



HealthTALK

INVIERNO 2019 | TURN OVER FOR ENGLISH!



¿Qué opina?

En unas pocas semanas, puede recibir una encuesta por correo en la que se le pregunta qué tan satisfecho está con UnitedHealthcare Community Plan. Si recibe una encuesta, llénela y devuélvala por correo. Sus respuestas serán privadas y su opinión nos ayudará a mejorar el plan de salud.



Beneficio de suministro de 90 días.



Su plan ahora cubre un suministro de 90 días de medicamentos seleccionados. Con un suministro de 90 días, no tendrá que realizar la renovación de la prescripción del medicamento cada mes.

Si desea participar:

- **Hable con su médico para ver si sus medicamentos califican.** Si es así, su médico puede elaborarle una nueva prescripción para un suministro de 90 días.
- **Hable con su farmacéutico,** ya que él puede llamar a su médico para obtener una nueva prescripción para un suministro de 90 días.

Las normas de cobertura de beneficios farmacéuticos todavía aplican. Solo los medicamentos cubiertos estarán disponibles para un suministro de 90 días. Consulte las normas de cobertura de su farmacia para obtener más detalles. El plan de CHIP está excluido de este beneficio de suministro de 90 días.



Lo tenemos cubierto. Para averiguar qué medicamentos se incluyen, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

Tiempo de pruebas.

El cáncer de cuello uterino por lo general no presenta ningún síntoma, la forma de saber si lo tiene es con una prueba de Papanicolaou. Esta es una prueba rápida y sencilla que busca señales iniciales de cáncer. Su doctor utiliza un cepillo o hisopo para recolectar algunas células del cuello uterino, las cuales se examinan en un laboratorio bajo un microscopio.

La Sociedad Estadounidense del Cáncer recomienda una prueba de detección de Papanicolaou para las mujeres cada 3 años entre las edades de 21 y 29 años. Luego, pruebas de Papanicolaou y de detección del VPH cada 5 años para mujeres entre 30 y 65 años de edad. Las pruebas pueden finalizar a la edad de 65 años para mujeres con antecedentes de resultados normales de Papanicolaou.



Hágase examinar. ¿Es tiempo de programar sus pruebas de detección?

Hable con su médico. Juntos, pueden crear el mejor programa de prueba de detección de cáncer de cuello uterino para usted. ¿Necesita encontrar un nuevo médico? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro. O visite nuestro sitio web para miembros en **myuhc.com/CommunityPlan** o utilice la aplicación UnitedHealthcare **Health4Me®**.



¿Es hora de consultar a su médico?

Obtenga la ayuda que necesita, en el momento en que la necesita.

Es importante obtener atención médica cuando la necesite. Llame al consultorio de su médico para programar una cita. Infórmeles el motivo de la visita. Esto les ayudará a programar la cita dentro del plazo correcto.

- **Control físico anual:** Dentro de 60 días.
- **Control de rutina para un miembro infantil recién inscrito:** Depende de la edad del niño y cuándo se debe prestar el servicio, pero por lo general, menos de 90 días.
- **Control de niño sano de recién nacido:** Dentro de 14 días.
- **Atención de rutina:** Dentro de 14 días.
- **Consulta de salud mental:** Dentro de 14 días.
- **Atención prenatal:** Dentro de 14 días. Las mujeres con un embarazo de alto riesgo o mujeres que son nuevos miembros y tienen más de 6 meses de embarazo serán atendidas dentro de 5 días.
- **Atención de urgencia:** Dentro de 24 horas.
- **Alta de sala de emergencias u hospital:** Debe hacer un seguimiento con su médico dentro de los 7 días siguientes al alta.

¿Necesita ayuda rápido? En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.



Estamos aquí para ayudar. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame primero a su médico. Incluso puede llamar en la noche o los fines de semana, cuando el consultorio está cerrado.

Un mensaje le indicará cómo comunicarse con un médico. También puede llamar a la línea gratuita NurseLineSM al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro. Hay una enfermera disponible para darle consejos sobre su enfermedad o lesión las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esto no tiene costo alguno para usted.

¿Qué significa autorización previa?

La autorización previa es una decisión de su plan de salud que indica que un servicio de atención médica, plan de tratamiento, medicamento recetado o equipo médico duradero (durable medical equipment, DME) es médicamente necesario.

Salvo en una emergencia, su plan de salud puede exigir una autorización previa para algunos servicios antes de que los reciba. La autorización previa no constituye una promesa de que su plan de salud cubrirá el costo.

Estos son los 5 pasos que tienen lugar cuando se solicita una autorización previa.

