



# Health Talk

Su viaje hacia una mejor salud

istock.com/Edwin Tan



Primavera 2023

United  
Healthcare  
Community Plan

## Qué contiene

¿Sabe qué medicamentos cubre su plan médico? En la Página 8 encontrará información detallada sobre sus beneficios de medicamentos recetados.



## Pautas de atención

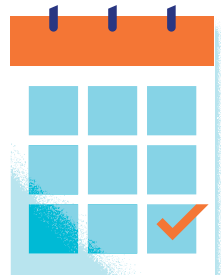
# La mejor atención

## 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).



UnitedHealthcare Community Plan  
5900 Parkwood Place  
Dublin, OH 43016

UNHC-071-OH-MMP-SPANISH  
CSOH23MD0095294\_000  
H2531\_230201\_014503



Stock.com/MStudioimages

## Equidad en salud

# Seguridad y protección

## Cómo utilizamos y protegemos los datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted, que puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género y orientación sexual. 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).

## Beneficios del plan

# Cuidamos de usted

Queremos asegurarnos de que recibe la atención que necesita cuando la necesita. Si necesita ayuda para llegar al consultorio de su proveedor, podemos ayudarlo. Nuestro plan médico ofrece beneficios de transporte para llevarle a sus citas. Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en la Página 8 para obtener más información.

Si necesita consultar a un proveedor de inmediato, puede recibir atención

fuera del horario laboral en los centros de atención urgente. También tenemos una NurseLine 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](https://connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state). O utilice la aplicación de UnitedHealthcare.

## 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 en él se 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 en 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 completo.** Puede leer el Manual para miembros en línea en [myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg](https://myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg). O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8 para solicitar una copia.



## Prescripciones

# Sus beneficios de medicamentos

## Lo que necesita saber

Los miembros de UnitedHealthcare Community Plan pueden utilizar Gainwell para procesar las reclamaciones de medicamentos recetados. Gainwell cubre todos los medicamentos recetados y de venta libre médicamente necesarios cubiertos por Medicaid. Para más información, consulte el manual para miembros de Gainwell, que incluye:

- 1. Qué medicamentos están cubiertos.** Gainwell utiliza una lista de medicamentos preferidos (PDL), que es una lista de medicamentos que preferimos que le recete su proveedor.
- 2. Dónde obtener sus recetas.** Puede encontrar una farmacia cubierta en su red accediendo al Directorio de Proveedores de Farmacia.
- 3. Reglas que pueden aplicar.** Es posible que su médico prescriptor deba presentar una solicitud de autorización previa para ciertos medicamentos. Las solicitudes pasan al equipo de Servicios Farmacéuticos de Gainwell para su revisión. El equipo trabajará en estrecha colaboración con su prescriptor para ofrecerle la mejor decisión clínica. Recibirá por correo una carta con el resultado.
- 4. Costos para usted.** No tiene que hacer copagos por las recetas.



**Busque.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos a través de Gainwell, incluyendo copias de la lista de medicamentos preferidos y el Directorio de Proveedores de Farmacia, en línea en [spbm.medicaid.ohio.gov](https://spbm.medicaid.ohio.gov). O solicite copias impresas llamando al **1-833-491-0344**, TTY **1-833-655- 2437** (llamada gratuita).



## 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 preguntas sobre la UM, puede hablar con nuestro personal de Administración de Atención Médica de Medicaid. Nuestras enfermeras están disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., en el **1-800-504-9669**, TTY **711**. Hay disponibilidad de asistencia en otros idiomas.

Ayuda con el idioma

# Necesidades de comunicación

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 toll-free at the phone number on Page 8.

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 8.

