



Guía para Miembros 2024

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid)

En vigencia desde el 1 de enero de 2024



Número gratuito **1-877-542-9236**, TTY **711**

De 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes

(correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana)



es.UHCCommunityPlan.com

es.myuhc.com/CommunityPlan

**United
Healthcare®
Community Plan**

+MyCareOhio
Connecting Medicare + Medicaid

Números de Teléfono Importantes	
Servicio al Cliente	1-877-542-9236
De 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	TTY 711
Nurse HotlineSM	1-800-542-8630
(disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	TTY 711
Programa Healthy First Steps (para futuras mamás)	1-800-599-5985
Departamento de Administración del Cuidado de la Salud	1-877-542-9236
De 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes; pida que transfieran la llamada al Departamento de Administración del Cuidado de la Salud. Después del horario de atención, llame a nuestra Nurse Hotline.	
Línea Directa para Denunciar Fraude, Maltrato y Abuso	
UnitedHealthcare	1-877-766-3844
Departamento de Seguros de Ohio	1-800-686-1527
	1-614-644-2671
Preguntas sobre Farmacias	1-877-542-9236
Línea Directa para Consumidores de Ohio Medicaid	1-800-324-8680
	TTY 711
	ohiomh.com

Sitio Web para Miembros	es.UHCommunityPlan.com
--------------------------------	-------------------------------

Sus Proveedores de Servicios de Salud

Nombre:	Teléfono:
Nombre:	Teléfono:
Sala de Emergencias:	Teléfono:
Farmacia:	Teléfono:

Nurse HotlineSM es una marca de servicio de UnitedHealth Group, Inc.

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio es un plan de salud que tiene un contrato tanto con Medicare como con Ohio Medicaid para proporcionar los beneficios de ambos programas a sus miembros.

Índice

Bienvenido.....	1
¿Quiénes Cumplen los Requisitos para Inscribirse en un Plan MyCare Ohio?	1
Información para Miembros Nuevos	2
Servicio al Cliente.....	3
Tarjetas de ID	4
Proveedor de Cuidado Primario.....	5
Proveedores de la Red	8
Administración del Cuidado de la Salud.....	12
Servicios que Cubre UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid)	13
Servicios que No Cubre UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid)	20
Servicios que No Cubre UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), a Menos que Sean Médicamente Necesarios	20
Limitaciones de Frecuencia.....	21
Servicios para la Salud del Comportamiento.....	21
Servicios del Programa de Exención.....	21
Apoys y Servicios para el Cuidado a Largo Plazo/en Centros de Enfermería.....	22
Medicamentos con Receta – Sin Cobertura de la Parte D de Medicare	22
Healthchek (Exámenes Preventivos para Niños)	23
Servicios para Emergencias	25
Telesalud	25
Beneficios o Servicios Adicionales	25
Derechos del Miembro	26
Responsabilidades del Miembro	29
Cómo Informar a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) que Usted No Está Conforme o de Acuerdo con una Decisión que Tomamos – Apelaciones y Quejas Formales.....	30
Audiencias Estatales	33

Enfermedad o Lesión Accidental (Subrogación).....	34
Otro Seguro de Salud (Coordinación de los Beneficios – [COB])	34
Aviso de Pérdida del Seguro (Certificado de Cobertura Acreditable).....	34
Cómo Podría Perder Su Categoría de Participación en Medicaid.....	34
Renovación Automática de la Membresía en el Plan de Cuidado Administrado MyCare Ohio.....	35
Cómo Terminar Su Membresía en el Plan de Cuidado Administrado MyCare Ohio	35
Información y Recursos Adicionales	38
Línea Directa para Denunciar Fraude, Maltrato y Abuso	42
Instrucciones por Anticipado.....	43
Términos Importantes.....	46
Avisos de Prácticas de Privacidad del Plan de Salud.....	49

Bienvenido

ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios en otros idiomas, sin cargo, disponibles para usted. Llame al **1-877-542-9236** (TTY **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-877-542-9236** (TTY **711**), 8 a.m.–8 p.m. local time, Monday–Friday. The call is free.

Podemos explicarle esta información en inglés o en su lengua materna. Puede obtener este documento sin costo en otros formatos, como en letra grande, braille o en audio. Llame al **1-877-542-9236** (TTY **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita.

Bienvenido a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) de UnitedHealthcare Community Plan of Ohio, Inc. Ahora usted es miembro de un plan de cuidado de la salud MyCare Ohio, también conocido como plan de cuidado administrado MyCare Ohio (MyCare Ohio managed care plan, MCOP). Un plan de cuidado administrado MyCare Ohio es una organización integrada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de apoyos y servicios a largo plazo, así como otros proveedores. También cuenta con administradores del cuidado de la salud y equipos de cuidado de la salud para ayudarle a administrar la totalidad de sus proveedores y servicios. Todos colaboran para proporcionarle el cuidado que usted necesite. UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) presta servicios para el cuidado de la salud a residentes de Ohio que cumplen los requisitos.

Si usted tiene algún problema para leer o comprender esta o cualquier otra información de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), comuníquese con Servicio al Cliente al **1-877-542-9236** (TTY **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) para recibir ayuda sin costo para usted.

¿Quiénes Cumplen los Requisitos para Inscribirse en un Plan MyCare Ohio?

Usted cumple los requisitos para ser miembro de nuestro plan MyCare Ohio siempre y cuando:

- Viva en nuestra área de servicio; **y**
- Tenga las Partes A, B y D de Medicare; **y**
- Tenga la cobertura completa de Medicaid; **y**
- Sea mayor de 18 años en el momento de la inscripción.

Usted no cumple los requisitos para inscribirse en un plan MyCare Ohio si:

- No tiene los beneficios completos de Medicaid y de las Partes A, B y D de Medicare;
- Es menor de 18 años;
- Está inscrito en un Programa de Cuidado Todo Incluido para Personas Mayores (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE);

- Tiene cualquier seguro médico privado, incluidos los beneficios para jubilados, que no sea un plan Medicare Advantage; o
- Tiene discapacidades intelectuales u otras relacionadas con el desarrollo, y recibe servicios a través de un programa de exención o un Centro de Cuidado Intermedio para Personas con Discapacidades Intelectuales (Intermediate Care Facility for Individuals with Intellectual Disabilities, ICF-IID)

Además, usted tiene la opción de no ser miembro de un plan MyCare Ohio si:

- es miembro de una tribu indígena reconocida por el gobierno federal, independientemente de su edad.
- es una persona que recibe servicios a domicilio y en la comunidad del programa de exención a través del Departamento de Discapacidades del Desarrollo de Ohio.

Si usted cree que cumple alguno de los criterios anteriores y no debería ser inscrito, comuníquese con Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) está disponible solamente para las personas que viven en nuestra área de servicio, que incluye los condados de Columbiana, Cuyahoga, Geauga, Lake, Lorain, Mahoning, Medina, Portage, Stark, Summit, Trumbull y Wayne. Si usted se muda fuera de nuestra área de servicio, no podrá permanecer en este plan. Si se muda, infórmelo a la oficina del Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia del Condado y a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

Información para Miembros Nuevos

Esta guía describe su cobertura de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Explica cómo recibir los servicios para el cuidado de la salud, la cobertura de salud del comportamiento, la cobertura de medicamentos con receta y los servicios a domicilio y en la comunidad (también llamados apoyos y servicios para el cuidado a largo plazo) del programa de exención. Los apoyos y servicios a largo plazo le ayudan a permanecer en su domicilio en vez de ir a un asilo de convalecencia o un hospital. Usted también encontrará información adicional, como: los proveedores que puede usar para recibir cuidado (también conocidos como proveedores de la red), los derechos del miembro, los beneficios adicionales y las medidas que usted puede tomar si no está conforme o de acuerdo con algo.

Para solicitar un Directorio de Proveedores impreso, puede llamar a Servicio al Cliente o devolver la tarjeta postal que recibió con su carta para miembros nuevos y su tarjeta de ID de miembro. El Directorio de Proveedores indica todos los proveedores de nuestro panel, así como otros proveedores fuera del panel que usted puede usar para recibir servicios. Usted también puede visitar nuestro sitio web en **es.UHCCommunityPlan.com** para ver información actualizada sobre el panel de proveedores o llamar a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) para recibir ayuda.

Los proveedores del panel son los proveedores contratados por el plan de cuidado administrado MyCare Ohio que están a disposición de los miembros generales de dicho plan. Los proveedores fuera del panel son los proveedores no contratados que están a disposición de los miembros generales del plan de cuidado administrado MyCare Ohio.

Si bien UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) está aprobado por el gobierno estatal y federal para prestar servicios cubiertos tanto por Medicare como por Medicaid, usted eligió o le asignaron recibir únicamente los servicios cubiertos por Medicaid a través de nuestro plan. Si desea recibir sus servicios cubiertos tanto por Medicare como por Medicaid a través de su plan de cuidado administrado MyCare Ohio, consulte la sección: ¿Quiénes Cumplen los Requisitos para Inscribirse en un Plan MyCare Ohio? en la página 1 para obtener más información.

Servicio al Cliente

Puede comunicarse con Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes. Puede dejar un correo de voz las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Responderemos a todos los correos de voz en un plazo no mayor de 24 horas hábiles.

Servicio al Cliente puede ayudarle con lo siguiente: cómo buscar un proveedor; preguntas sobre beneficios; cómo acceder a los servicios y al cuidado especializado; cómo pedir nuevas tarjetas de ID; ayuda para entender sus beneficios de Medicare o de Medicaid; preautorizaciones (preaprobaciones); cómo presentar una queja, incluso por discriminación, o una apelación o una apelación rápida; cómo cambiar de proveedor de cuidado primario (primary care provider, PCP); cómo entender esta Guía para Miembros; copagos por medicamentos con receta; ayuda en otros idiomas, etc.

Para mantener su registro de membresía actualizado, avisenos cuando cambie su información. Las farmacias y los proveedores de la red del plan deben tener la información correcta sobre usted **porque usan su registro de membresía para saber qué medicamentos y servicios recibe usted**, y cuánto le costarán. Por esta razón, es muy importante que usted nos ayude a mantener su información actualizada.

Háganos saber si se identifica con alguna de estas situaciones:

- Si teme por su seguridad
- Si hay algún cambio en su nombre, dirección o número de teléfono
- Si obtiene otra cobertura de seguro de salud, como la cobertura de su empleador, del empleador de su cónyuge o del Seguro de Accidentes Laborales
- Si tiene reclamos por responsabilidad civil, como reclamos debido a un accidente de tránsito
- Si es admitido en un centro de enfermería o un hospital
- Si recibe cuidado en una sala de emergencias o en un hospital fuera del área de servicio o fuera de la red
- Si hay algún cambio en quién es su cuidador (o cualquier otra persona responsable de usted)
- Si queda embarazada

Si hay algún cambio en la información, llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) para avisarnos.

También puede escribirnos:

Member Services
UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio
5900 Parkwood Place
Dublin, OH 43016

Visite nuestro sitio web (es.UHCCommunityPlan.com), que incluye información actualizada sobre los miembros, información educativa sobre la salud, una lista de proveedores y mucho más.

Ayuda en Otros Idiomas

ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios en otros idiomas, sin cargo, disponibles para usted. Llame al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

Si tiene problemas para leer o comprender esta o cualquier otra información de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), comuníquese con Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) para recibir ayuda sin costo para usted. Podemos explicarle esta información en inglés o en su lengua materna. Puede obtener este documento sin costo en otros formatos, como en letra grande, braille o en audio. Llame al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita.

Los miembros con pérdida auditiva deben llamar al 711, que es un Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones (Telecommunications Relay Service, TRS) gratuito que permite a las personas con discapacidades de la audición o del habla hacer y recibir llamadas telefónicas. Pida que le comuniquen con UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) y deles el número de Servicio al Cliente **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

Si es necesario, la información y los documentos para miembros pueden estar disponibles en un idioma diferente, en letra grande, braille y en grabaciones de audio. También hay intérpretes a disposición de los miembros con limitaciones auditivas o visuales. Si usted necesita esta información en braille o en letra grande, llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

Tarjetas de ID

Debería haber recibido una tarjeta de ID de membresía de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Cada uno de sus familiares que se haya inscrito en UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) recibirá su propia tarjeta. Estas tarjetas reemplazan su tarjeta mensual de Medicaid. Cada tarjeta tiene validez mientras la persona sea miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Usted no recibirá una nueva tarjeta todos los meses como ocurría con la tarjeta de Medicaid.

Lleve Siempre Sus Tarjetas de ID con Usted

Cuando reciba cualquier servicio médico o medicamento con receta, deberá mostrar su tarjeta de ID de miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio y su tarjeta de ID de Medicare. Esto significa que usted necesita su tarjeta de ID de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) cuando:

- consulta a su proveedor de cuidado primario (PCP)
- consulta a un especialista o a otro proveedor
- va a una sala de emergencias
- va a un centro de cuidado de urgencia
- va a un hospital por cualquier motivo
- va a una farmacia
- va a laboratorios o proveedores de estudios por imágenes
- va a centros de enfermería
- recibe servicios del programa de exención o comienza con un nuevo proveedor de un programa de exención
- obtiene suministros médicos
- obtiene un medicamento con receta
- se realiza pruebas médicas

Llame a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) lo antes posible al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) si:

- no ha recibido sus tarjetas todavía
- algún dato de las tarjetas es incorrecto
- su tarjeta se daña, se pierde o se la roban
- usted tiene un bebé

Proveedor de Cuidado Primario

Usted puede seguir recibiendo servicios de Medicare de parte de sus médicos y de otros proveedores de Medicare. También se le pedirá que elija un proveedor de cuidado primario (PCP).

Su proveedor de cuidado primario será su primer punto de contacto para todas sus necesidades de salud y colaborará con usted para dirigir el cuidado de su salud. Su proveedor de cuidado primario debe colaborar con su administrador del cuidado de la salud de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio para coordinar sus servicios de salud y para el cuidado a largo plazo. Si es necesario, su proveedor de cuidado primario le enviará a otros médicos (especialistas) o le admitirá en el hospital.

- Es importante que se comunique con su proveedor de cuidado primario antes de consultar a un especialista o después de haber hecho una visita a un Departamento de Cuidado de Urgencia o de Emergencias. Esto le permite a su proveedor de cuidado primario administrar su cuidado para obtener los mejores resultados.

Cómo cambiar de proveedor de cuidado primario

Si cambia de proveedor de cuidado primario por cualquier motivo, es importante que se comunique con Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio para asegurarse de que se coordinen sus servicios de salud y para el cuidado a largo plazo.

Si usted ya no consulta al proveedor de cuidado primario que aparece en su tarjeta de ID, UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) le enviará una nueva tarjeta de ID.

Si usted necesita ayuda para buscar un proveedor de cuidado primario o desea conocer los nombres de los proveedores de cuidado primario dentro de nuestra red, puede consultar su Directorio de Proveedores impreso, si solicitó una copia, o nuestro sitio web en **es.UHCCommunityPlan.com**, o puede llamar a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

Conozca a Su Proveedor de Cuidado Primario—¡Es Hora de una Visita de Bienestar!

Es importante que todos los miembros de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) hagan visitas regulares de bienestar. De esta manera, su proveedor de cuidado primario puede ayudarle a llevar una vida más saludable. Consulte a su proveedor de cuidado primario en cuanto se haga miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). No tiene que esperar hasta enfermarse. No olvide llevar consigo todas sus tarjetas de ID del seguro.

Algunas preguntas que puede hacer:

- ¿Cuál es el horario de atención del consultorio?
- ¿Qué puedo hacer si necesito cuidado por la noche o durante un fin de semana?
- ¿Quién atiende las llamadas si el consultorio está cerrado?
- ¿Necesita mi aprobación para obtener mis registros de otro consultorio?
- ¿Es hora de que me haga alguna prueba o algún examen médico?

