



HealthTALK

PRIMAVERA 2018



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**. 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.



Equidad en salud.

Cómo usamos y protegemos los datos culturales.

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

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

No empleamos estos datos para negarle cobertura ni para limitar sus beneficios. Protegemos esta información y restringimos quién puede ver su información cultural.



Obtenga más información. ¿Quiere más información acerca de nuestros programas de equidad en salud? Visite myuhc.com/about-us/health-equity. También puede llamar gratis a Servicios para miembros al **1-877-542-9238, TTY 711**, para obtener más información.

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. O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-877-542-9238, TTY 711**.

Su socio en salud.

Su proveedor de atención primaria (PCP) brinda o coordina su atención médica. Es su socio en salud, por lo tanto, es importante que su PCP sea una buena opción para usted.

Debe sentirse cómodo al hablar con su PCP. Tanto la ubicación del consultorio de su PCP como su horario de atención deben ajustarse a sus necesidades. Quizás, quiera un PCP que hable su idioma o entienda su cultura. Puede preferir que sea hombre o mujer.

Los adolescentes tienen necesidades de atención médica diferentes a los niños. Es posible que sea el momento de que su hijo adolescente se cambie a un proveedor de atención primaria que trate a adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra o ginecólogo.

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

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



Consulte. Para encontrar un nuevo PCP, visite myuhc.com/CommunityPlan

o use la aplicación **Health4Me**.

O bien, llámenos gratis al

1-877-542-9238, 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 **1-877-542-9238, TTY 711.**

Su privacidad es importante.

Tomamos la privacidad con seriedad. Somos muy cuidadosos con la información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) de su familia. Asimismo, resguardamos su información financiera (FI, por sus siglas en inglés). Utilizamos la PHI y la FI para ejecutar nuestro negocio, ya que nos ayudan a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y FI verbal, escrita y electrónica. Tenemos normas que nos indican cómo podemos mantener seguras la PHI y FI. No queremos que la PHI o FI se pierdan o destruyan. Queremos asegurarnos de que nadie las utilice de manera indebida. Nosotros las utilizamos con cuidado. Tenemos políticas que explican:

- Cómo podemos usar la PHI y FI.
- Cuándo podemos compartir la PHI y FI con terceros.
- Los derechos que tiene con respecto a la PHI y FI de su familia.

 **No es ningún secreto.** Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros, que se encuentra disponible en línea en myuhc.com/CommunityPlan. Puede llamar gratis a Servicios para miembros al **1-877-542-9238, 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 **1-877-542-9238, 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).

1-877-542-9238, 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
Health4Me™**

NurseLine™ (Línea de enfermería): Obtenga consejos de salud de una enfermera las 24 horas del día, los siete días de la semana (llamada gratuita).

1-855-575-0136, TTY 711

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

UHCmyHealthLine.com

Text4baby: Reciba mensajes de texto GRATIS en su teléfono celular cada semana de acuerdo con su etapa del embarazo. Inscríbese **enviando la palabra BABY o BEBE al 511411**. Luego, ingrese el código de participante HFS.

Healthy First Steps®: Reciba apoyo durante su embarazo.

1-800-599-5985, TTY 711

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

UHCBabyBlocks.com

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

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**. O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-877-542-9238, 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**. O respóndala por teléfono llamando gratis a Servicios para miembros al

1-877-542-9238, TTY 711. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar programas que sean adecuados para usted.

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 the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY 711, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 6:00 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 or large print. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY 711, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 6:00 p.m.

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

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad o nacionalidad, 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 número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 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 o en letra grande. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.