



# HealthTALK

2018 EDICIÓN



## Health4Me™

¿Tiene la aplicación móvil **Health4Me™** de UnitedHealthcare? **Health4Me** tiene muchas de las mismas funciones que su sitio web seguro para miembros, [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Puede ver su tarjeta digital de identificación de miembro, buscar médicos de la red y centros de atención de urgencia, ver sus beneficios y más. Descargue hoy **Health4Me** en la App Store o Google Play.

## Hágase cargo.

### Prepárese para visitar a su proveedor.

Prepararse para su visita al proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho, así como también a asegurarse de que su proveedor esté al tanto de toda la atención que usted recibe. He aquí cómo puede hacerse cargo de su atención médica:

1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de acudir a ella. Intente enfocarse en los tres temas principales con los que necesita ayuda.
2. Informe a su proveedor sobre los fármacos o las vitaminas que toma en forma habitual. Lleve una lista escrita. O bien, lleve el medicamento.
3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita. Incluya los proveedores de salud conductual. Mencione todos los medicamentos o tratamientos que le han recetado. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.

# El tiempo es vital.

## Actúe rápido para sobrevivir a un accidente cerebrovascular.

Los accidentes cerebrovasculares se producen cuando un vaso sanguíneo en el cerebro estalla o se bloquea. Esto impide que el oxígeno llegue a la parte afectada del cerebro y las células de esa área comienzan a morir. Los sobrevivientes de accidentes cerebrovasculares pueden sufrir de discapacidades leves a graves. Conocer los síntomas de los accidentes cerebrovasculares puede ayudarle a obtener asistencia médica rápida. Los síntomas incluyen:

- Adormecimiento o debilidad repentina de la cara, brazo o pierna.
- Confusión o dificultad para hablar o entender.
- Cambios en la visión en uno o ambos ojos.
- Dificultad repentina para caminar o mantenerse equilibrado.
- Dolor de cabeza fuerte.



**Actúe rápido.** Si piensa que usted u otra persona está sufriendo un accidente cerebrovascular, llame de inmediato al **911**.

## Conozca sus beneficios de medicamentos.

Visite nuestro sitio web para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos de venta con receta. Incluye información sobre lo siguiente:

- 1. Los medicamentos que están cubiertos.** Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- 2. Dónde surtir sus recetas.** Puede encontrar una farmacia cerca de su domicilio que acepte su plan. También puede obtener algunos medicamentos por correo.
- 3. Reglas que pueden aplicar.** Es posible que algunos medicamentos se cubran solo en determinados casos. Por ejemplo, es posible que tenga que probar otro medicamento primero. (Esto se denomina terapia escalonada). O bien, podría necesitar la aprobación de UnitedHealthcare para usar un medicamento. (Esto se denomina autorización previa). También es posible que haya límites en cuanto a la cantidad que puede obtener de determinados medicamentos.
- 4. Costos para usted.** No tiene copagos por recetas.



**Averigüe.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-866-622-7982, 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](https://myuhc.com/CommunityPlan)

o use la aplicación **Health4Me**.

O bien, llámenos gratis al

**1-866-622-7982, TTY 711**.



# Calidad superior.


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

UnitedHealthcare Community Plan ofrece un Programa de mejoramiento de calidad que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y mejores servicios.

Cada año, informamos nuestro desempeño. El año pasado, una de nuestras metas era aumentar el número de niños que acudían a controles de rutina y, por ello, enviamos a los miembros información acerca de la importancia de que los niños visiten a su médico cada año para recibir vacunas y realizarse exámenes de detección. Aún queremos mejorar en 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 **1-866-622-7982, 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](http://myuhc.com/CommunityPlan). Puede llamar gratis a Servicios para miembros al **1-866-622-7982, 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 **1-866-622-7982, TTY 711.**



## Rincón de recursos.

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

**1-866-622-7982, 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™**

**NurseLine<sup>SM</sup> (Línea de enfermería):** Obtenga consejos de salud de una enfermera las 24 horas del día, los siete días de la semana (llamada gratuita).

**1-888-547-3674, TTY 711**

**MyHealthLine™:** Si reúne los requisitos, puede recibir un teléfono inteligente y un plan de servicio mensual gratis.

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

**Weight Watchers®:** Si reúne los requisitos, brindamos 10 cupones anuales para reuniones de Weight Watchers. Llame a su Coordinador de atención para consultar detalles.

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

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

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

**[UHC.com/kids](http://UHC.com/kids)**

# 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 **1-866-622-7982, 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.
- Una enfermedad mental grave.
- Problemas de salud complejos.
- 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 **1-866-622-7982,**

**TTY 711.** Esta breve encuesta le ayudará a encontrar programas que sean adecuados para usted.



UnitedHealthcare Community Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. In other words, UnitedHealthcare Community Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

UnitedHealthcare Community Plan:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact UnitedHealthcare Community Plan at the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY 711.