1. Su equipo de salud identifica la necesidad de un artículo, tratamiento o servicio. El equipo incluye a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) y su plan de salud.
2. Su equipo de salud revisa la solicitud para comprobar si es necesaria.
3. Si se acepta la solicitud, su equipo de salud encuentra un proveedor de servicios para responder a la solicitud. Un proveedor de servicios puede ser un médico, una farmacia, un proveedor de DME o una agencia de servicios de salud.
4. Se envía su pedido.
5. El proveedor de servicios solicita autorización previa para servicios, tratamiento o equipo a su plan de salud.

Si se aprueba la autorización previa, se notificará a su PCP. Una vez aprobada la autorización, el proveedor de servicios puede proporcionar el artículo, servicio o tratamiento. Si se niega la autorización, usted y su PCP recibirán una notificación de la denegación, que incluirá los pasos necesarios para presentar una apelación.



¿Tiene alguna pregunta?

Podemos ayudar. Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

Hable con su médico.

Es importante que sea franco y honesto.

Puede desempeñar un rol activo en su atención médica al hablar con su médico. Sea claro y honesto con él. Esto permitirá que ambos puedan tomar decisiones inteligentes en relación con su salud. Es importante que sea honesto en cuanto a lo que le molesta, incluso si se siente avergonzado o tímido. Haga preguntas para asegurarse de entender su diagnóstico, tratamiento y recuperación.

Los siguientes son algunos consejos que pueden ayudarle a hablar con su médico y a aprovechar su cita al máximo:

- Haga una lista de preguntas e inquietudes antes de su cita.
 - ¿Cuál es mi problema principal?
 - ¿Qué pudo haber causado este problema?
 - ¿Qué debo hacer?
 - ¿Por qué es importante que haga esto?
 - ¿Cómo puedo evitar que este problema se repita?
- Pregunte cómo mantenerse sano.

- Pida a un amigo cercano o a un familiar que lo acompañe.
- Tome notas sobre lo que dice el médico o pida a un amigo o familiar que tome notas para usted.
- Informe a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que consuma regularmente. Lleve consigo una lista escrita o el medicamento.
- Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita. Incluya los proveedores de salud del comportamiento. Mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan prescrito. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.
- Pida la información de contacto del médico y la mejor forma de comunicarse con él.



¿Necesita un nuevo médico?

Podemos ayudar. Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro. O visite nuestro sitio web para miembros en myuhc.com/CommunityPlan o utilice la aplicación **Health4Me**.

Rincón de recursos.

Servicios para miembros: Encuentre un médico, pregunte acerca de sus beneficios o emita una queja en cualquier idioma (línea gratuita).

STAR y CHIP: 1-888-887-9003, TTY 711

STAR Kids: 1-877-597-7799, TTY 711

Nuestro sitio web y aplicación

móvil: Encuentre un proveedor, lea su Manual para miembros o consulte su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.

myuhc.com/CommunityPlan

Health4Me®

NurseLineSM: Obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

STAR: 1-800-535-6714, TTY 711

CHIP: 1-800-850-1267, TTY 711

STAR Kids: 1-844-222-7326, 711

MyHealthLineTM: ¿No tiene teléfono móvil?

Llame a la línea de Servicios para miembros para conocer más acerca de Lifeline, un programa telefónico federal gratuito (línea gratuita).

STAR y CHIP: 1-888-887-9003, TTY 711

STAR Kids: 1-877-597-7799, TTY 711

Coordinación de servicios de STAR

Kids: Reciba ayuda para las necesidades especiales de los miembros de STAR Kids (línea gratuita).

1-877-352-7798, TTY 711

Healthy First Steps[®]: Reciba apoyo durante su embarazo (línea gratuita).

1-800-599-5985, TTY 711

Baby BlocksTM: Reciba recompensas por un cuidado oportuno prenatal y del bienestar del bebé.

UHCBabyBlocks.com

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

KidsHealth.org

10 hechos sobre la depresión.

Cosas que debe saber cuando se siente deprimido.

