

# COVID-19



## Mensaje importante de UnitedHealthcare sobre el coronavirus (COVID-19)

Su salud y bienestar son nuestra máxima prioridad. Por esta razón, queremos asegurarnos de que esté informado sobre el coronavirus (COVID-19). Trabajamos junto a los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC), y nos guiamos por la información más reciente de estos. A su vez, estamos en contacto con los departamentos de salud pública locales y estatales. Para obtener la información y los recursos más actualizados sobre prevención, cobertura, atención y apoyo, visite **UHCCP.com**.

En respuesta a la COVID-19, UnitedHealthcare ha puesto los servicios de teleasistencia médica a su disposición sin costo alguno. Las visitas de teleasistencia médica le permiten hablar con un proveedor de atención médica local, tanto en el caso de necesidades que sean de urgencia como en situaciones que no lo sean, a través de su dispositivo móvil o computadora. Llame a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) para consultar si ofrece visitas en línea o por teléfono. Si no cuenta con un médico al que consulta con regularidad, visite **myuhc.com/CommunityPlan** para encontrar un proveedor de la red que pueda ofrecer una visita de teleasistencia médica.

Los artículos incluidos en el boletín informativo HealthTalk de primavera se escribieron e imprimieron antes del brote de la COVID-19. Estos artículos breves e interesantes están previstos para ayudarles a usted y a su familia a mantenerse saludables todo el año. Para garantizar su seguridad y la de las personas que lo rodean, le sugerimos que programe su visita de bienestar anual para el otoño o el invierno.

## ¿Cómo puedo protegerme de la COVID-19?

La mejor manera de prevenir la enfermedad es evitar estar expuesto a este virus. Como en el caso de toda enfermedad potencial, como la gripe, es importante seguir buenas prácticas de prevención, que incluyen:

- Lavarse las manos con jabón y agua durante 20 segundos o usar desinfectante para manos a base de alcohol con, al menos, 60 % de alcohol si no hay jabón y agua disponibles.
- No se toque los ojos, la nariz y la boca con las manos sucias.
- Trate de no acercarse a personas que puedan estar enfermas.
- No comparta tazas ni utensilios de cocina con personas que están enfermas.
- Limpie y desinfecte las superficies que se tocan con frecuencia.
- Cúbrase la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser o estornudar y, luego, tire el pañuelo a la basura.
- Si bien la vacuna contra la gripe no detiene a la COVID-19, sigue siendo bueno protegerse contra la gripe. Comuníquese con su proveedor de atención primaria y programe la administración de la vacuna contra la gripe.

## Manténgase informado sobre las recomendaciones más recientes:

- Para obtener la información más actualizada sobre la COVID-19, visite la página sobre la COVID-19 de los CDC **cdc.gov/coronavirus/2019-ncov**



## Cinco pasos para lavarse las manos correctamente

Lavarse las manos es una de las mejores maneras de protegerse a usted mismo y a su familia de la enfermedad. Durante la pandemia de la COVID-19, mantener las manos limpias es especialmente importante para ayudar a prevenir la propagación del virus.

Lavarse las manos es fácil y es una de las formas más efectivas de prevenir la propagación de los gérmenes. Las manos limpias pueden evitar que los gérmenes se propaguen de una persona a otra y en toda una comunidad, desde su hogar y lugar de trabajo hasta hospitales y centros de cuidado infantil.

### Siempre siga estos cinco pasos

1. Mójese las manos con agua corriente limpia (tibia o fría), cierre el grifo y aplíquese jabón.
2. Enjabónese las manos frotándolas con el jabón. Enjabónese la parte posterior de las manos, entre los dedos y debajo de las uñas.
3. Refriéguese las manos durante, al menos, 20 segundos. ¿Necesita un temporizador? Tararee la canción del “Feliz cumpleaños” de principio a fin dos veces.
4. Enjuáguese bien las manos con agua corriente limpia.
5. Séquese las manos con una toalla limpia o déjelas secar al aire libre.

Obtenga más información sobre el lavado de manos regular en [cdc.gov/handwashing](https://www.cdc.gov/handwashing).



# HealthTALK

PRIMAVERA/VERANO 2020

AHCCCS COMPLETE CARE



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

## Regreso a casa.

¿Ha estado hospitalizado o en la sala de emergencias (ER)? Si es así, es importante que reciba instrucciones de seguimiento antes de regresar a casa. Asegúrese de entender lo que le están pidiendo. Pregunte si no entiende algo. Puede pedirle a una persona en quien confíe que escuche las instrucciones para que también entienda lo que se supone que debe hacer.

