



# HealthTALK

PRIMAVERA 2019 | TURN OVER FOR ENGLISH!

AHCCCS COMPLETE CARE  
DD/DD-CRS (CHILDREN'S  
REHABILITATIVE SERVICES)

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 para miembros al **1-800-348-4058**, TTY 711.



## ¡Inscríbese en línea!

www...

Puede obtener información importante acerca de su plan de salud en cualquier momento en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). En este sitio seguro, podrá ver su tarjeta de identificación, encontrar un proveedor, completar una evaluación de salud y aprender acerca de sus beneficios, entre otras cosas. Ingrese a [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) para inscribirse hoy y comience a obtener más de sus beneficios.

## La atención correcta.




### Cómo funciona la gestión de utilización.

UnitedHealthcare Community Plan emplea gestión de utilización (Utilization Management, UM). Todos los planes de atención de salud administrada lo hacen. Es la forma como nos aseguramos de que nuestros miembros reciban la atención correcta en el momento y en el lugar adecuados.

Un médico revisa todas las solicitudes de cobertura cuando la atención no parece cumplir con las pautas. La aceptación o denegación se basan en la atención y el servicio así como en sus beneficios. Las decisiones no se adoptan en función de recompensas financieras o de otro tipo.

Los miembros y los médicos tienen el derecho a apelar las denegaciones. En una carta de denegación se le indicará cómo apelar. La solicitud de apelación debe presentarse dentro de los 60 días posteriores a la denegación.

 **¿Tiene alguna pregunta?** Puede hablar con nuestro personal, que se encuentra disponible 8 horas al día durante el horario de atención normal. Si debe dejar un mensaje, alguien le devolverá la llamada. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite. Solo llame a la línea gratuita al **1-800-348-4058**, TTY 711.



# Su socio en salud.

## Cómo elegir al PCP correcto.

Su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) brinda o coordina su atención médica. Debe visitar a su PCP para visitas de control, vacunas y exámenes de detección importantes. Su PCP puede ayudarle a llevar un estilo de vida más saludable al proporcionarle herramientas para perder peso o dejar de fumar.

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, o prefiera 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 médico para adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra/ginecólogo.

Si su PCP no es adecuado para usted, puede cambiarlo cuando lo desee. Puede obtener más información acerca de los proveedores del plan en Internet o por teléfono. La información disponible incluye:

- Dirección y número de teléfono.
- Calificaciones.
- Especialidad.
- Certificación de la Junta.
- Idiomas que hablan.
- Escuela de medicina y residencia (solo por teléfono).



**¿Necesita un nuevo médico?** Para encontrar un PCP nuevo, ingrese a [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) o utilice la aplicación móvil **Health4Me®** de UnitedHealthcare. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**.

## Según las reglas.

¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información. Le indica cómo usar su plan y 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 del comportamiento, 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.



### Obtenga todo.

Puede leer el Manual para miembros en línea en

**[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan)**.


O bien, puede solicitar una copia del manual llamando a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**.

# Conozca sus beneficios de medicamentos.

## Obtenga más información en línea.

Visite nuestro sitio web en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos con receta. Incluye información sobre:

- 1. Los medicamentos que están cubiertos.** Hay disponible 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 tenga que pagar copagos por las recetas.

 **Búsquelo.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**.

## Atención de la salud integrada.

El 1 de octubre de 2018, UnitedHealthcare Community Plan integró los servicios médicos y de salud del comportamiento en un solo plan. Antes del 1 de octubre de 2018, la mayoría de los miembros tenía un plan de salud para servicios de salud física (médicos) y un plan de salud separado para servicios de salud del comportamiento. Ahora, la mayoría de miembros ya no contará con planes de salud separados para sus servicios de salud física y del comportamiento.

