información sobre los proveedores de la red.
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos recetados.
- Qué hacer si necesita atención cuando está 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 del horario regular, de salud conductual, especializada, hospitalaria y de emergencia.
- Nuestra política de privacidad.
- Qué hacer si recibe una factura.
- Cómo presentar una queja o apelar una decisión de cobertura.
- Cómo solicitar un intérprete u obtener otro tipo de ayuda con el idioma o la traducción.
- Cómo decide el plan si se cubren nuevos tratamientos o tecnologías.
- Cómo denunciar fraudes y abusos.

Consígalo todo. Puede leer el Manual para Miembros en línea en **myuhc.com.** O bien, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que aparece en la página 6 para solicitar una copia impresa del manual.

Cómo utilizamos y protegemos los datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted. Esta puede incluir la raza, el origen étnico, el idioma que habla, la identidad de género, la orientación sexual y las necesidades sociales. Estos datos y otra información personal sobre usted constituyen la información médica protegida (Protected Health Information, PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte del tratamiento, el pago y las operaciones para satisfacer sus necesidades de atención de la salud. Algunos ejemplos de cómo podemos usarla para mejorar los servicios que brindamos incluyen los siguientes:

- Encontrar deficiencias en la atención.
- Ayudarle en otros idiomas.
- Crear programas que satisfagan sus necesidades.
- Indicar a sus proveedores de atención médica qué idioma habla.

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura ni limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma manera que protegemos el resto de la información médica protegida. El acceso está restringido a aquellos empleados que necesiten utilizarla. Nuestros edificios y nuestras computadoras cuentan con protección. Las contraseñas de las computadoras y otras protecciones del sistema mantienen la seguridad de sus datos.

Para obtener más información sobre cómo protegemos sus datos culturales, visite **uhc.com/privacy.** Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en la salud, visite **uhccommunityandstate.com/healthequity.**

Su privacidad

Nos tomamos su privacidad en serio. Somos muy cuidadosos con la información médica protegida (PHI) de su familia. También protegemos su información financiera (financial information, FI). Usamos la PHI y la FI para operar nuestra compañía. Nos ayuda a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI oral, escrita y electrónica en toda nuestra compañía. Contamos con reglas y tecnología que la mantienen segura. No queremos que este tipo de información se pierda o se destruya. Queremos asegurarnos de que nadie la use de manera indebida. Verificamos para asegurarnos de que usamos la PHI y la FI cuidadosamente.

Tenemos políticas que explican lo siguiente:

- Cómo podemos usar la PHI y la FI.
- Cuándo podemos compartir la PHI y la FI con otras personas.
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia.

Puede leer la política de privacidad en su Manual para Miembros. Consúltela en línea en **myuhc.com/communityplan.** También puede llamar a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que aparece en la página 6 para solicitar que le enviemos una copia por correo postal. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos un aviso por correo postal.

Estamos aquí para ayudarle

Servicios para Miembros:
1-877-743-8731, TTY **711**
Obtenga ayuda con sus preguntas e inquietudes. Hable con un defensor a través de **myuhc.com/communityplan** o de la aplicación móvil de UHC o llame al número gratuito.

Nuestro sitio web:
myuhc.com/communityplan
Nuestro sitio web conserva toda su información de salud en un solo lugar.

Aplicación de UnitedHealthcare:
Descárguela desde App Store® o Google Play™
Acceda a información sobre su plan de salud dondequiera que esté.

Doctor Chat de UHC:
Descargue la aplicación **UHC Doctor Chat** u obtenga más información en **UHCDoctorChat.com.**Evite la sala de espera y comuníquese con médicos de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) en segundos con la aplicación Doctor Chat de UHC. Los PCP están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pueden responder preguntas, sin importar si son simples o complejas.

Transporte: 1-866-331-6004, TTY **711**
Llame a Servicios para Miembros para preguntar sobre el transporte de ida y vuelta a las visitas médicas y a la farmacia (número gratuito).

Administración de la atención:
1-877-743-8731, TTY **711**
Los miembros con afecciones crónicas y necesidades complejas pueden recibir llamadas telefónicas, visitas en el hogar, educación sobre la salud, recomendaciones de recursos comunitarios, recordatorios de citas, ayuda con viajes y más (número gratuito).

Línea directa para salud conductual:
1-800-435-7486, TTY **711**
Obtenga ayuda si tiene problemas de salud mental y consumo de sustancias (número gratuito).

