



"Sesame Workshop", "Sesame Street"® y los personajes, marcas comerciales y elementos de diseño relacionados son propiedad, bajo licencia, de Sesame Workshop. © 2010 Sesame Workshop. Derechos reservados.



INDICADORES

La Regla de Indicadores estipula que los proveedores de atención médica deben ayudar a evitar el robo de identidad médica. Deben asegurarse de que los pacientes sean quienes dicen ser. Deben asegurarse de que nadie utilice su tarjeta de identificación del plan de salud. Esto significa que su proveedor podría pedirle su licencia de conducir u otra identificación con fotografía. Asegúrese de llevar consigo su identificación cuando reciba atención médica.

▼ SESAME STREET

DIVERSIÓN CON LA comida

APRENDAMOS SOBRE LOS ALIMENTOS PARA COMER 'EN CUALQUIER MOMENTO' Y 'A VECES'

Cookie Monster sabe lo importante que es comer bien. Solía comer galletas todo el tiempo. Aprendió acerca de los alimentos que se pueden comer "en cualquier momento" y "a veces". Ahora, come principalmente alimentos sanos. Pero Cookie Monster aún puede comer galletas como una delicia especial.

Los alimentos que se pueden comer "en cualquier momento" son aquellos que se pueden comer todos los días. Ellos incluyen frutas, verduras, cereales integrales, carnes magras y yogur de bajo contenido graso. Acompáñelos con agua o leche con bajo contenido graso.

Los alimentos que se pueden comer "a veces" son aquellos que debemos comer de vez en cuando. Éstos incluyen galletas, caramelo, papas fritas, comida rápida y refrescos. Tienen un alto contenido de azúcar, grasa o sal.



UNA GRAN BIENVENIDA UnitedHealthcare tiene un nuevo socio en hábitos saludables de por vida: Sesame Street. ¡Juntos, lograremos que la alimentación sana y los ejercicios sean divertidos para usted y sus hijos!




conozca sus beneficios

ENTIENDA CÓMO USARLOS

UnitedHealthcare paga los servicios médicamente necesarios. Consulte en su manual para el miembro una lista de todos los beneficios cubiertos. El manual también indica los servicios sin cobertura. Además, tiene información como:

- cómo obtener sus medicamentos con receta. Qué hacer si tiene problemas para obtener su medicamento. Siempre lleve su tarjeta de identificación de miembro de UnitedHealthcare y cualquier otra forma de identificación al momento de obtener su receta.
- cómo hacer una reclamación ante el plan de salud. Cómo obtener ayuda si no está satisfecho con la forma en que se manejó la queja. Esto se denomina apelación.
- qué hacer si recibe una factura de un médico. Si se trata de servicios no cubiertos por el plan de salud, usted tendrá que pagar la factura. Si es para un servicio que está cubierto por sus beneficios, llame a Servicios al Miembro.
- cómo encontrar un proveedor de atención primaria. Cómo encontrar un especialista.
- cómo obtener atención médica si se encuentra lejos de casa.
- cuándo visitar la sala de emergencias en lugar de comunicarse con su médico.


 **SEGÚN LAS REGLAS** Llame a Servicios al Miembro al 1-800-318-8821 para solicitar un nuevo manual para el miembro y un directorio de proveedores. El directorio de proveedores contiene información acerca de médicos, especialistas y hospitales a los que puede ir en su área.

calidad superior

PROGRAMA DE CALIDAD DE UNITEDHEALTHCARE

UnitedHealthcare tiene un programa de calidad. El objetivo del programa es ayudar a nuestros miembros a obtener atención y servicios. Las siguientes son algunas actividades que el programa realizó en 2009:

- revisamos y aprobamos las pautas de prácticas clínicas para proveedores de atención primaria.
- completamos una encuesta de satisfacción, la cual reveló la necesidad de mejorar nuestro servicio al cliente.
- revisamos nuevas tecnologías. Verificamos si necesitamos agregar beneficios para nuevos tratamientos.
- revisamos nuestra lista de aprobación de farmacias. Agregamos y eliminamos medicamentos.
- realizamos un programa de extensión de salud preventiva. Esto ayudó a los miembros a obtener atención preventiva.
- realizamos una encuesta HEDIS, la cual revela cómo estamos en cuanto a la retención de nuestros miembros. Consulte los resultados en el boletín informativo de otoño.
- realizamos una encuesta de satisfacción de los proveedores, la cual reveló cómo podemos trabajar con su proveedor de atención médica para mejorar la atención y el servicio.
- revisamos las quejas sobre calidad de la atención. Nos aseguramos de que se haya hecho seguimiento a todas las quejas. Nos aseguramos de que los miembros hayan recibido información sobre la forma en que se manejan sus quejas.
- recibimos acreditación del Comité Nacional para la Garantía de la Calidad (NCQA, por sus siglas en inglés) como un nuevo plan de salud. Esto es similar a obtener el Sello de aprobación de excelencia de mantenimiento (Good Housekeeping) para planes de salud.

 **OBTENGA LA SUYA** La evaluación del programa de calidad para 2009 está disponible a solicitud. Para recibir una copia u obtener más información acerca de cualquier programa de calidad, comuníquese con Jenine R. Woodward, Directora de Calidad, al 202-218-7884 o por correo electrónico a jenine_woodward@uhc.com.





DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS miembros

COMO MIEMBRO DE UNITEDHEALTHCARE, USTED TIENE EL DERECHO DE:

- **recibir atención de calidad.**
- **ser tratado con respeto** y reconocimiento de su dignidad y derecho de privacidad.
- **recibir atención** sin importar la raza, color, edad, sexo, nacionalidad, impedimento, religión, discapacidad física o mental o tipo de enfermedad o afección.
- **poder elegir** proveedores de atención primaria dentro de los límites de la red del plan de salud.
- **participar en el desarrollo** y la toma de decisiones de su plan de atención con su proveedor de atención primaria.
- **recibir atención** de conformidad con su plan de atención individual, las instrucciones del médico y con los requerimientos federales y estatales.
- **que se le informe** antes de que se efectúen cambios en su plan de atención y de mantener una conversación abierta sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias adecuadas para su afección médica, independiente del costo-beneficio.
- **esperar que todo el personal sea supervisado** y esté calificado para sus cargos de acuerdo con su educación y experiencia.
- **conocer la identidad** de los proveedores individuales responsables del plan de atención y los medios por los cuales el paciente, su familia o un representante autorizado del paciente pueden comunicarse con ellos.
- **esperar confidencialidad** en la atención que usted recibe.
- **recibir tratamiento.**
- **formalizar voluntades anticipadas**, como un testamento vital o poder de duración indefinida respecto de su atención médica.
- **tener acceso a sus expedientes médicos**, de acuerdo con las leyes federales y estatales.
- **obtener información** acerca del plan de salud, sus servicios, los profesionales que brindan atención y sus derechos y responsabilidades.
- **presentar quejas o apelaciones** acerca de la organización o la atención que proporciona ante el personal de oficina de supervisión sin temor a represalias y de recibir acceso oportuno a las indagaciones.
- **que se le informe qué hacer** en una emergencia.
- **hacer recomendaciones** acerca de la política de derechos y responsabilidades de los miembros de UnitedHealthcare.
- **ofrecer sugerencias** para cambios en las políticas y los procedimientos del plan de salud.

COMO MIEMBRO DE UNITEDHEALTHCARE, ES IMPORTANTE QUE USTED:

- **coopere** con las personas que le proporcionan servicios de atención médica.
- **suministre toda la información** que la organización y sus profesionales y proveedores necesitan para brindar atención.
- **siga las instrucciones** y pautas que ha acordado con las personas que le proporcionan servicios de atención médica.
- **llame** después de su inscripción para programar una cita con su PCP para su evaluación médica.
- **llame** para las citas a fin de minimizar el tiempo de espera.
- **informe** al consultorio de su médico al menos 48 horas antes de la cita si tiene que cancelarla.
- **exprese lo que siente**, si surgen problemas respecto de la atención médica que recibe. Se hará lo posible por resolver su problema.
- **aprenda y entienda mejor** cómo mantenerse bien y participe en el cumplimiento de los objetivos del tratamiento con su proveedor. Maneje mejor cualquier problema de atención médica al aprovechar los servicios y las clases de educación en salud a su disposición.
- **informe cualquier otra cobertura** de seguro de salud a su médico o UnitedHealthcare.
- **informe a su médico cualquier de salud pública**, como tuberculosis.



¿necesita atención ahora?

Los centros de atención de urgencia atienden a los pacientes sin cita previa. Proporcionan cuidado inmediato que no es de emergencia. ¿Necesita encontrar un centro de atención de urgencia en su área? Llame a Servicios al Miembro al **1-800-318-8821** en cualquier momento.



DÍGANOS QUÉ PIENSA

Su opinión es importante para nosotros. ¿Tiene preguntas generales o sugerencias sobre cómo podemos atenderle mejor? Queremos escucharlas. Envíenos un correo electrónico para que nos cuente qué tiene en mente. Envíe los correos electrónicos a ***unitedhealthcare_questions@uhc.com***.



llámenos

- Servicios al Miembro de UnitedHealthcare **1-800-318-8821**
- United Behavioral Health (Salud del comportamiento de United) **1-888-291-2507**
- Public Mental Health System (Sistema Público de Salud Mental) **1-800-888-1965**
- Transporte **1-800-318-8821**
- Healthy First Steps **1-800-599-5985**
- Departamento de servicios sociales **1-800-332-6347**
- State Health Choice Enrollee Help Line (Línea de Ayuda para Inscritos en la Opción de Salud del Estado) **1-800-284-4510**
- Programa Dental Maryland Healthy Smiles **1-888-696-9596**
- Dental para adultos: Para miembros de HealthChoice de 21 años y mayores y todos los miembros del programa Atención Primaria para Adultos (Primary Adult Care, PAC) **1-888-307-6544**
- Servicios de intérpretes: Si el inglés no es su idioma materno, llame a Servicios a los miembros para disponer un intérprete para sus visitas médicas.



renovación

RENUEVE SUS BENEFICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA A TIEMPO

Es importante que renueve sus beneficios de atención médica a tiempo. Si no lo hace, perderá su cobertura de UnitedHealthcare. Cuando sea momento de hacerlo, recibirá una postal y una llamada telefónica de UnitedHealthcare para recordarle que debe renovar sus beneficios de atención médica.

Cuando reciba los formularios de renovación, complételos lo antes posible. Devuelva los formularios a su departamento de servicios sociales local o departamento de salud local. Incluya cualquier documentación necesaria.

? PREGUNTAS ¿Tiene preguntas acerca de la renovación de sus beneficios de atención médica? Llame a su asistente social o al Departamento de Servicios Sociales al **1-800-332-6347**.