Haga una cita con su médico tan pronto como llegue a casa. Lleve las instrucciones de seguimiento y los medicamentos para que se los muestre al médico. Un seguimiento adecuado puede evitar otra visita al hospital o a la sala de emergencias.

# Su compañero 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 anuales, 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. Necesita un PCP con una ubicación de consultorio y horarios que trabajen para usted. 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 de los planes 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**. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**.



## 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**. 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.

Visite nuestro sitio web en **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 llama terapia escalonada). O bien, podría necesitar la aprobación de UnitedHealthcare para usar un medicamento. (Esto se llama autorización previa). También es posible que haya límites en la cantidad que puede obtener de ciertos 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**. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058**, TTY 711.

## La atención correcta.

### Cómo decidimos qué servicios están cubiertos.

UnitedHealthcare Community Plan emplea la gestión de utilización (UM, por sus siglas en inglés). 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 las solicitudes en aquellos casos en los que la atención 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. Tampoco le pagamos a nadie por brindar menos atención.

Los miembros y los médicos tienen el derecho a apelar las denegaciones. Si se niega o se reduce un servicio, recibirá una notificación de Determinación adversa de beneficio (es decir, una carta de denegación). Esta carta le dirá sus derechos, explicará por qué se negó el servicio y le dará indicaciones de cómo apelar.



**¿Tiene alguna pregunta?** Puede hablar con nuestro personal. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite. Llame al **1-800-348-4058**, TTY 711 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., excepto los días festivos del estado.

# Nos preocupamos por usted.

## Programas voluntarios para ayudarle a controlar su salud.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que le ayudan a mantenerse sano. También tenemos servicios para que pueda controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención. Estos forman parte de nuestro programa Population Health (Salud de la población) y pueden incluir:

- Educación en salud y recordatorios.
- Apoyo y educación en la maternidad.
- Apoyo para los trastornos de consumo de sustancias.
- Programas para ayudarle con necesidades de salud complejas (administradores de atención trabajan con su médico y otras agencias externas).

Estos programas son voluntarios y se ofrecen sin costo alguno para usted. Puede optar por interrumpir cualquier programa en cualquier momento.



**Cúidese.** Visite [myuhc.com/](https://myuhc.com/)

**CommunityPlan** para obtener más

información acerca de los médicos de la red. También puede consultar más detalles sobre los beneficios, programas y servicios que se ofrecen. Por ejemplo, las pruebas de detección y el tratamiento de infecciones de transmisión sexual son beneficios cubiertos. Si quiere una remisión a nuestro programa de administración de casos, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711.**

## Seguro y protegido.

Tomamos muy en serio su privacidad. Somos muy cuidadosos con la información médica protegida (protected health information, PHI) de su familia. También protegemos su información financiera (financial information, FI). Utilizamos la PHI y la FI para dirigir nuestra compañía. Nos ayuda a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI oral, escrita y electrónica. Tenemos reglas que nos indican cómo podemos mantener a salvo la PHI y la FI. No queremos que la PHI o la FI se pierda o destruya. Queremos asegurarnos de que nadie le dé un mal uso. La utilizamos con cuidado. Contamos con políticas que explican:

- Cómo debemos utilizar la PHI y la FI.
- Cuándo podemos compartir con otros la PHI y la FI.
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia.



**No es un secreto.** Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros.

Se encuentra en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). También puede llamar a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**, para solicitarnos que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios a la política, le enviaremos un aviso por correo.



## Hacerse cargo.

### Prepárese para visitar a su proveedor.

Prepararse para la visita a su proveedor puede ayudarlo a sacar el máximo provecho, así como también a asegurarse de que su proveedor esté en conocimiento de toda la atención que usted recibe. Así es como puede hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de que vaya.** Trate de enfocarse en las 3 preguntas principales en las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que consuma regularmente.** Lleve una lista escrita o el medicamento con usted.
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita.** Incluya los proveedores de salud del comportamiento y mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.



## Equidad en salud.

Recibimos datos culturales acerca de usted, que pueden incluir su raza, etnicidad y el idioma que habla. Utilizamos esta información para poder cubrir sus necesidades de atención médica. Podemos usarla para mejorar los servicios que proporcionamos al:

- Encontrar brechas en la atención médica.
- Ayudarlo en otros idiomas.
- Crear programas que cubran sus necesidades.
- Informar a sus proveedores de atención médica que idioma habla.