Es importante que usted conozca a todo el personal del consultorio de su proveedor de cuidado primario. Le ayudará con consejos médicos y mucho más. Si desea hablar con alguien del consultorio, lo mejor es que llame durante el horario de atención normal.

Obtenga más información sobre los médicos de la red.

Para obtener información sobre los médicos de la red, puede visitar **es.UHCCommunityPlan.com** o llamar a Servicio al Cliente. Podemos darle la siguiente información:

- Nombre, dirección, números de teléfono.
- Títulos académicos y acreditaciones profesionales.
- Especialidad.
- Facultad de medicina a la que asistieron.
- Residencia terminada.
- Estatus de certificación de la Junta Médica.
- Idiomas hablados.

¿Qué Es un Hogar Médico?

Si usted visita siempre al mismo proveedor o consultorio médico, dicho proveedor es su hogar médico.

¿Por Qué me Conviene Tener un Hogar Médico?

Hay muchos motivos para que usted y su familia tengan un hogar médico.

- Este ya tendrá sus registros médicos, lo que le permite al médico atenderle más rápido.
- El hogar médico sabrá qué vacunas ha recibido usted, qué enfermedades ha tenido y qué medicamentos ha tomado, así como qué le surte mejor efecto.
- Sabrá cuáles son sus alergias y otros problemas de salud.
- Sabrá cuál es el comportamiento y el estado de salud normal para usted.
- Podrá responder sus preguntas sobre un tratamiento previo.

¿Cuánto Tiempo Debería Llevar Obtener una Cita con un Proveedor de Cuidado Primario?

A continuación, encontrará algunas pautas generales sobre cuánto tiempo lleva obtener una cita con su proveedor de cuidado primario.

Citas de emergencia: Inmediatamente o al recibir una referencia a un centro de emergencia

Citas de urgencia (pero no de emergencia): En un plazo no mayor de 24 horas

Citas de rutina con la presencia de síntomas: En un plazo no mayor de 48 horas

Citas de rutina sin la presencia de síntomas: En un plazo no mayor de 6 semanas

Citas preventivas y regulares para niños: En un plazo no mayor de 6 semanas

Proveedores de la Red

Es importante comprender que los miembros deben recibir servicios de Medicaid de centros o proveedores dentro de la red de proveedores de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Un proveedor de la red es un proveedor que trabaja con nuestro plan de salud y ha convenido aceptar nuestro pago como pago total.

Los proveedores de la red incluyen, entre otros: centros de enfermería; agencias de asistencia médica a domicilio; distribuidores de equipos médicos, así como otros proveedores de bienes y servicios que usted recibe a través de Medicaid. La única vez en que usted puede usar proveedores que no estén dentro de la red es para recibir servicios que paga Medicare O de un proveedor fuera de la red de servicios de Medicaid que UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) le haya aprobado consultar durante o después de su período de transición del cuidado de la salud.

- Durante un período especificado después de su inscripción en el programa MyCare Ohio, podemos permitirle recibir cuidado de un proveedor que no sea un proveedor del panel de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) (proveedor fuera de la red). Además, podemos permitirle seguir recibiendo servicios que fueron autorizados por Ohio Medicaid. Esto se llama su período de transición del cuidado de la salud. Tenga en cuenta que el período de transición comienza el primer día de su fecha de vigencia en cualquier plan MyCare Ohio. Si usted cambia de plan MyCare Ohio, no se reiniciará su período de transición para la cobertura de un proveedor fuera de la red. La **Carta para Miembros Nuevos** incluida con esta Guía tiene más información sobre los proveedores, los servicios y el período de transición. Si actualmente usted consulta a un proveedor que no está dentro de nuestra red o si ya tiene servicios aprobados o programados, es importante que llame a Servicio al Cliente inmediatamente (hoy o lo antes posible) para que podamos hacer los arreglos necesarios para los servicios y evitar cualquier problema de facturación.

Para solicitar un Directorio de Proveedores, puede devolver la tarjeta postal adjunta, o bien, para saber qué proveedores están dentro de nuestra red, puede llamar a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) o visitar nuestro sitio web en **es.UHCCommunityPlan.com**. También puede comunicarse con la Línea Directa de Medicaid al **1-800-324-8680** (los usuarios de TTY deben llamar al Servicio de Retransmisión de Ohio al **7-1-1**) o visitar el sitio web de la Línea Directa de Medicaid en **ohiomh.com**. Para solicitar un **Directorio de Proveedores y Farmacias** impreso en cualquier momento, puede llamar a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). Tanto Servicio al Cliente como el sitio web pueden proporcionarle la información más actualizada sobre los cambios en los proveedores dentro de nuestra red.

Cuidado Fuera del Horario de Atención o durante un Viaje Fuera del Área de Servicio de UnitedHealthcare

A veces, es posible que usted necesite a su proveedor de cuidado primario cuando el consultorio está cerrado o mientras está de viaje fuera del área de servicio de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Si necesita cuidado de urgencia o que no es de emergencia, llame al consultorio de su proveedor de cuidado primario. Recibirá instrucciones sobre cómo acceder al cuidado. Hay alguien para ayudarle las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si su proveedor de cuidado primario le dice que vaya a la sala de emergencias más cercana, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) en un plazo no mayor de 24 horas o lo antes posible.

También puede llamar a los servicios de Nurse Hotline de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Las enfermeras de Nurse Hotline están a su disposición para responder sus preguntas relacionadas con la salud las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame a Nurse Hotline al **1-800-542-8630** (TTY **711**).

Preautorización

La preautorización es una aprobación que UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) debe dar para sus servicios cubiertos por Medicaid que lo requieren. Su médico debe llamar al Departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) al **1-800-600-9007** antes de que usted reciba un servicio o se le realice un procedimiento que requiera una aprobación según se indica en esta guía. El equipo de nuestro Departamento de Administración de la Utilización está a su disposición de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. Hay personal de guardia a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para aprobaciones de emergencia.

Si tiene preguntas sobre las decisiones o los procesos del Departamento de Administración de la Utilización, llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236** (TTY **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

Consentimiento Informado

Consentimiento significa que usted “acepta” el tratamiento médico. Consentimiento informado significa que le explicaron el tratamiento y que usted lo comprende.

- Usted acepta antes de recibir cualquier tratamiento.
- A veces, es posible que usted deba aceptar por escrito.
- Si no desea recibir el tratamiento médico, su proveedor de cuidado primario hablará con usted y le explicará otras opciones.
- Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento.

No Tiene Cobertura Médica (Excepto si se Trata de Servicios para Emergencias) Fuera de los Estados Unidos

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) no cubrirá ningún servicio para el cuidado de la salud (excepto Servicios para Emergencias) que usted reciba mientras esté fuera del país.

Servicios para la Salud del Comportamiento

Si necesita servicios de tratamiento de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias, llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). También puede buscar proveedores adicionales de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) en nuestro sitio web en **es.UHCCommunityPlan.com** y en nuestro Directorio de Proveedores.

Servicios que No Requieren Referencia

Usted puede recibir algunos servicios sin que su proveedor de cuidado primario le dé una referencia o recomendación para que consulte a otro médico. Se les llama servicios que no requieren referencia. Primero consulte a su plan de Medicare, pero, entre los ejemplos de servicios que usted tal vez pueda recibir sin que su proveedor de cuidado primario le refiera a otro médico, se incluyen:

- Cuidado dental
- Cuidado de la vista
- Servicios para el cuidado de la salud preventivo y de rutina para la mujer prestados por un especialista en salud de la mujer (obstetra, ginecólogo, enfermera partera certificada)
- Cuidado especializado (excepto quimioterapia y servicios de especialistas en manejo del dolor)
- Cuidado de emergencia
- Servicios prestados por Proveedores de Planificación Familiar Calificados (Qualified Family Planning Providers, QFPP)
- Servicios de tratamiento de salud mental y de trastornos por consumo de sustancias
- Servicios prestados en Centros de Cuidado de la Salud Aprobados a Nivel Federal (Federally Qualified Health Centers, FQHC) o Clínicas de Salud Rurales (Rural Health Clinics, RHC)
- Diálisis
- Radioterapia
- Mamografías

Usted debe consultar a un proveedor participante para recibir todos los servicios que no requieren referencia, excepto el cuidado de emergencia o los servicios prestados en Centros de Cuidado de la Salud Aprobados a Nivel Federal (FQHC) o Clínicas de Salud Rurales (RHC), Proveedores de Planificación Familiar Calificados (QFPP), centros comunitarios de salud mental certificados por el Departamento de Salud Mental de Ohio y centros de tratamiento certificados por el Departamento de Servicios para Adicciones al Alcohol y a Drogas de Ohio que sean proveedores de Medicaid.

Los proveedores participantes serían los proveedores que se encuentran en su Directorio de Proveedores de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Su Directorio de Proveedores incluirá especialistas como oncólogos, ginecólogos, optometristas, dentistas y psicólogos. Si usted no encuentra a su proveedor en el Directorio, llame a Servicio al Cliente o visite **es.UHCCommunityPlan.com** para saber si su proveedor ahora acepta UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid).

Para asegurarse de recibir el mejor cuidado, infórmele a su proveedor de cuidado primario sobre cualquier visita a especialistas y otros proveedores que haya hecho sin una referencia. De esta manera, su proveedor de cuidado primario puede ayudar a coordinar el cuidado de su salud. Si usted visita a un proveedor que no sea un proveedor participante de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), es posible que dichos servicios requieran una aprobación.

Administración del Cuidado de la Salud

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) ofrece servicios de administración del cuidado de la salud a todos los miembros. Cuando usted se inscriba por primera vez en nuestro plan, recibirá una evaluación de sus necesidades de cuidado de la salud durante los primeros 15 a 75 días después de la fecha de vigencia de su inscripción, según su estado de salud. Recibirá una llamada telefónica del Administrador del Cuidado de la Salud de su Plan de Salud para programar y realizar la evaluación completa en su domicilio.

El Administrador del Cuidado de la Salud es el director de su plan de tratamiento. El Administrador del Cuidado de la Salud ayuda a evaluar sus necesidades y problemas de salud, y colabora con su equipo de cuidado de la salud para definir un plan de cuidado que satisfaga sus necesidades.

Si quiere saber quién es su administrador del cuidado de la salud, llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**. Le darán la información de contacto de su administrador del cuidado de la salud y también le informarán a él que usted está tratando de comunicarse con él. Usted también puede hacer cualquier otra pregunta sobre la administración del cuidado de la salud.

Nuestra meta es identificar al administrador del cuidado de la salud que mejor satisfaga sus necesidades; sin embargo, si usted desea cambiar de Administrador del Cuidado de la Salud, puede llamar a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

El Equipo del Departamento de Administración del Cuidado de la Salud.

A usted se le asignará un Administrador del Cuidado de la Salud personal. Su proveedor de cuidado primario forma parte del equipo básico.

Nuestra meta es usar un enfoque centrado en la persona para evaluar y desarrollar un plan de cuidado con usted, su familia y sus cuidadores. Juntos, los integrantes de su Equipo del Departamento de Administración del Cuidado de la Salud desarrollan el plan adecuado para satisfacer sus necesidades.

Llegaremos a conocer sus necesidades a través de una revisión de su información de salud actual. Usted recibirá una llamada de bienvenida del Equipo de Cuidado de la Salud Integrado para verificar que haya recibido los materiales de bienvenida e identificar cualquier necesidad inmediata de cuidado de la salud.

Identificaremos lo que usted necesita para mantener su salud y sentirse lo mejor posible, por ejemplo: ¿qué tipos de medicamentos necesita hoy o necesitará en el futuro? ¿Tiene alguna necesidad médica que haya planificado o recomendado su médico?

Todo gira alrededor de sus necesidades de cuidado de la salud.

Cómo funciona:

- Repasaremos su historial médico y nos aseguraremos de que tengamos todo listo.
- Crearemos un plan personalizado de cuidado según sus necesidades individuales.
- Coordinaremos con familiares, cuidadores y proveedores de cuidado de la salud.
- Le ayudaremos a verificar que reciba los servicios que necesite.

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) ofrece un sistema integrado de cuidado para nuestros miembros y proveedores que combina la prestación de servicios de Medicare y de Medicaid a través de modelos coordinados o integrados contractualmente.

Nuestra meta es prestar servicios a nuestros miembros a través de un programa integral e integrado de administración del cuidado de la salud que apoye la decisión de las personas de vivir en el lugar menos restrictivo posible, mantener la independencia y prevenir el deterioro funcional.

Dado que sus necesidades de cuidado de la salud pueden cambiar de vez en cuando, su administrador del cuidado de la salud será responsable de compartir esos cambios con el equipo de cuidado de la salud que le ayuda a usted. Desde luego, siempre se tiene en cuenta su opinión y permiso a la hora de compartir el plan de cuidado. Para poder proporcionarle el mejor cuidado, su equipo de cuidado de la salud debe saber cuál es su plan de cuidado más actualizado, que puede incluir exámenes, procedimientos y visitas a especialistas. El administrador del cuidado de la salud llevará un control y realizará un seguimiento de sus medicamentos, ya que estos también pueden cambiar de vez en cuando. Es importante que usted y su equipo de cuidado de la salud comprendan los cambios en sus medicamentos.

Nuestro programa de administración del cuidado:

- Realizará evaluaciones funcionales o sociales, o médicas o del comportamiento, y determinaciones de riesgos, y desarrollará e implementará planes de servicios o cuidado de la salud basados en las necesidades y centrados en el miembro
- Integrará la coordinación de la transición del cuidado de casos agudos, la administración del cuidado complejo, el apoyo para enfermedades crónicas, el cuidado a largo plazo, el cuidado de la salud del comportamiento y el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, así como la coordinación de los servicios con múltiples pagadores en un **solo programa holístico**
- Involucrará a apoyos, servicios y otras partes que tienen que ver con el cuidado que estén disponibles en la comunidad
- Involucrará al hogar médico o de salud, al programa Health Home de Medicaid y al proveedor de cuidado primario del miembro
- Usará los registros electrónicos de los miembros para hacer un seguimiento del estado de salud y los resultados con el transcurso del tiempo

Nuestro Personal Care Model™ se ocupa de los miembros que tienen condiciones crónicas o problemas de salud graves. Queremos que nuestros miembros disfruten del máximo nivel de calidad de vida.

Servicios que Cubre UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid)

Medicaid ayuda a pagar los costos médicos de ciertas personas con ingresos y recursos limitados. Ohio Medicaid paga las primas de Medicare de ciertas personas y también es posible que pague los deducibles, coseguros y copagos de Medicare, excepto los de medicamentos con receta.

Medicaid cubre los servicios para el cuidado a largo plazo, como los servicios a domicilio y en la comunidad del “programa de exención”, además de los servicios en vivienda asistida y el cuidado

a largo plazo en un asilo de convalecencia. También cubre servicios dentales y para la vista. Dado que usted eligió o le asignaron recibir únicamente los servicios cubiertos por Medicaid a través de nuestro plan, Medicare será el pagador primario de la mayoría de los servicios. Usted puede elegir recibir sus beneficios tanto de Medicare como de Medicaid a través de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) para que todos sus servicios se puedan coordinar. Para obtener más información sobre cómo puede hacer esta elección, consulte la página 1 (sección Quiénes Cumplen los Requisitos para Inscribirse en un plan MyCare Ohio).

Si debe viajar a 30 millas o más de distancia de su domicilio para recibir servicios cubiertos para el cuidado de la salud, UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) le proporcionará transporte desde y hacia el consultorio del proveedor. Estos servicios deben ser médicamente necesarios y no deben estar disponibles en su área de servicio. Usted también debe tener una cita programada (excepto en el caso de cuidado de urgencia o de emergencia). Para recibir ayuda, comuníquese con Servicio al Cliente al 1-877-542-9236 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) al menos 48 horas antes de su cita.

