



# HealthTALK

PRIMAVERA 2018



## Health4Me®

¿Tiene la aplicación móvil **Health4Me®** de UnitedHealthcare? **Health4Me** funciona como el sitio web seguro para miembros, [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Vea su tarjeta de identificación de miembro digital, busque médicos de la red o consulte sus beneficios. Descargue hoy **Health4Me** de la Tienda de aplicaciones o de Google Play.

## Hágase cargo.

Prepárese para visitar a su proveedor.

Prepararse para su visita al proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho.

1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de acudir a ella. Intente enfocarse en los tres temas principales con los que necesita ayuda.
2. Informe a su proveedor sobre los fármacos o vitaminas que toma de forma habitual. Lleve una lista escrita. O bien, lleve el medicamento.
3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita. Mencione todos los medicamentos o tratamientos que le han recetado. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.





# Equidad en salud.

## Cómo usamos y protegemos los datos culturales.

Recibimos datos culturales acerca de usted, que pueden incluir su raza, etnia y el idioma que habla. Utilizamos esta información para poder cubrir sus necesidades de atención médica. Podemos usarla para mejorar los servicios que prestamos al:

- Encontrar brechas en la atención.
- Ayudarle en otros idiomas.
- Crear programas que cubran sus necesidades.
- Informarles a sus proveedores de atención médica qué idioma habla.

No empleamos estos datos para negarle cobertura ni para limitar sus beneficios. Protegemos esta información. Restringimos quién puede ver su información cultural.



### Obtenga más información.

¿Quiere más información acerca de nuestros programas de equidad en salud? Visite [uhc.com/about-us/health-equity](http://uhc.com/about-us/health-equity). También puede llamar gratis a Servicios para miembros al **1-866-292-0359**, **TTY 711**, para obtener más información.

## Su socio en salud.

Su proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) brinda o coordina su atención médica. Es su socio en salud. Es importante que su PCP sea una buena opción para usted.



Debe sentirse cómodo al hablar con su PCP. Quizás, quiera un PCP que hable su idioma o entienda su cultura. Puede preferir que sea hombre o mujer.

Los adolescentes tienen necesidades de salud diferentes a los niños. Tal vez sea el momento de que su hijo adolescente visite a un PCP que atienda a adultos.

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

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

Los miembros tienen derecho a solicitar y recibir una copia impresa del directorio de proveedores. Se le enviará una copia impresa por correo en los 5 días siguientes a su solicitud, sin ningún costo.



**Revise esta información** Para buscar un nuevo PCP, llámenos gratis al **1-866-292-0359**, **TTY 711** o visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan).

# Calidad superior.


Nuestros resultados en cuanto a mejoramiento de la calidad.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece un programa de mejoramiento de calidad, que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y mejores servicios.

Cada año, informamos nuestro desempeño. El año pasado, una de nuestras metas 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. Aún queremos mejorar en esta área. El próximo año, queremos que una mayor cantidad de nuestros miembros:

- Se hagan exámenes de detección preventivos.
- Se vacunen.
- Se realicen exámenes físicos.

Encuestamos a nuestros miembros todos los años. Queremos conocer nuestro desempeño en cuanto a la atención de sus necesidades. Nuestras encuestas de 2017 revelaron principalmente mejores puntajes en la forma en que nuestros miembros calificaron su atención médica. El próximo año trabajaremos para mejorar la calificación de nuestros miembros a sus médicos. Hemos entregado a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor.

 **Obtenga todo.** ¿Quiere más información acerca de nuestro programa de mejoramiento de calidad? Llame gratis a Servicios para miembros al **1-866-292-0359, TTY 711.**



## Su privacidad es importante.

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

Protegemos la PHI y FI de forma oral, escrita y electrónica. Tenemos normas que nos indican cómo podemos mantener seguras la PHI y FI. No queremos que la PHI o FI se pierdan o destruyan. Queremos asegurarnos de que nadie las utilice de manera indebida. Nosotros las utilizamos con cuidado. Tenemos políticas que explican:

- Cómo podemos usar la PHI y FI.
- Cuándo podemos usar la PHI y FI con terceros.
- Los derechos que tiene con respecto a la PHI y FI de su familia.

 **No es ningún secreto.** Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros, que se encuentra disponible en línea en **myuhc.com/CommunityPlan**. También puede llamar a Servicios para miembros al **1-866-292-0359, TTY 711**, para solicitar que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos una notificación por correo.



## Sonría.

### Los sellantes previenen las caries.

Los sellantes dentales son capas delgadas que se pintan sobre las superficies de masticación de los dientes posteriores (molares). La aplicación de sellantes es rápida, fácil y no duele. Los sellantes producen una superficie suave que se puede cepillar con facilidad y que durará años. Una superficie suave es menos propensa a permitir que las bacterias se alojen en los dientes y causen caries.

Los sellantes se deben aplicar dos veces. La primera vez debe ser cuando a su hijo le salen los primeros molares permanentes, lo cual debe ser alrededor de los 6 o 7 años. La segunda vez es cuando aparecen los segundos molares, alrededor de los 11 o 12 años.

Por lo general, el seguro dental cubre los sellantes como un servicio preventivo.

## Nos preocupamos.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece administración de atención. La administración de atención 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. Ayudan a las personas con:

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



### ¿Cómo podemos ayudar?

Complete una evaluación de salud en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O respóndala por teléfono

llamando gratis a Servicios para miembros al **1-866-292-0359, TTY 711**. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar programas que sean adecuados para usted.

