



LA CLAVE PARA UNA BUENA VIDA ES UN GRAN PLAN

Health TALK



EN ESTA EDICIÓN

Visitas del bebé sano	Página 1
Política de privacidad	Página 2
Obesidad infantil	Página 2
Cómo evitar la sala de emergencias	Página 3
Encuesta a los miembros	Página 3
Gestión de calidad	Página 4

Crecimiento fuerte

Los bebés necesitan controles frecuentes.

A la edad de 2 años, su hijo debe haber tenido 10 controles de bebé sano. Los controles de bebé sano aseguran que su bebé goce de buena salud. También son un buen momento para hacer preguntas. Los controles de bebé sano incluyen:

- **REVISIÓN DEL CRECIMIENTO:** Se mide y se pesa a su hijo.
- **PRUEBAS:** Se realizan las pruebas necesarias a su hijo. Esto incluye pruebas de detección de plomo a las edades de 1 y 2 años.
- **VACUNAS:** Cuando haya cumplido 2 años, su hijo habrá recibido vacunas contra 14 enfermedades.



¿Necesita ayuda? ¿Tiene dificultades para programar citas con el médico de su hijo? Nosotros podemos ayudarle. Llame gratis a Servicios al miembro al **1-800-464-9484 (TTY 711)**.

Su privacidad

Cómo protegemos la privacidad de su información

Tomamos la privacidad con seriedad. Somos muy cuidadosos con su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Asimismo, resguardamos su información financiera (FI, por sus siglas en inglés). Utilizamos la PHI y la FI para ejecutar nuestro negocio. Nos ayuda a proporcionarle productos, servicios e información.

En nuestras actividades, protegemos la PHI y FI oral, escrita y electrónica. Tenemos normas que nos indican cómo podemos mantener seguras su PHI y FI. No queremos que su PHI o FI se pierda o destruya. Queremos asegurarnos de que nadie la utilice de manera indebida. Nosotros nos cercioramos de usar su PHI y FI de manera cuidadosa. Tenemos políticas que explican:

- cómo podemos usar la PHI y FI.
- cuándo podemos usar la PHI y FI con terceros.
- los derechos que tiene respecto de su PHI y FI.



No es ningún secreto. Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros. Está disponible en línea en UHCCommunityPlan.com. También puede llamar a Servicios al miembro al **1-800-464-9484 (TTY 711)** para solicitar que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos una notificación por correo.

Pregunte al Dr. Health E. Hound

P. ¿Cómo puedo saber si mi hijo tiene un peso sano?

R. Pida al médico que revise el índice de masa corporal (IMC) de su hijo cada año. El IMC se calcula con la estatura y el peso de su hijo. El médico también puede decirle el percentil de IMC para su edad. Este número indica de qué modo su hijo se compara con otros niños de su edad y sexo. Estos números indican si el peso de su hijo es saludable.

La revisión anual del IMC permite saber si su hijo está en riesgo de obesidad. Dado que su hijo crece rápidamente, una sola lectura no da un panorama completo. Un buen IMC con el tiempo puede tener como resultado una buena salud a largo plazo y un peso saludable en la edad adulta.



Encuentre al Dr. Correcto. ¿Necesita encontrar un nuevo médico para su hijo? Consulte nuestro directorio de proveedores en UHCCommunityPlan.com, o llame a Servicios al miembro al **1-800-464-9484 (TTY 711)**.



Conozca sus opciones

Cómo puede evitar la sala de emergencias

Si su hijo se enferma o lastima, posiblemente no desee esperar para recibir atención médica. Elegir el lugar correcto al cual acudir puede ayudar a que su hijo reciba atención más rápido.

¿CUÁNDO PUEDE TRATAR A SU HIJO SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP)?

Para la mayoría de las enfermedades y lesiones, el consultorio del PCP de su hijo debe ser el primer lugar al que debe llamar. Es posible que pueda obtener una cita para más tarde ese mismo día. Le pueden dar consejos para que cuide a su hijo. Su médico puede solicitar una receta en la farmacia. Incluso puede llamar en la noche o los fines de semana.

¿CUÁNDO DEBE LLEVAR A SU HIJO A ATENCIÓN DE URGENCIA?

Si no puede visitar a su médico, tiene la opción de acudir a un centro de atención de urgencia. Los centros de atención de urgencia atienden pacientes sin cita previa. Ellos tratan muchos tipos de enfermedades y lesiones. Pueden realizar algunos tipos de exámenes de diagnóstico. Muchos centros de atención de urgencia atienden en la noche y los fines de semana.