Live and Work Well: liveandworkwell.com
Encuentre artículos, herramientas de cuidado personal, proveedores de atención y recursos relacionados con la salud mental y el consumo de sustancias.

Quit For Life:
1-866-784-8454, TTY **711** | **quitnow.net**
Obtenga ayuda para dejar de fumar sin costo (número gratuito).

NurseLine: 1-877-370-4009, TTY **711**
Obtenga asesoramiento de salud del personal de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin ningún costo para usted (número gratuito).

Assurance Wireless:
assurancewireless.com/buhc
Obtenga 4.5 GB de datos de alta velocidad, 3000 minutos de llamada y mensajes de texto ilimitados cada mes. Además, la opción de comprar un teléfono por $20.

Healthy First Steps®:
1-800-599-5985, TTY **711**
uhchealthyfirststeps.com
Obtenga apoyo durante su embarazo y recompensas por la atención de los controles prenatales y del bienestar del bebé de forma oportuna (número gratuito).

Self Care de AbleTo: ableto.com/begin
Esta aplicación de cuidado personal le ofrece herramientas de salud emocional como meditaciones, ejercicios de respiración, videos y más sin costo alguno.

Opte por contenido digital:
myuhc.com/communityplan/preference
Suscríbase al correo electrónico, los mensajes de texto y los archivos digitales para recibir su información de salud más rápido.

Community Resources:
uhc.care/HTCommConnector
UnitedHealthcare Community Resources tiene programas que pueden brindarle ayuda con alimentos, vivienda, pago de servicios públicos y más, sin costo o con un costo reducido para usted. Busque ayuda en su área.

Medicaid Program Integrity:
1-800-880-5920, TTY **711** (número gratuito)
601-576-4162 (local)
Informe al estado posibles casos de fraude y abuso por parte de proveedores o miembros.

United Healthcare Community Plan

937-CSG14995958S_MS_A 1/25 © 2025 United HealthCare Services, Inc. Todos los derechos reservados.

La discriminación es ilegal. La compañía 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 o sexo (incluidas la identidad de género y la orientación sexual).

Tiene derecho a presentar un reclamo si cree que le hemos tratado de manera discriminatoria. Puede presentar un reclamo o solicitar ayuda para presentarlo por correo postal, teléfono o correo electrónico a la siguiente dirección:

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

UHC_Civil_Rights@uhc.com

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**

Teléfono: línea gratuita **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

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

Proporcionamos ayuda y servicios auxiliares gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros de manera efectiva, por ejemplo:

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

Ofrecemos también 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 **1-877-743-8731**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., hora del Centro (y los miércoles, de 7:30 a.m. a 8:00 p.m., hora del Centro). También estamos disponibles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del Centro, el primer sábado y domingo de cada mes.

English
ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-877-743-8731, TTY 711**

Spanish
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-877-743-8731, TTY 711**.

Vietnamese
LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-877-743-8731, TTY 711**.

Traditional Chinese
注意：如果您說中文，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-877-743-8731**，或**聽障專線 TTY 711**。

French
ATTENTION: Si vous parlez français, vous pouvez obtenir une assistance linguistique gratuite. Appelez le **1-877-743-8731, TTY 711**.

Arabic
تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجانًا. اتصل على الرقم **1-877-743-8731**، **الهاتف النصي 711**.

Chocktaw
Pisa: Chahta anumpa ish anumpuli hokma, anumpa tohsholi yvt peh pilla ho chi apela hinla. I paya **1-877-743-8731, TTY 711**.

Tagalog
ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-877-743-8731, TTY 711**.

German
HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachendienste zur Verfügung. Wählen Sie: **1-877-743-8731, TTY 711**.

Korean
참고: 한국어를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-877-743-8731, TTY 711**로 전화하십시오.

Gujarati
ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો તમારા માટે વિના મૂલ્યે ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. કૉલ કરો **1-877-743-8731, TTY 711**.

Japanese
ご注意：日本語をお話しになる場合は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。電話番号**1-877-743-8731**、または**TTY 711**。

Russian
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел **1-877-743-8731, TTY 711**.

Punjabi
ਸਾਵਧਾਨ: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ, ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਹੈਲਥ ਪਲਾਨ ਟੀਮ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। **1-877-743-8731, TTY 711** ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Italian
ATTENZIONE: se parla italiano, Le vengono messi gratuitamente a disposizione servizi di assistenza linguistica. Chiami il numero **1-877-743-8731, TTY 711**.

Hindi
ध्यान दे: यदि आप हिन्दी भाषा बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। कॉल करें **1-877-743-8731, TTY 711**.