- 1. La depresión afecta el pensamiento.** Si tiene pensamientos de suicidio, comuníquese con alguien de inmediato. Puede comunicarse a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **1-800-273-TALK (8255)** o al teléfono de la Red Nacional de Esperanza (National Hopeline Network) al **1-800-SUICIDE (1-800-784-2433)**.
- 2. La depresión hace que sea difícil ayudar a los demás.** Es difícil pensar en otras personas cuando está deprimido.
- 3. La depresión a menudo se experimenta como ansiedad.** Asegúrese de obtener un diagnóstico correcto, esto le ayudará a recibir el mejor tratamiento para usted.
- 4. La irritabilidad continua puede ser un síntoma de depresión.**
- 5. El dolor crónico puede ser otro síntoma de la depresión.** Al mismo tiempo, estar en constante incomodidad puede causar que se deprima.
- 6. El alcohol es un depresivo,** también lo son la marihuana y muchas otras drogas recreativas o callejeras. El consumo de esas sustancias puede hacer que se sienta peor a largo plazo.
- 7. Las personas no eligen estar deprimidas,** pero sí pueden decidir cómo lidiar con la depresión. Negar que tiene un problema no lo hará sentirse mejor.
- 8. La depresión puede ser tan difícil para sus seres queridos como lo es para usted,** aquellos más cercanos a usted pueden comenzar a sentirse no amados. Intente demostrar su amor en pequeñas formas que pueda controlar.
- 9. El ejercicio es la cura más fácil y menos costosa para la depresión.** Caminar solo 30 minutos al día puede ayudar.
- 10. A veces la terapia de conversación puede hacer maravillas.** Piense en buscar asesoramiento.

Puede encontrar más información, herramientas y recursos para la depresión en el sitio web de Live and Work Well. Para acceder a Live and Work Well:

- Vaya a **Liveandworkwell.com**.
- Si no conoce su código de acceso, haga clic en “No sé mi código de acceso.”
- Seleccione su plan de salud en la lista de opciones de UnitedHealthcare Community Plan.
- Haga clic en “Ingresar.”
- Vaya al menú desplegable “Mind and Body” (mente y cuerpo).
- Seleccione “Mental Health” (salud mental).
- Desplácese hacia abajo para seleccionar su tema. Los temas incluyen la depresión, así como otros trastornos de salud mental.



Obtenga ayuda. Para obtener más información sobre sus beneficios de salud del comportamiento, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro.



UnitedHealthcare Community Plan does not treat members differently because of sex, age, race, color, disability or national origin.

If you think you were treated unfairly because of your sex, age, race, color, disability or national origin, you can send a complaint to:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

You must send the complaint within 60 days of when you found out about it. A decision will be sent to you within 30 days. If you disagree with the decision, you have 15 days to ask us to look at it again.

If you need help with your complaint, please call Member Services toll-free at **1-888-887-9003, TTY 711**, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 8:00 p.m.

You can also file a complaint with the U.S. Dept. of Health and Human Services.

Online:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Complaint forms are available at

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Phone:

Toll-free **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Mail:

U.S. Dept. of Health and Human Services

200 Independence Avenue SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

We provide free services to help you communicate with us such as letters in other languages, large print materials, auxiliary aids and services, materials in alternate formats, at your request. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services toll-free at **1-888-887-9003, TTY 711**, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 8:00 p.m.



UnitedHealthcare Community Plan no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional, puede enviar una queja a:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

Usted tiene que enviar la queja dentro de los 60 días de la fecha cuando se enteró de ella. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame gratis a Servicios para Miembros al **1-888-887-9003, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Internet:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Teléfono:

Llamada gratuita, **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Correo:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al número gratuito para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros, tales como cartas en otros idiomas, materiales en letra grande, ayudas y servicios auxiliares, y materiales en formatos alternativos, a su solicitud. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame gratis a Servicios para Miembros al **1-888-887-9003, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

Spanish	Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a que se comunique con nosotros. Por ejemplo, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, usted puede pedir un intérprete. Para pedir ayuda, llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de ID.
Vietnamese	Chúng tôi cung cấp nhiều dịch vụ miễn phí để giúp quý vị liên lạc với chúng tôi. Thí dụ như thư viết bằng những ngôn ngữ khác hoặc in với khổ chữ lớn. Hoặc, quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên giúp quý vị. Để được giúp đỡ, xin quý vị vui lòng gọi số điện thoại miễn phí dành cho hội viên ghi trên thẻ ID hội viên của quý vị.
Chinese	我們提供免費服務幫助您與我們溝通。例如，其他語言版本或大字體信函。或者，您可要求口譯員。如欲要求協助，請撥打會員卡上所列的免付費會員電話。
Korean	저희는 귀하가 의사소통을 할 수 있도록 도와드리기 위해 무료 서비스를 제공합니다. 예를 들면, 다른 언어 또는 대형 활자로 작성된 서신과 같은 것입니다. 또한 귀하는 통역사를 요청할 수 있습니다. 도움이 필요하신 경우, 귀하의 신분증 카드에 기재된 무료 회원 전화번호로 문의하십시오.
Arabic	نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا. مثل الخطابات باللغات الأخرى، أو الطباعة بأحرف كبيرة. أو يمكنك طلب مترجم فوري. لطلب المساعدة، برجاء الاتصال برقم الهاتف المجاني المُدرج على بطاقة هويتك.
Urdu	ہم سے بات چیت کے لئے ہم مفت میں خدمات دستیاب کراتے ہیں۔ جیسے دوسری زبانوں میں حروف یا بڑے پرنٹ، یا آپ مترجم کی خدمات حاصل کرسکتے ہیں۔ مدد طلب کرنے کے لئے برائے کرم آپ کے آئی ڈی میں درج شدہ ممبر کے ٹال فری نمبر پرکال کریں۔
Tagalog	Nagbibigay kami ng mga libheng serbisyo upang matulungan kang makipag-ugnayan sa amin. Gaya ng mga liham na nakasulat sa iba pang wika o sa malalaking titik. Maaari ka ring humiling ng tagasaling-wika. Upang humingi ng tulong, tumawag sa toll-free na numero ng telepono para sa miyembro na nakalista sa iyong ID card.

