



HealthTALK

TURN OVER FOR ENGLISH! | PRIMAVERA 2018



Health4Me™

¿Tiene la aplicación móvil **Health4Me™** de UnitedHealthcare? **Health4Me** tiene muchas de las mismas funciones que su sitio web seguro para miembros, **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.
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. Incluya 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.



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

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



Obtenga más información. ¿Quiere más información acerca de nuestros programas de equidad en salud? Visite myuhc.com/about-us/health-equity. También puede llamar gratis a Servicios para miembros al **1-877-542-8997, TTY 711**, para obtener más información.

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 su 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.** No tiene copagos por recetas.



Averigüe. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/CommunityPlan. O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-877-542-8997, 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

o use la aplicación **Health4Me**.

O bien, llámenos gratis al

1-877-542-8997, 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 esta área. El próximo año, queremos que una mayor cantidad de nuestros miembros reciban servicios cubiertos, sin costo, entre ellos:

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

Encuestamos a nuestros miembros todos los años. 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 **1-877-542-8997, 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 proporcionarle 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. Puede llamar gratis a Servicios para miembros al **1-877-542-8997, 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 **1-877-542-8997, TTY 711.**

Un bebé muy dulce.

A veces, las mujeres desarrollan diabetes cuando están embarazadas. Esto se denomina diabetes gestacional y causa que las mujeres tengan demasiada azúcar en la sangre. Por lo general, esta afección desaparece después del nacimiento del bebé.

Si está embarazada, su médico ordenará un examen de detección de diabetes gestacional. Debe hacerse el examen cuando tenga entre 24 y 28 semanas de embarazo. La mayoría de las mujeres con diabetes gestacional dan a luz bebés sanos. Sin embargo, existen algunos riesgos:

- Su bebé puede ser grande al nacer. Podría necesitar una cesárea para dar a luz un bebé muy grande.
- Su bebé puede nacer con un bajo nivel de azúcar en la sangre o ictericia.
- Su bebé puede tener un riesgo más alto de obesidad y diabetes.
- Usted puede estar en riesgo de desarrollar diabetes tipo 2.

Un control adecuado de la diabetes gestacional puede ayudar a disminuir estos riesgos. Asegúrese de seguir las recomendaciones de su médico.

Mejores prácticas.

UnitedHealthcare Community Plan tiene lineamientos sobre prácticas que ayudan a los proveedores a tomar buenas decisiones sobre la atención médica. Dichos lineamientos son de fuentes reconocidas en todo el país. Existen lineamientos sobre prácticas para afecciones como:

- Asma.
- Trastorno por déficit de atención de hiperactividad (TDAH).
- Trastorno bipolar.
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
- Depresión.
- Diabetes.
- Enfermedad cardíaca.
- Insuficiencia cardíaca.
- Presión arterial alta o hipertensión.
- Obesidad.
- Atención prenatal.
- Atención médica pediátrica preventiva.
- Trastornos relacionados con el abuso de sustancias.
- Trasplantes.



Obténgalo todo. Llame a Servicios para miembros para solicitar una copia al **1-877-542-8997, TTY 711**. También puede encontrar nuestros lineamientos sobre prácticas en **UHCCommunityPlan.com**.

Nuestros sitios web.

Encuentre lo que necesita.

Encuentre lo que necesita en **UHCCommunityPlan.com** o en nuestro sitio solo para miembros en **myuhc.com/CommunityPlan**. O bien, utilice la aplicación **Health4Me™**. Al utilizar estos sitios, no debe preocuparse sobre dónde guardar los documentos del plan de salud. Siempre sabrá dónde encontrarlos. En los sitios web encontrará lo siguiente:

- **Manual para miembros:** Incluye detalles acerca de sus beneficios y servicios cubiertos.
- **Directorio de proveedores:** Una lista de proveedores dentro de la red.
- **Formulario de medicamentos vademécum:** La lista de medicamentos cubiertos por su plan.

- **Evaluación de riesgos de salud:** Una encuesta que nos ayuda a entender mejor sus necesidades de atención médica y a brindarle la atención que necesita.
- **Voluntades anticipadas:** Formularios legales que especifican sus deseos en cuanto a su atención médica futura en caso de que esté demasiado enfermo para tomar decisiones sobre la misma.
- **Derechos de los miembros, apelaciones y quejas:** Formularios que explican sus derechos y responsabilidades como miembro. Asimismo, formularios que explican cómo presentar una apelación o una queja.



¿Prefiere una copia impresa? Nuestro equipo de Servicios para miembros está listo para ayudarle. Puede recibir información en su idioma de preferencia o en otro formato, como letra grande, Braille o cintas de audio. Esto incluye el lenguaje de señas americano. Llame al **1-877-542-8997, TTY 711**, de lunes a viernes, entre 8 a.m. y 5 p.m.

Hablamos su idioma.

Si usted habla otro idioma además del inglés, dispone de servicios de asistencia lingüística gratuitos. Podemos enviarle información en otros idiomas o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a la línea gratuita **1-877-542-8997, TTY 711**. El correo de voz está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. We can send you information in other languages or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call **1-877-542-8997, TTY 711**, toll-free. Voicemail is available 24 hours a day, 7 days a week.

