



HealthTALK

PRIMAVERA 2019



¡Inscríbese en línea!



Puede obtener información importante acerca de su plan de salud en cualquier momento en myuhc.com/CommunityPlan. En este sitio seguro, podrá ver su tarjeta de identificación, encontrar un proveedor, completar una evaluación de salud y aprender acerca de sus beneficios, entre otras cosas. Ingrese a myuhc.com/CommunityPlan para inscribirse hoy y comience a obtener más de sus beneficios.

La atención correcta.



UnitedHealthcare Community Plan emplea la gestión de utilización (UM, por sus siglas en inglés). Todos los planes de atención de salud administrada lo hacen. Es la forma como nos aseguramos de que nuestros miembros reciban la atención correcta en el momento y en el lugar adecuados.

Un médico revisa las solicitudes en aquellos casos en los que la atención no cumple las pautas. Las decisiones se basan en la atención y el servicio, así como en sus beneficios. No recompensamos a los médicos ni al personal por negar servicios. Tampoco le pagamos a nadie por brindar menos atención.

Los miembros y los médicos tienen el derecho a apelar las denegaciones. En una carta de denegación se le indicará cómo apelar.

 **¿Tiene alguna pregunta?** Puede hablar con nuestro personal, que se encuentra disponible 8 horas al día durante el horario de atención normal. Si debe dejar un mensaje, alguien le devolverá la llamada. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite. Solo llame a la línea gratuita al **1-800-504-9660, TTY 711**.



Seguro y protegido.

Su privacidad es importante.

Tomamos muy en serio su privacidad. Somos muy cuidadosos con la información médica protegida (protected health information, PHI) de su familia. También protegemos su información financiera (financial information, FI). Utilizamos la PHI y la FI para dirigir nuestra compañía. Nos ayuda a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI oral, escrita y electrónica. Tenemos normas que nos indican cómo podemos mantener a salvo la PHI y la FI. No queremos que la PHI o la FI se pierda o destruya. Queremos asegurarnos de que nadie le dé un mal uso. La utilizamos con cuidado. Contamos con políticas que explican:

- Cómo podemos utilizar la PHI y la FI.
- Cuándo podemos compartir con otros la PHI y la FI.
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia.

 **No es un secreto.** Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros. Se encuentra en línea en myuhc.com/CommunityPlan. También puede llamar a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-504-9660, TTY 711**, para solicitarnos que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios a la política, le enviaremos un aviso por correo.

Prepárese para visitar a su proveedor.

Prepararse para la visita a su proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho, así como también a asegurarse de que su proveedor esté en conocimiento de toda la atención que usted recibe. Así es como puede hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de que vaya.** Trate de enfocarse en las 3 cuestiones principales con las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que consuma regularmente.** Lleve una lista escrita o el medicamento en sí.
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita.** Incluya los proveedores de salud del comportamiento y mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.

Qué esperar.

Es común que una nueva mamá descuide su propia salud. Sin embargo, es muy importante que visite a su médico o matrona 6 semanas después de haber dado a luz. Si tuvo una cesárea, también debe ir al médico 2 semanas después del parto. En su control posparto, su proveedor:

- La examinará para verificar que esté sanando bien después del parto.
- Verificará si sufre de depresión posparto.
- Realizará un examen pélvico.
- Le informará si está lista para reanudar su vida sexual.
- Le hablará acerca de las opciones de control de la natalidad.
- Responderá preguntas acerca de la lactancia materna y examinará sus senos.



¿Está embarazada?

Inscríbese en Healthy First Steps®.

Este programa gratuito ofrece apoyo e información. Para obtener más información, comuníquese al **1-800-599-5985, TTY 711**.





Su socio en salud.

Cómo elegir al PCP correcto.

Su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) brinda o coordina su atención médica. Debe visitar a su PCP para visitas de control, vacunas y exámenes de detección importantes. Su PCP puede ayudarle a llevar un estilo de vida más saludable al proporcionarle herramientas para perder peso o dejar de fumar.

Debe sentirse cómodo al hablar con su PCP. Tanto la ubicación del consultorio de su PCP como su horario de atención deben ajustarse a sus necesidades. Quizás, quiera un PCP que hable su idioma o entienda su cultura, o prefiera que sea hombre o mujer.

Los adolescentes tienen necesidades de atención médica diferentes a los niños. Es posible que sea el momento de que su hijo adolescente se cambie a un médico para adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra/ginecólogo.

Si su PCP no es adecuado para usted, puede cambiarlo cuando lo desee. Puede obtener más información acerca de los proveedores del plan en Internet o por teléfono. La información disponible incluye:

- Dirección y número de teléfono.
- Idiomas que hablan.
- Calificaciones.
- Escuela de medicina y residencia (solo por teléfono).
- Especialidad.
- Certificación de la Junta.



¿Necesita un nuevo médico? Para encontrar un PCP nuevo, ingrese a myuhc.com/CommunityPlan o utilice la aplicación móvil UnitedHealthcare **Health4Me**®. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-504-9660, TTY 711**.

Según las reglas.

¿Ha leído su Manual para miembros?
Es una excelente fuente de información.
Le indica cómo usar su plan y explica:

- Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Los beneficios y servicios que tiene.
- Los beneficios y servicios que no tiene (exclusiones).
- Los costos que puede tener por la atención médica.
- Cómo averiguar acerca de los proveedores de la red.
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos con receta.
- Qué hacer si necesita atención cuando se encuentra fuera de la ciudad.
- Cuándo y cómo puede obtener atención de un proveedor fuera de la red.
- Dónde, cuándo y cómo obtener atención primaria, fuera de horario, de salud del comportamiento, especializada, hospitalaria y de emergencia.
- Nuestra política de privacidad.
- Qué hacer si recibe una factura.
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión relacionada con la cobertura.
- Cómo solicitar un intérprete u obtener ayuda con el idioma o una traducción.
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren.
- Cómo denunciar fraude y abuso.



