



Health Talk



istock.com/gradyreese

Edición 2022

United
Healthcare®
Community Plan

Proteja su salud

Consulte la información más reciente sobre la vacuna contra el COVID-19 en uhcommunityplan.com/covid-19/vaccine.



istock.com/Antonio_Diaz

Nos preocupamos por usted

Ofrecemos a nuestros proveedores herramientas para que puedan atender mejor a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan normas de práctica clínica e informan a los proveedores sobre las mejores prácticas para tratar las enfermedades y promover el bienestar.

Las normas abarcan la atención de una serie de enfermedades y afecciones como la diabetes, la presión alta y la depresión. También brindan información sobre cómo mantenerse sano con una dieta adecuada, ejercicio y las vacunas recomendadas. Para ver las normas, visite uhcprovider.com/cpg.



Cuidados posteriores a la hospitalización

Infórmese sobre qué hacer cuando retorne a su casa después de la hospitalización

Es importante recibir indicaciones de cuidados posteriores antes de regresar a casa después de su hospitalización o de su estancia en sala de emergencia (ER). Asegúrese de entender las indicaciones. Pregunte si no entiende algo. Puede pedirle a una persona en quien confíe que escuche las indicaciones para que también entienda lo que se supone que debe hacer al regresar a casa.

Programe una cita con su médico de cabecera tan pronto como llegue a casa del hospital. Lleve las indicaciones de cuidados posteriores a la hospitalización y los medicamentos para mostrárselos al médico. Un seguimiento adecuado puede evitar otra visita al hospital o a la ER.

Camine

Salir a caminar todos los días es una forma simple de mejorar su salud general. La actividad física contribuye a reducir el riesgo a padecer enfermedades crónicas como cardiopatías y diabetes. Se ha demostrado que la salud mental mejora con el aire fresco y el contacto con la naturaleza.

Deje de fumar

Dejar de fumar no es sencillo

La mayoría de las personas que fuman cigarrillos quiere dejar de fumar. De hecho, más de la mitad de las personas adultas fumadoras declararon haber intentado dejar de fumar el pasado año. Pero tan solo 7.5% lo lograron. No se desanime si no logró dejar el cigarrillo la primera vez que lo intentó. Consulte a su médico. Las recomendaciones de su médico aumentarán la probabilidad de que usted abandone el cigarrillo de forma definitiva. Hasta una breve charla de tres minutos puede marcar la diferencia.

Nuestro programa para dejar de fumar (Smoking Cessation Program) ha sido diseñado para ayudar a las personas a dejar de fumar y no volver al hábito. Incluye un asesor en salud personalizado quien lo respaldará. Su asesor en salud le informará sobre los beneficios para su salud que supone dejar de fumar. Su asesor también le brindará información sobre los medicamentos cubiertos que le ayudarán a dejar de fumar y también diseñará un plan de atención que especifique los cambios que deberá hacer a su estilo de vida. Su asesor también identificará factores desencadenantes, así como a su sistema de respaldo, junto con otros programas y recursos de la comunidad para apoyarlo en el proceso. Cuando fume menos cantidad de cigarrillos y finalmente deje completamente de fumar recibirá incentivos por elegir este comportamiento saludable. Para inscribirse en este programa, comuníquese al **1-800-825-8792, TTY 711**.



Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos recetados. Incluye información sobre:

- 1. Qué medicamentos se cubren.** Encuentre una lista de los medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de uno de marca.
- 2. Dónde surtir las recetas.** Puede encontrar una farmacia cerca de su domicilio que acepte su plan. También puede obtener algunos medicamentos por correo.
- 3. Reglas que pueden aplicar.** Es posible que algunos medicamentos se cubran solo en determinados casos. Por ejemplo, es posible que primero tenga que probar un medicamento diferente. (Esto se denomina terapia escalonada). O bien, podría necesitar la aprobación de UnitedHealthcare para tomar un medicamento. (Esto se denomina autorización previa). También es posible que haya límites en cuanto a la cantidad que puede obtener de determinados medicamentos.
- 4. Costos para usted.** No tiene que pagar ningún copago por las recetas.



Busque. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.



