



# HealthTALK

TURN OVER FOR ENGLISH! | **PRIMAVERA / VERANO 2018**

MEDICAID/DD/KIDSCARE

Si necesita recibir este boletín informativo en un formato diferente (como otro idioma, letra grande, Braille o cinta de audio), llame a la Línea de ayuda a los miembros al **1-800-348-4058, TTY 711.**



### ¿Tiene Medicare?

Si tiene tanto Medicare como AHCCCS, recibirá sus medicamentos a través de la Parte D de Medicare. Tendrá pequeños copagos por sus medicamentos. Hable con su farmacéutico para recibir un suministro de 90 días de sus medicamentos. Si utiliza insumos para personas diabéticas, no debería tener copagos. Adicionalmente, si usa un nebulizador con medicamento de pequeño volumen, el medicamento tampoco debería tener copago. ¿Tiene preguntas? Llame al **1-877-614-0623, TTY 711.**

## 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.





# 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 **1-800-348-4058, 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 **1-800-348-4058, 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 **1-800-348-4058, TTY 711.**

# ¡Sonría!

## ¿Ha llegado el momento de consultar a un dentista?

Su hijo debe ir al dentista cuando le salga el primer diente o al cumplir un año. Este profesional le enseñará acerca de la importancia de la detección temprana de las caries. Le explicará cómo cepillarse y limpiarse con seda dental correctamente y cómo evitar las caries de biberón. El dentista también aplicará tratamientos con fluoruro. Una vez que su hijo empiece a ir al dentista, deberá seguir acudiendo a citas de chequeos dentales cada seis meses. La elección de su dentista es importante. UnitedHealthcare Community Plan lo ha asociado a usted o a su hijo con un dentista. Cada año, recibirá una carta para recordarle quién es su dentista asignado. Sin embargo, puede cambiarlo si lo desea.



### ¿Necesita un nuevo dentista?

Si necesita ayuda para encontrar un nuevo dentista, llame a Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**.

## 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.** Es posible que deba pagar un pequeño copago según la cobertura que tenga.



**Averigüe.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en **myuhc.com/CommunityPlan**. O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-348-4058, 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

**1-800-348-4058, TTY 711**.

## Elimine las latas.



¿Sabía que hay algo simple que puede hacer para reducir el riesgo de obesidad infantil? Elimine las bebidas azucaradas que no solo incluyen gaseosas, sino también jugos de fruta, limonada y bebidas energéticas. Las bebidas con azúcar son la principal fuente de azúcar agregado en las dietas de los niños.

Las bebidas con un alto contenido de azúcar incrementan el riesgo de aumento de peso y obesidad. Los niños que beben mucha azúcar también:

- **Beben menos leche.** Esto puede causar debilidad en los huesos porque los niños no ingieren suficiente calcio.
- **Tienen más caries.** El azúcar líquido se queda entre los dientes donde es más difícil cepillar.
- **Tienen un mayor riesgo de sufrir diabetes.** Un estudio demostró que los niños que tan solo redujeron su consumo de una lata de refresco al día tenían mejores niveles de azúcar en la sangre e insulina.



**Visite KidsHealth.** Obtenga más información acerca de la obesidad infantil. Averigüe cómo puede reducir el riesgo de diabetes tipo 2 en su hijo. Visite [azdhs.gov/topics/index.php#obesity-prevention-home](http://azdhs.gov/topics/index.php#obesity-prevention-home) para obtener información sobre estos temas y mucho más.

## Mantenga sano a su hijo.

### Las visitas de niño sano son importantes durante la infancia.

Las visitas regulares de niño sano al médico son importantes. Se requieren para niños de todas las edades, desde que son bebés hasta la adolescencia. Estas visitas también se conocen como visitas de Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT).

Llame a su médico a fin de programar una cita para una visita de niño sano. El médico de su hijo también puede ayudar si su hijo se enferma. Las salas de emergencias solo se deben usar para emergencias reales. Lleve la tarjeta de identificación del plan de salud y el registro de vacunas de su hijo a cada visita.

#### Las visitas de niño sano o EPSDT pueden incluir:

- Un examen físico.
- Vacunas o inmunizaciones.
- Pruebas de la vista y la audición.
- Orientación sobre actividad física y nutrición.
- Autoestima y salud mental adecuada.
- Cuidado dental preventivo, incluyendo limpiezas, aplicación de fluoruro y sellantes en las muelas.
- Preguntas acerca de la salud y los antecedentes médicos de su hijo.
- Análisis de laboratorio, como pruebas de sangre y orina.
- Dieta y peso.

#### Para los adolescentes y adultos jóvenes, el médico también puede abordar los siguientes temas:

- Autoestima y salud mental adecuada.
- Cambios en sus cuerpos.
- Control de la natalidad (la planificación familiar es un beneficio cubierto).
- Cómo tomar buenas decisiones y tener conductas sanas.
- Dieta y peso.
- Prevención de ETS y pruebas para detectarlas.
- Peligros del tabaco, el alcohol y otras drogas.



# Cómo obtener la atención necesaria.

¿Con qué rapidez debo esperar que me atienda un médico y cómo obtengo la atención que necesito?