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Protegemos esta información. Limitamos quién puede ver su información cultural. Mantenemos seguros sus datos de raza, etnicidad e idioma. Solo quienes necesitan usar esta información tienen acceso. La protegemos con medios físicos, técnicos y administrativos.

# Vea aquí.

## No permita que la diabetes le quite la visión.

La retinopatía diabética es una complicación común de la diabetes que daña los vasos sanguíneos de los ojos. En casos avanzados, los síntomas pueden incluir visión borrosa, ver “manchas”, ver “halos” alrededor de las luces, pérdida de la visión central y pérdida de colores en la visión. Sin embargo, la mayoría del tiempo, los síntomas no comienzan hasta que el daño es grave. La cirugía láser puede evitar que empeore, pero no puede revertir la pérdida de visión que ya ocurrió.

Por eso es tan importante hacer un examen oftalmológico para diabéticos cada año. Puede detectar el problema antes de que presente síntomas. El oftalmólogo dilatará las pupilas con gotas y luego examinará el interior del ojo. La prueba es rápida y sin dolor. Las personas que sufren de diabetes también tienen un riesgo más elevado de padecer otras enfermedades oculares. Estas últimas incluyen las cataratas y el glaucoma. Un buen control de la diabetes puede ayudar a prevenir estas enfermedades oculares.



**Dé el primer paso.** Si sufre de diabetes u otra afección crónica, podemos ayudar. Ofrecemos programas para el control de enfermedades, que ayudan a manejar su afección con recordatorios sobre su cuidado y consejos de una enfermera. Para obtener más información, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**.

## Los peligros del plomo.

El plomo se encuentra a menudo en las tuberías o en la pintura de las casas antiguas. También se puede encontrar en la tierra y en algunos productos importados. Los niños pueden inhalarlo o tragárselo. Demasiado plomo en el organismo de un niño conduce a la intoxicación por plomo, que puede afectar la sangre, los huesos o el cerebro de su hijo. Puede generar un crecimiento lento o problemas de desarrollo.

Muchos niños que padecen intoxicación por plomo no presentan síntomas, es por eso que las pruebas son importantes. Las pruebas de detección de plomo se deben hacer a los 12 y 24 meses y forman parte de la visita de niño sano a esas edades. Para obtener más información acerca de los peligros de intoxicación por plomo, visite **[azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/lead-poisoning/index.php#brochures-handouts](http://azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/lead-poisoning/index.php#brochures-handouts)**.



**¿Está embarazada?** El plomo puede causar graves problemas durante el embarazo, como parto prematuro y aborto espontáneo. Hable con su proveedor para obtener más información.

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



## Haga conocer sus deseos.

Tiene el derecho de aceptar o rechazar procedimientos, pruebas y tratamientos. Pero, ¿qué sucedería si usted no pudiera tomar dichas decisiones de atención médica? ¿Tiene instrucciones escritas? ¿Ha elegido a un miembro de su familia para que decida por usted? Esto se conoce como voluntad anticipada.

Informe con anticipación sus deseos con respecto al cuidado de final de la vida. El Registro de Voluntades Anticipadas de Arizona es un registro gratuito que puede utilizar para almacenar y acceder electrónicamente a sus voluntades médicas. Su programa seguro y confidencial brinda tranquilidad a los inscritos y a sus familias, y un fácil acceso a todos los proveedores de atención médica.



**Escribalo.** Solicite a su médico, clínica u hospital un formulario de voluntad anticipada. También puede buscar formularios sencillos en línea en [azsos.gov/services/advance-directives](https://azsos.gov/services/advance-directives).



## Manténgase saludable.

**Un peso saludable promueve la buena salud a largo plazo.**

Su médico le puede decir si el peso de su hijo es saludable. Pida a su médico que revise el índice de masa corporal (IMC) de su hijo cada año. El IMC se calcula usando la estatura y el peso de su hijo. El médico también puede decirle el percentil de IMC para la edad de su hijo. Este número muestra cómo se encuentra su hijo en comparación con otros niños de la misma edad y sexo.

Revisar el IMC de su hijo cada año le permite saber si se encuentra en riesgo de obesidad. Como su hijo está creciendo rápidamente, una sola lectura no le dará la información de manera completa. Un buen IMC a través del tiempo puede conducirle a un buen estado de salud a largo plazo y a tener un peso saludable cuando sea adulto.