Manténgase sano

Programas de ayuda para el control de la salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que lo ayudan a estar saludable. También disponemos de servicios que le permiten controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención, los cuales forman parte de nuestros programas Population Health (Salud de la población). Estos pueden incluir:

- Educación en salud y recordatorios
- Apoyo y educación en la maternidad
- Apoyo para los trastornos por consumo de sustancias
- Programas para ayudarlo con necesidades de salud complejas (los administradores de atención trabajan con su proveedor y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios y se ofrecen sin costo alguno para usted. Puede elegir discontinuar cualquier programa en cualquier momento. Puede encontrar más información sobre nuestros programas y servicios en myuhc.com/communityplan/healthwellness.

Si quiere una remisión a nuestro programa de gestión de casos, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.

istock.com/damircudic

Cómo obtener atención

Sepa a quién consultar y a dónde ir

Su proveedor de atención primaria coordina la atención médica. Debe atender todas sus necesidades de atención preventiva como las consultas de rutina, las vacunas y los exámenes de detección. También debe atenderlo cuando esté enfermo. Su proveedor de atención primaria puede darle herramientas que le ayuden a perder peso, dejar de fumar o llevar un estilo de vida más saludable.

Debe sentirse cómodo al hablar con su proveedor. Es posible que quiera un proveedor con la ubicación del consultorio y un horario de atención que se ajuste a sus necesidades. Quizás, prefiera un proveedor que hable su idioma o entienda su cultura, o prefiera que sea hombre o mujer.

Puede cambiar de proveedor en cualquier momento si encuentra que no es el adecuado para usted. Puede obtener información sobre los proveedores del plan. La información disponible incluye:

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

Si necesita consultar a un proveedor de inmediato, la atención fuera de horario está disponible en los centros de atención de urgencias. O bien, pregunte a su proveedor si ofrece consultas virtuales.

¿Sabía que...?

Puede llamar a NurseLine (Línea de enfermería) para obtener asesoramiento médico por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El número de teléfono aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.

Para encontrar un nuevo proveedor o buscar centros de atención de urgencias cerca de usted, visite connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.

La atención adecuada

La gestión de la utilización (utilization management, UM) le permite recibir la atención y los servicios adecuados cuando los necesite. Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita y los compara con las normas de práctica clínica. También comparan lo que se solicita con los beneficios que tiene.

Si la atención no está cubierta por sus beneficios o no sigue las normas, es posible que sea denegada. No pagamos ni remuneramos a nuestros proveedores ni al personal por denegar servicios o aprobar un menor nivel de atención. Si la atención es denegada, usted y su proveedor tienen derecho a apelar la decisión. Se le indicará cómo hacerlo en la carta de denegación.



¿Tiene preguntas? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número

de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.



istock.com/PeopleImages

Hágase cargo

Prepárese para ver a su proveedor

Prepararse para la consulta con su proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho y a asegurarse de que él tenga conocimiento de toda la atención que recibe. Aquí le sugerimos 4 formas de hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Concéntrese en las 3 cuestiones principales en las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor qué medicamentos o vitaminas toma regularmente.** Lleve una lista escrita o los medicamentos en sí. Mencione quién se los recetó.
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que consulta.** Incluya los proveedores de terapias del comportamiento. Lleve copias de los resultados de pruebas o planes de tratamiento de otros proveedores.
- 4. Si estuvo hospitalizado o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor tan pronto como sea posible después del alta.** Comparta con él las instrucciones que le dieron en el momento del alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otra hospitalización o visita a ER.

Siga el Manual

¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información que le indica cómo usar el plan médico y le 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 conllevar la atención médica
- Cómo averiguar acerca de los proveedores de la red
- Cómo funcionan los beneficios de medicamentos recetados
- Qué hacer si necesita atención cuando se encuentra fuera de la ciudad
- Cuándo y cómo 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



Consígalo todo. Puede leer el Manual para miembros en línea en myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg. Para

solicitar una copia del manual, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.



istock.com/RidoFranz



Calidad superior

UnitedHealthcare Community Plan tiene un Programa de mejora de la calidad, que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y servicios médicos. Cada año, informamos nuestro desempeño. Este es el desempeño obtenido en 3 importantes categorías:

Atención de la diabetes

El año pasado, establecimos como objetivo que más miembros adultos que tuvieran diabetes se realizaran sus análisis de sangre A1C y exámenes de retina. El A1C es un análisis de sangre que detecta los niveles de azúcar en sangre durante un período de 2 a 3 meses. Es diferente a la prueba para medirse el azúcar en sangre en la casa. El análisis A1C requiere una muestra de sangre, por lo que suele realizarse en el consultorio de un proveedor o en un laboratorio. Las personas con diabetes también deben realizarse un examen de la vista para diabéticos al menos una vez al año. Este examen incluye la aplicación de gotas en los ojos para dilatar

las pupilas, lo que ayuda al proveedor de atención oftalmológica a ver si tiene daños en la retina en la parte posterior del ojo.

Enviamos a los miembros información sobre la importancia de estos exámenes para el control de la diabetes. Nuestros resultados mostraron que aún queda trabajo por hacer para garantizar que nuestros miembros reciban la atención que necesitan. Seguiremos fomentando estos servicios para ayudar

No está solo

¿Sabía usted que más de 40 millones de adultos estadounidenses sufren de trastornos de ansiedad? Eso es más del 18% de la población de los Estados Unidos. Además, más de la mitad de los adultos con enfermedades mentales no están siendo tratados por este problema. Asimismo, la probabilidad de que las mujeres sufran de depresión duplica la de los hombres. Para conocer mejor las diferentes opciones de tratamiento de los trastornos de ansiedad, visite [liveandworkwell.com](https://www.liveandworkwell.com).

a nuestros miembros a llevar una vida más saludable. Si tiene diabetes y debe hacerse un análisis de sangre A1C o un examen de retina, pida una cita con su proveedor hoy mismo.

Atención prenatal

Mejorar la atención materna también fue importante para nosotros el año pasado. Queríamos que más miembros embarazadas fueran a sus consultas prenatales. La atención prenatal permite mantener saludables a las futuras madres, además de garantizar que los bebés crezcan sanos y fuertes. Si está embarazada, debe pedir una cita con su proveedor:

- Tan pronto como piense que está embarazada
- Una vez al mes entre las semanas 4 y 28 de su embarazo
- Cada dos semanas entre las semanas 28 y 36
- Cada semana durante el último mes de embarazo

En cada visita se controlará su peso, presión arterial y orina. También podrá escuchar los latidos del corazón de su bebé.

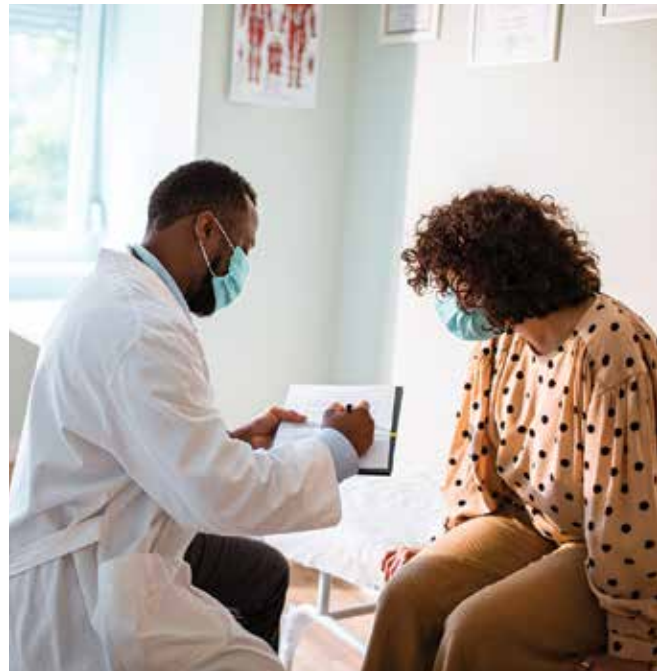
Healthy First Steps® es un programa ofrecido por su plan de salud, UnitedHealthcare Community Plan. Somos un recurso especial al cual podrá recurrir para obtener ayuda durante el embarazo. Trabajamos con usted y con su proveedor de atención para que disfrute lo más posible el embarazo. Le ayudaremos a velar por su salud en el proceso. Llame al **1-800-599-5985**, TTY **711**, o visite **uhhealthyfirststeps.com** para obtener más información.

