



HealthTalk

Su viaje hacia una mejor salud



¿Sabe qué medicamentos le cubre su plan de salud?

En la página 2, encontrará información detallada sobre sus beneficios de medicamentos recetados.



Beneficios del plan

Atención para usted

Queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesita, cuando la necesite.

Si necesita atención de inmediato, puede visitar un centro de atención de urgencia fuera del horario regular. Tiene acceso a la Línea de enfermería 24/7 NurseLine y a Dr. Chat, un programa de atención virtual que le permite hablar con un médico en cualquier momento y lugar sin costo alguno. Las visitas virtuales se ofrecen en la mayoría de los estados.

Para encontrar proveedores, obtener información sobre los beneficios, conectarse con Dr. Chat o buscar ubicaciones de centros de atención de urgencia, visite myuhc.com o use la **aplicación UnitedHealthcare**.



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.

Puede obtener más información. Para hacerlo, visite uhcprovider.com/cpg.



Beneficios del plan

Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite nuestro sitio web para obtener información sobre sus beneficios de medicamentos recetados. Esta información incluye 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. Qué reglas 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. Cuáles son todos los costos para usted.** Los adultos mayores de 21 años tienen los siguientes copagos:
 - \$1.00 por medicamentos genéricos
 - \$1.00 por medicamentos de marca preferidos
 - \$1.00 por medicamentos para el tratamiento del VIH/sida
 - \$3.00 por medicamentos de marca no preferidos

Los siguientes miembros no están sujetos a un copago:

- Personas menores de 21 años
- Miembros embarazadas
- Miembros que estén recibiendo cuidados paliativos
- Indígenas americanos



Infórmese. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/CommunityPlan. O llame gratis a Servicios para Miembros al **1-800-318-8821**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este.



Beneficios del plan

Nos importa

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a mantenerse saludable. También contamos con servicios para ayudarle a controlar mejor sus 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.

Le recomendamos que visite **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 **1-800-318-8821**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este.



Cómo obtener atención

Tome el control

Prepárese para ver a su proveedor.

La mejor forma de aprovechar una visita al médico es prepararse de antemano, así como asegurarse de que su proveedor conozca toda la atención que ha recibido. Esta es la forma en que puede tomar el control de su atención de la salud:

1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de ir. Trate de enfocarse en las tres cosas principales con las que necesita ayuda.
2. Dígle a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que tome regularmente. Lleve una lista por escrito o lleve los medicamentos con usted.
3. Informe a su proveedor sobre otros proveedores a los que esté consultando. No se olvide de los proveedores de atención médica conductual. Mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de cualquier prueba que se haya realizado.
4. Si estuvo en el hospital o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor lo antes posible después del alta hospitalaria. Compártale sus instrucciones de alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otro ingreso hospitalario u otra visita a la sala de emergencias.



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? Puede hablar con nuestro personal. Están 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. Simplemente llame al número gratuito **1-800-318-8821**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este.



Manual para Miembros

Membresía, beneficios y detalles del plan

El Manual para Miembros se actualiza anualmente. Encuéntrelo en **myuhc.com/communityplan**. Incluye nuestro Aviso de prácticas de privacidad y el Aviso de no discriminación. También pueden encontrarse en línea en **uhc.com/privacy** y **uhc.com/legal**.



¿Prefiere una copia impresa?

Llame a Servicios para Miembros al número gratuito **1-800-318-8821**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este, para pedir que le envíen el Manual para Miembros por correo postal.



Punto por punto

¿Ha leído el Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. En él, se le indica cómo usar su plan, así como lo siguiente:

- 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, especializada, hospitalaria, de salud conductual, de emergencia y fuera del horario regular.
- 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 se decide si el plan cubre nuevos tratamientos o tecnologías.
- Cómo denunciar fraudes y abusos.



Consígalo todo. Puede leer el Manual para Miembros en línea en **myuhc.com**.

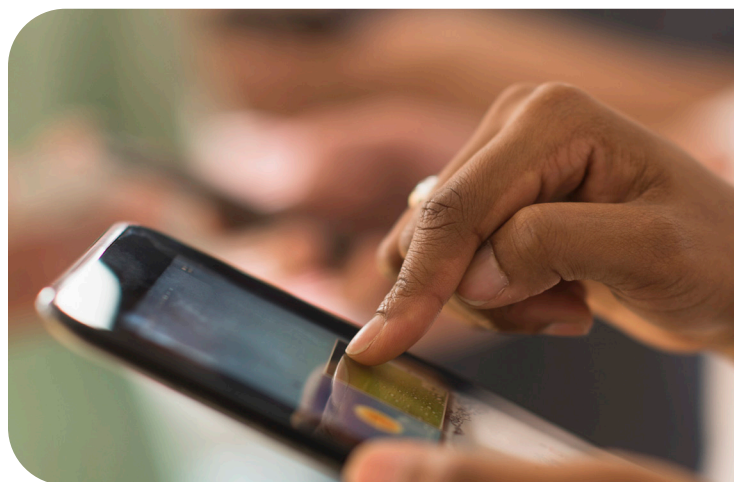
O llame a Servicios para Miembros al número gratuito **1-800-318-8821**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este, para solicitar una copia del manual.