Atención de la salud integrada significa que los proveedores ya no tendrán que realizar la coordinación de dos planes de salud separados para los servicios médicos y de salud del comportamiento de los miembros. Un miembro tendrá a todos sus proveedores incluidos en una sola red. Esto lo gestionará y lo pagará un solo plan de salud. La integración facilitará la recepción de servicios de salud física y del comportamiento. También ayudará a coordinar la atención para ambos tipos de servicios de salud. Al colocar todos los servicios de un miembro bajo un mismo techo, UnitedHealthcare Community Plan ha creado un plan “todo en uno”. Esto puede generar mejores resultados para los miembros. Si tiene preguntas sobre la Atención de la salud integrada, puede comunicarse con Servicios para miembros.

## Beneficios de la lactancia materna.

Amamantar a su bebé puede ayudar en muchas formas. Hay tanto para la madre como para el hijo. Para la mamá, esto incluye:

- Ayuda a perder el peso que se aumentó.
- Puede disminuir el riesgo de sufrir de diabetes tipo 2, presión arterial alta o hipertensión y enfermedades cardíacas o cardiovasculares.
- Ayuda a sanar su cuerpo después del parto.
- Le da cercanía con su bebé.
- Ahorra dinero.

Los beneficios para el bebé incluyen:

- Alimentar al bebé con la cantidad adecuada de grasa, azúcar, agua, proteína y minerales requeridos para el desarrollo y crecimiento del bebé.
- La leche materna es más fácil de digerir que la leche de fórmula y además, los niños que son amamantados tienen menos gases, problemas de alimentación y estreñimiento.
- La leche materna contiene anticuerpos que protegen a los recién nacidos de ciertas enfermedades como infecciones en el oído, diarrea, problemas respiratorios y alergias.
- Los bebés que son amantados tienen menor riesgo de sufrir Síndrome de muerte súbita del lactante (SMSL).

# Opiáceos y embarazo.


## Lo que necesita saber.

Las mujeres que consumen drogas comunes o medicamentos como analgésicos opiáceos deben ser conscientes de los posibles riesgos para sí mismas y para sus bebés, incluido el síndrome de abstinencia neonatal (SAN).

Durante el embarazo, las sustancias presentes en su sangre pueden transmitirse a su bebé. El SAN puede ocurrir en el bebé después del nacimiento si una madre consumió ciertas drogas o medicamentos durante el embarazo. Por lo general, las drogas como la heroína o el fentanilo o los medicamentos recetados como el Vicodin o el Percocet son opiáceos.

Al nacer, el bebé ya no está expuesto a los medicamentos o drogas presentes en el cuerpo de la madre y en un plazo de 1 a 5 días puede comenzar a manifestar signos de abstinencia.

Es mejor dejar de consumir la mayoría de los medicamentos, drogas y otras sustancias para brindarle a su bebé la mejor oportunidad de que nazca saludable. Sin embargo, dejar de consumirlos de forma repentina puede causar problemas graves para usted y para el bebé. El Medication-Assisted Treatment o MAT (tratamiento asistido por medicamentos) es el uso de medicamentos, en combinación con asesoramiento y terapia para tratar la adicción a los opiáceos y trastornos por uso de sustancias. Aunque los medicamentos tomados en MAT pueden causar NAS, cuando las mujeres embarazadas están recibiendo el tratamiento adecuado, hay un menor riesgo de recaída. Hable con su médico o proveedor de atención de salud sobre la mejor forma de dejar de consumirlos y recibir tratamiento.

 **Hay ayuda disponible.** Comuníquese al **1-800-662-HELP (4357), TTY 711** si usted o alguien que conoce necesita ayuda. Para obtener más información, visite **SubstanceAbuse.AZ.gov**. Si está embarazada, puede llamar a la línea de ayuda Substance Use Disorder o SUD (Línea de ayuda para trastornos por uso de sustancias) al **1-855-780-5955, TTY 711**. La línea de ayuda SUD brinda ayuda a las mujeres embarazadas o sus seres queridos. Está disponible sin costo alguno las 24 horas al día, los 7 días de la semana. No necesita compartir su información personal y su llamada es confidencial.

