



# HealthTALK

TURN OVER FOR ENGLISH! | PRIMAVERA 2018



## Health4Me™

¿Tiene la aplicación móvil gratuita **Health4Me™** de UnitedHealthcare? **Health4Me** tiene muchas de las mismas funciones que su sitio web seguro para miembros, [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Puede ver su tarjeta digital de identificación de miembro, buscar médicos de la red y centros de atención de urgencia, ver sus beneficios y más. Descargue hoy **Health4Me** en la App Store o Google Play.

## Hágase cargo.

### Prepárese para visitar a su proveedor.

Prepararse para su visita al proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho, así como también a asegurarse de que su proveedor esté al tanto de toda la atención que usted recibe. He aquí cómo puede hacerse cargo de su atención médica:

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 antes de la visita.
2. Informe a su proveedor sobre los fármacos o las vitaminas que toma en forma habitual. Lleve una lista escrita. O bien, lleve el medicamento.
3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita, incluyendo los proveedores de salud conductual. Mencione todos los medicamentos o tratamientos que le han recetado. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.



# Sano en su hogar.

## Cómo evitar una nueva hospitalización.

No querrá regresar al hospital poco después de que le den el alta. Siga estos consejos para mantenerse sano y en casa:

- Busque un médico de atención primaria. Contar con un médico que lo conozca y lo atienda habitualmente puede marcar una gran diferencia en su salud.
- Ya sea que se vaya a su casa o a casa de un amigo tras salir del hospital, tenga un plan para cuando le den el alta.
- Informe a sus cuidadores lo que necesitará cuando esté de alta. Pida a uno de ellos que lo acompañe en la habitación cuando hable con su equipo de atención. Anime a su cuidador a que tome notas o incluso que grabe la conversación.
- Evite cualquier confusión acerca de los medicamentos posoperatorios al obtener instrucciones detalladas, por escrito, sobre qué tomar, qué no tomar y cuándo tomar los medicamentos.
- Asegúrese de saber cómo comunicarse con un administrador de casos/atención de UnitedHealthcare si es necesario.

## Conozca sus beneficios de medicamentos.

Visite nuestro sitio web para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos de venta con receta. Incluye información sobre lo siguiente:

- 1. Los medicamentos que están cubiertos.** Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- 2. Dónde surtir sus recetas.** Puede encontrar una farmacia cerca de su domicilio que acepte nuestro 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 tenga que probar otro medicamento primero. (Esto se denomina terapia escalonada). O bien, podría necesitar la aprobación de UnitedHealthcare para usar 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.** Es posible que tenga copagos por sus medicamentos recetados.

 **Averigüe.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711**.

## Su socio en salud.

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

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. Puede preferir 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 proveedor de atención primaria que trate a adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra o ginecólogo.

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).



**Consulte.** Para encontrar un nuevo PCP, visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan)

o use la aplicación **Health4Me**, o bien, llámenos gratis al

**1-800-941-4647, TTY 711.**



# 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 acudían a controles de rutina y, por ello, enviamos a los miembros información acerca de la importancia de que los niños visiten a su médico cada año para recibir vacunas y realizarse exámenes de detección. Aún queremos mejorar en este aspecto. 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 cada año. Queremos conocer qué tan bien atendemos 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 obtener más información acerca de nuestro Programa de mejoramiento de calidad? Llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711.**

## Su privacidad es importante.

Tomamos la 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 proporcionarles productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y FI verbal, 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 compartir 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](http://myuhc.com/CommunityPlan). Puede llamar gratis a Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711**, para solicitar que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos una notificación por correo.

## El cuidado adecuado.

UnitedHealthcare Community Plan emplea la gestión de utilización (UM, por sus siglas en inglés). Todos los planes de atención de salud administrada lo hacen. Así es como nos aseguramos de que nuestros miembros reciban la atención adecuada, en el momento adecuado y en el lugar 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 el servicio, así como en sus beneficios. No 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. Simplemente, llame gratis al **1-800-941-4647, TTY 711.**

## Informe sus deseos

Usted tiene el derecho a aceptar o rechazar procedimientos, pruebas y tratamientos, pero, ¿qué sucedería si no pudiera tomar estas decisiones de atención médica? ¿Ha dejado instrucciones escritas? ¿Ha elegido a un familiar para que tome decisiones en su nombre? Esto se conoce como voluntad anticipada.

Informe sus deseos con anticipación. Puede dar a su médico el nombre de alguien en quien usted confía. También puede escribir sus deseos. Existen formularios que puede usar para facilitar este trámite.



### Expresar su voluntad por escrito.

Pida a su médico, clínica u hospital un formulario de voluntad anticipada. También puede buscar formularios sencillos en línea.