Salud mental

Calm Health

Contribuya a su salud mental con la aplicación Calm Health. Esta aplicación sin costo cuenta con programas digitales diseñados para ayudarle a cuidar su bienestar. Para comenzar, descargue la **aplicación UnitedHealthcare®** y busque Calm Health en la página “Coverage & Benefits” (Cobertura y beneficios).





Ayuda con el idioma

Necesidades de comunicación

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en otro idioma que no sea inglés o en letra grande. También puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 9.

We provide free services 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 at the phone number on page 9.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ miễn phí để giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin bằng các ngôn ngữ khác tiếng Anh hoặc dưới bản in cỡ lớn. Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên. Để xin hỗ trợ, hãy gọi Dịch vụ Hội viên theo số trang 9.



Beneficios del plan

Calidad superior

UnitedHealthcare Community Plan cuenta con un programa de mejoramiento de la calidad, que tiene como fin brindar a nuestros miembros mejores servicios y 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 porque 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?

al número gratuito
1-800-318-8821, TTY 711,
de lunes a viernes, de 8 a.m.
a 7 p.m., hora del este



Cómo utilizamos y protegemos sus datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted. Esta puede incluir la raza, el origen étnico, el idioma que habla, la orientación sexual, las necesidades sociales y las necesidades de accesibilidad (incluida la discapacidad). 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 PHI. 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 su información, visite uhc.com/privacy y uhc.com/content/dam/uhcdotcom/en/npp/NPP-UHC-CS-Medical-EN.pdf.

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 ayudan a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI en formato oral, escrito y electrónico en toda nuestra compañía. Contamos con reglas y tecnología que las mantienen seguras. 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 de forma gratuita a Servicios para Miembros al **1-800-318-8821**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este, para solicitar que le enviemos una copia por correo postal. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos un aviso por correo postal.



Acceda a su plan las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Obtenga la información y el apoyo que necesita, cuando y donde los necesite.

Aplicación UnitedHealthcare:

Descárguela desde App Store® o Google Play™. Use la identificación del grupo: **MDCAID** para registrarse.

Nuestro sitio web para miembros:
myuhc.com/communityplan

Servicios para Miembros:

Número gratuito **1-800-318-8821**, TTY **711** de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este. Reciba ayuda con sus preguntas e inquietudes. Encuentre un proveedor de atención médica o un centro de atención de urgencia, haga preguntas sobre sus beneficios u obtenga ayuda para programar sus citas, en cualquier idioma.

NurseLine: 1-877-440-0251, 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).

Quit For Life:

1-866-784-8454, TTY 711 | quitnow.net

Obtenga ayuda para dejar de fumar sin costo (número gratuito).

Administración de la atención:

1-800-460-5689, TTY 711

Los miembros con afecciones crónicas y necesidades complejas pueden recibir llamadas telefónicas, visitas en el hogar, educación sobre la salud, referidos a recursos comunitarios, recordatorios de citas, ayuda con viajes y más (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.

Assurance Wireless:

assurancewireless.com/buhc

Obtenga 10 GB de datos de alta velocidad, minutos de llamada ilimitados y mensajes de texto ilimitados cada mes. Además, la opción de comprar un teléfono a partir de \$25.

Healthy First Steps®:

1-800-599-5985, TTY 711

uhchealthyfirststeps.com

Obtenga apoyo durante su embarazo y recompensas por recibir atención prenatal y completar a tiempo las visitas para el bienestar del bebé (número gratuito).

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/HTCommResources

UnitedHealthcare Community Resources tiene programas que pueden brindarle ayuda con los alimentos, la vivienda, el pago de los servicios públicos y más, sin costo o a un costo reducido para usted. Busque ayuda en su área.

Programa de Educación para la Salud:

Su educador de salud puede ayudarle a aprender hábitos saludables. Obtenga ayuda para controlar la diabetes, el asma, la presión arterial y el colesterol. Y reciba recordatorios de chequeos e inmunizaciones para su familia. Para obtener más información, comuníquese con nuestro educador de salud a:

mdhealtheducation@uhc.com



AVISO AL PÚBLICO

DECLARACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN Y REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

UnitedHealthcare Community Plan y el Departamento de Salud de Maryland (el Departamento) cumplen con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discriminan, excluyen ni tratan a las personas de forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

UnitedHealthcare Community Plan, previa solicitud:

- Proporciona ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse de manera efectiva con el personal del Departamento, como los siguientes:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Proporciona servicios de idioma **SIN COSTO (GRATUITOS)** a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese directamente con el programa o servicio de salud del Departamento, su departamento de salud local o el mercado de seguros de salud.