Obtenga todo.

Puede leer el Manual para miembros en línea en

myuhc.com/CommunityPlan.

O bien, puede solicitar una copia del manual llamando a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-504-9660, TTY 711**.

Rincón de recursos.

Servicios para miembros: Encuentre un médico, pregunte por sus beneficios o emita una queja en cualquier idioma (línea gratuita).

1-800-504-9660, TTY 711

Nuestro sitio web y aplicación

móvil: Encuentre un proveedor, lea su Manual para miembros o consulte su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.

**myuhc.com/CommunityPlan
Health4Me®**

NurseLineSM: Obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

1-866-827-0806, TTY 711

Healthy First Steps®: Reciba apoyo durante su embarazo (línea gratuita).

1-800-599-5985, TTY 711

Baby BlocksTM: Reciba recompensas por un cuidado oportuno prenatal y del bienestar del bebé.

UHCBabyBlocks.com

KidsHealth®: Obtenga información confiable sobre temas de salud para y acerca de los niños.

KidsHealth.org

Línea telefónica directa de ayuda nacional contra la violencia doméstica:

Obtenga asistencia, recursos y asesoramiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

**1-800-799-SAFE,
TTY 1-800-787-3224**

thehotline.org

¿Quiere recibir información en formato electrónico? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros e indíquenos su dirección de correo electrónico (línea gratuita).

1-800-504-9660, TTY 711

Calidad superior.

Nuestros resultados en cuanto a mejora de la calidad.

UnitedHealthcare Community Plan tiene un Programa de mejora de la calidad, que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y mejores servicios.

Cada año, informamos nuestro desempeño. El año pasado, uno de nuestros objetivos era aumentar el número de niños que acudieran a controles de rutina y, por ello, enviamos a los miembros información acerca de lo importante que es que los niños visiten a su médico cada año para recibir vacunas y realizarse exámenes de detección. Nuestro estudio reveló que en 2018 en general, más niños recibieron estos servicios.

Queremos mejorar aún más este año y que más niños se realicen exámenes de detección de plomo, reciban vacunas y acudan a sus controles anuales. Asimismo, nos interesa que más miembros adultos que tengan diabetes se realicen sus análisis de sangre HgbA1c y exámenes de la retina.

Cada año, también realizamos encuestas a nuestros miembros para conocer nuestro desempeño en cuanto a la atención de sus necesidades. El año pasado trabajamos para mejorar la calificación de nuestros miembros a sus médicos. Entregamos a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor. Nuestras encuestas de 2018 revelaron puntuaciones más altas en la calificación de los miembros a sus médicos.

El próximo año seguiremos esforzándonos para mejorar este aspecto. También trabajaremos para reducir el tiempo que los miembros deben esperar cuando necesitan atención inmediata, y continuaremos trabajando con nuestro equipo de Servicios para miembros con el fin de proporcionarles toda la información que necesitan.



La calidad importa. ¿Desea obtener más información sobre nuestro Programa de mejora de la calidad? Llame la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-504-9660, TTY 711**.

Nos preocupamos.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece administración de atención, que ayuda a los miembros con necesidades especiales a obtener los servicios y la atención que necesitan. Los administradores de atención trabajan con el plan de salud, los proveedores y organismos externos para ayudar a las personas con:

- Discapacidades físicas.
- Problemas de salud complejos.
- Una enfermedad mental grave.
- Otras necesidades especiales.



¿Cómo podemos ayudar? Complete una evaluación de salud en **myuhc.com/CommunityPlan**, o llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-504-9660, TTY 711**, para responderle por teléfono. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar los programas adecuados para usted.



UnitedHealthcare Community Plan does not treat members differently because of sex, age, race, color, disability or national origin.

If you think you were treated unfairly because of your sex, age, race, color, disability or national origin, you can send a complaint to:

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

You must send the complaint within 60 days of when you found out about it. A decision will be sent to you within 30 days. If you disagree with the decision, you have 15 days to ask us to look at it again.

If you need help with your complaint, please call **1-800-504-9660, TTY 711**. Representatives are available Monday through Friday from 7:00 a.m. – 7:00 p.m. Central Time.

You can also file a complaint within 180 days with the U.S. Dept. of Health and Human Services.

Online:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Complaint forms are available at

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

Phone:

Toll-free **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Mail:

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

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

We provide free services to help you communicate with us. Such as, qualified sign language interpreters, written materials in large print, audio, electronic, or other formats, or letters in other languages. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call **1-800-504-9660, TTY 711**. Representatives are available Monday through Friday from 7:00 a.m. – 7:00 p.m. Central Time.



UnitedHealthcare Community Plan no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad o origen nacional.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad o origen nacional, puede enviar una queja a:

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

Usted tiene que enviar la queja dentro de los 60 días de la fecha cuando se enteró de ella. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al **1-800-504-9660, TTY 711**. Se encuentran disponibles representantes de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora Central.

Usted también puede presentar una queja dentro de 180 días con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Internet:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

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

Teléfono:

Llamada gratuita, **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Correo:

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

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al número gratuito para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Tales como, intérpretes calificados de lenguaje de señas, materiales escritos en letra grande, formatos de audio, electrónico u otros o cartas en otros idiomas. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame al **1-800-504-9660, TTY 711**. Se encuentran disponibles representantes de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora Central.