Además de la asistencia con el transporte que proporciona UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), los miembros pueden seguir recibiendo asistencia con el transporte para ciertos servicios a través del programa de Transporte que No Es de Emergencia (Non-Emergency Transportation, NET) del Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia del Condado local. Si tiene preguntas o necesita ayuda con los servicios de este programa, llame al Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia del Condado.

Si se determinó que usted cumple los requisitos y se inscribió en un programa de exención de servicios a domicilio y en la comunidad, también hay beneficios de transporte disponibles de dicho programa para satisfacer sus necesidades.

Como miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), usted seguirá recibiendo todos los servicios cubiertos por Medicaid que sean médicamente necesarios sin costo para usted. Estos servicios pueden o no requerir una aprobación antes de que usted los reciba. Consulte las siguientes tablas para determinar si sus beneficios requieren una aprobación. Si recibe una factura por servicios cubiertos, comuníquese con Servicio al Cliente.

- Acupuntura — para el manejo del dolor de la migraña y del dolor lumbar
- Transporte en ambulancia y en vehículo para traslado de personas con movilidad reducida
- Servicios para la Salud del Comportamiento (incluido el tratamiento de salud mental y de trastornos por consumo de sustancias)
- Servicios quiroprácticos
- Servicios dentales
- Equipo médico duradero y suministros
- Servicios en Centros de Cuidado de la Salud Aprobados a Nivel Federal o en Clínicas de Salud Rurales
- Servicios a domicilio y en la comunidad del programa de exención
- Servicios de asistencia médica a domicilio
- Servicios en centros de enfermería

- Medicamentos con receta (ciertos medicamentos que no están cubiertos por la Parte D de Medicare)
- Servicios de relevo del cuidador
- Servicios para el habla y la audición, incluidos los aparatos auditivos
- Servicios para el cuidado de la vista (ópticos), incluidos los anteojos

Servicios que NO Requieren una Aprobación

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) le recomienda que colabore con su proveedor de cuidado primario para ayudar a coordinar el acceso a estos servicios. Sin embargo, no es necesario que consulte a su proveedor de cuidado primario antes de recibir estos servicios. Asegúrese de mostrar ambas tarjetas de ID: la de Medicare y la de MyCare Ohio cuando reciba cualquier servicio.

Servicio	Cobertura
Servicios dentales	Examen bucal y limpieza una vez cada seis meses para miembros menores de 21 años. Examen bucal y limpieza una vez por año para miembros mayores de 21 años. Algunos servicios dentales que no son de rutina pueden requerir una aprobación.
Exámenes de la vista, servicios para la vista (ópticos) de rutina, incluidos los anteojos*	Un examen de la vista completo, un marco completo y un par de lentes (lentes de contacto, si son médicamente necesarios) están cubiertos una vez por año para miembros de hasta 20 años y mayores de 60 años, y una vez cada 2 años para miembros de 21 a 59 años.
Servicios y suministros para la planificación familiar	Con cobertura
Servicios de centros de maternidad autónomos	Con cobertura–Para buscar una clínica calificada, llame a Servicio al Cliente
Servicios para la Salud del Comportamiento	Con cobertura
Tarjeta de Alimentos Saludables	<p>El crédito mensual es de \$25</p> <p>Con este beneficio, usted recibirá una sola tarjeta prepagada al inicio del año del plan para obtener alimentos saludables sin costo. La tarjeta prepagada se puede usar en tiendas minoristas participantes. Este es un beneficio que se usa en tiendas. La tarjeta prepagada se carga con créditos cada mes para comprar alimentos aprobados, que incluyen frutas y verduras, productos lácteos, frijoles, pan, pescado, aves y más. Los créditos no se pueden usar para comprar tabaco ni alcohol.</p> <p>El crédito mensual es de \$25</p> <p>Los créditos no utilizados vencen al final de cada mes. Para obtener más información, puede visitar es.myuhc.com/CommunityPlan o es.UHCCommunityPlan.com, o llamar a Servicio al Cliente al 1-877-542-9236 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana)</p>

Servicio	Cobertura
Examen médico requerido para obtener empleo o para participar en programas de capacitación laboral	Con cobertura si el examen no es ofrecido sin cargo por otra entidad.
Programas de Tratamiento Relacionado con Opiáceos (OTP)	La administración diaria y semanal de buprenorfina, y los medicamentos a base de buprenorfina estarán disponibles para los Programas de Tratamiento Relacionado con Opiáceos certificados por el gobierno federal. La administración diaria y semanal de metadona estará disponible para los Programas de Tratamiento Relacionado con Opiáceos certificados por el gobierno estatal. Incluyen: naltrexona oral, naloxona inyectable/nasal.
Exámenes Preventivos Anuales para Adultos	Con cobertura cuando Medicare no los cubre.
Servicios de Transporte	<p>Debe usar un proveedor dentro de la red designado. Puede ofrecer fichas o pases para autobús. Se requiere una autorización para viajes de más de 60 millas (en una sola dirección), y se requerirá la preaprobación del personal del Plan de Salud. El reembolso del costo del millaje puede estar disponible con la documentación y la solicitud adecuadas. Los medios de transporte selectos para sitios relacionados con la salud aprobados por el plan incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taxi • Servicios de Viajes Compartidos • Autobús/Metro • Camioneta • Transporte Médico <p>Transporte adicional disponible para los tipos de viajes de cuidados críticos: diálisis, quimioterapia, radiación, cuidado de heridas, abuso de sustancias y embarazo. Nota: Además de la asistencia con el transporte que proporciona UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio, usted puede seguir recibiendo asistencia con el transporte para ciertos servicios a través del programa de Transporte que No Es de Emergencia (NET). Si tiene preguntas o necesita ayuda con los servicios de este programa, llame al Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia del Condado local.</p> <p>Se limita a 30 viajes en una sola dirección cada año hacia un sitio relacionado con la salud aprobado por el plan. Si usted califica para los servicios del programa de exención, consulte el beneficio de transporte de dicho programa. Es necesario hacer reservas, y usted también debe tener una cita programada (excepto en caso de cuidado de urgencia/emergencia). Para recibir ayuda, comuníquese con Servicio al Cliente al 1-877-542-9236 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) al menos 48 horas antes de su cita.</p>

Servicios que Sí Requieren una Aprobación

Su médico debe llamar al Departamento de Administración de la Utilización de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) al **1-800-366-7304** para obtener una aprobación antes de que usted pueda recibir los siguientes servicios. Asegúrese de mostrar ambas tarjetas de ID: la de Medicare y la de MyCare Ohio cuando reciba cualquier servicio.

Servicio	Cobertura
Servicios en Vivienda Asistida	Con cobertura
Servicios a Domicilio y en la Comunidad (del Programa de Exención)	Con cobertura
Cuidados paliativos en un centro de enfermería (cuidado para quienes tienen una enfermedad terminal, p. ej., pacientes con cáncer)	Con cobertura
Servicios de enfermería privada y de asistencia médica a domicilio de Medicaid	Con cobertura
Apoyos y Servicios para el Cuidado a Largo Plazo y en centros de enfermería	Con cobertura
Servicios para la audición, incluidos los aparatos auditivos	Con cobertura
Servicios de relevo del cuidador	Para miembros menores de 21 años y con necesidades de cuidado a largo plazo (LTC) o salud del comportamiento (BH) que están inscritos en el programa Seguridad de Ingreso Complementario (SSI), según lo aprobado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) en el marco de la exención 1915(b) correspondiente y según lo descrito en la regla 5160-26-03 del Código Administrativo de Ohio (OAC)

Servicios que Podrían Requerir una Aprobación

Según el nivel de cuidado necesario, los siguientes servicios podrían requerir una aprobación antes de que usted pueda recibirlos. Consulte a su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) o hable con su Administrador del Cuidado de la Salud. Asegúrese de mostrar ambas tarjetas de ID: la de Medicare y la de MyCare Ohio cuando reciba cualquier servicio.

Servicio	Cobertura
Acupuntura	La cobertura se limita al manejo del dolor de las migrañas y del dolor lumbar. Límite de treinta (30) visitas sin una Preautorización. Con cobertura para todos los acupunturistas o proveedores de medicina oriental certificados por el estado o cualquier otro proveedor que tenga un certificado estatal de acupuntura.
Transporte en ambulancia y en vehículo para traslado de personas con movilidad reducida	Con cobertura
Equipo médico duradero	Con cobertura
Medicamentos con Receta, incluidos ciertos medicamentos sin receta que son recetados por el médico	Con cobertura Para obtener información detallada, consulte la Lista de Medicamentos Cubiertos , que puede encontrar en nuestro sitio web es.UHCCommunityPlan.com y en la sección Medicamentos con Receta–Sin Cobertura de la Parte D de esta Guía.
Servicios para niños con impedimentos médicos (Título V)	Con cobertura

Evaluación de Nuevas Tecnologías

Aún no se ha comprobado la eficacia de algunas prácticas y tratamientos médicos.

UnitedHealthcare Community Plan revisa los nuevos tratamientos, prácticas, pruebas y tecnologías a nivel nacional para tomar decisiones sobre nuevas prácticas y tratamientos médicos, y sobre para qué condiciones se pueden usar. Esta información es revisada por un comité formado por médicos, enfermeras, farmacéuticos y expertos invitados de UnitedHealthcare Community Plan que toman la decisión final sobre la cobertura. Si desea obtener más información sobre cómo tomamos decisiones sobre nuevas prácticas y tratamientos médicos, llámenos al **1-877-542-9236**, TTY 711.

Servicios que No Cubre UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid)

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) no pagará los servicios ni suministros recibidos que no cubre Medicaid. Si tiene una pregunta sobre si un servicio está cubierto o no, llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) no pagará los siguientes servicios que no cubre Medicare:

- Ningún servicio ni suministro que no sea médicamente necesario
- Exámenes de paternidad
- Servicios para hallar la causa de muerte (autopsia) ni servicios relacionados con estudios forenses
- Servicios para el suicidio asistido, definidos como servicios con el propósito de provocar, o ayudar a provocar, la muerte de una persona

Servicios que No Cubre UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), a Menos que Sean Médicamente Necesarios

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) revisará las reglas del Código Administrativo de Ohio (Ohio Administrative Code, OAC) correspondientes (p. ej., 5160-1-61) y realizará una revisión de necesidad médica si corresponde. Si tiene una pregunta sobre si un servicio está cubierto o no, llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) no pagará los siguientes servicios que no cubre Medicaid, **a menos que se determine que son médicamente necesarios:**

- Abortos, excepto en el caso de una denuncia de violación o incesto, o para salvar la vida de la madre
- Servicios de biorretroalimentación
- Servicios ni procedimientos experimentales, ni siquiera los medicamentos ni equipos, que no estén cubiertos por Medicaid y no sean según los estándares convencionales de la medicina
- Servicios para el tratamiento de la infertilidad para hombres o mujeres, ni siquiera la reversión de esterilizaciones voluntarias
- Tratamiento para pacientes hospitalizados a fin de dejar de consumir drogas o alcohol (los servicios de desintoxicación para pacientes hospitalizados en un hospital general están cubiertos)
- Cirugía plástica ni estética
- Servicios para el tratamiento de la obesidad
- Servicios determinados por Medicare u otro tercero pagador
- Consejería matrimonial ni sexual
- Esterilización voluntaria de personas menores de 21 años o legalmente incapaces de consentir el procedimiento

Limitaciones de Frecuencia

Su plan MyCare revisará todas las solicitudes de servicios de su proveedor. Si tiene una pregunta sobre si un servicio está cubierto o no, llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236**, TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

Servicios para la Salud del Comportamiento

Hay servicios de tratamiento de salud mental y de trastornos por consumo de sustancias disponibles a través del plan.

Estos servicios incluyen:

- Evaluación de Diagnóstico
- Pruebas Psicológicas
- Psicoterapia y Asesoramiento
- Intervención en Crisis
- Servicios de Salud Mental que incluyen Servicios Terapéuticos para el Comportamiento, Rehabilitación Psicosocial, Servicios de Tratamiento con Apoyo Psiquiátrico Comunitario, Tratamiento Asertivo Comunitario para Adultos y Tratamiento Intensivo a Domicilio para Niños o Adolescentes
- Servicios de Tratamiento de Trastornos por Consumo de Sustancias, que incluyen Administración de Casos, Apoyo de Pares para la Recuperación, Servicios Intensivos para Pacientes Ambulatorios, Hospitalización Parcial, Tratamiento Residencial y Manejo de la Abstinencia
- Tratamiento Asistido con Medicamentos para la Adicción
- Servicios del Programa de Tratamiento Relacionado con Opiáceos
- Servicios Médicos
- Servicios de Enfermería para la Salud del Comportamiento

Si necesita servicios de tratamiento de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias, o desea obtener más información sobre estos servicios, hable con su proveedor o llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236** (TTY **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

Servicios del Programa de Exención

Los servicios del Programa de Exención MyCare Ohio están diseñados para satisfacer las necesidades de los miembros mayores de 18 años que, según lo determine el estado de Ohio o la persona que el estado designe, necesitan un nivel de cuidado intermedio o especializado. Estos servicios ayudan a las personas a vivir y desenvolverse de manera independiente. Si usted está inscrito en un programa de exención, consulte su guía para miembros del Programa de Exención de Servicios a Domicilio y en la Comunidad MyCare Ohio para obtener información sobre los servicios de dicho programa.

Apoyos y Servicios para el Cuidado a Largo Plazo/en Centros de Enfermería

Los Apoyos y Servicios para el Cuidado a Largo Plazo/en Centros de Enfermería están cubiertos por UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Hay una amplia variedad de apoyos y servicios a domicilio y en la comunidad disponibles para usted como alternativa al cuidado en un centro de enfermería a largo plazo a fin de permitirle vivir de la manera más independiente posible. Usted, su proveedor de cuidado primario y su equipo del Departamento de Administración del Cuidado de la Salud consideran cuál es el lugar más apropiado para recibir servicios para el cuidado a largo plazo a fin de asegurar que satisfagamos sus necesidades y que usted reciba los servicios necesarios, ya sea en la comunidad, en una residencia de vivienda asistida o en un centro de enfermería.

La Oficina del Ombudsman para el Cuidado a Largo Plazo del Estado ayuda a las personas a obtener información sobre los servicios para el cuidado a largo plazo en asilos de convalecencia y en su domicilio o comunidad, así como a resolver problemas entre proveedores y miembros o sus familiares. También puede ayudarle a presentar una queja o una apelación ante nuestro plan. Los miembros de MyCare Ohio que tengan inquietudes sobre cualquier aspecto del cuidado pueden obtener ayuda a través del Ombudsman de MyCare Ohio. Usted puede llamar al **1-800-282-1206**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Las llamadas a este número son gratuitas. Puede presentar una queja en Internet en: aging.ohio.gov/contact/ o enviar una carta a:

Ohio Department of Aging: MyCare Ohio Ombudsman
246 N. High St./1st Fl
Columbus, Ohio 43215-2406

Medicamentos con Receta – Sin Cobertura de la Parte D de Medicare

Si bien la mayoría de sus medicamentos con receta estarán cubiertos por la Parte D de Medicare, hay algunos medicamentos que no están cubiertos por la Parte D de Medicare, pero están cubiertos por UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Puede ver la **Lista de Medicamentos Cubiertos** de nuestro plan en nuestro sitio web en es.UHCCommunityPlan.com.

Los medicamentos que tienen un asterisco no están cubiertos por la Parte D de Medicare, pero están cubiertos por UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Usted no tiene ningún copago por los medicamentos cubiertos por nuestro plan porque solo cubrimos sus medicamentos sin receta (over-the-counter, OTC) o que no son de la Parte D. Para saber los copagos que le cobrarán por los medicamentos de la Parte D, hable con su compañía de seguros de Medicare.