Si considera que el Departamento no ha proporcionado estos servicios o que ha discriminado de otro modo por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal ante el coordinador de derechos civiles escribiendo a Civil Rights Coordinator, UnitedHealthcare Civil Rights Grievance, P.O. Box 30608, Salt Lake City, UTAH 84130, llamando al 1-800-318-8821, TTY 711, o enviando un correo electrónico a **UHC_Civil_Rights@uhc.com**; o ante la Unidad de Cumplimiento de Acceso Igualitario de la Oficina de Programas de Igualdad de Oportunidades del Departamento de Salud de Maryland, escribiendo a The Maryland Department of Health, Office of Equal Opportunity Programs, Equal Access Compliance Unit (EACU), 201 West Preston Street, Room 422, Baltimore, Maryland 21201, llamando al 410-767-6600 (voz), enviando un fax al 410-333-5337 o enviando un correo electrónico a **mdh.oeop@maryland.gov**. Las personas sordas y con dificultades auditivas pueden usar el servicio de retransmisión de Maryland llamando al 7-1-1.

Puede presentar una queja formal en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, hay personal disponible para ayudarle.

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., por vía electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, o por correo postal a U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, o por teléfono al 1-800-868-1019, 800-537-7697 (TDD).

Los formularios de reclamos están disponibles en **<https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf>**.

Language Accessibility Statement

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you.

Call: 1-877-463-3464 (TTY: 7-1-1).

Español/Spanish

Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al: 877-463-3464 (TTY: 7-1-1).

አማርኛ/Amharic

የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል፡ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 877-463-3464 (መስማትለተሳናቸው፡ TTY: 7-1-1)፡

Arabic/ العربية

بالمجان لك تتوافر اللغوية المساعدة خدمات فإن، اللغة اذكر تتحدث كنت إذا ملحوظة 877-463-3464 برقم اتصل. بالمجان لك تتوافر اللغوية المساعدة خدمات فإن، اللغة اذكر تتحدث كنت إذا ملحوظة (7-1-1: TTY). والبكم الصم هاتف رقم).

Bàsɔ́ -wùdù-po-nyò(Bassa)

Dè dɛ nià kɛ dyédé gbo: ɔ jũ ké m̩ [Bàsɔ́ -wùdù-po-nyò] jũ ní, n̩í, à wuɖu kà kò dò po-poòbɛin' n̩ gbo kpáa. ɗá 877-463-3464 (TTY: 7-1-1)

中文/Chinese

如果您使用繁體中文,您可以免費獲得語言援助服務。請致電 877-463-3464 (TTY: 7-1-1)

Farsi/ فارسی

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنی د، تسهی لات زبان ی بصورت رای گان برای شما
دا ری بگی تماس 877-463-3464 (TTY: 7-1-1) با .باشد ی م فراهم

Français/French

Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement.
Appelez le: 877-463-3464 (ATS: 7-1-1).

ગુજરાતી/Gujarati

જો તમે ગુજરાતી બોલો છો, તો તમારા માટે ભાષા સહાય સેવાઓ મફતમાં ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો:
877-463-3464 (TTY: 711).

kreyòl ayisyen/Haitian Creole

Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 877-463-3464 (TTY: 7-1-1).

Igbo

O buru na asu Ibo asusu, enyemaka diri gi site na call 877-463-3464 (TTY: 7-1-1)

한국어/Korean

한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

877-463-3464 (TTY: 7-1-1) 번으로 전화해 주십시오.

Português/Portuguese

Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para

877-463-3464 (TTY: 7-1-1)

Русский/Russian

Помощь доступна на вашем языке: 877-463-3464 (TTY: 7-1-1). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Tagalog

Makakakuha kayo ng tulong sa iyang wika: 877-463-3464 (TTY: 7-1-1). Ang mga serbisyong ito ay libre.

Urdu/اردو

ن کری کال - ن ی ہ اب ی دست ن می مفت خدمات کی مدد کی زبان کو آپ تو، ن ی ہ بولتے اردو آپ اگر: خبردار
877-463-3464. (7-1-1: TTY)

Tiếng Việt/Vietnamese

Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số
877-463-3464 (TTY: 7-1-1).

Yorùbá/Yoruba

Ti o ba nso ede Yoruba ofe ni iranlowo lori ede wa fun yin o. E pe ero ibanisoro yi 877-463-3464
(TTY: 7-1-1)