# Ciberacoso.

## Conozca las señales de alerta.

El ciberacoso, o acoso en línea, se vuelve cada vez más común. Es tan grave como el acoso en persona. La mayoría de las veces ocurre alrededor del uso de un dispositivo por parte de un menor, como un teléfono celular o una tableta. Las señales de alerta de que su hijo puede ser una víctima o de que acosa a otro niño, incluyen:

- Reacciones emocionales fuertes al utilizar un dispositivo, como enojo, risa o disgusto.
- Aumentos o disminuciones notables en el uso de un dispositivo.
- Ocultar un dispositivo cuando uno de los padres está cerca.
- Eliminar cuentas de redes sociales o crear nuevas.
- Volverse retraído o evitar situaciones sociales, en especial las que el menor solía disfrutar.

Si percibe estas señales de alerta, hable con su hijo sobre lo que está sucediendo. Es importante documentar las publicaciones o contenidos perjudiciales. La mayoría de las plataformas de redes sociales le permiten denunciar comportamientos perjudiciales. Y lo más importante, brinde apoyo a su hijo. Los compañeros, mentores u otros adultos de confianza, incluidos los profesionales de la salud mental, también pueden brindar apoyo.



**No espere.** Para obtener más información sobre cómo reconocer y detener el ciberacoso, visite **stopbullying.gov**.



# Salud del comportamiento.

No todas las enfermedades son físicas. Obtener la asistencia de salud del comportamiento que necesita es importante.

Si usted o sus hijos están luchando con problemas de salud del comportamiento, hay ayuda disponible por parte de su proveedor de atención primaria (PCP) o un especialista en salud del comportamiento. Cualquiera estos proveedores están disponibles para hablar sobre sus preocupaciones, síntomas y opciones de tratamiento. Algunos ejemplos de situaciones por las que debería considerar ver a su PCP o proveedor de salud del comportamiento son enfrentar síntomas como ansiedad, depresión, trastorno por déficit de atención e hiperactividad y trastorno por consumo de sustancias.

La ansiedad es un sentimiento de preocupación o incluso de nerviosismo. Sentirse ansioso en algunas ocasiones es normal. Pero hay ocasiones en las que esta preocupación o ansiedad pueden interferir con su vida cotidiana.

La depresión es una de las condiciones de salud del comportamiento más comunes. La depresión es más que sentirse triste o deprimido algunas veces. Puede afectar cómo se siente, piensa y se enfrenta a la vida diaria. La depresión también puede afectar el apetito, el sueño y causar pérdida de energía.

El trastorno por déficit de atención e hiperactividad puede hacer que usted o su hijo sientan que no se pueden concentrar en la escuela o en el trabajo, que son incapaces de finalizar tareas, quehaceres, labores, y con frecuencia perder cosas como libros, lápices, billeteras, llaves y teléfonos.


Hay medicamentos disponibles para ayudarle a usted o a su familiar que esté experimentando un trastorno por consumo de sustancias, o adicción. La medicación adecuada depende de la intensidad de la adicción y cuánto tiempo ha sido adicto. Un profesional médico o un proveedor de salud del comportamiento puede ayudarle a decidir cuál es el medicamento correcto.

Las opciones de tratamiento para estos síntomas pueden ser asesoramiento individual, medicación o ambos. Hablar con su PCP o proveedor de salud del comportamiento o conductual le ayudará a decidir los pasos a seguir.

Si decide ver a un proveedor de salud del comportamiento, puede llamarle directamente y programar una cita. Cuando llame para programar una cita, asegúrese de informar al consultorio por qué necesita ver al proveedor. Esto ayudará a garantizar que reciba la asistencia que necesita cuando la necesite.

Si usted o alguien que conoce está pensando en suicidarse, busque ayuda de inmediato. Comuníquese al **911** si alguien está en peligro inmediato o diríjase a la sala de emergencias más cercana. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia.

También están disponibles los números telefónicos de apoyo en caso de crisis para que usted, sus familiares y amigos en todo el estado soliciten ayuda inmediata. Las líneas telefónicas de apoyo en caso de crisis son: **1-877-756-4090** (Arizona del norte), **1-800-631-1314** (Arizona central) y **1-866-495-6735** (Arizona del sur).