Si no puede pagar el copago, debe decírselo a la farmacia y podrá obtener su medicamento con receta. Le seguirá adeudando el copago a la farmacia, y la farmacia puede rehusarse a prestarle servicios en el futuro por los copagos que usted no haya pagado si le avisan con anticipación.

También podemos requerir que su proveedor nos presente información (una solicitud de preautorización) para explicar por qué se necesita un medicamento específico o una cierta cantidad de un medicamento. Debemos aprobar la solicitud antes de que usted pueda obtener el medicamento. Los motivos por los que podríamos tener que preautorizar un medicamento incluyen:

- Hay un medicamento alternativo genérico o farmacéutico disponible.

- Se puede usar indebidamente el medicamento o abusar de él.
- Hay otros medicamentos que se deben probar primero.
- Algunos medicamentos pueden tener límites de cantidad.

Si no aprobamos una solicitud de preautorización de un medicamento, le enviaremos información sobre cómo puede apelar nuestra decisión y sobre su derecho a una audiencia estatal. Para solicitar información sobre los medicamentos que requieren una preautorización, puede llamar a Servicio al Cliente. También puede consultar nuestro sitio web en **es.UHCCCommunityPlan.com**. Asegúrese de mirar solamente los medicamentos que tienen un asterisco para determinar si requieren una preautorización.

Tenga en cuenta que nuestra lista de los medicamentos que requieren una preautorización puede cambiar, así que es importante que usted o su proveedor consulten esta información cuando usted deba surtir o resurtir un medicamento.

Healthchek (Exámenes Preventivos para Niños)

Healthchek es el beneficio de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT) de Ohio. Healthchek cubre exámenes médicos, vacunas, información educativa sobre la salud y pruebas de laboratorio para todas las personas menores de 21 años que cumplen los requisitos de Medicaid. Estos exámenes son importantes para asegurarse de que adultos jóvenes estén sanos y se estén desarrollando física y mentalmente. Los miembros menores de 21 años deben hacerse al menos un examen por año.

Healthchek también cubre exámenes médicos, dentales, nutricionales, de la salud del comportamiento, de la vista, de la audición y del desarrollo completos, además de otros cuidados para tratar condiciones o problemas físicos, mentales o de otro tipo detectados por un examen. Healthchek cubre exámenes y servicios de tratamiento que tal vez no estén cubiertos para personas de hasta 20 años; algunos de los exámenes y servicios de tratamiento pueden requerir una preautorización.

Los servicios de Healthchek están disponibles sin costo para los miembros e incluyen:

- Exámenes médicos preventivos para adultos jóvenes menores de 21 años.
- Exámenes de Healthchek:
 - Exámenes médicos (exámenes físicos y del desarrollo)
 - Exámenes de la vista
 - Exámenes dentales
 - Exámenes de la audición
 - Controles nutricionales
 - Exámenes del desarrollo
 - Prueba de detección de plomo
- Pruebas de laboratorio (análisis correspondientes a la edad y el sexo)
- Vacunas
- Cuidado médico de seguimiento médicamente necesario para tratar problemas o asuntos de

salud detectados durante un examen. Esto podría incluir, entre otros, servicios como:

- visitas a un proveedor de cuidado primario, especialista, dentista, optometrista y otros proveedores de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) para diagnosticar y tratar problemas o asuntos
- cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados o ambulatorios
- visitas a clínicas
- medicamentos con receta
- Información educativa sobre la salud

Es muy importante que se realice pruebas de detección y exámenes médicos preventivos para que sus proveedores puedan detectar temprano cualquier problema de salud y tratarlo, o darle una referencia a un especialista para recibir tratamiento antes de que el problema se agrave.

Recuerde: Algunos servicios pueden requerir una referencia de su proveedor de cuidado primario o una preautorización de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio. Además, para algunos artículos o servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, su proveedor puede solicitar una preautorización para que UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio cubra artículos o servicios que tienen límites o que no están cubiertos para miembros mayores de 20 años. Consulte la sección “servicios cubiertos” que comienza en la página 16 de esta guía para saber qué servicios requieren una preautorización.

Como parte de Healthchek, los servicios de administración del cuidado de la salud están disponibles para todos los miembros menores de 21 años que tengan necesidades especiales de cuidado de la salud. Consulte la página 12 para obtener más información sobre los servicios de administración del cuidado de la salud ofrecidos por UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid).

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio le dará la ayuda que usted necesite para recibir una prueba de detección de Healthchek y cualquier servicio de seguimiento. Para saber si cumple los requisitos de Healthchek y para recibir información sobre cómo obtener los servicios de Healthchek, llame a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**. También puede llamar a su proveedor o dentista de Medicare a fin de hacer una cita para un examen de Healthchek. Cuando llame, asegúrese de pedir un examen de Healthchek. Es muy importante hacer citas con un proveedor de cuidado primario y un dentista para realizarse exámenes regulares.

Podemos ayudarle a buscar un médico, un dentista o un especialista de cuidado de la salud dentro de la red. Le llamaremos para recordarle cuando llegue el momento de que su hijo se haga una prueba de detección de Healthchek. Si necesita ayuda para hacer citas, se la daremos. Si no tiene medios para ir a sus citas, pídaenos ayuda con el transporte. Si sospecha que su hijo tiene un problema, programe una visita de Healthchek, aunque aún no haya llegado el momento de hacerla. Esto ayudará a detectar y tratar temprano cualquier problema.

Servicios para Emergencias

Los Servicios para Emergencias están cubiertos por Medicare. Si usted tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias (emergency room, ER) o a otro centro apropiado, lo que le quede más cerca. Si no está seguro de que deba ir a la sala de emergencias, llame a su proveedor de cuidado primario o a Nurse Hotline al **800-542-8630 (TTY 711)**. Su proveedor de cuidado primario o Nurse Hotline pueden hablar con usted sobre su problema médico y aconsejarle lo que debe hacer.

Recuerde, si necesita servicios para emergencias:

- Vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano o a otro centro apropiado. Asegúrese de mostrar su tarjeta de ID de miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio y su tarjeta de ID de Medicare.
- Si el proveedor que le está tratando por una emergencia se ocupa de su emergencia, pero cree que usted necesita otro cuidado médico para tratar el problema que provocó la emergencia, el proveedor debe llamar a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio.
- No se requiere una preautorización para servicios para emergencias.
- Si usted necesita transporte de emergencia, comuníquese con el 911 o con su servicio local para emergencias.
- Si es admitido en el hospital, llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana), en un plazo no mayor de 24 horas o lo antes posible.

Telesalud

Telesalud es la prestación directa de cuidado de la salud a un paciente a través de audio o video. En lugar de ir al consultorio para su cita, usted se queda en su casa u oficina, y usa su teléfono inteligente, tableta o computadora para ver a sus profesionales médicos y de salud del comportamiento, y hablar con ellos. Los miembros de Medicaid pueden usar telesalud sin costo, la cual elimina el estrés de necesitar servicios de transporte.

Los miembros de Medicaid pueden consultar a profesionales médicos y de salud del comportamiento a través de telesalud por muchas enfermedades y lesiones, condiciones de salud frecuentes, citas de seguimiento y pruebas de detección, así como para que les receten medicamentos.

Consulte a su plan de seguro de Medicare qué proveedores ofrecen servicios de telesalud.

Beneficios o Servicios Adicionales

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) también ofrece los siguientes servicios o beneficios adicionales a sus miembros.

Equipo del Departamento de Administración del Cuidado de la Salud

Todos los miembros tienen acceso a un equipo del Departamento de Administración del Cuidado de la Salud. Este servicio o beneficio adicional se describió en la sección Administración del Cuidado de la Salud anteriormente en esta Guía.

Servicios Dentales

Examen bucal y limpieza una vez cada seis meses para miembros menores de 21 años. Examen bucal y limpieza una vez por año para miembros mayores de 21 años. Algunos servicios dentales que no son de rutina pueden requerir una aprobación. Consulte su Directorio de Proveedores, que contiene una lista de los proveedores dentales que están dentro de la red de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) a fin de programar su cita dental.

Servicios para la Vista

Un examen de la vista completo, un marco completo y un par de lentes (lentes de contacto, si son médicamente necesarios) están cubiertos una vez por año para miembros de hasta 20 años y mayores de 60 años, y una vez cada 2 años para miembros de 21 a 59 años. Consulte su Directorio de Proveedores, que contiene una lista de los optometristas que están dentro de la red de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) a fin de programar su cita de la vista.

Nurse HotlineSM

Como miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), usted puede aprovechar los servicios de Nurse Hotline. Nurse Hotline le ofrece acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de un número de teléfono gratuito a enfermeras tituladas con experiencia que comprenden sus necesidades y problemas de cuidado de la salud. Usted puede tener la tranquilidad de saber que las enfermeras tituladas de Nurse Hotline tienen un promedio de 15 años de experiencia. Nurse Hotline usa información confiable aprobada por médicos para ayudarle a tomar las decisiones correctas. Nurse Hotline puede ayudarle a tomar decisiones relacionadas con la salud, pero no sustituye el cuidado que le proporciona su médico. Para obtener más información, consulte la sección Nurse Hotline anteriormente en esta Guía.

Este servicio no se debe usar para necesidades de cuidado de urgencia ni de emergencia. En situaciones de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. La información proporcionada a través de este servicio es para su conocimiento solamente. El personal de enfermería no puede diagnosticar problemas ni recomendar tratamientos; tampoco sustituye el cuidado que le proporciona su médico.

La confidencialidad de su información de salud se mantiene según la ley. El servicio no es un programa de seguro y se puede discontinuar en cualquier momento.

Derechos del Miembro

Como miembro de nuestro plan de salud, usted tiene los siguientes derechos a:

- Recibir toda la información y los servicios que nuestro plan debe prestar.
- Ser tratado con respeto y consideración por su dignidad y privacidad.
- Estar seguro de que se mantendrá la privacidad de la información de su registro médico.
- Poder analizar opciones de tratamiento médicamente necesarias para sus condiciones, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios.
- Poder participar, junto con los profesionales médicos, en la toma de decisiones sobre el cuidado de su salud.

-
- Recibir información sobre su salud. Esta información también puede estar disponible para otra persona a la que usted haya autorizado legalmente para tener la información o quien usted haya dicho que se debería llamar en una situación de emergencia cuando no sería bueno para su salud que se la comuniquen a usted.
 - Poder participar en decisiones sobre el cuidado de su salud. Este derecho podría anularse en caso de que se crea que es lo mejor para usted.
 - Obtener información sobre cualquier tratamiento médico de una manera que usted comprenda y pueda seguir.
 - Estar seguro de que otros no podrán verle ni oírle cuando usted reciba cuidado médico.
 - No ser objeto de ninguna forma de restricción ni reclusión usada como medio de fuerza, disciplina, conveniencia o represalia según lo especificado en las normas federales.
 - Pedir y obtener una copia de sus registros médicos, y poder pedir que se modifique o corrija un registro, si fuera necesario.
 - Poder aceptar o rechazar la divulgación de cualquier información sobre usted, a menos que la ley nos obligue a divulgarla.
 - Poder rechazar un tratamiento o una terapia. Si lo rechaza, el médico o nuestro plan deben hablar con usted sobre lo que podría ocurrir y poner una nota en su registro médico sobre este asunto.
 - Poder presentar una apelación, una queja formal (queja) o una audiencia estatal. Para obtener información, consulte la sección titulada “Cómo informar a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) que usted no está conforme o de acuerdo con una decisión que tomamos–Apelaciones y Quejas Formales” de esta guía (página 30).
 - Poder obtener toda la información para miembros del plan de cuidado administrado MyCare Ohio por escrito de parte de nuestro plan:
 - sin costo para usted;
 - en los idiomas, distintos del inglés, prevacientes de los miembros del área de servicio del plan de cuidado administrado MyCare Ohio;
 - de otras maneras, para ayudar con las necesidades especiales de los miembros que pueden tener dificultades para leer la información por cualquier motivo.
 - Poder recibir ayuda, sin cargo, de parte de nuestro plan y sus proveedores si usted no habla inglés o si necesita ayuda para comprender la información.
 - Poder recibir ayuda, sin cargo, con el lenguaje de señas si usted tiene limitaciones auditivas.
 - Que le digan si el proveedor de cuidado de la salud es un estudiante y negarse a ser atendido por dicho proveedor.
 - Que le informen sobre cualquier cuidado experimental y poder negarse a formar parte de dicho cuidado.
 - Hacer recomendaciones en relación con la norma de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) sobre los derechos y responsabilidades de los miembros.
 - Formular sus instrucciones por anticipado (es decir, un testamento vital). Consulte la página 43, que explica sobre las instrucciones por anticipado.

- Presentar cualquier queja sobre la falta de cumplimiento de sus instrucciones por anticipado ante el Departamento de Salud de Ohio.
- Ser libre de hacer valer sus derechos y saber que el plan de cuidado administrado MyCare Ohio, los proveedores del plan de cuidado administrado MyCare Ohio o el Departamento de Medicaid de Ohio no tomarán represalias en su contra.
- Saber que debemos cumplir todas las leyes federales y estatales, así como otras leyes sobre la privacidad que se apliquen.
- Elegir el proveedor que le proporcione cuidado siempre que sea posible y apropiado.
- Cambiar de proveedor de cuidado primario (es decir, su médico) no más de una vez al mes.
- Si es mujer, poder visitar a un proveedor de salud de la mujer dentro de nuestra red para recibir servicios de salud de la mujer cubiertos por Medicaid.
- Poder obtener una segunda opinión de un proveedor calificado dentro de nuestra red sobre servicios cubiertos por Medicaid. Si no hay un proveedor calificado que pueda atenderle, debemos programar una visita con un proveedor que no esté dentro de nuestra red sin costo para usted.
- Obtener información sobre UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) de parte nuestra. Esto incluye información sobre nuestros servicios, nuestros proveedores de cuidado de la salud y sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Comunicarse con el Departamento de Medicaid de Ohio o la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos a las direcciones que se indican a continuación para presentar cualquier queja de discriminación debido a su raza, color, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, origen nacional, estatus de militar, información genética, ascendencia, estado de salud o necesidad de servicios de salud.

The Ohio Department of Medicaid
Office of Human Resources, Employee Relations
P.O. Box 182709
Columbus, Ohio 43218-2709
Correo electrónico: ODM_EmployeeRelations@medicaid.ohio.gov
Fax: (614) 644-1434

Office for Civil Rights
United States Department of Health and Human Services
233 N. Michigan Ave.–Suite 240
Chicago, Illinois 60601
(312) 886-2359
TTY (312) 353-5693

Las leyes nos exigen mantener la privacidad de sus registros médicos y de su información de salud personal. Nos aseguramos de que su información de salud esté protegida. Para obtener más información sobre cómo protegemos su información de salud personal, consulte la sección Avisos de Prácticas de Privacidad del Plan de Salud en la página 49.

Responsabilidades del Miembro

Como Miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), usted tiene la responsabilidad de:

- Leer esta guía para entender cómo funciona UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid).
- Elegir a su Proveedor de Cuidado Primario (PCP).
- Llevar consigo su tarjeta de ID de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). (Debe mostrar esta tarjeta y la de Medicare cuando reciba servicios).
- Denunciar la pérdida o el robo de la tarjeta de ID lo antes posible.
- Informar a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) sobre cualquier otro seguro que usted tenga y presentar la información actual del seguro a su Proveedor de Cuidado Primario.
- Buscar atención médica según sea necesario.
- Ser puntual en todas las citas.
- Avisarle al consultorio de su proveedor de cuidado primario o a cualquier consultorio médico si usted necesita cambiar una cita.
- Respetar los derechos y la propiedad de su proveedor de cuidado primario, de otros trabajadores de cuidado de la salud y de otros pacientes.
- Saber cuándo y cómo debe tomar sus medicamentos, y seguir las instrucciones de su médico que usted aceptó seguir.
- Dar la información médica correcta sobre usted que UnitedHealthcare Connected y sus proveedores de cuidado de la salud necesitan para proporcionarle cuidado.
- Asumir toda la responsabilidad, reflexionar sobre las consecuencias de su decisión si se niega (rechaza) a un tratamiento y hacer preguntas si no comprende.
- Comprender lo mejor que pueda sus problemas de salud y participar en el desarrollo de tratamientos mutuamente acordados.
- Asegurarse de que su proveedor de cuidado primario tenga todos sus registros médicos. (Esto incluye todos los registros médicos de otros médicos.)
- Informar a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) si está hospitalizado o usa la Sala de Emergencias. (Hágalo en un plazo no mayor de 24 horas o lo antes posible.)
- Consentir el uso apropiado de su información de salud
- Mantener vigente su categoría de participación en Medicaid a fin de no perder su membresía en UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid).