हामी तपाईंलाई हामीसँग सञ्चार गर्नमा मद्दत गर्नका लागि निःशुल्क सेवाहरू उपलब्ध गराउँछौं। हामी तपाईंलाई अङ्ग्रेजी बाहेक अन्य भाषाहरूमा वा ठूलो प्रन्टमा जानकारी पठाउन सक्छौं। तपाईं दोभासेका लागि अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ। मद्दतका लागि अनुरोध गर्न, कृपया सदस्य सेवाहरूलाई पृष्ठ 8 मा रहेको टोल-फ्री नम्बरमा फोन गर्नुहोस्।

يف ك تدعاس مل ةي ن اجم ت امدخ مدقن  
ت امول عم ل اسر ا ان ك مي . ان عم ل ص اوت ل  
طخب و ا ةي ز ل ج ن ا ل ا غ ل ل ري غ ت ا غ ل ب ك  
ي روف م ج ر ت م ب ل ط ك ن ك مي . ري ب ك ي ع ا ب ط  
م ق ر ل ا ب ل ا ص ت ا ل ا ي ج ري ، ة د ع ا س م ل ب ل ط ل  
ف ت ا ه ل م ق ر ي ل ع ل ا ض ا ل ا ت ا م د خ ل ي ن ا ج م ل  
8 ة ح ف ص ل ا ي ف د و ج و م ل ا

Waxaan bixinaa adeegyo bilaash ah si aan kaaga caawino inaad nala soo xiriirto. Waxaan kuugu soo gudbin karnaa macluumaad luuqado aan Ingiriis aheyn ama daabacaada farta waweyn. Waxaad dalban kartaa turjubaan. Si aad u dalbato caawin, fadlan ka soo wac khadka bilaashka ah ee Adeegyada Xubinta taleefon lambarka ku qoran Bogga 8-aad.



istock.com/DMEPhotography

ကျွန်ုပ်တို့နှင့် ဆက်သွယ်ပြောဆိုနိုင်ရန်အတွက် သင့်အား အခမဲ့ ဝန်ဆောင်မှုများ စီစဉ်ပေးလျက်ရှိပါသည်။ အချက်အလက်များကို အင်္ဂလိပ်ဘာသာဖြင့် မဟုတ်ဘဲ အခြားဘာသာစကားများဖြင့်ဖြစ်စေ၊ စာလုံးကြီးကြီးဖြင့် ပုံနှိပ်၍ဖြစ်စေ သင့်ကို ပို့ပေးနိုင်ပါသည်။ သင့်အနေဖြင့် စကားပြန်တစ်ဦးကိုလည်း တောင်းဆိုနိုင်ပါသည်။ အကူအညီ တောင်းဆိုရန်အတွက် အခမဲ့ ဖုန်းခေါ်ဆိုနိုင်သော စာမျက်နှာ 8 ရှိ အဖွဲ့ဝင် ဝန်ဆောင်မှုဌာန၏ ဖုန်းနံပါတ်ထံ ဖုန်းခေါ်ပေးပါ။

Nous fournissons des services gratuits destinés à vous aider à communiquer avec nous. Nous pouvons vous envoyer des informations rédigées dans d'autres langues que l'anglais ou imprimées en gros caractères. Vous pouvez demander un interprète. Pour demander de l'aide, veuillez appeler le numéro gratuit d'assistance destiné aux membres indiqué page 8.

Salud mental

# Aquí para usted

## 4 números telefónicos para atención en salud mental

Cuidar su salud mental es tan importante como su salud física. Aquí le indicamos 5 recursos a los que puede pedir ayuda.

**1. 988 Línea telefónica para casos de suicidio y crisis:** Llame o envíe un mensaje de texto para obtener una conexión directa con atención y apoyo compasivos y accesibles para la salud mental. Hay ayuda confidencial las 24 horas del día para cualquier persona en crisis suicida o angustia emocional.  
**988**

**2. Línea CareLine de Ohio:** Se trata de una línea telefónica gratuita y confidencial de apoyo emocional. Médicos clínicos titulados

y capacitados responderán a las llamadas y ofrecerán apoyo emocional y asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana.  
**1-800-720-9616**

**3. Línea de texto para crisis de Ohio:** Ayuda confidencial las 24 horas del día para cualquier persona en crisis suicida o angustia emocional.  
**Envíe la palabra clave “4hope” al 741-741**

**4. Recursos para la población de la tercera edad:** El Departamento de la Tercera Edad de Ohio creó el servicio de registro Staying Connected. Ofrece un registro diario gratuito por teléfono a los habitantes de Ohio mayores de 60 años. Este servicio también proporciona bienestar y puede poner en contacto a las personas con información y apoyo de la red de la tercera edad.  
**1-833-ODA-CHAT**



iStock.com/FatCamera



## 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.

## Herramientas para la salud

# Manténgase sano

## Programas de ayuda para la administración 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.



iStock.com/kate\_sept2004



**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 atención médica, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece en la Página 8.