Atención preventiva

Otro objetivo del año pasado fue que más niños fueran a sus controles de rutina y se realizaran exámenes de detección de plomo. También queríamos que más niños se vacunaran para protegerse de enfermedades graves. Los controles periódicos le permiten asegurarse de que su hijo se está desarrollando de manera correcta. El proveedor puede examinar el movimiento, lenguaje, emociones, comportamiento y pensamiento de su hijo. Debe realizarse a los niños los estudios de nivel de plomo en sangre a los dos años de

Estrategias de superación

Aprenda cómo tener consciencia y controlar su estrés. Encuentre recursos de salud mental en [liveandworkwell.com](https://www.liveandworkwell.com).



istock.com/Geber66

edad, porque el envenenamiento con plomo puede retardar el crecimiento y causar problemas de desarrollo.

Queremos seguir mejorando en estas áreas y nos comunicaremos con los miembros para recordarles. Si su hijo se ha retrasado con sus controles de rutina, exámenes de detección o vacunas, aún no es demasiado tarde para ponerse al día. Pida una cita con su proveedor hoy mismo.



Atención de calidad. ¿Desea obtener más información sobre nuestro Programa de mejora de la calidad? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.



iStock.com/lorDa

Seguridad y protección

Cómo utilizamos y protegemos los datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted, que puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género y orientación sexual. Estos datos y otra información personal sobre usted se consideran información de salud protegida (PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte del tratamiento, el pago y las operaciones para cubrir sus necesidades de atención médica.

Entre los ejemplos de cómo podemos utilizar la PHI para mejorar los servicios que prestamos se incluyen:

- Detectar irregularidades en la atención
- Ayudarlo con otros idiomas que no sean inglés
- Crear programas que cubran sus necesidades
- Informar a sus proveedores de atención médica qué idiomas habla

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma forma que protegemos el resto de la PHI. El acceso es exclusivo para los empleados que necesiten utilizarla. Nuestras instalaciones y computadoras están protegidas. Sus datos se encuentran seguros gracias a las contraseñas de las computadoras y otros sistemas de protección.

Para entender mejor cómo protegemos sus datos culturales, visite uhc.com/about-us/rel-collection-and-use. Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en salud, visite unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html.



iStock.com/stockfour

Rincón de recursos

Servicios para miembros:

Encuentre un proveedor, pregunte por sus beneficios u obtenga ayuda para concertar una cita, en cualquier idioma (llamada gratuita).

1-888-716-8787, TTY 711

Nuestro sitio web: Encuentre un proveedor, consulte sus beneficios o su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.

myuhc.com/communityplan

NurseLine:

Obtenga asesoramiento médico por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).

1-877-552-8105, TTY 711

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

1-866-784-8454, TTY 711

quitnow.net

Healthy First Steps®: Reciba apoyo durante su embarazo.

Reciba recompensas por una atención oportuna prenatal y del bienestar del bebé (llamada gratuita).

1-800-599-5985, TTY 711

uhchealthyfirststeps.com

Live and Work Well: Encuentre artículos, herramientas de autocuidado, proveedores de atención y recursos de salud mental y consumo de sustancias.

liveandworkwell.com



UnitedHealthcare does not discriminate on the basis of race, color, national origin, sex, age or disability in health programs and activities.

This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-888-716-8787**, TTY/TTD **711**, 8 a.m.–7 p.m., Monday–Friday.

Spanish

Esta información está disponible de forma gratuita en otros idiomas. Por favor, póngase en contacto con nuestro número de servicio al cliente en **1-888-716-8787**, TTY/TTD **711**, de 8 a.m. a 7 p.m. de lunes a viernes.

Haitian Creole

Enfòmasyon sa a ki disponib pou gratis nan lòt lang. Souple kontakte nimewo sèvis Kliyantèl nou nan **1-888-716-8787**, **711** TTY/TTD, 8 a.m. rive 7 p.m., Lendi rive Vandredi.