## Revise esta información.

### ¿Necesita una citología?

Una citología es un examen de detección de cáncer de cuello uterino. A medida que envejece, la probabilidad de padecer cáncer de cuello uterino disminuye. Sin embargo, la posibilidad de morir a causa de este tipo de cáncer aumenta. Por ello, es importante que converse acerca de su riesgo de cáncer de cuello uterino con su médico.

Usted y su médico deben decidir en conjunto si necesita hacerse la citología. Sea honesta con su médico en cuanto a sus factores de riesgo. Pregúntele si se debe hacer una prueba de detección de VPH, el virus que causa la mayoría de los casos de cáncer de cuello uterino.

## ¿De qué forma podemos ayudarle?

UnitedHealthcare Community Plan le ofrece beneficios y programas especiales que le permiten mejorar su salud. La Evaluación de salud nos indica qué servicios pueden ayudarle. Al responder tan solo algunas preguntas, se le puede asociar con los programas adecuados para usted.

Pedimos a los miembros nuevos que lleven a cabo una Evaluación de salud dentro de los 60 días siguientes a unirse al nuestro plan. Si ha sido miembro durante más tiempo, no es demasiado tarde.



**Es fácil.** Solo tardará algunos minutos. Simplemente, visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), o bien, llame al **1-800-941-4647**, **TTY 711**, para completar una Evaluación de salud por teléfono.



# Cómo lidiar con la EPOC.

## Seis consejos para respirar mejor.

La enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) es un término que describe un conjunto de problemas pulmonares, entre ellos, enfisema y bronquitis crónica. Cuidarse bien puede ayudarle a lidiar con la EPOC. Usted puede sentirse mejor si:

- **No fuma.** No permita que otras personas fumen en su casa o vehículo.
- **Evita el polvo y el humo.** Resguárdese en los días con mala calidad del aire.
- **Se vacuna cada año contra la gripe si su médico lo indica.** Pregunte a su médico sobre la vacuna contra la neumonía.
- **Se mantiene alejado de los microbios.** Lávese las manos regularmente.
- **Mantiene un peso saludable.** Coma una dieta balanceada y manténgase activo.
- **Sigue las instrucciones del médico.** Tome sus medicamentos según las instrucciones. Es posible que necesite inhaladores y pastillas. Incluso podría tener que usar oxígeno complementario. Hable con su proveedor para asegurarse de entender qué debe tomar, cómo tomarlo y cuándo tomarlo.



**Podemos ayudar.** UnitedHealthcare Community Plan cuenta con programas para ayudar a las personas con EPOC y otras afecciones. Puede obtener asesoría de una enfermera. Le enviaremos recordatorios acerca de pruebas importantes. Llame al **1-800-941-4647**, **TTY 711**, para obtener más información.



## Efectos secundarios.

La sequedad bucal es un efecto secundario de más de 500 medicamentos comunes y puede causar caries. Informe a su dentista sobre los medicamentos que toma y podrá ayudarle a tratar la sequedad bucal y a prevenir las caries. También se sentirá más cómodo. Algunos consejos para tratar la sequedad bucal incluyen:

- Utilizar un aerosol o enjuague bucal elaborado para personas con sequedad bucal.
- Beber una gran cantidad de agua.
- Preguntar a su médico si debe cambiar de medicamento.
- Masticar goma de mascar sin azúcar o chupar pastillas sin azúcar.
- Evitar el alcohol, el café, la soda y los jugos de fruta, que pueden irritar la boca.



**Conozca más detalles.** Obtenga más consejos de la Asociación Dental de Estados Unidos en **MouthHealthy.org**, la cual cuenta con información para personas de todas las edades.



## Rincón de recursos.

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

**1-800-941-4647, 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™**

**MyHealthLine™:** Si reúne los requisitos, puede recibir un teléfono inteligente y un plan de servicio mensual sin costo para usted.

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

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

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

**QuitLine:** Obtenga ayuda para dejar de fumar (llamada gratuita).

**[NJQuitLine.org](http://NJQuitLine.org)**

**1-866-657-8677, TTY 711**

**National Domestic Violence Hotline (Línea nacional contra la violencia doméstica).**

Obtenga apoyo, recursos y consejos las 24 horas del día, los siete días de la semana (llamada gratuita).

**1-800-799-SAFE (7233), TTY 1-800-787-3224  
[thehotline.org](http://thehotline.org)**

# Según las reglas.

¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información que le indica cómo usar su plan de salud. 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 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 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, desperdicio y abuso.



**Obténgalo todo.** Puede leer el Manual para miembros en línea en **[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)**. O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711**, para solicitar una copia del manual.

## 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](http://myuhc.com/CommunityPlan)**, o respóndala por teléfono llamando gratis a Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711**. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar programas que sean adecuados para usted.