## 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).

**1-877-542-9236, 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](http://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 por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).

**1-800-542-8630, TTY 1-800-855-2880**

**Quit For Life:** Obtenga ayuda sin costo para dejar de fumar (llamada gratuita).

**1-866-784-8454, TTY 711**

**[quitnow.net](http://quitnow.net)**

**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 servicio de transporte, llame al menos 5 días hábiles antes de la cita. Ofrecemos 30 viajes de ida o 15 viajes de ida y vuelta al año a su PCP, WIC, farmacia u otros proveedores participantes de atención médica o de salud del comportamiento, como proveedores oftalmológicos, dentales y de salud mental y uso de sustancias.

**1-800-895-2017, TTY 711**



istock.com/Koh Sze Kit

**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).

**1-800-508-2581, 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](http://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](http://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**

**[uhchealthyfirststeps.com](http://uhchealthyfirststeps.com)**

**Sanvello:** Esta aplicación de salud y bienestar cuenta con recursos como viajes guiados, herramientas de adaptación y apoyo comunitario. Descargue la aplicación. Cree una cuenta. Elija “upgrade through insurance” (actualización a través del seguro). Busque y seleccione UnitedHealthcare. Introduzca los datos de su tarjeta de identificación de miembro.

**[sanvello.com](http://sanvello.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](http://myuhc.com/communityplan/preference)**





We provide services at no cost to help you communicate with us. Such as, letters in other languages or large print, auxiliary aids and services, or you can ask for an interpreter. To ask for help, please call **1-877-542-9236**, TTY **711**, from 8 a.m. to 8 p.m. EST Monday through Friday (voicemail available 24 hours per day/7 days a week).

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros, como cartas en otros idiomas o en letra grande, ayuda y servicios auxiliares, o bien puede solicitar un intérprete. Para solicitar ayuda, llame al **1-877-542-9236**, TTY **711**, de 8 a. m. a 8 p. m., hora del este, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

نحن نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا؛ مثل، توفير الخطابات بلغات أخرى أو بحروف كبيرة، أو المساعدات والخدمات المساعدة، أو يمكن لك أن تطلب الاستعانة بمترجم فوري. لطلب المساعدة، اتصل على الرقم **1-877-542-9236** (الهاتف النصي 711) من الساعة 8:00 صباحًا إلى 8:00 مساءً بتوقيت شرق الولايات المتحدة من يوم الإثنين حتى الجمعة. (تتوفر خدمة البريد الصوتي على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع).

Waxaan bixinaa adeegyo aan lacag ku fadhin si aan kaaga caawino inaad nala soo xiriirtid inaga. Sida, waraaqo ku qoran luqado kale ama daabacan, kaaliyeyaasha iyo adeegyada naafada, ama waxaad codsan kartaa turjubaan. Si aad u codsato caawimaad, fadlan wac **1-877-542-9236**, TTY **711**, laga bilaabo 8 subaxnimo ilaa 8 galabnimo. Isniinta ilaa Jimcaha Waqtiga Caadiga ee Bariga (EST) (fariin codeedka waxaa la heli karaa 24 saacadood maalintiiba/7 maalmood Isbuuciiba).

हामीसँग सञ्चार/सम्पर्क गर्नमा मद्दत पुऱ्याउन हामी तपाईंलाई निःशुल्क सेवाहरू प्रदान गर्छौं। जस्तै, अन्य भाषामा वा ठूला अक्षरमा छापिएका पत्रहरू, सहायक सामग्री तथा सेवाहरू वा तपाईंले दोभाषेको लागि अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ। सहयोग मान्नका लागि, कृपया सोमबारदेखि शुक्रबार बिहान 8 बजेदेखि साँझ 8 बजेसम्म **1-877-542-9236**, TTY **711**, मा फोन गर्नुहोस् (भ्वाइसमेल दिनमा 24 घण्टा/हप्तामा 7 दिन नै उपलब्ध छ)।