Es importante elegir un médico de atención primaria o PCP. También es importante elegir un hogar para atención dental. Programe una cita para que usted o su hijo visiten a su PCP antes de tener una necesidad urgente. Si ya ha visitado a su proveedor (atención establecida), puede ser más fácil obtener una cita para una visita de rutina o para una enfermedad menor cuando lo desee. Los siguientes son los diferentes tipos de atención que puede recibir de su PCP u otro proveedor:

**La atención de rutina corresponde** a la atención regular que tiene por objetivo mantenerlo sano. Para un control de rutina, llame a su médico para programar una cita. Puede esperar que su PCP lo atienda dentro de 21 días, o un especialista o dentista dentro de 45 días.

**La atención de urgencia** es cuando necesita atención hoy, o dentro de los próximos dos a tres días, pero no está en peligro de daño a largo plazo o de fallecimiento. Antes de acudir a un centro de atención de urgencia, llame a su médico. Puede encontrar un centro de atención de urgencia cercano a su domicilio en el directorio de proveedores o en el sitio web de su plan de salud. Puede esperar que su PCP lo atienda dentro de dos días, o un proveedor de maternidad, especialista o dentista dentro de tres días.

**Atención de emergencia** es cuando tiene una afección médica grave y está en peligro de daño a largo plazo o de perder la vida. En caso de emergencias graves, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana. No tiene que llamar primero a su médico o plan de salud. No necesita autorización previa para llamar al 911. Si puede, presente su tarjeta de identificación del plan de salud y pídale que llamen a su médico.

Para emergencias menos graves, su médico o dentista puede tratarlo. Puede esperar que su PCP lo atienda el mismo día o dentro de 24 horas, un especialista o dentista dentro de 24 horas, o su proveedor de maternidad de inmediato.



## ¿Necesita ayuda?

Llame a

Servicios para miembros al

**1-800-348-4058**. ¿Necesita encontrar un proveedor?

Visite nuestro sitio web para los miembros, **myuhc.com/CommunityPlan**, o use la aplicación **Health4Me**.



## Manténgase seguro.

Millones de jóvenes se contagian de enfermedades de transmisión sexual (ETS) cada año. Las ETS se contagian al tener relaciones sexuales o mediante el contacto de la piel con una zona infectada. Si no se tratan, pueden causar daños a largo plazo, como esterilidad.

La única forma de detener las ETS por completo es abstenerse de tener relaciones sexuales. Si tiene sexo, use condón cada vez que tenga una relación sexual. Los condones son la única forma de control de la natalidad que reduce el riesgo de contagiarse de una ETS.

Hablar es importante. Converse con su pareja acerca de las ETS y cómo ambos impedirán las ETS o un embarazo. El sexo siempre debe ser con consentimiento mutuo.

Muchas ETS no tienen síntomas perceptibles, por ello, es importante realizarse exámenes y pruebas periódicas. No permita que la vergüenza le impida consultar a un médico.



## Realícese un examen.

¿Está embarazada? ¿Está planeando embarazarse?

Asegúrese de realizarse una prueba de VIH. ¿Necesita un proveedor de atención médica para mujeres? Visite **myuhc.com/CommunityPlan** o use la aplicación **Health4Me**.

## Rincón de recursos.

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

**1-800-348-4058, 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](http://Health4Me)**

**WIC de Arizona (Mujeres, Bebés y Niños):** Obtenga acceso a un programa de nutrición que ayude a toda la familia a aprender cómo comer bien y mantenerse sano.

**1-800-252-5942, [azwic.gov](http://azwic.gov)**

**Lifeline:** El hostigamiento (bullying) puede afectarlo de muchas formas. Obtenga ayuda si se siente desesperado o indefenso, o si sabe de alguien que se sienta así.

**1-800-273-8255, [stopbullying.gov](http://stopbullying.gov)**

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

# 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](http://myuhc.com/CommunityPlan)**. O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-348-4058, 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.
- Problemas de salud complejos.
- Una enfermedad mental grave.
- 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 **1-800-348-4058, TTY 711**.

Esta breve encuesta le ayudará a encontrar programas que sean adecuados para usted.

En virtud de los Títulos VI y VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Títulos VI y VII) y la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA, por sus siglas en inglés), la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Discriminación por Edad de 1975, UnitedHealthcare Community Plan prohíbe la discriminación en admisiones, programas, servicios, actividades o trabajo por motivos de raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad o discapacidad. UnitedHealthcare Community Plan debe realizar las adaptaciones razonables para permitir que una persona con discapacidad participe en un programa, un servicio o una actividad. Hay disponibles ayudas y servicios auxiliares a solicitud para personas con discapacidades. Por ejemplo, esto significa que si es necesario, UnitedHealthcare Community Plan debe proporcionar intérpretes de lenguaje de señas a las personas que son sordas, un lugar con acceso para sillas de ruedas o materiales impresos en letra grande. Asimismo, significa que UnitedHealthcare Community Plan tomará todas las otras medidas que sean razonables para permitirle entender y participar en un programa o una actividad, incluidos cambios razonables en una actividad. Si cree que no podrá entender o participar en un programa o una actividad debido a su discapacidad, si es posible, infórmenos las necesidades que tiene debido a su discapacidad con anticipación. Para solicitar este documento en un formato alternativo o para obtener más información acerca de esta política, comuníquese con Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**.