귀하가 영어가 아닌 다른 언어를 사용하는 경우, 언어 지원 서비스가 무료로 제공됩니다. 저희는 귀하에게 다른 언어로, 또는 큰 활자로 정보를 보낼 수 있습니다. 귀하는 통역사를 요청할 수 있습니다. 도움이 필요하면, 무료 전화 **1-877-542-8997, TTY 711**로 연락해 주십시오. 음성 메일은 하루 24시간, 연중무휴로 이용할 수 있습니다.

Якщо ви не розмовляєте англійською мовою, то можете безкоштовно одержати послуги з перекладу. Ми надішлемо вам інформацію іншою мовою або надруковану великим шрифтом. Ви можете попросити, щоб вам надали усного перекладача. Щоб одержати необхідну допомогу, зателефонуйте, будь ласка, за безкоштовним номером телефону **1-877-542-8997** (номер телетайпу для осіб із порушенням слуху: **711**). Голосова пошта доступна цілодобово протягом усього тижня, без вихідних.

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ không phải là tiếng Anh thì có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Chúng tôi có thể gửi thông tin cho quý vị bằng ngôn ngữ khác hay in chữ to. Quý vị có thể yêu cầu có thông dịch viên. Để yêu cầu được hỗ trợ, vui lòng gọi số miễn phí là **1-877-542-8997, TTY 711**. Có hộp thư thoại cho quý vị để lại tin nhắn 24 tiếng/ngày, 7 ngày/tuần.

ان اجم تي وغلل ا قدع اسملا تامدخ كل رفوتتف ةيزيلكن اإل ا غللا ري غ ةغل ثدحتت تنك اذا
ةربكم تاغوبطم وأ ىرخأ تاغل يف ةغوبطم تامول عم كل اسرر! اننكم ي

طخ ، 711 تTY ، 8997-542-877-1 اىل ع لاصتال ا ىج ري ، ةدع اسملا بلطل .م جرتم بلطت نأ كنكم ي
غوبسأل ا يف ماي 7 ، ايموي ةعاس 24 رادم اىل ع حاتم يتوصلال ديربال .ين اجم

如果「說英語之外的語言，可以獲得免費的語言協助服務。我們可以寄給「其他語言或大字版的資訊。「可以請求口譯員。要尋求協助，請致電免費電話**1-877-542-8997**，TTY請撥**711**。一週七天，一天24小時皆可使用語音信箱。

Haddii aad ku hadashid luuqad aan ahayn Ingiriisi, waxaad helaysaa adeego caawimaad, lacag la'aan ah. Waxaan kuu soo diri karnaa macluumaad ku qoran luuqado kale ama khad waawayn. Waxaad codsan kartaa turjumaan. Si aad u codsatid caawimaad, fadlan wac **1-877-542-8997, TTY 711**, teleefoon-lacag la'aan ah. Fariin cod ah ayaa lagu helayaa 24-ka saacadood maalintii, 7-da maalmood ee todobaadkii.

Если вы не говорите по-английски, то можете бесплатно получить услуги по переводу. Мы пришлем вам информацию на другом языке или напечатанную крупным шрифтом. Вы можете попросить, чтобы вам предоставили устного переводчика. Чтобы получить соответствующую помощь, позвоните, пожалуйста, по бесплатному номеру телефона **1-877-542-8997** (номер телетайпа для лиц с нарушениями слуха: **711**). Голосовая почта доступна круглосуточно в течение всей недели, без выходных.

Según las reglas.

¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información que 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).
- Los costos que puede tener por la atención médica.
- Cómo averiguar acerca de los proveedores de la red.
- Cómo funcionan los 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 y abuso.



Obténgalo todo. Puede leer el Manual para miembros en línea en myuhc.com/CommunityPlan. O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-877-542-8997, TTY 711**, para solicitar una copia del manual.

Rincón de recursos.

Servicios para miembros: Encuentre un médico, haga preguntas sobre los beneficios o exprese una queja, en cualquier idioma. Obtenga ayuda con problemas de salud mental o abuso de sustancias (llamada gratuita).
1-877-542-8997, 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
Health4Me™

NurseLineSM (Línea de enfermería): Obtenga consejos de salud de una enfermera las 24 horas del día, los siete días de la semana (llamada gratuita).
1-877-543-3409, TTY 711

Healthy First Steps[®]: Reciba apoyo durante su embarazo.
1-800-599-5985, TTY 711

Baby Blocks™: Reciba recompensas por atención oportuna prenatal y de bebé sano.
UHCBabyBlocks.com

KidsHealth[®]: Obtenga información confiable sobre temas de salud para y acerca de los niños.
UHC.com/kids

March Vision: Busque en línea un centro de atención oftalmológica cercano a su domicilio. (Servicios para miembros también le pueden ayudar por teléfono.)
MarchVisionCare.com

Ayuda para dejar de fumar: Obtenga ayuda para dejar de fumar (llamada gratuita).
1-866-QUIT-4-LIFE (1-866-784-8454)
quitnow.net

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. O respóndala por teléfono llamando gratis a Servicios para miembros al **1-877-542-8997, TTY 711**. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar programas que sean adecuados para usted.