Comer bien puede ayudar a su hijo a conservar un peso saludable. Esto significa comer muchas frutas y verduras, y reducir el consumo de bebidas endulzadas, incluidos los jugos y las bebidas deportivas. Hacer ejercicio físico de manera regular también es importante. Su médico le podrá dar consejos sobre cómo comer sano y asegurarse de que su hijo haga la cantidad de ejercicio adecuada.



### Encontrar el Dr. Correcto.

¿Necesita encontrar un nuevo médico para su hijo? Use nuestro directorio de proveedores en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O llamea la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-348-4058, TTY 711**.

## Duerma tranquilo.

Puede reducir el riesgo del síndrome de muerte súbita infantil (Sudden Infant Death Syndrome, SIDS). El SIDS es cuando un bebé muere por causas desconocidas mientras duerme. La forma más importante de prevenir el SIDS es colocar siempre a su bebé boca arriba para dormir, para tomar las siestas y en la noche. Otros consejos incluyen:

- Coloque el lugar para dormir de su bebé cerca de donde duerme usted. Comparta habitación, pero no la cama.
- Utilice una superficie firme para dormir, como, por ejemplo, un colchón adentro de una cuna con seguridad aprobada, cubierto con una sábana de cuna.
- No coloque almohadas, cobijas, protectores laterales o animales de peluche en la cuna.
- Vista a su bebé con ropa ligera para dormir. Asegúrese de que nada cubra la cabeza de su bebé.
- Amamantar durante un período más prolongado puede reducir significativamente el riesgo de SIDS. Esto es parte de las recomendaciones actualizadas de la Academia Estadounidense de Pediatría para la reducción de SIDS. Obtenga más información en [pediatrics.aappublications.org/content/140/5/e20171324](https://pediatrics.aappublications.org/content/140/5/e20171324).
- Fumar durante el embarazo o cerca de su bebé son factores de riesgo de SIDS. Obtenga más información en [healthychildren.org/English/ages-stages/baby/sleep/Pages/A-Parents-Guide-to-Safe-Sleep.aspx](https://healthychildren.org/English/ages-stages/baby/sleep/Pages/A-Parents-Guide-to-Safe-Sleep.aspx).




## Más común de lo que piensa.

### Señales de abuso en el noviazgo de adolescentes.

El abuso le puede suceder a cualquier persona. ¿Sabía que 1 de cada 3 estudiantes de escuela secundaria en los Estados Unidos es víctima de abuso en el noviazgo? El abuso en el noviazgo ocurre cuando uno de los miembros de la pareja usa palabras o acciones violentas para intentar controlar al otro y se puede presentar de diferentes formas. Puede causar dolor con palabras o fuerza física.

- **Abuso físico:** uso de violencia para herir a alguien. Algunos ejemplos incluyen golpear, empujar, patear o morder.
- **Abuso emocional:** uso de palabras para tener el control. Esto incluye hacer amenazas y decir cosas malas o vergonzosas.
- **Abuso sexual:** avances sexuales no deseados, como, por ejemplo, violación y agresión sexual.
- **Abuso digital:** uso de la tecnología. Una pareja abusiva puede enviarle demasiados mensajes de texto, enviarle fotos inapropiadas o acechar sus perfiles de redes sociales.

 **No es su culpa.** Si es víctima de abuso en el noviazgo, está bien pedir ayuda. No es su culpa. Para platicar con un consejero de abuso en el noviazgo, llame a la Línea nacional de ayuda contra el abuso en el noviazgo al **1-866-331-9474**, TTY **1-866-331-8453**. También encontrará ayuda e información en [loveisrespect.org](https://loveisrespect.org).

# Conozca sus opciones.

## Cómo puede evitar la sala de emergencias.

Cuando está enfermo o herido, es posible que no quiera esperar para obtener atención médica. Elegir el lugar correcto para ir puede ayudarlo a obtener ayuda más rápido.

### ¿Cuándo puede tratarlo su proveedor de atención primaria (PCP)?

Para la mayoría de las enfermedades y heridas, el consultorio de su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) debe ser el primer lugar al que llame cuando necesite asistencia. Puede obtener una cita más tarde ese mismo día. Asimismo, le pueden dar consejos para su cuidado personal. Su médico puede llamar para solicitar una receta para usted en la farmacia. Usted incluso puede llamar en la noche o los fines de semana.