Cómo Informar a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) que Usted No Está Conforme o de Acuerdo con una Decisión que Tomamos — Apelaciones y Quejas Formales

Si no está conforme con algo de nuestro plan o con sus proveedores, incluso si no está de acuerdo con una decisión que tomamos, debería comunicarse con nosotros lo antes posible. Usted o alguien a quien autorice a representarle pueden comunicarse con nosotros. Si desea que una persona le represente, deberá hacérselo saber. UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio desea que se comunique con nosotros para poder ayudarle.

Para comunicarse con nosotros, usted puede:

- Llamar a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236** (TTY **711**),
- Llenar el formulario que se encuentra al final de su guía para miembros,
- Llamar a Servicio al Cliente para solicitar que le envíen un formulario por correo,
- Visitar nuestro sitio web en **es.UHCCommunityPlan.com**, o
- Escribirnos una carta para decirnos con qué no está conforme. En la carta, asegúrese de escribir su nombre y apellido, el número que se encuentra en la parte de adelante de su tarjeta de ID de miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) y su dirección y número de teléfono para que podamos comunicarnos con usted, si fuera necesario. También debe enviarnos cualquier información que explique su problema.

Envíe el formulario o su carta a:

UnitedHealthcare Community Plan
Attn: Complaint and Appeals Department
PO Box 6103
MS CA124-0187
Cypress, CA 90630
Fax para proceso rápido: 1-866-373-1081

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio le enviará un documento por escrito si tomamos la decisión de:

- denegar una solicitud para cubrir un servicio para usted;
- reducir, suspender o interrumpir servicios antes de que usted reciba todos los servicios que fueron aprobados; o
- denegar el pago de un servicio que usted recibió y que no está cubierto por UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio.

También le enviaremos un documento por escrito si no cumplimos los plazos para:

- tomar una decisión sobre si cubriremos o no un servicio solicitado para usted, o
- darle una respuesta a algo con lo que usted nos dijo que no estaba conforme.

Si usted no está de acuerdo con la decisión o resolución indicada en la carta y se comunica con nosotros **en un plazo no mayor de 60 días calendario** después de recibir nuestra carta para pedir que cambiemos nuestra decisión o resolución, esto se llama **apelación**. El plazo de 60 días calendario comienza el día posterior a la fecha en que se envió la carta por correo.

Si hemos tomado la decisión de reducir, suspender o interrumpir servicios antes de que usted reciba todos los servicios que fueron aprobados, su carta le explicará cómo puede seguir recibiendo los servicios si así lo desea y cuándo podría tener que pagarlos.

¿Cómo presento una Apelación de Nivel 1?

- Para iniciar su apelación, usted, su representante autorizado, su médico u otro proveedor deben comunicarse con nosotros. Puede llamarnos al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana), o escribirnos a la siguiente dirección:

UnitedHealthcare Community Plan

Attn: Complaint and Appeals Department

PO Box 6103

MS CA124-0187

Cypress, CA 90630

Fax para proceso rápido: 1-866-373-1081

También debe incluir cualquier información que explique su problema.

- Si decide escribirnos, puede redactar su propia carta o puede usar el formulario de apelación o queja. Asegúrese de incluir su nombre y apellido, el número que se encuentra en la parte de adelante de su Tarjeta de ID de Miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio y su dirección y número de teléfono. También debe incluir cualquier información que explique su problema.
- Si solicita una apelación rápida, le daremos nuestra respuesta en un plazo no mayor de 72 horas después de que obtengamos toda la información necesaria para tomar una decisión sobre su apelación. Si su salud lo requiere, le daremos nuestra respuesta antes de este plazo.
- Sin embargo, si usted o su proveedor piden más tiempo, o si necesitamos recopilar más información, podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales. Si nos tomamos días adicionales para tomar la decisión, le enviaremos una carta para explicarle por qué necesitamos más tiempo. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- Si usted piensa que no deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tomárnoslos. Si presenta una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en un plazo no mayor de 24 horas.
- Si no le damos una respuesta a su apelación en un plazo no mayor de 72 horas o cuando terminen los días adicionales (si los tomamos), enviaremos su caso automáticamente al Nivel 2 del proceso de apelación si su problema es sobre la cobertura de un servicio o un artículo de Medicare. Si esto ocurre, se lo notificaremos. Si su problema es sobre la cobertura de un servicio o un artículo de Medicaid, puede solicitar una Audiencia Estatal.

También puede presentar una queja si no tomamos una decisión sobre una apelación en el plazo requerido.

A menos que le comuniquemos una fecha diferente, debemos darle una respuesta a su apelación por escrito en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha en que usted se comunicó con nosotros. Si no cambiamos nuestra decisión o resolución como resultado de su apelación, le notificaremos su derecho a solicitar una audiencia estatal. **Usted solamente puede solicitar una audiencia estatal después de haber pasado por el proceso de apelación de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio.**

Si se comunica con nosotros porque no está conforme con algo de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio o con alguno de nuestros proveedores, esto se llama **queja formal**.

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio le dará una respuesta a su queja formal por teléfono (o por correo si no podemos comunicarnos con usted por teléfono) dentro de los siguientes plazos:

- dos días hábiles para quejas formales relacionadas con no poder recibir cuidado médico
- treinta días calendario para todas las demás quejas formales

Si necesitamos más tiempo para tomar una decisión sobre una apelación o una queja formal, le enviaremos una carta para informarle que necesitamos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales. Esa carta también le explicará por qué necesitamos más tiempo. Si usted piensa que necesitamos más tiempo para tomar una decisión sobre su apelación o queja formal, también puede pedirnos que nos tomemos hasta 14 días calendario adicionales.

También tiene derecho a comunicarse con las siguientes entidades **en cualquier momento** para presentar una queja:

Ohio Department of Medicaid
Bureau of Managed Care Compliance and Oversight
P.O. Box 182709
Columbus, Ohio 43218-2709
1-800-605-3040 o 1-800-324-8680
TTY: 1-800-292-3572

Ohio Department of Insurance
50 W. Town Street
3rd Floor–Suite 300
Columbus, Ohio 43215
1-800-686-1526

Audiencias Estatales

Una audiencia estatal es una reunión con usted o su representante autorizado, alguien del Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia del Condado, alguien de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) y un funcionario de audiencias de la Oficina de Audiencias Estatales dentro del Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia de Ohio (Ohio Department of Job and Family Services, ODJFS). En esta reunión, usted explicará por qué piensa que UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio no tomó la decisión correcta y UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio explicará las razones por las que tomó la decisión. El funcionario de audiencias escuchará y luego decidirá quién tiene razón según las reglas y la información presentada.

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio le notificará su derecho a solicitar una audiencia estatal si no cambiamos nuestra decisión o resolución como resultado de su apelación.

Si usted desea una audiencia estatal, usted o su representante autorizado deben solicitarla **en un plazo no mayor de 90 días calendario**. El plazo de 90 días calendario comienza el día posterior a la fecha en que se envió el formulario de audiencia por correo. Si su apelación era sobre una decisión de reducir, suspender o interrumpir servicios antes de que usted reciba todos los servicios aprobados, su carta le explicará cómo puede seguir recibiendo los servicios si así lo desea y cuándo podría tener que pagarlos.

¿Continuarán mis beneficios durante las apelaciones de Nivel 1?

Sí, si usted cumple ciertos requisitos. Si anteriormente aprobamos la cobertura de un servicio, pero luego decidimos cambiar o interrumpir el servicio antes de que venciera el período de la autorización, le enviaremos un aviso al menos 15 días antes de tomar la medida. Usted, su representante autorizado, su médico u otro proveedor tienen **tiempo hasta la última de las siguientes fechas para solicitar una apelación** y que el servicio continúe durante la apelación:

- En un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha en que se envió el aviso de la medida por correo; o
- La fecha de vigencia prevista de la medida.

Si sus beneficios continúan, puede seguir recibiendo el servicio hasta que ocurra algo de lo siguiente:

- 1) usted retira la apelación; o 2) pasan 15 días calendario desde que le notificamos que **Denegamos** su apelación.

Nota: A veces, sus beneficios pueden continuar, aunque **Deneguemos** su apelación. Si el servicio está cubierto por Medicaid y usted solicita una Audiencia Estatal, tal vez pueda continuar con sus beneficios hasta que la Oficina de Audiencias Estatales tome una decisión. Si el servicio está cubierto tanto por Medicare como por Medicaid, sus beneficios continuarán durante el proceso de apelación de Nivel 2.

Para solicitar una audiencia, puede firmar el formulario de audiencia estatal y devolverlo a la dirección o al número de fax que se encuentran en el formulario, llamar a la Oficina de Audiencias Estatales al **1-866-635-3748** o enviar su solicitud por correo electrónico a bsh@jfs.ohio.gov. Si desea obtener información sobre servicios legales gratuitos, pero no conoce el número de su oficina de asistencia legal local, puede llamar a la Ohio State Legal Services Association (Asociación de Servicios Legales del Estado de Ohio) al **1-800-589-5888** para pedir el número local. **Usted solamente puede solicitar una audiencia estatal después de haber pasado por el proceso de apelación de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid).**

Las decisiones de las audiencias estatales generalmente se emiten en un plazo no mayor de 70 días calendario después de que se recibe la solicitud. Sin embargo, si el plan de cuidado administrado MyCare Ohio o la Oficina de Audiencias Estatales deciden que la condición de salud cumple los criterios para que se tome una decisión rápida, se emitirá la decisión con la rapidez necesaria, pero a más tardar 3 días hábiles después de recibir la solicitud. Las decisiones rápidas son para situaciones en las que la toma de una decisión dentro del plazo estándar podría poner en grave peligro su vida o su salud, o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su máxima función.

Enfermedad o Lesión Accidental (Subrogación)

Si usted debe consultar a un médico por una lesión o enfermedad que fue causada por otra persona o empresa, debe llamar a Servicio al Cliente para avisarnos. Por ejemplo, si resulta herido en un accidente de tránsito, si le muerde un perro o si se cae y se lastima dentro de una tienda, otra compañía de seguros podría tener que pagar la factura del médico o del hospital. Cuando llame, necesitaremos el nombre de la persona que tuvo la culpa, la compañía de seguros de esta persona y los nombres de los abogados involucrados.

Otro Seguro de Salud (Coordinación de los Beneficios — [COB])

Sabemos que usted también tiene cobertura de salud a través de Medicare. Si tiene algún otro seguro de salud con otra compañía, es muy importante que llame a Servicio al Cliente y al trabajador social de su condado para informarles sobre el seguro. También es importante que llame a Servicio al Cliente y al trabajador social de su condado si usted ya no tiene el seguro de salud que había informado anteriormente. Si no nos da esta información, puede haber problemas para recibir cuidado y con el pago de posibles facturas por servicios médicos.

Aviso de Pérdida del Seguro (Certificado de Cobertura Acreditable)

Si en algún momento pierde su seguro de salud, debe recibir un aviso, conocido como certificado de cobertura acreditable, de parte de su compañía de seguros anterior, que diga que usted ya no tiene seguro. Es importante que guarde una copia de este aviso para su archivo personal porque es posible que se le pida que presente una copia.

Cómo Podría Perder Su Categoría de Participación en Medicaid

Es importante que cumpla sus citas con el Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia del Condado. Si falta a una cita o no les da la información que le pidan, usted puede perder su categoría de participación en Medicaid. En ese caso, nuestro plan se vería obligado a interrumpir su membresía como miembro de Medicaid y usted dejaría de estar cubierto.

Renovación Automática de la Membresía en el Plan de Cuidado Administrado MyCare Ohio

Si pierde su categoría de participación en Medicaid, pero vuelve a cumplirlos en un plazo no mayor de 90 días, será reinscrito automáticamente en UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid).

Cómo Terminar Su Membresía en el Plan de Cuidado Administrado MyCare Ohio

Usted vive en un área de inscripción obligatoria de MyCare Ohio, lo que significa que debe elegir un plan de cuidado administrado MyCare Ohio, a menos que cumpla alguna de las excepciones que se indican en la página 1. Si su área cambiara por un área de inscripción voluntaria, el Departamento de Medicaid de Ohio le notificaría el cambio.

Dado que usted eligió o le asignaron recibir únicamente sus beneficios de Medicaid a través de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), solo puede terminar su membresía en ciertos momentos del año. Puede decidir cancelar su membresía durante los tres (3) primeros meses de su membresía inicial o durante el período de inscripción abierta anual. El Departamento de Medicaid de Ohio le notificará por correo cuándo es su período de inscripción abierta anual. Si usted vive en un área de inscripción obligatoria de MyCare Ohio, debe elegir otro plan MyCare Ohio para recibir el cuidado de su salud.

Si desea terminar su membresía durante los tres primeros meses desde que comenzó a ser miembro o durante el período de inscripción abierta, puede llamar a la Línea Directa de Medicaid al **1-800-324-8680**. Los usuarios de TTY deben llamar al Servicio de Retransmisión de Ohio al **7-1-1**. Usted también puede presentar una solicitud por Internet en el sitio web de la Línea Directa de Medicaid en **ohiomh.com**. Casi siempre, si llama antes de los últimos 10 días del mes, su membresía terminará el primer día del mes siguiente. Si llama después de este plazo, su membresía no terminará hasta el primer día del mes posterior al siguiente. Si eligió otro plan de cuidado administrado, su nuevo plan le enviará información por correo antes de la fecha de inicio de su membresía.

Cómo Elegir un Nuevo Plan

Si está pensando en terminar su membresía para cambiarse a otro plan de salud, debería informarse sobre sus opciones, especialmente si desea mantener a sus proveedores actuales de servicios de Medicaid. Recuerde que cada plan de salud tiene una red de proveedores que usted debe usar. Cada plan de salud también tiene información por escrito que explica los beneficios que ofrece y las reglas que usted debe seguir. Si le gustaría obtener información por escrito sobre un plan de salud en el que está pensando inscribirse o si simplemente quisiera hacer preguntas sobre el plan de salud, puede llamar al plan o a la Línea Directa de Medicaid al **1-800-324-8680**. Los usuarios de TTY deben llamar al Servicio de Retransmisión de Ohio al **7-1-1**. También puede encontrar información sobre los planes de salud de su área si visita el sitio web de la Línea Directa de Medicaid en **ohiomh.com**.

Cómo elegir recibir sus beneficios tanto de Medicare como de Medicaid a través de un plan MyCare Ohio

Usted puede solicitar recibir sus beneficios tanto de Medicare como de Medicaid a través de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) y permitimos que seamos su único punto de contacto para todos sus servicios de Medicare y de Medicaid. Si quisiera obtener más información o solicitar este cambio, puede comunicarse con la Línea Directa de Medicaid al **1-800-324-8680**. Los usuarios de TTY deben llamar al Servicio de Retransmisión de Ohio al **7-1-1**.