 **Obtenga ayuda.** Para obtener más información sobre sus beneficios de salud del comportamiento, llame a Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY, 711.**

## Club de cultura.

Queremos que los miembros de todas las culturas e idiomas reciban la asistencia que necesitan. Informe a sus proveedores qué es lo que le hace sentir más cómodo. Comuníquese si tiene alguna necesidad cultural especial. En el consultorio de su médico pueden ayudarle con la coordinación de dicho servicio. Puede que necesite recibir atención en un idioma que no sea inglés. También puede tener necesidades culturales específicas que se relacionan con su atención. Si nos comunica dichas necesidades, podemos ayudarle a recibir la mejor atención.



### Obtenga ayuda.

¿Necesita recibir asistencia en un idioma que no sea inglés? ¿Quiere recibir

los materiales en otro formato? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**. Hay intérpretes disponibles. Esto incluye lenguaje americano de señas.

## Nos preocupamos.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece administración de atención, que 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 para ayudar 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 llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**, para responderla por teléfono. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar los programas adecuados para usted.

## Normas de cobertura del plan de medicamentos.

Los planes de medicamentos de Medicare pueden tener estas normas de cobertura:

- **Autorización previa.** Usted o su médico deben comunicarse con el plan de medicamentos antes de que le puedan despachar ciertas recetas. Es posible que su médico tenga que demostrar que el fármaco es médicamente necesario para que el plan lo cubra.
- **Límites de cantidad.** Límites sobre la cantidad de medicamentos que puede obtener a la vez.
- **Terapia escalonada.** Debe probar uno o más medicamentos similares y de menor costo antes de que el plan cubra el medicamento recetado.

Antes de que se despachen sus recetas, su plan de medicamentos de Medicare también realizará controles de seguridad adicionales, como revisar si hay cantidades no seguras de analgésicos opiáceos. Si usted o el proveedor que receta consideran que una de estas normas de cobertura debe eximirse, pueden solicitar una excepción.

## Crear el cambio.

La Oficina de Asuntos Individuales y Familiares (Office of Individual and Family Affairs, OIFA) es un equipo de personas y miembros de familias que acompañan a nuestros miembros y a sus seres queridos durante su travesía de recuperación. Nos reunimos con nuestros miembros y sus familiares de elección para asegurarnos de que sus voces sean escuchadas en todo el sistema de atención, lo que ayuda a crear un cambio positivo en el sistema. United Healthcare ahora tiene una oficina OIFA que cuenta con seis defensores de miembros para que brinden asistencia a nuestros miembros.

Contacta con OIFA (Office of Individual and Family Affairs - Oficina de asuntos individuales y familiares) en [advocate.oifa@uhc.com](mailto:advocate.oifa@uhc.com) o comuníquese al **1-480-310-2690** o **1-602-255-8605**.

# Abra la boca.

## Conozca sus beneficios dentales.

Una sonrisa saludable conduce a un cuerpo saludable. Tener una buena dentadura facilita el consumo de alimentos nutritivos. Lo hace lucir y sentirse mejor consigo mismo. Y una boca saludable puede ayudar a prevenir problemas graves como enfermedades cardíacas y partos prematuros.

Si es menor de 21 años de edad, tiene beneficios dentales que incluyen:

- Controles de rutina.
- Limpiezas.
- Radiografías (si es necesario).
- Tratamientos con fluoruro.
- Selladores o sellantes dentales.
- Beneficios para corregir su dentadura. Esto puede incluir empastes, tratamiento de conductos radiculares, extracciones simples, sedación y otros procedimientos dentales.

Si es mayor de 21 años, tiene beneficios dentales de emergencia limitados, que cubren servicios de emergencia de hasta \$1,000 al año.

Si es mayor de 21 años y tiene cobertura del plan de la División de discapacidades de desarrollo, tiene beneficios dentales adicionales. Estos beneficios cubren cuidados dentales de rutina de hasta \$1,000 al año. Esto es adicional a la cobertura de \$1,000 para cuidados de emergencia al año. Si necesita procedimientos dentales mayores, su dentista debe verificar primero con el plan para asegurarse de que estén cubiertos.




**Sonría.** Para obtener más información sobre los beneficios dentales en su área, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**, o visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan).

