



HealthTALK

SEGUNDO CUARTO 2018

 **UnitedHealthcare**[®]
Community Plan

Health4Me™

¿Ya tiene la app móvil **Health4Me™** de UnitedHealthcare? **Health4Me** tiene muchas de las mismas características que su sitio de Internet seguro, myuhc.com/CommunityPlan. Puede ver su tarjeta de identificación digital, buscar doctores en la red y centros de atención urgente, ver sus beneficios y más. Puede descargar **Health4Me** en App Store o Google Play.

Tome las riendas.

Prepárese para ir a ver a su proveedor.

Prepararse para su consulta con su proveedor puede ayudarle a aprovecharla al máximo. También es importante que su proveedor sepa acerca de todos los demás doctores que lo atiendan. Usted puede tomar las riendas de su salud haciendo lo siguiente:

1. Piense en lo que quiere lograr en la consulta antes de acudir. Trate de concentrarse en las tres cosas más importantes con las que necesita ayuda.
2. Informe a su proveedor de cualquier medicamento o vitaminas que usted tome con regularidad. Lleve una lista escrita. O lleve las medicinas.
3. Si también lo atienden otros proveedores, infórmeselo. Incluya a los proveedores de salud conductual. Mencione los medicamentos o tratamientos que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de cualquier prueba que le hayan hecho.

PRSRST STD U.S. Postage
PAID
United Health Group

UnitedHealthcare Community Plan
8 Cadillac Drive, Suite 100
Brentwood, TN 37027

AMC-046-TN-CAID-SPAN

Alimentación saludable.

Cambie sus hábitos alimenticios para gozar de mejor salud.

Comience estableciendo metas simples de alimentación sana. Si establece metas que no puede alcanzar, será difícil tener éxito.

- Fijese metas a corto plazo.
- Escriba las metas.
- Deberían ser metas simples.
- Asegúrese de que las metas sean realistas.



Una vez que establezca sus metas de alimentación sana, asegúrese de seguirlas para ayudar a mantenerse por el camino correcto. Estas son algunas maneras de adquirir mejor salud.

- Coma frutas y verduras.
- Elija pan o pasta integral.
- Elija leche, yogur o queso descremado o semidescremado (1%).
- Beba agua en lugar de bebidas con azúcar.
- Elija carnes magras.
- Elija alimentos con menos sodio.
- Preste atención al tamaño de las porciones.

Determine su índice de masa corporal (en inglés usan la abreviatura BMI.) Esto le da una idea de la cantidad de grasa corporal que tiene. Demasiada grasa corporal conduce a problemas de salud. Su BMI le puede dar una idea de su peso saludable, pero otras cosas también son importantes, como la edad, el sexo y la raza. Hable con su proveedor de atención primaria si tiene inquietudes sobre su BMI.

Prevenga este cáncer.

Si hubiera una vacuna contra el cáncer, ¿no vacunaría a sus hijos? La vacuna contra el virus del papiloma humano (VPH) hace precisamente eso. La infección por el VPH puede ser muy grave y puede afectar tanto a niños como a niñas. Usted es la clave para la prevención del cáncer por el VPH. Hable con su proveedor de atención primaria sobre esta vacuna para su hijo o hija de 11 a 12 años de edad.



Su aliado en la salud.

Su proveedor de atención primaria (PCP) proporciona o coordina su atención médica. Él o ella es su aliado en salud. Es importante que su PCP sea un buen ajuste para usted.

Debe sentirse a gusto con su PCP. Necesita un PCP cuyo consultorio y horario de atención sean convenientes para usted. Quizás desee un PCP que hable su idioma o entienda su cultura. Quizás prefiera un PCP de sexo masculino o femenino.

Los adolescentes tienen diferentes necesidades de atención médica que los niños. Quizás haya llegado el momento de que su hijo adolescente se cambie a un proveedor de atención primaria que trata a los adultos. Su hija podría necesitar un proveedor de atención médica para la mujer como un obstetra/ginecólogo (en inglés usan la abreviatura OB/GYN).