If you feel that UnitedHealthcare Community Plan has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance by mail or email:

Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130  
**[UHC\\_Civil\\_Rights@uhc.com](mailto:UHC_Civil_Rights@uhc.com)**

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** or by mail at:

**Mail:**

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

**Phone:**

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

Complaint forms are available at

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

## English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Please call **1-866-622-7982, TTY 711**.

## Spanish

ATENCIÓN: si habla **español (Spanish)**, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-866-622-7982, TTY 711**.

## Korean

참고: **한국어(Korean)**를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-866-622-7982, TTY 711** 로 전화하십시오.

## Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng **Việt (Vietnamese)**, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-866-622-7982, TTY 711**.

## Chinese

注意：如果您說**中文 (Chinese)**，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-866-622-7982**，或聽障專線 (TTY) **711**。

## Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث **العربية (Arabic)**، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجانًا. اتصل على الرقم **1-866-622-7982**، الهاتف النصي **711**.

## Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng **Tagalog (Tagalog)**, may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-866-622-7982, TTY 711**.

## Persian (Farsi)

توجه: اگر به فارسی **(Farsi)** صحبت می کنید، خدمات ترجمه به صورت رایگان در اختیارتان قرار می گیرد. با **1-866-622-7982 (TTY 711)** تماس بگیرید.

## Amharic

**አማርኛ (Amharic)** ቁጥንቁ የሚናገሩ ከሆነ የቁንቁ ርዳታ አገልግሎት ከክፍያ ነጻ ይገኛሉታል። **1-866-622-7982, TTY 711 ይደውሉ።**

## Urdu

اگر آپ **اردو (Urdu)** بولتے/بولتی ہیں، تو آپ کے لیے زبان سے متعلق اعانت کی خدمات، مفت دستیاب ہیں۔ کال کریں **1-866-622-7982**، ٹی ٹی وائی **711**۔

## French

ATTENTION : Si vous parlez **français (French)**, vous pouvez obtenir une assistance linguistique gratuite. Appelez le **1-866-622-7982, TTY 711**.

## Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-**русски (Russian)**, вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел **1-866-622-7982, TTY 711**.

## Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिन्दी (Hindi) भाषा बोलते हैं तो भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। कॉल करें **1-866-622-7982, TTY 711**.

## German

HINWEIS: Wenn Sie **Deutsch (German)** sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachendienste zur Verfügung. Wählen Sie: **1-866-622-7982, TTY 711**.

## Bengali

আপনি যদি **বাংলায় কথা (Bengali)** বলেন, তাহলে ভাষা সহায়তা পরিষেবাগুলি, আপনার জন্য বিনামূল্যে উপলব্ধ আছে। **1-866-622-7982, TTY 711** নম্বরে ফোন করুন।

## Kru (Bassa)

TÒ ÌDÙŨ NÒ MÒ DYÍIN CÁO: À bédé gbo-kpá-kpá **bó wuḍu (Kru (Bassa))**-dù kò-kò po-nyò bě bì n̄ à gbo bó pídyi. M̄ dyi gbo-kpá-kpá m̄ ín, d̄á n̄ò bà n̄ià k̄e: **1-866-622-7982, TTY 711**.

## Igbo

Ọ bụrụ na ị na asụ **Igbo (Igbo)**, ọrụ enyemaka asụsụ, n'efu dijirị gị. Kpọọ **1-866-622-7982, TTY 711**.

## Yoruba

Tí ó bá ń sọ **Yorùbá (Yoruba)**, ìrànlọ́wọ́ ìtumò èdè, wá fún ọ ní ọ̀fẹ́. Pe **1-866-622-7982, TTY 711**.



UnitedHealthcare Community Plan cumple con los requisitos fijados por las leyes Federales de los derechos civiles y no discrimina en base a raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. En otras palabras, UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

UnitedHealthcare Community Plan:

- Provee asistencia y servicios gratuitos de ayuda para las personas con discapacidades en su comunicación con nosotros, con:
  - Intérpretes calificados en el lenguaje de señas
  - Información por escrito en diferentes formatos (letras de mayor tamaño, audición, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Provee servicios gratuitos con diversos idiomas para personas para quienes el inglés no es su lengua materna, como:
  - Intérpretes calificados
  - Información impresa en diversos idiomas

Si usted necesita estos servicios, por favor llame gratuitamente al número para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro del plan de salud, TTY 711.

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan no le ha brindado estos servicios o le ha tratado a usted de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja por correo o correo electrónico a:

Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130  
**UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

Usted también puede presentar una queja acerca de sus derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del sitio para quejas de la Oficina de Derechos Civiles en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** o por correo en:

**Correo:**

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

**Teléfono:**

Gratuitamente al **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

Formularios para quejas se encuentran disponibles en **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**