# Actualmente, en Arizona hay un brote de sífilis en mujeres y bebés.

La sífilis es una enfermedad de transmisión sexual (ETS), la cual se propaga a través del sexo vaginal, anal u oral sin protección. La sífilis también se puede transmitir de madre a hijo durante el embarazo. Puede causar problemas en la piel, los ojos y el cerebro, y además puede causar aborto involuntario, muerte fetal o muerte infantil.

Un simple análisis de sangre puede detectar la sífilis y los antibióticos curan la enfermedad. La detección temprana y su tratamiento pueden prevenir problemas devastadores para toda la vida. Todas las mujeres embarazadas deben hacerse la prueba de sífilis en el primer trimestre para ayudar a proteger a sus bebés.

Si está embarazada, visite su médico tan pronto como sea posible y continúe con chequeos regulares durante y después del embarazo.

 **Las ETS pueden ser silenciosas.** Es posible que no sepa que tiene una enfermedad. La detección y tratamiento para las ETS son un beneficio cubierto por cualquier proveedor de planificación familiar. ¿Necesita un nuevo PCP? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) o utilice la aplicación **Health4Me**® de UnitedHealthcare. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711.**

## Qué esperar.

### No olvide su control posparto.


Es común que una nueva mamá descuide su propia salud. Sin embargo, es muy importante que visite a su médico o matrona 6 semanas después de haber dado a luz. Si tuvo una cesárea, también debe ir al médico 2 semanas después del parto. En su control posparto, su proveedor:

- La examinará para verificar que esté sanando bien después del parto.
- Verificará si sufre de depresión posparto.
- Realizará un examen pélvico.
- Le informará si está lista para reanudar su vida sexual.
- Le hablará acerca de las opciones de control de la natalidad.
- Responderá preguntas acerca de la lactancia materna y examinará sus senos.

Los síntomas de depresión posparto pueden incluir:

- Sentirse triste o inútil.
- Llorar más a menudo o sin razón.
- Perder interés en actividades.
- Tener problemas para sujetar a su bebé.

Si siente alguno de estos síntomas, hable con su proveedor de cuidado de la salud de inmediato.

 **¿Está embarazada?** Inscríbese en Healthy First Steps®. Este programa gratuito ofrece apoyo e información. Para obtener más información, comuníquese al **1-800-599-5985, TTY 711.**


# Sano y salvo.

## Consejos para mantener a su bebé seguro durante la noche.

Cada año hay más de 3,000 muertes relacionadas con el sueño que se presentan entre los bebés en EE.UU. Proteger a su bebé durante el sueño puede salvarle la vida del síndrome de muerte súbita infantil. Si sigue estos pasos a la hora de acostarse, reducirá la probabilidad de problemas cuando su bebé duerma.

- 1. Su bebé debe dormir boca arriba.**  
Esto incluye siestas y durante la noche.
- 2. Su bebé debe dormir sobre una superficie firme.**
- 3. Retire la ropa de cama y los juguetes de la zona de descanso de su bebé.**  
Esto incluye mantas, almohadas y protectores de cuna.
- 4. Duerma en la misma habitación que su bebé, pero no en la misma cama.**
- 5. Amamantar a su bebé también puede ayudar a prevenir SMSL (síndrome de muerte súbita del lactante).**  
Amamantar por al menos dos meses reduce el riesgo de SMSL a la mitad.
- 6. Deje de fumar durante su embarazo para reducir el riesgo de SMSL.**

Asegúrese de que todos los cuidadores que van a acostar a su bebé también sigan estos pasos. Si tiene preguntas sobre la zona de descanso de su bebé, hable con su médico.

 **Alimente a su bebé.** Para obtener más información acerca de la lactancia materna llame a la línea directa de servicio de lactancia materna las 24 horas del Departamento de Salud de Arizona al **1-800-833-4642, TTY 711.** También puede hablar con su médico.

## Rincón de recursos.

**Servicios para miembros:** encuentre un médico, pregunte por sus beneficios o emita una queja en cualquier idioma (línea gratuita).