Si su PCP no es adecuado para usted, puede cambiarlo en cualquier momento. Puede obtener más información sobre los proveedores del plan en línea o por teléfono. La información disponible incluye:

- Dirección y número de teléfono.
- Títulos.
- Especialidad.
- Certificación de la junta.
- Idiomas que habla.
- Facultad de medicina y residencia (solo por teléfono).



Pruebe. Para encontrar un nuevo PCP, visite myuhc.com/

CommunityPlan o use la app **Health4Me**. O bien, llámenos gratis al **1-800-690-1609, TTY 711**.



Calidad superior.


Nuestros resultados de mejora de la calidad.

UnitedHealthcare Community Plan tiene un programa de Mejoramiento de la Calidad. Su finalidad es ofrecer mejor atención y servicios a los miembros.

Cada año reportamos nuestros resultados. El año pasado, uno de nuestros objetivos era aumentar el número de niños que recibían chequeos anuales. Enviamos información a los miembros sobre la importancia de que sus hijos vayan a su doctor todos los años para vacunas y exámenes. Todavía queremos mejorar en esta área. El próximo año queremos que más de nuestros miembros reciban:

- Exámenes preventivos.
- Vacunas.
- Exámenes médicos.

También encuestamos a nuestros miembros cada año. Queremos ver qué tan bien estamos satisfaciendo sus necesidades. Las encuestas de 2017 indicaron en su mayoría mejores puntuaciones en la forma en que nuestros miembros calificaron su atención médica. En el próximo año, nos esforzaremos para mejorar la forma en que los miembros califican a sus doctores. Les hemos dado a nuestros médicos hojas de consejos sobre lo que les agrada a los miembros para que puedan atenderlos mejor.

 **Consígalo todo.** ¿Quiere más información acerca de nuestro Programa de Mejora de la Calidad? Llame gratis a Servicios al Cliente al **1-800-690-1609, TTY 711.**

Su privacidad es importante.

Su privacidad es muy importante para nosotros. Tenemos mucho cuidado con la información médica amparada (IMA) de su familia. También protegemos su información financiera (IF). Utilizamos la IMA y la IF para la administración de nuestra empresa. Nos ayuda a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la IMA y la IF oral, escrita y electrónica. Tenemos reglas que nos dicen cómo podemos mantener en calidad segura la IMA y la IF. No queremos que la IMA ni la IF se extravíe ni se destruya. Deseamos asegurar que nadie la utilice incorrectamente. Nosotros la utilizamos con cuidado. Tenemos políticas que explican:

- Cómo podemos utilizar la IMA y la IF.
- Cuándo podemos divulgar la IMA y la IF.
- Qué derechos tiene usted a la IMA y la IF de su familia



No es ningún secreto. Usted puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para Miembros. Se encuentra en línea en **myuhc.com/CommunityPlan**. También puede llamar a Servicios al Cliente al **1-800-690-1609, TTY 711**, para pedir que le enviemos una copia. Si hacemos cambios en la política, le enviaremos un aviso.

La atención médica apropiada.

UnitedHealthcare Community Plan facilita administración de la utilización (UM). Todos los planes de atención médica administrada lo hacen. Es la manera de asegurarnos de que nuestros miembros están recibiendo la atención adecuada en el momento adecuado y en el lugar adecuado.

Un doctor revisa las solicitudes cuando la atención no cumple con las directrices. Las decisiones se basan en la atención y el servicio, así como sus beneficios. No recompensamos a los doctores ni al personal para negar servicios. No le pagamos a nadie por proporcionar menos atención.

Los miembros y los doctores tienen el derecho de apelar las denegaciones. En la carta de denegación le diremos cómo apelar.




¿Tiene preguntas? Puede hablar con nuestro personal de UM. Ofrecemos servicios relacionados con el idioma y TDD/TTY si los necesita. Simplemente llame gratis al **1-800-690-1609, TTY 711.**

Conozca sus beneficios de medicamentos.

