



# Health Talk

Su viaje hacia una mejor salud



**Primavera 2023**  
Turn over for English!



**United  
Healthcare**  
Community Plan

## 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 telefónico que aparece en la Página 6.

## 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://uhcprovider.com/cpg).





istock.com/freemixer

## 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 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](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 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](https://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.

## Prescripciones

# 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.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx](https://myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx). O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la página 6.



**Busque.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx](https://myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx). O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 6.



## 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.

## 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.

## 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.



**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 6.



istock.com/Nattakorn Maneera

## 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).

**1-844-752-9434, 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). **1-800-842-3014, TTY 711**

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

**1-866-784-8454, TTY 711**  
**[quitnow.net](http://quitnow.net)**

### Servicios de transporte de UnitedHealthcare

**Community Plan:** Para programar el servicio de transporte, llame al **833-215-3884, TTY 844-488-9724**, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes. Para chequear el estado de un servicio de transporte programado, llame a Ride Assist al **1-833-215-3885. 1-844-752-9434, TTY 711**

**Transporte Cardinal Care para servicios de exención por discapacidad del desarrollo:** Marcar el **711** para comunicarse con un operador de TRS las 24 horas del día, los 7 días de la semana. **1-866-386-8331, TTY 1-866-288-3133**

### 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).

**1-844-752-9434, 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)**



istock.com/vernonwiley

**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)**



UnitedHealthcare Community Plan cumple con los requisitos fijados por las leyes Federales de los derechos civiles y no discrimina en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. En otras palabras, UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

UnitedHealthcare Community Plan:

- Provee asistencia y servicios gratuitos de ayuda para las personas con discapacidades en su comunicación con nosotros, con:
  - Intérpretes calificados en el lenguaje de señas
  - Información por escrito en diferentes formatos (letras de mayor tamaño, audición, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Provee servicios gratuitos con diversos idiomas para personas para quienes el inglés no es su lengua materna, como:
  - Intérpretes calificados
  - Información impresa en diversos idiomas

Si usted necesita estos servicios, por favor llame gratuitamente al **1-844-752-9434**, TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m. hora del Este, de lunes a viernes.

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan no le ha brindado estos servicios o le ha tratado a usted de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja por correo o correo electrónico a:

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

**UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

Usted también puede presentar una queja acerca de sus derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del sitio para quejas de la Oficina de Derechos Civiles en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** o por correo en:

**Correo:**

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

**Teléfono:**

Gratuitamente al **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

Formularios para quejas se encuentran disponibles en

**<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**