Cancelación de la Membresía por Causa Justificada

A veces, puede haber un motivo especial por el que necesita terminar la membresía en su plan de salud. Esto se llama cancelación de la membresía por “causa justificada”. Antes de que usted pueda pedir una cancelación de la membresía por causa justificada, primero debe llamar a su plan de cuidado administrado y darles la oportunidad de resolver el problema. Si no pueden resolverlo, usted puede pedir una cancelación por causa justificada en cualquier momento si tiene alguno de los siguientes motivos:

1. Se muda y su plan de cuidado administrado MyCare Ohio actual no está disponible donde vive ahora y usted debe recibir cuidado médico que no es de emergencia en su nueva área antes de que termine su membresía en el plan de cuidado administrado MyCare Ohio.
2. El plan de cuidado administrado MyCare Ohio no cubre, por objeciones morales o religiosas, un servicio médico que usted necesita.
3. Su médico le ha dicho que algunos de los servicios médicos que usted necesita se deben recibir en el mismo momento y no todos los servicios están disponibles en el panel de su plan de cuidado administrado MyCare Ohio.
4. A usted le preocupa no estar recibiendo cuidado de calidad y los servicios que necesita no están disponibles de parte de otro proveedor en el panel de su plan de cuidado administrado MyCare Ohio.
5. Falta de acceso a servicios cubiertos por Medicaid médicamente necesarios o falta de acceso a proveedores con experiencia en tratar sus necesidades especiales de cuidado de la salud.
6. El proveedor de cuidado primario que usted eligió ya no está en el panel de su plan de cuidado administrado MyCare Ohio y ese era el único proveedor de cuidado primario del panel de su plan de cuidado administrado MyCare Ohio que hablaba su idioma y se encontraba dentro de una distancia razonable de su domicilio. Otro plan de salud tiene, en su panel, un proveedor de cuidado primario que habla su idioma y se encuentra dentro de una distancia razonable de su domicilio y le aceptará como paciente.
7. Otro–Si piensa que seguir siendo miembro de su plan de salud actual es perjudicial para usted y no le conviene.

Para pedir la cancelación de su membresía por causa justificada, puede llamar a la Línea Directa de Medicaid al **1-800-324-8680**. Los usuarios de TTY deben llamar al Servicio de Retransmisión de Ohio al **7-1-1**. El Departamento de Medicaid de Ohio revisará su solicitud de cancelación de membresía por causa justificada y decidirá si su motivo es una causa justificada. Usted recibirá una carta por correo que le informará si el Departamento de Medicaid de Ohio cancelará su

membresía y la fecha en que lo hará. Si vive en un área de inscripción obligatoria, tendrá que elegir otro plan de cuidado administrado para recibir el cuidado de su salud, a menos que el Departamento de Medicaid de Ohio le diga otra cosa. Si se deniega su solicitud por causa justificada, el Departamento de Medicaid de Ohio le enviará información que le explicará su derecho a una audiencia estatal para apelar la decisión.

Lo que debe tener en cuenta si usted termina su membresía

Si siguió alguno de los pasos anteriores para terminar su membresía, recuerde lo siguiente:

- Siga usando los médicos y otros proveedores de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) hasta el día en que sea miembro de su nuevo plan de salud, a menos que aún se encuentre en su período de transición o que viva en un área de inscripción voluntaria y elija volver al programa regular de Medicaid.
- Si eligió un nuevo plan de salud y no ha recibido una tarjeta de ID de miembro antes del primer día del mes en que es miembro del nuevo plan, llame a Servicio al Cliente del plan. Si no pueden ayudarle, llame a la Línea Directa de Medicaid al **1-800-324-8680**. Los usuarios de TTY deben llamar al Servicio de Retransmisión de Ohio al **7-1-1**.
- Si le permitieron volver a usar la tarjeta de Medicaid anterior y no ha recibido una nueva tarjeta de Medicaid, llame al trabajador social de su condado.
- Si ha elegido un nuevo plan de salud y tiene algún servicio de Medicaid programado, llame a su nuevo plan para asegurarse de que los proveedores de ese servicio estén en la lista de proveedores del nuevo plan y que se realicen los trámites necesarios. Por ejemplo, usted debería llamar a su nuevo plan cuando esté recibiendo servicios dentales, de asistencia médica a domicilio, de enfermería privada, de salud mental, de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, para la vista y del programa de exención.
- Si le permitieron volver al programa regular de Medicaid y tiene programada alguna visita médica, llame al proveedor para asegurarse de que acepte la tarjeta regular del programa Medicaid.

¿Puede UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio Terminar Mi Membresía?

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) puede pedir al Departamento de Medicaid de Ohio que termine su membresía por ciertos motivos. El Departamento de Medicaid de Ohio debe aprobar la solicitud antes de que se pueda terminar su membresía.

Los motivos por los que podemos pedir la terminación de su membresía son:

- Por fraude o uso indebido de su tarjeta de ID de miembro
- Por su comportamiento conflictivo o poco cooperativo en la medida que afecte la capacidad del plan de cuidado administrado MyCare Ohio de prestarles servicios a usted o a otros miembros.

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) presta servicios a nuestros miembros, ya que tiene un contrato con el Departamento de Medicaid de Ohio. Si desea comunicarse con el Departamento de Medicaid de Ohio, puede llamar al número que se indica a continuación o escribir a:

Ohio Department of Medicaid
Bureau of Managed Care
P.O. Box 182709
Columbus, Ohio 43218-2709

1-800-324-8680 (de lunes a viernes, de 7 a.m. a 8 p.m., y los sábados, de 8 a.m. a 5 p.m.)

Los usuarios de TTY deben llamar al Servicio de Retransmisión de Ohio al **7-1-1**

También puede visitar el sitio web del Departamento de Medicaid de Ohio en:

medicaid.ohio.gov/PROVIDERS/ManagedCare/IntegratingMedicareandMedicaidBenefits.aspx.

Si tiene preguntas o necesita hacer cambios en su dirección, en sus ingresos o en otro seguro, también puede comunicarse con el Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia del Condado local.

Para obtener cualquier otra información que desee, incluida la estructura y el funcionamiento de nuestro plan, así como la forma en que pagamos a nuestros proveedores, o si tiene alguna sugerencia sobre cosas que deberíamos cambiar, puede comunicarse con UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236** (TTY 711).

Información y Recursos Adicionales

Mejoramiento de la Calidad

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) desea que usted reciba servicios y cuidado de la salud de calidad. Estudiamos el cuidado que usted recibe de sus médicos y otros proveedores de cuidado de la salud. Buscamos maneras de mejorar los servicios que le prestamos y de detectar y corregir cualquier problema.

Para obtener una descripción del plan UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) e información sobre cómo cumplimos nuestros objetivos o sobre nuestras pautas de práctica, escriba a:

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio
Quality Improvement
5900 Parkwood Place
Dublin, OH 43016

Programas para el Manejo de Enfermedades y para la Administración del Cuidado de la Salud

UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) ofrece servicios de administración del cuidado de la salud a todos los miembros. Nuestro Personal Care Model™ se ocupa de los miembros que tienen condiciones crónicas o problemas de salud graves. Queremos que nuestros miembros disfruten del máximo nivel de calidad de vida.

¿Qué puede ofrecerle su Administrador del Cuidado de la Salud de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid)?

- Una evaluación de salud para identificar sus necesidades especiales
- Comunicación telefónica y visitas a domicilio según sea necesario

- Ayuda para buscar recursos comunitarios y cuidado de asistencia médica a domicilio
- Ayuda con el transporte médico
- Arreglos necesarios para que usted obtenga Equipo Médico Duradero (Durable Medical Equipment, DME) y otros servicios según sea necesario o según lo indique su médico
- Ayuda para asistir a las citas médicas
- Información educativa sobre la salud y materiales educativos
- Programas para el manejo de enfermedades como:
 - Asma
 - Diabetes
 - Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) (enfermedades pulmonares)
 - Insuficiencia cardíaca
 - Enfermedad renal
 - Salud del comportamiento

Es posible que UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) le haga preguntas para obtener más información sobre sus condiciones. Podemos comunicarnos con usted si usted o su médico solicitan una llamada telefónica, o si creemos que tenemos servicios de administración del cuidado de la salud que le serían útiles.

El personal de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) hablará con su proveedor de cuidado primario y con otros proveedores de servicios para coordinar el cuidado. El personal de Manejo de Enfermedades y Administración del Cuidado de la Salud puede incluir enfermeras, administradores del cuidado de la salud, asesores de salud, trabajadores sociales, integrantes del equipo de salud del comportamiento o Trabajadores de Salud Comunitarios.

Llámenos si tiene alguna pregunta sobre los servicios de Administración del Cuidado de la Salud o si cree que podría beneficiarse de ellos. Para obtener más información sobre nuestros programas, llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

Programa Healthify de UnitedHealthcare

A veces, las necesidades de salud y seguridad de una persona requieren la asistencia de programas de apoyo comunitario. En esos casos, el programa Healthify de UnitedHealthcare puede ayudar con facilidad. Nuestros miembros pueden llamar al 1-877-542-9236 para obtener información sobre programas para ahorrar dinero e inscribirse en estos, como: programas de alimentos, asistencia legal, vivienda, descuentos en servicios públicos, servicios de telefonía celular gratuitos; y cuidado diurno para niños y adultos; y otros programas de servicios sociales.

Si Va a Tener un Bebé–Inscríbese en Healthy First Steps™ (Un Programa para Nuestras Miembros Embarazadas)

Una mamá sana tiene más probabilidades de tener un bebé sano. El embarazo es un período importante para que las mujeres se cuiden bien y cuiden bien a los bebés que esperan. Es posible que algunas mujeres tengan factores de riesgo que puedan causar problemas durante el

embarazo. Estos problemas podrían provocar un parto prematuro. Cuando los bebés son demasiado prematuros, pueden enfermarse o tener que quedarse en el hospital. Queremos que la mamá y el bebé gocen de la mejor salud posible.

Tenemos un programa especial para las miembros embarazadas. Nuestro programa Healthy First Steps™ ofrece a las mujeres embarazadas la información, la educación y el apoyo que necesiten durante el embarazo. Si usted está embarazada, llame al **1-800-599-5985** para inscribirse en el programa Healthy First Steps™. Queremos ayudarle a tener un embarazo saludable. Nuestro personal le ayudará a recibir el cuidado que usted necesite y también a prepararse para el parto y para el cuidado de su bebé.

Es importante que consulte a un médico en cuanto crea que está embarazada. Si tiene problemas para buscar un médico o para obtener una cita, podemos ayudarle. También colaboraremos con usted para encontrar servicios comunitarios como el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños (Women, Infants and Children Program, WIC), cuidado de la salud del comportamiento y servicios sociales. Permita que el programa Healthy First Steps™ le ayude a que su embarazo sea lo más saludable posible.

Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños (WIC)

Este programa especial proporciona nutrición suplementaria para mujeres, infantes y niños. Ofrece alimentos nutritivos sin costo, apoyo para la lactancia, educación sobre nutrición y referencias para recibir cuidado de la salud. Si usted está embarazada, cuando consulte a su médico, pídale que llene una solicitud de este programa. Si tiene un infante o un niño, pídale a su médico que llene una solicitud del programa o llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236** (TTY **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) para obtener más información sobre el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños.

Consejo Asesor de Miembros de UnitedHealthcare y “Connected Advisors”

El Consejo Asesor de Miembros de UnitedHealthcare y “Connected Advisors” es un consejo asesor que tiene como objetivo asegurar que UnitedHealthcare involucre activamente a los consumidores, las familias, los grupos de defensa de derechos y otras partes interesadas clave a fin de que participen en el diseño del programa y el sistema de prestación de este.

¿Quiénes participan?

- Todos los miembros, o los representantes de los miembros, cumplen los requisitos para participar.
- No hay límites de tiempo para participar.
- Representantes de organizaciones interesadas en los miembros o de defensa de los derechos de los miembros.
- La representación refleja la diversidad de la población de miembros, que incluye: raza, origen étnico, religión, orientación sexual, género, discapacidad (física o mental), edad, maternidad o paternidad, o información genética.

- Asesorarán y orientarán a UnitedHealthcare Community Plan of Ohio en:
 - La prestación y el diseño de los servicios clínicos
 - Estrategias para apoyar a los miembros en la comunidad
 - Iniciativas para hacer frente al abuso, el maltrato y la negligencia
 - Promoción de una cultura centrada en el miembro
 - Aporte de opiniones sobre investigaciones y mejores prácticas

¿Cómo está organizado?

- Un consejo a nivel estatal
- Tres grupos locales de “Connected Advisors” con representación en las regiones noreste (condados de Cuyahoga, Geauga, Lake, Lorain y Medina); noreste central (condados de Columbiana, Mahoning y Trumbull) y este central (condados de Portage, Stark, Summit y Wayne) de MyCare Ohio.

¿Qué harán?

- Participarán en teleconferencias
- Recibirán boletines informativos electrónicos o impresos.
- Asistirán a tres reuniones regionales virtuales o en persona que se celebran una vez al año (UnitedHealthcare proporcionará viáticos a solicitud del miembro. La cantidad de los viáticos seguirá las pautas y las reglas vigentes del estado correspondiente).
- La participación no tiene costo.
- Las decisiones del Consejo de Miembros y de Connected Advisors se tomarán mediante el voto de la mayoría simple de los miembros presentes.
- Se nombrará o elegirá un miembro para participar en el programa Nacional de Miembros Embajadores (National Peer Ambassador) de UnitedHealthcare. La meta de este programa es elevar y empoderar a los miembros a través de un diálogo profundo, el intercambio de información y la inclusión en el desarrollo de las mejores prácticas, las innovaciones y el diseño y la prestación de servicios a fin de fomentar una cultura centrada en el miembro. Los Miembros Embajadores Nacionales y Comunitarios se conectan virtualmente (a través de teleconferencia o tecnología web) a fin de compartir experiencias y conocimientos sobre oportunidades para mejorar la calidad de vida y la experiencia de las poblaciones a las que prestamos servicios. Hacemos uso de las recomendaciones y los conocimientos compartidos por los Embajadores para lograr mejores resultados y experiencias a fin de fomentar una cultura centrada en el miembro. Los Embajadores no reciben ninguna remuneración por los servicios prestados en calidad de embajadores.

Para obtener más información sobre el Consejo Asesor de Miembros de UnitedHealthcare y “Connected Advisors”, o para participar, visite **es.UHCCCommunityPlan.com** o llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

Línea Directa para Denunciar Fraude, Maltrato y Abuso

El Departamento de Seguros de Ohio tiene un número gratuito al que usted puede llamar si desea denunciar a un proveedor médico (por ejemplo, un médico, dentista, terapeuta, hospital o proveedor de cuidado a domicilio) o una empresa (un distribuidor de suministros médicos) por presunto fraude o abuso de los servicios prestados a cualquier persona que tenga una Tarjeta de ID de Miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) o una tarjeta de Medicaid. El número es el **1-800-686-1527** o el **614-644-2671**.

También puede escribir al Departamento de Seguros de Ohio (Ohio Department of Insurance, ODI) a:

Ohio Department of Insurance:
Fraud Unit
50 W Town St
Third Floor — Suite 300
Columbus, Ohio 43215

Algunos ejemplos comunes de fraude y abuso son:

- Facturarle o cobrarle servicios que su plan de salud cubre
- Ofrecerle servicios, equipos o suministros gratuitos a cambio de su número de Medicaid
- Proporcionarle tratamiento o servicios que usted no necesita
- Maltrato físico o mental, o abuso sexual de parte del personal médico
- Alguien que use la tarjeta de Medicaid o la Tarjeta de ID de Miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) de otra persona. No es necesario que diga su nombre y, si lo hace, el proveedor no sabrá que usted llamó.

Además, puede llamar al número gratuito **1-877-766-3844** y dejar un mensaje detallado para denunciar un presunto caso de fraude, maltrato y abuso ante UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Este servicio también está programado para que usted no tenga que dar su nombre.