Visite nuestro sitio web para informarse sobre sus beneficios de medicamentos. Incluye información sobre:


- 1. Qué medicamentos están cubiertos.** Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que tomar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- 2. Dónde puede conseguir sus medicamentos con receta.** Puede encontrar una farmacia cerca de usted que acepte su plan. También es posible que pueda obtener ciertos medicamentos por correo.
- 3. Las reglas que pueden corresponder.** Algunos medicamentos sólo pueden cubrirse en ciertos casos. Por ejemplo, es posible que primero tenga que probar un medicamento diferente. (A esto se le llama terapia escalonada.) O bien, quizás requiera la aprobación de UnitedHealthcare para usar cierto medicamento. (A esto se le llama autorización previa.) También puede haber límites en la cantidad que puede obtener para ciertos medicamentos.
- 4. Gastos de usted.** Usted no tiene copagos para los medicamentos con receta.

 **Consúltelo.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos con receta en myuhc.com/CommunityPlan. O bien, llame gratis a Servicios al Cliente al **1-800-690-1609**, TTY 711.

Observe las reglas.

Ha leído el Manual para miembros? Es una gran fuente de información. En el manual se detalla cómo usar su plan de seguro médico. El manual explica:

- Sus derechos y obligaciones como miembro.
- Los beneficios y servicios que le corresponden.
- Los beneficios y servicios que no le corresponden (exclusiones)
- Los costos que podría tener para la atención médica.
- Cómo obtener información sobre los proveedores de la red.
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos con receta.
- Qué hacer si necesita atención médica cuando está de viaje.
- Cuándo y cómo puede recibir servicios de atención médica de un proveedor fuera de la red.
- Dónde, cuándo y cómo obtener atención médica primaria, atención después de horas hábiles, servicios de salud conductual, servicios especializados, servicios de hospital y atención en caso de emergencia.
- Nuestra política de privacidad.
- Qué hacer si recibe una factura.
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión de cobertura.
- Cómo solicitar un intérprete u obtener otro tipo de ayuda con el idioma o con traducción.
- Cómo decide el plan si se cubren los nuevos tratamientos o tecnologías.
- Cómo reportar el fraude y el abuso.

 **Consígalo todo.** Puede leer el Manual para miembros en línea en myuhc.com/CommunityPlan. O llame gratis a Servicios al Miembro al **1-800-690-1609**, TTY 711 para solicitar una copia del manual.



Chequeos de TennCare.

Su hijo debe ir a un chequeo de TennCare Kids cada año. Ir a un chequeo se llama atención médica preventiva. La atención médica preventiva significa llevar a su hijo al doctor, incluso cuando él o ella no esté enfermo. ¡Es muy importante ir a cada chequeo cuando le toca! Recuerde que los miembros de United Healthcare Community Plan hasta los 20 años de edad reciben chequeos TennCare Kids sin costo alguno. Si necesita ayuda para hacer una cita, llame al **1-800-690-1606**.



Diga “no” a los cigarrillos.

¿Cree que fumar solo afecta los pulmones? ¡Piénselo otra vez! Fumar provoca enfermedades y daña casi todos los órganos del cuerpo. Fumar cigarrillos es la principal causa evitable de muerte en los EE.UU. ¡Así que no empiece un hábito malo! Dejar de fumar ahora mejora su salud y reduce su riesgo de enfermedad cardíaca, cáncer, enfermedad pulmonar y otras enfermedades relacionadas con el tabaquismo. El humo de segunda mano también es peligroso. Contiene más de 7,000 sustancias químicas y causa numerosos problemas de salud en bebés y niños. Nunca es demasiado tarde para dejar de fumar.

Si ya fuma, esto es lo que puede hacer:

- Consulte a su proveedor de atención primaria sobre las opciones para dejar de fumar.
- Haga un plan para dejar el tabaco.
- Controle sus antojos de fumar.
- Llame a la línea para dejar de fumar de TennCare al **1-800-784-8669**.
- Descargue la app GRATUITA Quit Mobile Guide.
- ¡Es ayuda gratuita las 24/7 que envía mensajes de texto a su teléfono! Textee DEJARLO al **47848**.