**1-800-348-4058, 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](http://myuhc.com/CommunityPlan)  
Health4Me®**

**NurseLine<sup>SM</sup>:** obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

**1-877-365-7949, TTY 711**

**Healthy First Steps®** reciba apoyo durante su embarazo.  
**1-800-599-5985, TTY 711**

**Baby Blocks<sup>TM</sup>:** reciba recompensas por un cuidado oportuno prenatal y del bienestar del bebé.

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

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

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

**Línea telefónica directa de ayuda nacional contra la violencia doméstica:** obtenga asistencia, recursos y asesoramiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

**1-800-799-SAFE, TTY 1-800-787-3224**

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

**¿Quiere recibir información en formato**

**electrónico?** Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros e indíquenos su dirección de correo electrónico.

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

**Líneas telefónicas de apoyo en caso de crisis:**

**1-877-756-4090 (Norte de Arizona)**

**1-800-631-1314 (Arizona Central)**

**1-866-495-6735 (Sur de Arizona)**

# Calidad superior.

## Nuestros resultados en cuanto a mejora de la calidad.

UnitedHealthcare Community Plan tiene un Programa de mejora de la calidad, que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y mejores servicios.

Cada año, informamos nuestro desempeño. El año pasado, uno de nuestros objetivos era aumentar el número de niños que acudieran a controles de rutina y, por ello, enviamos a los miembros información acerca de lo importante que es que los niños visiten a su médico cada año para recibir vacunas y realizarse exámenes de detección. Nuestro estudio reveló que en 2018 en general, más niños recibieron estos servicios.

Queremos mejorar aún más este año y que más niños se realicen exámenes de detección de plomo, reciban vacunas y acudan a sus controles anuales. Asimismo, nos interesa que más miembros adultos que tengan diabetes se realicen sus análisis de sangre HgbA1c y exámenes de la retina.

Cada año, también realizamos encuestas a nuestros miembros para conocer nuestro desempeño en cuanto a la atención de sus necesidades. El año pasado trabajamos para mejorar la calificación de nuestros miembros a sus médicos. Entregamos a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor. Nuestras encuestas de 2018 revelaron puntuaciones más altas en la calificación de los miembros a sus médicos.

El próximo año seguiremos esforzándonos para mejorar este aspecto. También trabajaremos para reducir el tiempo que los miembros deben esperar cuando necesitan atención inmediata, y continuaremos trabajando con nuestro equipo de Servicios para miembros con el fin de proporcionarles toda la información que necesitan.



**La calidad importa.** ¿Desea obtener más información sobre nuestro Programa de mejora de la calidad? Llame la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711.**

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 (Americans with Disabilities Act, ADA), 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 hospitalizaciones, programas, servicios, actividades o trabajo por motivos de raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad y 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 con anticipación las necesidades que tiene debido a su discapacidad. 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.**





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 al **1-800-348-4058, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 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 a Servicios para Miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**.

Se proporcionan servicios para ayudarle a comunicarse con nosotros, tales como otros idiomas o letra grande, sin costo para los miembros. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame a Servicios para Miembros del **1-800-348-4058, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Bajo los Títulos VI y VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI y VII) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), 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 empleo basados en raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad y discapacidad. UnitedHealthcare Community Plan debe hacer un ajuste razonable para permitir que una persona con discapacidad participe en un programa, servicio o actividad. Las ayudas y servicios auxiliares están disponibles a pedido de personas con discapacidades. Por ejemplo, esto significa que, si es necesario, UnitedHealthcare Community Plan debe proporcionar intérpretes de lenguaje de señas para personas sordas, lugares accesibles para sillas de ruedas o materiales impresos ampliados. También significa que UnitedHealthcare Community Plan tomará cualquier otra acción razonable que le permita participar y entender un programa o actividad, incluso realizar cambios razonables en una actividad. Si cree que no podrá entender o participar en un programa o actividad debido a su discapacidad, háganos saber con anticipación sus necesidades de discapacidad, si es posible. Para solicitar este documento en un formato alternativo o para obtener más información sobre esta política, comuníquese con: Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Community Plan al **1-800-348-4058**. Para obtener este documento en otro formato, obtenga información adicional sobre esta política, comuníquese con UnitedHealthcare Community Plan.