Recuerde: nunca le dé su tarjeta de ID de miembro a nadie para que la use.

Instrucciones por Anticipado

Usted Tiene Derecho

Cómo Usar las Instrucciones por Anticipado para Indicar Sus Deseos sobre Su Cuidado Médico

Las personas suelen preocuparse por el cuidado médico que recibirían si no pueden expresar sus deseos debido a que se enfermaron demasiado.

Algunas de ellas no quisieran pasar meses o años en soporte vital. Otras quisieran hacer todo lo posible para alargar la vida.

Usted puede indicar sus deseos de cuidado médico por escrito mientras esté sano y sea capaz de decidir. Su centro de cuidado de la salud debe explicarle su derecho a indicar sus deseos sobre el cuidado médico. También debe preguntarle si usted ha dejado sus deseos por escrito.

Este documento explica los derechos conforme a la ley de Ohio a aceptar o denegar el cuidado médico. También explica cómo puede indicar sus deseos sobre el cuidado que desearía recibir si usted no pudiera decidir por sí mismo. Este documento no contiene asesoramiento legal, pero le ayudará a comprender sus derechos conforme a la ley.

¿Cuáles son mis derechos a elegir mi cuidado médico?

Usted tiene derecho a elegir su propio cuidado médico. Si no desea recibir un cierto tipo de cuidado, tiene derecho a decirle a su médico que no lo desea.

¿Qué sucede si estoy demasiado enfermo para decidir? ¿Qué pasa si no puedo expresar mis deseos?

La mayoría de las personas pueden decirles a sus médicos cuáles son sus deseos sobre su cuidado médico. Sin embargo, algunas personas se enferman demasiado como para decirles a sus médicos el tipo de cuidado que desean recibir. Conforme a la ley de Ohio, usted tiene derecho a llenar un formulario mientras sea capaz de actuar por sí mismo. El formulario indica a sus médicos lo que usted desea que ocurra si no puede expresar sus deseos.

¿Qué clases de formularios hay?

Conforme a la ley de Ohio, hay cuatro formularios diferentes, o instrucciones por anticipado, que usted puede usar: un Testamento Vital, una Orden de No Reanimar (Do Not Resuscitate, DNR), un Poder Legal para el Cuidado de la Salud (también conocido como Poder Legal Duradero para el Cuidado de la Salud) y una Declaración para el Tratamiento de Salud Mental. Usted llena un formulario de instrucciones por anticipado mientras sea capaz de actuar por sí mismo. Las instrucciones por anticipado permiten que su médico y otras personas conozcan sus deseos sobre el cuidado médico.

¿Tengo que llenar un formulario de instrucciones por anticipado antes de recibir cuidado médico?

No. Nadie puede obligarle a llenar un formulario de instrucciones por anticipado. Usted decide si desea llenar uno.

¿Quiénes pueden llenar un formulario de instrucciones por anticipado?

Cualquier persona mayor de 18 años que esté en su sano juicio y sea capaz de tomar sus propias decisiones puede llenar un formulario.

¿Necesito un abogado?

No, no necesita un abogado para llenar un formulario de instrucciones por anticipado.

¿Las personas que me proporcionan cuidado médico tienen que cumplir mis deseos?

Sí, si sus deseos cumplen la ley estatal. Sin embargo, una persona que le proporciona cuidado médico tal vez no pueda cumplir sus deseos porque van en contra de su propia conciencia. En ese caso, le ayudarán a encontrar a otra persona que cumpla sus deseos.

Testamento Vital

Un Testamento Vital indica en qué medida desea usar métodos de soporte vital para alargar su vida. Solamente entra en vigencia cuando usted está:

- En un coma del que no se espera que despierte, o
- Desahuciado, sin esperanza de recuperarse y sin poder expresar sus deseos, o
- Por morir y sin poder expresar sus deseos.

Las personas que le proporcionan cuidado médico deben hacer lo que usted indique en su Testamento Vital. Un Testamento Vital les da derecho a cumplir sus deseos. Solamente usted puede cambiar o cancelar su Testamento Vital. Puede hacerlo en cualquier momento.

Orden de No Reanimar

Una Orden de No Reanimar (DNR) es una indicación escrita por un médico o, en determinadas circunstancias, una enfermera especialista certificada o un especialista en enfermería clínica, que indica a los proveedores de cuidado de la salud no practicar reanimación cardiopulmonar (RCP).

En Ohio, hay dos tipos de Órdenes de No Reanimar: (1) Cuidados que le Den Alivio con Orden de No Reanimar y (2) Cuidados que le Den Alivio con Orden de No Reanimar-Paro Cardíaco. Le convendría hablar con su médico sobre las opciones de Órdenes de No Reanimar.

Poder Legal para el Cuidado de la Salud

Un Poder Legal para el Cuidado de la Salud es diferente de otros tipos de poderes legales. Este documento trata únicamente del Poder Legal para el Cuidado de la Salud, no de los otros tipos de poderes legales.

Un Poder Legal para el Cuidado de la Salud le permite elegir una persona para que cumpla sus deseos de cuidado médico. La persona actúa por usted si usted no puede hacerlo por sí mismo. Podría ser durante un período breve o largo.

¿A quién debería elegir?

Puede elegir cualquier amigo o familiar adulto en quien confíe para que actúe por usted cuando no pueda hacerlo por sí mismo. Asegúrese de hablar con la persona sobre lo que usted desea.

Luego ponga por escrito el cuidado médico que desea o que no desea recibir. También debería hablar con su médico sobre lo que usted desea. La persona que usted elija debe cumplir sus deseos.

¿Cuándo entra en vigencia mi Poder Legal para el Cuidado de la Salud?

El formulario entra en vigencia únicamente cuando usted no pueda elegir su cuidado por sí mismo. El formulario permite que su familiar o su amigo interrumpa el soporte vital únicamente en las siguientes circunstancias:

- Si usted está en un coma del que no se espera que despierte,
- O–
- Si está por morir.

Declaración para el Tratamiento de Salud Mental

Una Declaración para el Tratamiento de Salud Mental se centra más específicamente en el cuidado de la salud mental. Permite que usted, mientras sea capaz, nombre a un representante para que tome decisiones en nombre de usted cuando ya no tenga capacidad para tomar una decisión. Además, la declaración puede establecer ciertos deseos relacionados con el tratamiento. Por ejemplo, usted puede indicar las preferencias de medicamentos y tratamientos, así como las preferencias concernientes a la admisión o retención en un centro.

¿Cuál es la diferencia entre un Poder Legal para el Cuidado de la Salud y un Testamento Vital?

Su Testamento Vital explica, por escrito, sus deseos sobre el uso de métodos de soporte vital si usted no puede expresar sus deseos.

Su Poder Legal para el Cuidado de la Salud le permite elegir una persona para que cumpla sus deseos de cuidado médico cuando usted no pueda actuar por sí mismo.

Si tengo un Poder Legal para el Cuidado de la Salud, ¿también necesito un Testamento Vital?

Puede tener ambos. Cada uno trata partes diferentes de su cuidado médico.

¿Puedo cambiar mis instrucciones por anticipado?

Sí, usted puede cambiar sus instrucciones por anticipado cada vez que lo desee. Es una buena idea revisar sus instrucciones por anticipado de vez en cuando para asegurarse de que aún digan lo que usted desea y que cubran todos los aspectos.

Si no tengo instrucciones por anticipado, ¿quién decide mi cuidado médico si yo no puedo hacerlo?

La ley de Ohio permite que su familiar más cercano decida su cuidado médico si usted está por morir y no puede actuar por sí mismo.

¿Dónde obtengo los formularios de instrucciones por anticipado?

Muchas de las personas y de los lugares que le proporcionan cuidado médico tienen formularios de instrucciones por anticipado. También es posible que pueda obtener estos formularios en JFS 7236 R&R.indd (ohio.gov).

¿Qué debo hacer con mis formularios después de llenarlos?

Debe entregar copias a su médico y al centro de cuidado de la salud para que las adjunten a su registro médico. Dele una copia a un amigo o familiar de confianza. Si ha elegido a alguien en un Poder Legal para el Cuidado de la Salud, dele una copia a esa persona. Guarde una copia con sus documentos personales. También podría ser conveniente que le dé una copia a su abogado o clérigo. Asegúrese de decirles a sus familiares y a sus amigos lo que ha hecho. No se trata simplemente de guardar los formularios y olvidarse de ellos.

Donación de Órganos y Tejidos

Los habitantes de Ohio pueden decidir si desean donar los órganos y tejidos en caso de muerte. Al hacer pública su preferencia, pueden asegurarse de que se cumplan sus deseos inmediatamente y que sus familias y seres queridos no tengan el peso de tomar esta decisión en un momento que, de por sí, ya es difícil. Algunos ejemplos de los órganos que se pueden donar son: corazón, pulmones, hígado, riñones y páncreas. Algunos ejemplos de los tejidos que se pueden donar son: piel, hueso, ligamentos, venas y córneas.

Hay dos formas de registrarse para convertirse en donante de órganos y tejidos:

- Usted puede indicar sus deseos sobre la donación de órganos y tejidos cuando obtenga o renueve su Licencia de Conducir de Ohio o su Tarjeta de ID Estatal,
- O–
- Puede registrarse en Internet como donante de órganos a través del sitio web del Registro de Donantes de Ohio (Ohio Donor Registry): donatelifeohio.org.

Términos Importantes

Abuso o Maltrato–Hacer daño a una persona a propósito (incluye gritarle, ignorar la necesidad de una persona y tocarla inapropiadamente).

Administración del Cuidado de la Salud–Ayuda personalizada de parte de un profesional con licencia que le proporciona educación y coordinación de los beneficios de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid), a la medida de sus necesidades.

Apelación–Una apelación es una disputa presentada por un miembro, su representante o un proveedor con el permiso del miembro, que cuestiona una medida tomada por el plan de salud de denegar o limitar la autorización de un servicio, incluido el tipo o nivel de servicio, o de reducir, suspender o cancelar el pago de un servicio previamente autorizado; o que cuestiona el hecho de que no se hayan autorizado oportunamente servicios o que no se haya tomado una decisión sobre una queja formal o apelación dentro de los plazos exigidos.

Autorización–Aprobación de un servicio.

Beneficios–Servicios, procedimientos y medicamentos que UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) cubrirá para usted.

Cancelación de la Inscripción–Terminar su membresía en UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid).

Consentimiento Informado–Significa que se le han explicado todos los tratamientos médicos y que usted los entiende y los acepta.

Cuidado de Urgencia–Cuando usted está enfermo, pero no se trata de una emergencia, y necesita tratamiento o asesoramiento médico antes de que pueda consultar a su proveedor de cuidado primario.

Dentro de la Red–Médicos, especialistas, hospitales, farmacias y otros proveedores que tienen un convenio con UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) para prestar servicios para el cuidado de la salud a los miembros.

Directorio de Proveedores–Lista de proveedores que participan en UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) para ocuparse de sus necesidades de cuidado de la salud.

Emergencia–Cambio repentino e inesperado, en ese momento, en el estado físico o mental de una persona que, si no se realiza un procedimiento o tratamiento de inmediato, se podría esperar que tenga como consecuencia 1) la muerte o la pérdida de una extremidad, 2) una limitación significativa de una función corporal, 3) un daño permanente en una parte del cuerpo o en la salud de un feto.

Equipo Médico Duradero (Durable Medical Equipment, DME)–Incluye cosas como sillas de ruedas, andadores y medidores de glucosa para diabéticos. También pueden ser suministros desechables como vendajes, catéteres y agujas. Su médico debe solicitar el Equipo Médico Duradero.

Especialista–Cualquier médico que ha recibido capacitación especial para una condición o enfermedad específica.

Fraude–Acto deshonesto (por ejemplo, si otra persona se hace pasar por usted para usar su tarjeta de ID de miembro).

Fuera de la Red–Médicos, especialistas, hospitales, farmacias y otros proveedores que no tienen un convenio con UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) para prestar servicios para el cuidado de la salud a los miembros.

Información de Salud–Datos sobre su salud y cuidado. Esta información puede provenir de un proveedor o un empleado de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Incluye información sobre su salud física y mental, así como los pagos de cuidado.

Instrucciones por Anticipado–Decisión sobre el cuidado de su salud que usted toma con anticipación en caso de que alguna vez no pueda hacerlo por sí mismo. Estas instrucciones permitirán que su familia y sus médicos sepan qué decisiones tomaría usted si pudiera hacerlo.

Miembro–Persona que cumple los requisitos y está inscrita en UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid) en los programas de Medicaid o MyCare Ohio.

ODM–Ohio Department of Medicaid (Departamento de Medicaid de Ohio)

Paciente Ambulatorio–Cuando le realizan un procedimiento que no requiere una estadía en el hospital de una noche.

Paciente Hospitalizado–Cuando le admiten en un hospital.

Preautorización–Proceso que sigue su médico para obtener una aprobación de los servicios que deben ser autorizados antes de que se puedan prestar.

Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños (Women, Infants and Children, WIC)–Programa que ofrece asesoramiento nutricional, educación sobre nutrición y alimentos nutritivos a mujeres embarazadas y después del parto, así como a infantes y niños de hasta 2 años.

Proveedor de Cuidado Primario (Primary Care Provider, PCP)–Médico que usted elige para que sea su proveedor de cuidado primario. Su proveedor de cuidado primario coordinará todo el cuidado de su salud.

Proveedor o Profesional Médico–Persona o centro que ofrece cuidado de la salud (médico, farmacia, dentista, clínica, hospital, etc.).

Queja Formal–Expresión de insatisfacción con el plan de salud, un profesional médico o cualquier otro asunto que no sea una medida tomada por el plan. Las quejas formales pueden incluir problemas sobre la calidad del cuidado o de los servicios prestados, aspectos de las relaciones interpersonales, como descortesía de parte de un proveedor o empleado, o no respetar los derechos de un miembro.

Receta–Instrucciones escritas de un médico para indicar medicamentos o tratamiento.

Servicios que No Requieren Referencia–Servicios que no requieren que usted consulte primero a su proveedor de cuidado primario.

Tarjeta de ID–Tarjeta que le identifica como miembro de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Usted debe llevar consigo esta tarjeta en todo momento.

Vacuna–Inyección que le protege de una enfermedad. Las vacunas generalmente se administran durante las visitas regulares al médico.

AVISOS DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DEL PLAN DE SALUD

ESTE AVISO DESCRIBE LA MANERA EN QUE SU INFORMACIÓN MÉDICA SE PUEDE USAR Y DIVULGAR, Y CÓMO USTED PUEDE ACCEDER A DICHA INFORMACIÓN. LÉALO DETENIDAMENTE.

En vigencia desde el 1 de enero de 2024.

Por ley, debemos¹ proteger la privacidad de su información de salud (health information, "HI"). Debemos enviarle este aviso. Le explica:

- Cómo podemos usar su información de salud.
- Cuándo podemos compartir su información de salud con terceros.
- Qué derechos tiene usted para su información de salud.

Por ley, debemos cumplir las condiciones de nuestro aviso actual.

La información de salud es información sobre su salud o sus servicios médicos. Tenemos derecho a hacer cambios en este aviso de prácticas de privacidad. Si hacemos cambios importantes, se lo notificaremos por correo o por correo electrónico. También publicaremos el nuevo aviso en nuestro sitio web. Todo cambio que hagamos en el aviso se aplicará a toda la información de salud que tenemos. Le notificaremos si ocurre una violación de su información de salud.

- Le notificaremos si ocurre una violación de su información de salud. Recopilamos y guardamos su información de salud para llevar adelante nuestra actividad comercial. La información de salud puede ser oral, escrita o electrónica. Limitamos el acceso de empleados y proveedores de servicios a su información de salud. Contamos con medidas de seguridad para proteger su información de salud.