Decisiones de tratamiento.

Dé a conocer sus deseos de antemano.

Una Declaración para Tratamiento de Salud Mental (Declaration for Mental Health Treatment) es un formulario legal. Si no puede tomar una decisión sobre el tratamiento debido a una enfermedad mental, este formulario le ayuda a decir cómo desea que lo traten. Esta Declaración sólo se utiliza cuando usted no puede tomar estas decisiones por sí mismo. Le permite decir con qué tratamientos de salud mental usted está de acuerdo. Le permite decir con qué tratamientos de salud mental usted no está de acuerdo. Usted puede dar a conocer sus decisiones sobre medicamentos y hospitalización psiquiátrica. También puede expresar sus deseos con respecto a la terapia electroconvulsiva y otras terapias convulsivas. Dele una copia de su formulario de Declaración completado a su proveedor de salud mental. También dele una copia a cualquier persona que podría ayudarle cuando usted no sea capaz de tomar decisiones por sí mismo. Quizás desee darle una copia a su doctor. Asegúrese de guardar una copia para usted.



Si decide completar una Declaración para Tratamiento de Salud Mental, puede planificar con anticipación.

1. Complete el formulario. En inglés se llama Declaration for Mental Health.
2. Hable sobre sus decisiones con dos adultos que lo conocen.
3. Firme el formulario en presencia de un testigo.
4. Pídales a los testigos que firmen el formulario.



Planifique bien. Para obtener más información, vaya en línea a tn.gov/behavioral-health o llame a la Línea de Ayuda del Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias al **1-800-560-5767**.

Chequeo médico anual.

Un chequeo anual ayuda a su proveedor de atención primaria (PCP) a conocer su estado de salud. El chequeo puede ser un buen momento para hacerle preguntas de salud a su PCP. También puede hablar sobre cualquier cambio o problema que haya notado. Hay diferentes exámenes según su edad o antecedentes de salud que su PCP podría recomendarle. Así que llame hoy y haga una cita para su examen anual que le ayudará a conservar la salud.





Útiles consejos de salud.

Reciba datos saludables al alcance de su mano.

UnitedHealthcare y KidsHealth se han unido para proporcionar el asesoramiento que necesite, cuando lo desee. Obtenga respuestas a sus preguntas sobre salud en UHCCommunityPlan.com/TNkids.

- **Padres:** encuentren respuestas en las que puedan confiar. Recibe consejos aprobados por médicos sin la jerga médica.
- **Niños:** encuentren divertidos cuestionarios, juegos y videos de salud. Aprende cómo funciona tu cuerpo, qué está sucediendo cuando estás enfermo y cómo conservar la salud.
- **Jóvenes:** Encuentre conversaciones directas e historias personales. Respuestas y consejos sobre preguntas del cuerpo y la mente.

Visítenos en casa, en la escuela, en la biblioteca o en cualquier otro lugar.

- Utilice cualquier computadora o teléfono inteligente con acceso a la Internet.
- Haga búsquedas por tema, lea o escuche artículos o mire videos.
- Incluso puede descargar un enlace fácil para su teléfono inteligente.

¡Visite hoy! Para obtener datos de salud al alcance de la mano, visite hoy UHCCommunityPlan.com/TNkids.

Nota: Toda la información se proporciona sólo con fines educativos. Para consejos médicos específicos, diagnósticos y tratamiento, consulte a su doctor.

Establezca metas.

Puede ser confuso vivir con una enfermedad crónica. Posiblemente tenga que ver a su doctor con más frecuencia. Quizás tenga que tomar varios medicamentos. Incluso hasta puede llegar a sentir que no tiene control sobre su enfermedad. ¡Lo bueno es que su participación puede significar una gran diferencia en su salud!