¿CUÁNDO DEBE LLEVAR A SU HIJO A LA SALA DE EMERGENCIAS?

Las salas de emergencias son solo para emergencias médicas importantes. Solo acuda a ellas si cree que la enfermedad o lesión de su hijo puede causar la muerte o una discapacidad si no se trata inmediatamente. Si acude por un problema menor, es posible que tenga que esperar un largo periodo.



¡Hola, enfermera! UnitedHealthcare tiene una línea de enfermería que atiende las 24 horas, los 7 días de la semana. Puede hablar con una enfermera en el día o la noche. Puede obtener consejos para sus problemas médicos. La enfermera puede ayudarle a decidir el mejor lugar para obtener atención para la enfermedad o lesión de su hijo. Llame a la Línea de enfermería las 24 horas, los 7 días de la semana al **1-877-244-0408 (TTY 711)**.

Uno de cada cinco niños ha visitado la sala de emergencias de un hospital en el transcurso de los últimos 12 meses.



¿QUÉ PIENSA?

Es posible que reciba por correo una encuesta nuestra. En ella, le preguntamos su grado de satisfacción con UnitedHealthcare Community Plan. Si recibe una encuesta, le agradecemos que la responda y la devuelva por correo. Sus respuestas serán confidenciales. Deseamos saber su opinión sobre el servicio que prestamos. Su opinión nos ayuda a mejorar el plan de salud.



La calidad es importante

Cómo mejoramos nuestro plan

UnitedHealthcare Community Plan desea que reciba la mejor atención y servicio. Para ello, contamos con un programa de control de calidad (CC).

Nuestro programa de CC nos permite saber qué podemos hacer mejor, por lo tanto lo utilizamos para mejorar. Nuestro programa de CC cuenta con diversos programas de salud para los miembros. Estos programas:

- ayudan a los miembros con enfermedades crónicas, como asma y diabetes a obtener la atención que necesitan.
- ayudan a las mujeres embarazadas a dar a luz bebés sanos.
- recuerdan a los miembros que reciban importantes exámenes de diagnóstico, pruebas y vacunas.

Utilizamos normas nacionales para comprobar cómo funciona nuestro programa de CC. El Comité Nacional para la Garantía de la Calidad (NCQA, por sus siglas en inglés) redacta las normas. El NCQA es un organismo independiente. Compara los programas de calidad de otros planes de salud. Evaluamos nuestro avance en términos del cumplimiento de las metas mediante las siguientes herramientas del NCQA:

- Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®).
- Consumer Assessment of Healthcare Providers & Systems (CAHPS®).

Los resultados de HEDIS y CAHPS se informan en una tarjeta de informe nacional.

NUESTROS PUNTOS DESTACADOS DE *hawk-i* 2012

Medidas CAHPS*	2012	2011	Promedio nacional de UCH
Calificación de toda la atención médica	86.38%	83.78%	80.62%
Calificación del médico personal	87.80%	89.66%	87.00%
Obtención de la atención necesaria	88.64%	87.37%	80.97%
Capacidad de comunicación de los médicos	97.24%	95.15%	93.57%

*El porcentaje refleja los miembros que calificaron su plan con 8, 9 o 10 en una escala de 0 a 10, donde 10 es el puntaje más alto.

Medidas HEDIS	2012	2011	Percentil 75 de NCQA (2011)
Combinación 2 de vacunas infantiles	84.62%	80.85%	80.65%
Combinación 1 de vacunas adolescentes	40.65%	33.82%	63.66%



Obtenga todo. Si desea obtener más información acerca de nuestros programas médicos de calidad, visite **UHCommunityPlan.com**. Elija "Health Programs" (Programas médicos) para su área. También puede recibir por correo una copia de la descripción de nuestro programa de CC. Llame al **1-800-464-9484 (TTY 711)** para solicitar una copia.



Rincón de recursos

Servicios al miembro Encuentre un médico, haga preguntas sobre los beneficios o exprese una queja.
1-800-464-9484 (TTY 711)

NurseLine (Línea de enfermería) Obtenga consejos de salud de una enfermera las 24 horas del día, los siete días de la semana.
1-877-244-0408 (TTY 711)

Healthy First Steps (Primeros Pasos Saludables) Obtenga asistencia durante el embarazo y sobre paternidad.
1-800-599-5985 (TTY 711)

Nuestro sitio web Utilice nuestro directorio de proveedores o lea el Manual para miembros.
UHCommunityPlan.com

Línea de ayuda nacional en caso de abuso en citas Los adolescentes pueden hacer preguntas y hablar con un adolescente o un adulto.
1-866-331-9474