Cómo Recopilamos, Usamos y Compartimos Su Información

Recopilamos, usamos y compartimos su información de salud con:

- Usted o su representante legal o personal.
- Ciertas agencias del gobierno. Para verificar y asegurarnos de estar cumpliendo las leyes de privacidad.

Tenemos derecho a recopilar, usar y compartir su información de salud con ciertos fines. Esto puede ser para su tratamiento, para pagar su cuidado o para llevar adelante nuestra actividad comercial. Podemos usar y compartir su información de salud de la siguiente manera.

- **Para Procesamiento de Pagos.** Para procesar pagos y pagar reclamos. Por ejemplo, podemos informar a un médico si pagaremos ciertos procedimientos médicos y el porcentaje de la factura que se podría cubrir.
- **Para Tratamientos o la Administración del Cuidado.** Para ayudarle con su cuidado. Por ejemplo, podemos compartir su información de salud con un hospital en el que usted se encuentre para ayudarles a proporcionarle cuidado médico.
- **Para Tareas Administrativas de Cuidado de la Salud.** Para llevar adelante nuestra actividad comercial. Por ejemplo, podemos hablar con su médico para informarle sobre un programa especial de bienestar o para el manejo de enfermedades disponible para usted. Podemos analizar datos para mejorar nuestros servicios.

- **Para Informarle sobre Programas o Productos de Salud.** Podemos comunicarle sobre otros tratamientos, productos y servicios. Estas actividades pueden estar restringidas por la ley.
- **Para los Patrocinadores del Plan.** Si recibe el seguro de salud a través de su empleador, podemos proporcionarle información sobre su inscripción y sobre la cancelación de su inscripción, y un resumen de información de salud a su empleador. También podemos compartir con su empleador información de salud adicional si el empleador limita su uso como corresponde.
- **Para Fines de Suscripción.** Para tomar decisiones de suscripción del seguro de salud. No usaremos su información genética con fines de suscripción.
- **Para Recordatorios de Beneficios o Cuidado.** Podemos enviarle recordatorios de sus citas e información sobre sus beneficios de salud.
- **Para Enviarle Comunicaciones.** Podemos comunicarnos con usted sobre los pagos, el cuidado de la salud y los beneficios de su seguro de salud.

Podemos recopilar, usar y compartir su información de salud de la siguiente manera.

- **Según lo Exija la Ley.** Para cumplir las leyes que se nos aplican.
- **A las Personas Involucradas en Su Cuidado.** Un familiar u otra persona que le ayuda con su cuidado médico o paga su cuidado. También podría ser un familiar en una situación de emergencia. Por ejemplo, en el caso de que usted no pueda decirnos si podemos compartir o no su información de salud. Si no puede decirnos lo que desea, aplicaremos nuestro mejor criterio. Si está permitido, después de su fallecimiento, podemos compartir su información de salud con los familiares o amigos que ayudaron con su cuidado o pagaron su cuidado.
- **Para Actividades de Salud Pública.** Por ejemplo, para prevenir la propagación de enfermedades o informar problemas con productos o medicamentos.
- **Para Denunciar Abuso, Maltrato, Negligencia o Violencia Intrafamiliar.** Podemos compartir la información de salud solo con ciertas entidades autorizadas por ley a obtenerla. Estas entidades pueden ser agencias de servicios sociales o de protección.
- **Para Actividades de Supervisión de la Salud** a una agencia permitida por la ley para obtener la información de salud. Por ejemplo, para la concesión de licencias, para auditorías y para investigaciones de abuso y fraude.
- **Para Responder a una Orden Judicial o una Citación Legal,** por ejemplo, para responder a una orden judicial o una citación legal.
- **Para Cumplir la Ley.** Para encontrar a una persona desaparecida o para denunciar un delito.
- **Por Amenazas contra la Salud o la Seguridad.** A agencias de salud pública o responsables de hacer cumplir la ley, por ejemplo, en una situación de emergencia o catástrofe.
- **Para Funciones del Gobierno.** Para uso militar o de veteranos, por seguridad nacional o para ciertos servicios de protección.
- **Para el Seguro de Accidentes Laborales.** Si se lesionó en el trabajo o para cumplir las leyes laborales.
- **Para Investigación.** Por ejemplo, para estudiar una enfermedad o condición médica. También podemos usar información de salud para ayudar a preparar un estudio de investigación.

- **Para Proporcionar Información sobre Personas Fallecidas.** Por ejemplo, a un médico forense o legista, que puede ayudar a identificar a la persona fallecida, a saber por qué murió o a cumplir ciertas leyes. También podemos compartir información de salud con los directores de funerarias.
- **Para el Trasplante de Órganos.** Por ejemplo, para ayudar a obtener, almacenar o trasplantar órganos, córneas o tejidos.
- **A Instituciones Correccionales u Organismos Responsables de Hacer Cumplir la Ley.** Para personas en custodia, por ejemplo: (1) para proporcionar cuidado de la salud; (2) para proteger su salud y la salud de los demás; y (3) para la seguridad de la institución.
- **A Nuestros Socios Comerciales.** Para prestarle servicios, si es necesario. Son compañías que nos prestan servicios y se comprometen a proteger su información de salud.
- **Otras Restricciones.** Las leyes federales y estatales pueden limitar aún más la manera en que podemos usar la información de salud que se indica a continuación. Cumpliremos las leyes más estrictas que se apliquen.
 1. Trastornos por consumo de sustancias y de alcohol
 2. Información biométrica
 3. Abuso, maltrato o negligencia de menores o adultos, incluso el abuso sexual
 4. Enfermedades contagiosas
 5. Información genética
 6. VIH/SIDA
 7. Salud mental
 8. Información de menores
 9. Recetas
 10. Salud reproductiva
 11. Enfermedades de transmisión sexual

Solo usaremos o compartiremos su información de salud según lo descrito en este aviso o con su consentimiento por escrito. Obtendremos su consentimiento por escrito para compartir notas sobre su psicoterapia, excepto en ciertos casos permitidos por la ley. Obtendremos su consentimiento por escrito para vender su información de salud a otras personas y para usar su información de salud en cierta correspondencia de marketing. Si nos da su consentimiento, puede retirarlo. Para saber cómo hacerlo, llame al número de teléfono que se encuentra en su tarjeta de ID del seguro de salud.

Sus Derechos

Usted tiene los siguientes derechos para su información médica.

- **A pedirnos que limitemos** nuestro uso o divulgación para tratamientos, procesamiento de pagos o tareas administrativas de cuidado de la salud. Puede pedirnos que limitemos la divulgación a familiares u otras personas que ayudan con su cuidado o que pagan su cuidado. Podemos permitir a sus dependientes que soliciten límites. **Trataremos de conceder su solicitud, pero no tenemos la obligación de hacerlo.** Su solicitud para que limitemos nuestro uso o divulgación se debe presentar por escrito.

- **A pedir recibir comunicaciones confidenciales** de una manera o en un lugar diferente. Por ejemplo, en una casilla postal, en lugar de en su domicilio. Concederemos su solicitud según lo permitido por la ley estatal y federal. Aceptamos solicitudes verbales, pero podemos pedirle que confirme su solicitud por escrito. Usted puede cambiar su solicitud. Debe hacerlo por escrito. Envíe la solicitud por correo a la dirección que se indica a continuación.
- **A consultar u obtener una copia** de cierta información de salud. Debe pedirlo por escrito. Envíe la solicitud por correo a la dirección que se indica a continuación. Si mantenemos estos registros en formato electrónico, usted puede solicitar una copia electrónica. Podemos enviarle un resumen. Podemos cobrarle las copias. Podemos denegar su solicitud. Si denegamos su solicitud, usted tiene derecho a solicitar que se revise la denegación.
- **A solicitar que se enmiende.** Si le parece que su información de salud es incorrecta o está incompleta, puede pedir que se la modifique. Debe pedirlo por escrito. Debe indicar las razones del cambio. Responderemos a su solicitud en el plazo en que debemos hacerlo conforme a la ley. Envíe esta solicitud por correo a la dirección que se indica a continuación. Si denegamos su solicitud, usted puede agregar una declaración de desacuerdo a su información de salud.
- **A recibir un informe** de cuándo compartimos su información de salud en los seis años anteriores a su solicitud. Esto no incluirá cuándo compartimos información de salud por los siguientes motivos. (i) Para tratamientos, procesamiento de pagos y tareas administrativas de cuidado de la salud; (ii) con usted o con su consentimiento; (iii) con instituciones correccionales u organismos responsables de hacer cumplir la ley. Tampoco indicará las divulgaciones de información de las que la ley federal no nos exige realizar un seguimiento.
- **A obtener una copia impresa de este aviso.** Puede pedir una copia impresa en cualquier momento. También puede obtener una copia en nuestro sitio web.
- **En ciertos estados, usted puede tener derecho a pedir que borremos** su información de salud. Según el lugar en donde usted viva, es posible que pueda pedirnos que borremos su información de salud. Responderemos a su solicitud en el plazo en que debemos hacerlo conforme a la ley. Si no podemos hacerlo, le avisaremos. En ese caso, usted puede escribirnos para indicarnos por qué no está de acuerdo y enviarnos la información correcta.

Cómo Ejercer Sus Derechos

- **A Comunicarse con su Plan de Salud.** Si tiene preguntas sobre este aviso o si desea hacer valer sus derechos, **llame al número de teléfono que se encuentra en su tarjeta de ID.** O puede comunicarse con el Centro de Llamadas de UnitedHealth Group al **1-866-842-4968** o al **TTY/RTT 711.**
- **A Presentar una Solicitud por Escrito.** Envíela por correo a:
UnitedHealthcare Privacy Office
MN017-E300
PO Box 1459
Minneapolis MN 55440
- **A Presentar una Queja.** Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede enviar una queja a la dirección indicada anteriormente.

También puede notificar a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. No tomaremos ninguna medida en su contra por presentar una queja.

¹ Este Aviso de Prácticas de Privacidad de la Información Médica se aplica a los planes de salud que están afiliados a UnitedHealth Group. Para obtener una lista actualizada de los planes de salud sujetos a este aviso, visite <https://uhc.com/es/privacy/entities-fn-v2>.

AVISO DE PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA
ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y COMPARTIR SU
INFORMACIÓN FINANCIERA. LÉALO DETENIDAMENTE.

En vigencia desde el 1 de enero de 2024

Protegemos² su “información financiera (financial information, “FI”) personal”. La información financiera no es información de salud. La información financiera le identifica y generalmente no es de dominio público.

Información que Recopilamos

- Obtenemos información financiera de sus solicitudes o formularios. Por ejemplo, su nombre, dirección, edad y número del Seguro Social.
- Obtenemos información financiera de sus transacciones con nosotros o con terceros. Puede incluir datos del pago de primas.

Cómo Compartimos Su Información Financiera

Solo compartiremos información financiera según lo permita la ley.

Podemos compartir su información financiera para llevar adelante nuestra actividad comercial. Podemos compartir su información financiera con nuestras compañías afiliadas. No necesitamos su consentimiento para hacerlo.

- Podemos compartir su información financiera para procesar transacciones.
- Podemos compartir su información financiera para mantener sus cuentas.
- Podemos compartir su información financiera para responder a órdenes judiciales e investigaciones legales.
- Podemos compartir su información financiera con compañías que preparan nuestros materiales de marketing.

Confidencialidad y Seguridad

Limitamos el acceso de empleados y proveedores de servicios a su información financiera. Contamos con medidas de seguridad para proteger su información financiera.

Preguntas sobre Este Aviso

Llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de ID del plan de salud o comuníquese con el Centro de Llamadas del Cliente de UnitedHealth Group al **1-866-842-4968** o al TTY/RTT **711**.

² A efectos de este Aviso de Privacidad de la Información Financiera, “nosotros” o “nos” hacen referencia a los planes de salud afiliados a UnitedHealth Group, y a las siguientes compañías afiliadas de UnitedHealthcare: ACN Group of California, Inc.; AmeriChoice Corporation.; Benefitter Insurance Solutions, Inc.; Claims Management Systems, Inc.; Dental Benefit Providers, Inc.; Ear Professional International Corporation; Excelsior Insurance Brokerage, Inc.; gethealthinsurance.com Agency, Inc. Golden Outlook, Inc.; Golden Rule Insurance Company; HealthMarkets Insurance Agency; Healthplex of CT, Inc.; Healthplex of NJ, Inc.; Healthplex, Inc.; HealthSCOPE Benefits, Inc.; International Healthcare Services, Inc.; Level2 Health IPA, LLC; Level2 Health Holdings, Inc.; Level2 Health Management, LLC; Managed Physical Network, Inc.; Optum Care Networks, Inc.; Optum Health Care Solutions, Inc.; Optum Health Networks, Inc.; Oxford Benefit Management, Inc.; Oxford Health Plans LLC; Physician Alliance of the Rockies, LLC; POMCO Network, Inc.; POMCO, Inc.; Real Appeal, LLC; Solstice Administrators of Alabama, Inc.; Solstice Administrators of Missouri, Inc.; Solstice Administrators of North Carolina, Inc.; Solstice Administrators, Inc.; Solstice Benefit Services, Inc.; Solstice of Minnesota, Inc.; Solstice of New York, Inc.; Spectera, Inc.; Three Rivers Holdings, Inc.; UHIC Holdings, Inc.; UMR, Inc.; United Behavioral Health; United Behavioral Health of New York I.P.A., Inc.; UnitedHealthcare, Inc.; United HealthCare Services, Inc.; UnitedHealth Advisors, LLC; UnitedHealthcare Service LLC; Urgent Care MSO, LLC; USHEALTH Administrators, LLC; y USHEALTH Group, Inc.; y Vivify Health, Inc. Este Aviso de Privacidad de la Información Financiera solamente se aplica donde lo exige la ley. En particular, no se aplica a (1) los productos de seguros de cuidado de la salud ofrecidos en Nevada por Health Plan of Nevada, Inc. y Sierra Health and Life Insurance Company, Inc.; ni a (2) otros planes de salud de UnitedHealth Group en estados en los que hay excepciones. Para obtener una lista actualizada de los planes de salud sujetos a este aviso, visite <https://www.uhc.com/privacy/entities-fn-v2>.

© 2024 United HealthCare Services, Inc.

Esta página se dejó en blanco de manera intencional

Solicitud de Cambio de Proveedor de Cuidado Primario (PCP)

Su proveedor de cuidado primario es la principal persona que le proporciona cuidado de la salud. ¿Necesita cambiar de proveedor de cuidado primario? La página 6 de esta guía le explica cómo cambiar de proveedor de cuidado primario.

Llene este formulario y envíelo por correo a:

UnitedHealthcare Community Plan, Attn: Member Services
5900 Parkwood Place
Dublin, OH 43016

Cuando elija un proveedor de cuidado primario, le enviaremos una nueva tarjeta de ID. Si no podemos procesar su solicitud, le llamaremos.

Información del Miembro

Nombre del Miembro: _____
Apellido Nombre Inicial del 2.º nombre

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Número de ID de Miembro: _____ Fecha de nacimiento: _____ / _____ / _____
Mes Día Año

Número de teléfono: (_____) _____
Código de área Número

Firma: _____ Fecha: _____

Opción 1 de Proveedor de Cuidado Primario

Nombre del proveedor de cuidado primario que desea: _____
Apellido Nombre

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Número de teléfono: (_____) _____
Código de área Número

Número de ID del proveedor (aparece en el Directorio de Proveedores): _____

Opción 2 de Proveedor de Cuidado Primario

Nombre del proveedor de cuidado primario que desea: _____
Apellido Nombre

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Número de teléfono: (_____) _____
Código de área Número

Número de ID del proveedor (aparece en el Directorio de Proveedores): _____

Esta página se dejó en blanco de manera intencional

Esta página se dejó en blanco de manera intencional

Esta página se dejó en blanco de manera intencional