La mejor manera de comenzar es estableciendo pequeñas metas para mejorar y entender su salud. Comience por asegurarse de que entiende su enfermedad. Hable con su proveedor de atención médica y hágale preguntas. Pregúntele qué puede hacer usted mismo para ayudarse. ¿Sería bueno bajar de peso? ¿Fumar empeora su estado de salud? ¿Qué efecto tienen los medicamentos sobre su afección? Nosotros podemos ayudar con todas estas cosas.

Está bien establecer metas pequeñas al principio. Al comenzar con metas que son fáciles de conseguir, será más fácil tener éxito. Una vez superadas las pequeñas cosas, puede ponerse objetivos más amplios.

Recuerde que queremos ayudarle a lograr sus metas. Si desea colaborar con un entrenador de salud para lograr sus metas, llámenos al **1-800-690-1606**. Ofrecemos consultores de salud para aquellos que deseen:

- Dejar de usar tabaco.
- Comer más sanamente.
- Hacer más ejercicio.



Reconozca los signos de la adicción.



¿Usted o alguien que ama tiene adicción a pastillas para el dolor?

Cuando alguien es adicto a pastillas para el dolor, sentirá una gran necesidad de tomar la medicina. Tendrá que tomar más pastillas para el dolor para tener la misma sensación. Quizás vaya a diferentes doctores para pedir recetas. Quizás vaya a diferentes farmacias a conseguir la medicina. Quizás les robe las píldoras a sus seres queridos, las obtenga a través de amigos o se las compre a un traficante.

Si alguien es adicto a las pastillas para el dolor, es posible que:

- Sienta mucho antojo de tomar el medicamento.
- Se sienta físicamente mal si no toma el medicamento.
- Mienta, robe, venda drogas o cometa delitos para obtener más medicamento.
- Dedique mucho tiempo y dinero a obtener su medicamento preferido.

- Deje de cumplir con el trabajo o las obligaciones familiares.
- Se haga amigo de otros drogadictos u otras personas con hábitos poco sanos.
- Evite a los amigos y a la familia.

Las personas que están tratando de dejar de usar medicinas para el dolor pueden:

- Tener achaques y dolores.
- Tener escalofríos.
- Vomitar o tener diarrea.
- Sentirse nerviosas, enojadas o muy tristes.
- Tener dificultades para conciliar el sueño.



La adicción es una enfermedad. La adicción se puede tratar. Si usted o alguien que conoce necesita ayuda, llame a la línea de Servicios al Cliente al **1-800-690-1606**.



Hágase el examen.

Muchas mujeres mueren cada año de cáncer de cuello del útero. Aunque el 93% de los cánceres de cuello del útero se pueden prevenir, algunas mujeres no se hacen un examen. La prueba del virus del papiloma humano (VPH) y la vacuna contra el VPH ayudan a prevenir las infecciones que causan el cáncer de cuello del útero. Hacerse la prueba de Papanicolaou detecta las células anormales que causan cáncer de cuello del útero. Además, la vacuna contra el VPH es segura y eficaz. Llame a su proveedor de atención primaria hoy mismo para preguntar si ya le toca su prueba de Papanicolaou.

Nos preocupamos.

UnitedHealthcare Community Plan facilita administración la atención médica. La administración de la atención médica ayuda a los miembros a obtener los servicios y la atención médica que necesiten. Contamos con administradores de casos que trabajan con el plan de salud, los médicos y las agencias externas. Ayudan a las personas con:

- Discapacidades físicas.
- Enfermedades mentales graves.
- Problemas complejos de salud.
- Otras necesidades especiales.



¿Cómo podemos ayudarle? Haga una evaluación de salud en myuhc.com/CommunityPlan. O haga la evaluación por teléfono llamando gratis a Servicios al Cliente al **1-800-690-1609, TTY 711**. Esta breve encuesta ayudará a encontrar los programas que son adecuados para usted.

A quién llamar.



Números de teléfono que debe saber.

