



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

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.

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 sanitarios.
- 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. Es posible que tenga que pagar copagos por los medicamentos recetados si está inscrito en NJ FamilyCare C o NJ FamilyCare D.



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.

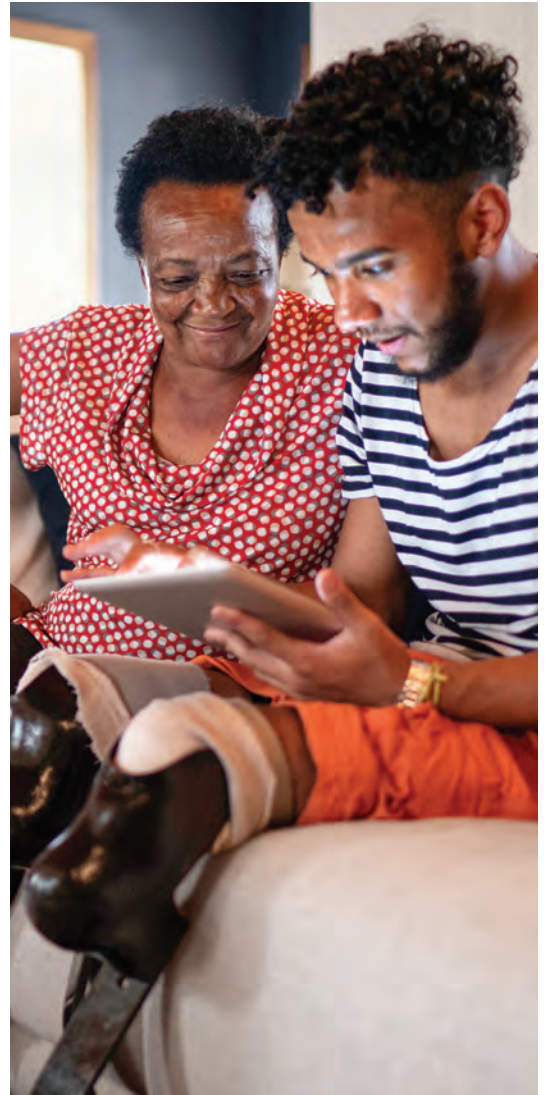


Calidad superior

UnitedHealthcare Community Plan cuenta con un programa de mejora de la calidad. Este tiene como fin brindar a nuestros miembros mejores servicios y 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.

Punto por punto

¿Ha leído el Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. Le indica cómo usar su plan. Le explica 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 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, atención fuera del horario regular y atención 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 el plan decide si se cubren nuevos tratamientos o tecnologías.
- Cómo denunciar fraude 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:

1-800-941-4647, TTY **711** (número gratuito)

Obtenga ayuda con sus preguntas e inquietudes.

Nuestro sitio web:

myuhc.com/communityplan

En nuestro sitio web, puede encontrar toda su información de salud en un solo lugar. Puede encontrar un profesional de la salud, ver sus beneficios o ver su tarjeta de identificación de miembro desde cualquier lugar.

Línea para dejar de fumar de New Jersey:

1-866-657-8677, TTY **711** | **njquitline.org**

Este es un servicio de asesoramiento gratuito para fumadores que están listos para dejar de fumar.

Línea de Prevención del Suicidio y Crisis: 988

Llame o envíe un mensaje de texto si necesita apoyo en momentos de crisis o si le preocupa la situación de otra persona.

Transporte: 1-866-527-9933,

TTY **1-866-288-3133**

Llame a Modivcare para preguntar sobre los traslados desde y hacia sus visitas médicas y a la farmacia. Para programar un traslado, llame al menos 5 días hábiles antes de su cita. Ofrecemos traslados dentro de las 20 millas de su hogar.

Administración de la atención:

1-800-941-4647, TTY **711** (número gratuito)

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

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.

Healthy First Steps®

1-800-599-5985, TTY **711** (número gratuito)

uhhealthyfirststeps.com

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

Community Resources:

uhc.care/HTCommConnector

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

Expressable:

expressable.com/united

Trabaje con un terapeuta del habla certificado en sesiones virtuales individuales desde la comodidad de su hogar, con actividades de práctica semanales, educación y apoyo para alcanzar sus objetivos más rápido.

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 ante el 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 **1-800-941-4647, TTY 711**. Estamos aquí para ayudarle.

1-800-941-4647, 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 (Traditional): 注意：您可以免費獲得翻譯及其他語言協助服務。如果您需要協助，請致電上列電話號碼。

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

Portuguese: ATENÇÃO: a tradução e outros serviços de assistência linguística estão disponíveis sem qualquer custo para si. Se precisar de ajuda, contacte o número indicado acima.

Gujarati: ધ્યાન આપો: ભાષાન્તર અને અન્ય ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે કોઈપણ ખર્ચ વિના ઉપલબ્ધ છે. જો તમને મદદની જરૂર હોય, તો કૃપા કરીને ઉપરના નંબર પર કૉલ કરો.

Polish: UWAGA: tłumaczenia i inne formy pomocy językowej są dostępne bezpłatnie. Aby uzyskać pomoc, proszę zadzwonić pod numer powyżej.

Italian: ATTENZIONE: il servizio di traduzione e altri servizi di assistenza linguistica sono disponibili gratuitamente. Se serve aiuto, si prega di chiamare il numero sopra indicato.

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

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.

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

Haitian Creole: ATANSYON: Gen tradiksyon ak lòt sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Si w bezwen èd, tanpri rele nimewo ki mansyone anwo a.

Hindi: ध्यान दें: अनुवाद और अन्य भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए नि:शुल्क उपलब्ध हैं। अगर आपको मदद चाहिए तो कृपया ऊपर दिए गए नंबर पर कॉल करें।

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.

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.

Urdu: توجہ فرمائیں: ترجمے اور زبان سے متعلق دیگر امدادی خدمات آپ کے لیے بغیر کسی قیمت کے دستیاب ہیں۔ اگر آپ کو مدد کی ضرورت ہے تو، براہ کرم اوپر دیئے گئے نمبر پر فون کریں۔