### ¿Cuándo debe ir a atención de urgencia?

Si le es imposible obtener una cita con su médico, podría ir a un centro de atención de urgencias, ya que allí atienden a pacientes sin cita previa. Ellos tratan muchos tipos de enfermedades y heridas, y se pueden realizar algunos tipos de exámenes de diagnóstico. Muchos centros de atención de urgencias están abiertos en la noche y los fines de semana.

### ¿Cuándo debe acudir a la sala de emergencia de un hospital?

Las salas de emergencia son solo para emergencias médicas graves, vaya solo cuando considere que su enfermedad o lesión podría ocasionar la muerte o una discapacidad si no se trata de inmediato. Si acude por un problema menor, es posible que tenga que esperar mucho tiempo.



## Seguimiento médico.

Los miembros que son dados de alta recibirán una llamada de UnitedHealthcare Community Plan (UHCCP) dentro de los 3 días hábiles siguientes al ser dados de alta para evaluar sus necesidades. UHCCP también puede conectar a los miembros con NurseLine para cualquier pregunta o necesidad adicional. Si es posible, los miembros deben tener su cita posterior al alta hospitalaria, dentro de los 7 días siguientes. Se ha demostrado que esto disminuye las posibles readmisiones y mejora los resultados.







## 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**

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

**1-877-440-0255, TTY 711**

**Línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASHLine):** obtenga ayuda gratuita para dejar de fumar.

**1-800-55-66-222, TTY 711.**

**Oficina de Asuntos Individuales y Familiares (Office of Individual and Family Affairs, OIFA):** los recursos están disponibles, llame a Servicios para miembros y pida que lo comuniquen a OIFA.

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

**Programa de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) de Arizona:** es un programa de nutrición que ayuda a toda la familia a aprender a comer y mantenerse saludable.

**1-800-252-5942, TTY 711**

**Líneas telefónicas de apoyo en caso de crisis mentales o emocionales:**

**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 la 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 que más miembros adultos con diabetes se hagan sus análisis de sangre HbA1c y exámenes de retina. Enviamos información y recordatorios a los miembros sobre la importancia de consultar a su médico periódicamente para el control de la diabetes. Descubrimos que, en general, en 2019 más miembros se realizaron sus análisis de sangre HbA1c y exámenes de la vista.

El año pasado, otro objetivo era aumentar el número de niños que recibieron citas de rutina y, por ello, queremos mejorar aún más este año y que más niños se hagan exámenes de detección de plomo, reciban vacunas y acudan a sus citas anuales. También queremos mejorar el porcentaje de miembros que se hacen exámenes de detección de cáncer de cuello uterino y de mama el próximo año. Llamaremos a los miembros para recordarles.

Cada año, también encuestamos a nuestros miembros para conocer nuestro desempeño en cuanto a la atención de sus necesidades. Nuestras encuestas de 2019 revelaron mayormente puntuaciones más altas en la calificación de los miembros a sus médicos. El próximo año seguiremos trabajando para mejorar la calificación de los miembros a sus médicos y su atención médica general. También queremos asegurarnos de que los miembros reciban la atención que necesitan en el momento que la necesitan. Entregamos a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor.



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



# Haga una lista.



Lleve esta lista a su próxima cita.

Usted y sus hijos deben tener chequeos regulares con su proveedor de atención primaria (PCP). Prepararse para una cita le ayudará a sacar el máximo provecho de esta visita.

Piense en estos temas antes de su próxima visita:

- Historia familiar.** ¿Se le ha diagnosticado alguna enfermedad a algún familiar desde su última visita?
- Exámenes de detección.** Pregunte a su PCP si debe hacer alguna prueba o examen de detección. Los exámenes de detección de cáncer de mama, de cuello uterino y colorrectal ayudan a detectar estas enfermedades de forma temprana.
- Inmunizaciones.** Pregunte a su PCP si usted o sus hijos necesitan alguna vacuna.
- ¿Tiene alguna pregunta?** Haga una lista de los cambios en su salud desde su última visita.
- Objetivos.** Haga una lista de sus objetivos en términos de salud, como perder peso, quedar embarazada o dejar de fumar.

# Questions for the doctor. Preguntas para el médico.



Write it down. Escríbalo.

Sometimes it is hard to remember questions to ask your doctor during your visit. Write down your questions before your visit here. Then tear off this page and bring it with you when you go! A veces es difícil recordar las preguntas que usted tiene para su médico durante su visita. Escríbalas aquí antes de su visita. Luego, corte esta página y llévela con usted.

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



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.