UnitedHealthcare quiere estar en estrecha comunicación con usted. Estamos a su disposición para ayudarlo a entender mejor su plan de seguro médico. Usted puede pedir ayuda o expresar una opinión. Le atenderá la persona adecuada para ayudarlo con preguntas e inquietudes. Es importante para nosotros responder a sus preguntas y escuchar sus comentarios.

Recursos de UnitedHealthcare

Servicios al Cliente

1-800-690-1606

Si tiene un problema de audición o de habla, nos puede llamar por máquina TTY/TDD. Nuestro número TTY/TDD es el **711**.

Nuestros sitios web

myuhc.com/CommunityPlan

UHCCommunityPlan.com

Consulte el directorio de proveedores en línea. Descargue una copia del Manual para miembros. Lea este boletín para miembros en línea en inglés o en español. Entérese sobre Healthy First Steps® y otros programas.

UHCRiverValley.com/just4teens

Obtenga información de salud sólo para adolescentes.

Nuestra aplicación para miembros

Health4Me™

Busque proveedores, llame a la línea de ayuda de enfermería, vea su tarjeta de identificación, obtenga información sobre sus beneficios y más desde su teléfono inteligente o tableta.

Línea de ayuda de enfermería

1-800-690-1606, TTY 711

Optum® NurseLineSM está a su disposición gratuitamente, las 24 horas, todos los días. Le contestará una enfermera que le puede ayudar con problemas de salud.

Transporte

1-866-405-0238

Obtenga transporte que no es de emergencia a sus consultas de atención médica.

Baby Blocks™

UHCBabyBlocks.com

Inscríbese en un programa de recompensas para las mujeres embarazadas y las madres de recién nacido.

Healthy First Steps®

1-800-599-5985, TTY 711

Obtenga apoyo durante todo su embarazo.

MyHealthLine™

UHCmyHealthLine.com

Si califica, puede recibir un teléfono inteligente y un plan de servicio mensual sin costo alguno.

Recursos de TennCare

DentaQuest

1-855-418-1622

DentaQuest.com

DentaQuest proporciona atención dental para los miembros menores de 21 años de edad.

Mercado de Seguros de Salud

1-800-318-2596

Healthcare.gov

Para solicitar TennCare.

TennCare

1-866-311-4287

TTY 1-877-779-3103

Aprenda más acerca de TennCare.

Programa de Representación de TennCare

1-800-758-1638

TTY 1-877-779-3103

Defensa gratuita para los miembros de TennCare. Ellos pueden ayudarlo a entender su plan y obtener tratamiento.

Tennessee Health Connection

1-855-259-0701

Para obtener ayuda con TennCare o reportar cambios.

Recursos comunitarios

Care4Life

Care4Life.com

Reciba mensajes de texto gratis que le ayudan a controlar la diabetes.

KidsHealth®

UHC.com/TNkids

Reciba información fiable de salud infantil, redactada para padres, niños o adolescentes.

Text4Baby

Reciba mensajes de texto gratuitos para ayudarlo con el embarazo y el primer año de su bebé. Textee **BABY** (o **BEBE**) al **511411** o inscríbese en **Text4baby.org**.

Red para la Prevención del Suicidio de Tennessee

1-800-273-TALK

(1-800-273-8255)

TSPN.org

Hable con un consejero en prevención del suicidio.

Línea para crisis en todo el Estado de Tennessee las 24/7

1-855-CRISIS-1

(1-855-274-7471)

Reciba atención inmediata en caso de una emergencia de salud conductual.

Línea de Tennessee para dejar el tabaco

1-800-QUITNOW (1-800-784-8669)

TNQuitline.org

o **1-877-44U-QUIT (1-877-448-7848)**

Obtenga ayuda gratuita en inglés o en español para dejar el tabaco. Se ofrece ayuda especial para las mujeres embarazadas.

Departamento de Servicios

Sociales de Tennessee

1-866-311-4287

Centro de Servicio para Asistencia Familiar