French	Nous proposons des services gratuits pour vous aider à communiquer avec nous, notamment des lettres dans d'autres langues ou en gros caractères. Vous pouvez aussi demander l'aide d'un interprète. Pour demander de l'aide, veuillez appeler le numéro de téléphone sans frais imprimé sur votre carte d'affilié.
Hindi	हमारे साथ संपर्क करने के लिए हम आपको मुफ्त सेवाएं उपलब्ध करवाते हैं। जैसे कि, दूसरी भाषाओं में पत्र या बड़े प्रिंट। या, आप एक व्याख्याकार के लिए निवेदन कर सकते हैं। मदद मांगने के लिए, कृपया अपने पहिचान-पत्र की सूची में दिए गए टोल फ्री सदस्य फोन नंबर पर कॉल करें।
Persian	ما خدمات رایگانی را برای به کمک به شما در برقراری ارتباط با ما ارائه می کنیم. از قبیل نامه ها به سایر زبان ها یا چاپ درشت. یا می توانید برای مترجم شفاهی درخواست کنید. جهت درخواست برای کمک و راهنمایی، لطفاً با شماره تلفن رایگانی که بر روی کارت شناسایی شما قید شده تماس بگیرید.
German	Um Ihnen die Kommunikation mit uns zu erleichtern, stellen wir Ihnen kostenlose Dienste zur Verfügung. Hierzu zählen u. a. Schreiben in anderen Sprachen oder Großdruck und die Möglichkeit, einen Dolmetscher anzufordern. Bitte wenden Sie sich für Unterstützung an die gebührenfreie Rufnummer auf Ihrem Mitgliedsausweis.
Gujarati	અમારી સાથે માહિતીનું આદાન પ્રદાન કરવા માટે તમને મદદ કરવા માટે અમે નિ:શુલ્ક સેવાઓ પૂરી પાડીએ છીએ. જેવી કે અન્ય ભાષાઓમાં પત્રો કે મોટું છાપકામ. અથવા તમે એક દુભાષિયાની માંગ કરી શકો છો. મદદ માંગવા માટે, તમારા આઈડી કાર્ડ ઉપર નોંધવામાં આવેલા સભ્ય ટોલ ફ્રી ફોન નંબર ને કોલ કરવા વિનંતી. તમારા આઈ ડી કાર્ડ ઉપર નોંધાયેલા ટોલ-ફ્રી સભ્ય ફોન નંબર ને કોલ કરવા વિનંતી.

Russian	Мы предоставляем бесплатные услуги перевода для того чтобы помочь вам свободно общаться с нами. Например, мы переводим письма на другие языки или предоставляем информацию, напечатанную крупным шрифтом. Либо вы можете подать запрос о предоставлении вам услуг устного переводчика. Для того чтобы обратиться за помощью, вам необходимо позвонить по бесплатному для участников номеру, указанному на вашей идентификационной карте.
Japanese	お客様のコミュニケーションをお手伝いする無料のサービスをご用意しています。これには他の言語や大きな文字での書簡などが含まれ、通訳もご利用いただけます。サービスやお手伝いをご希望の方は、IDカードに記載されているメンバー用フリーダイヤルにお電話ください。
Laotian	ພວກເຮົາມີການບໍລິການຊ່ວຍໃຫ້ທ່ານຕິດຕໍ່ກັບພວກເຮົາເຊັ່ນ, ຈົດ ຫມາຍໃນພາສາອື່ນຫຼືການພິມຂະໜາດໃຫຍ່ຫຼື, ທ່ານສາມາດຮ້ອງຂໍໃຫ້ມີນາຍພາສາ. ຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາເບີໂທລະສັບຂອງສະມາຊິກໂທພຣີທີລະບຸໄວ້ໃນບັດປະ ຈໍາຕົວຂອງທ່ານ.