## El cuidado adecuado.

UnitedHealthcare Community Plan emplea la gestión de utilización (UM, por sus siglas en inglés). Es la forma de asegurarnos de que nuestros miembros obtengan el cuidado adecuado.

Un médico revisa las solicitudes en aquellos casos en los que el cuidado no cumple las pautas. Las decisiones se basan en la atención y en sus beneficios. Tampoco recompensamos a los médicos ni al personal por negar servicios. No le pagamos a nadie por brindar menos atención. Los miembros y los médicos tienen el derecho a apelar las denegaciones. La carta de denegación le indicará cómo apelar.



¿Tiene preguntas? Puede hablar con nuestro personal de gestión de utilización (UM). Hay disponibles servicios de TDD/TTY

y de asistencia con el idioma en caso de que los necesite. Solo llame gratis al **1-866-292-0359, TTY 711**.




## Las ETS pueden ser silenciosas.

Muchas enfermedades de transmisión sexual (ETS) no presentan indicios ni síntomas. No puede ver si su pareja tiene una. Posiblemente no sepa que usted tiene una y luego puede transmitirla a su pareja. Algunas ETS se pueden curar. Sin embargo, si no se tratan, pueden causar daños permanentes.

Puede contraer una ETS por un contacto íntimo. La única forma de prevenir las ETS es no tener contacto de piel con piel. Pero hay algunas otras medidas que puede tomar para evitar transmitir las ETS, como:

- Usar un condón de látex cada vez que tenga cualquier tipo de contacto sexual.
- Limitar la cantidad de parejas sexuales.
- Informarle a su proveedor de atención médica sobre su actividad sexual. Sea honesto.
- Realizarse una prueba. Existen pruebas para la mayoría de las ETS. Por ejemplo, las mujeres sexualmente activas de hasta 25 años de edad deben hacerse una prueba de detección de clamidia cada año.

 **Encuentre al Dr. Correcto.** Consulte a su proveedor de atención primaria para orientación y pruebas de detección de ETS. ¿Necesita un nuevo PCP? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) o use la aplicación **Health4Me™**. O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-877-542-9238, TTY 711**.

## ¡La primavera llegó!



Cómo lidiar con las alergias estacionales y el asma.

Cuando crecen las hojas de los árboles y el césped y las flores florecen, emiten polen al aire. Para muchas personas, esto significa que los síntomas de alergias y asma empeoran en primavera. Puede tener dificultad para respirar. Tal vez le piquen los ojos o le gotee la nariz. Puede hacer algunas cosas para sentirse mejor.

- **Verifique la calidad del aire.** Por lo general se anuncia con el clima. Le puede indicar los niveles de diferentes tipos de polen y contaminación.
- **Si juega, hace trabajos de jardinería o ejercicios al aire libre,** disfrute estas actividades en la mañana o temprano por la tarde. Los conteos de polen de los árboles y el césped en la primavera son más bajos en estas horas del día.
- **Después de pasar tiempo al aire libre, dúchese y cámbiese de ropa.** Esto evita que el polen se introduzca en sus muebles y ropa de cama.
- **Mantenga las ventanas cerradas** en su casa y su automóvil siempre que sea posible.
- **Tome su medicamento.** Si tiene asma, tome su medicamento de control según lo recetado. Lleve consigo el inhalador de alivio rápido. Siga las órdenes de su proveedor para tratar otros síntomas de las alergias.



## Rincón de recursos.

**Servicios para miembros:** Encuentre un médico, haga preguntas sobre los beneficios o exprese una queja, en cualquier idioma (llamada gratuita).

**1-866-292-0359, TTY 711**

**Nuestro sitio web y aplicación:** Encuentre un proveedor, lea su Manual para miembros o vea su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.

**[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)  
Health4Me®**

**NurseLine<sup>SM</sup> (Línea de**

**enfermería):** Obtenga consejos de salud de una enfermera las 24 horas del día, los siete días de la semana (llamada gratuita).

**1-866-351-6827, TTY 711**

**MyHealthLine<sup>TM</sup>:** Si reúne los requisitos, puede recibir un teléfono inteligente y un plan de servicio mensual gratis.

**[UHCmyHealthLine.com](http://UHCmyHealthLine.com)**

**Text4baby:** Reciba mensajes de texto GRATIS en su teléfono celular cada semana de acuerdo con su etapa del embarazo. Inscribese **enviando la palabra BABY o BEBE al 511411**. Luego, ingrese el código de participante HFS.

**Healthy First Steps®:** Reciba apoyo durante su embarazo.

**1-800-599-5985, TTY 711**

**Baby Blocks<sup>TM</sup>:** Reciba recompensas por atención oportuna prenatal y de bebé sano.

**[UHCBabyBlocks.com](http://UHCBabyBlocks.com)**

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

**[UHC.com/kids](http://UHC.com/kids)**



## Según las reglas.

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

- Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Los beneficios y servicios que tiene.
- Los beneficios y servicios que no tiene (exclusiones).
- Cómo averiguar acerca de los proveedores de la red.
- 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, después de horario, de salud conductual, 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 denunciar fraude y abuso.



**Obtenga todo.** Puede leer el Manual para miembros en línea en **[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)**. O bien, puede llamar gratis a Servicios para miembros al **1-866-292-0359, TTY 711**, para solicitar una copia del manual.