



Health Talk

Su viaje hacia una mejor salud



istock.com/kate_sept2004

Primavera 2024
Turn over for English!

**United
Healthcare**
Community Plan



Qué contiene

¿Sabe qué medicamentos cubre su plan médico? En la Página 4 encontrará información detallada sobre sus beneficios de medicamentos recetados.

Pautas de atención

La mejor atención

Herramientas para mejorar la salud

Ofrecemos a nuestros proveedores herramientas para que puedan atender mejor a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan pautas de práctica clínica. Informan a los proveedores sobre las mejores prácticas para tratar las enfermedades y promover el bienestar.

Las pautas abarcan la atención de una serie de enfermedades y afecciones como la diabetes, la presión alta y la depresión. También brindan información sobre cómo mantenerse sano con una dieta adecuada, ejercicio y vacunas. Para obtener más información, visite uhcprovider.com/cpg.





iStock.com/Vasyi Dolmatov

Equidad en salud

Seguridad y protección

Cómo utilizamos y protegemos las necesidades lingüísticas, culturales y sociales

En UnitedHealthcare® ayudamos a coordinar su atención médica con todos sus proveedores. Para ello, recibimos y compartimos información importante sobre usted, que puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género, orientación sexual y necesidades sociales. Esta información y otros datos personales sobre usted se consideran información de salud protegida (PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte del tratamiento, el pago y las operaciones. Esto nos ayuda a satisfacer sus necesidades de atención médica.

Algunos ejemplos de cómo podemos utilizar esta información para mejorar nuestros servicios son:

- Encontrar brechas en la atención
- Ayudarlo con otros idiomas que no sean inglés
- Crear programas que cubran sus necesidades
- Informar a sus proveedores de atención médica qué idioma(s) habla usted

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma forma que protegemos el resto de la PHI. El acceso es exclusivo para los empleados que necesiten utilizar los datos. Nuestras instalaciones y computadoras están aseguradas. Sus datos se encuentran seguros gracias a las contraseñas de las computadoras y otros sistemas de protección.

Para entender mejor cómo protegemos sus datos culturales, visite uhc.com/about-us/rel-collection-and-use. Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en salud, visite unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html.

Todo sobre su plan médico

¿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
- Sus beneficios y los servicios que tiene
- Los beneficios y servicios que no están a su disposición (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 traducción
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren
- Cómo denunciar fraudes y abusos



Consígalo todo. Puede leer el Manual para miembros en línea en myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg.

O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8 para solicitar una copia.



Sitio web de miembros

Solo para usted

Obtenga información personalizada sobre el plan médico

Cuando se inscriba para usar el sitio web de miembros, obtendrá herramientas que le ayudarán a utilizar su plan. Usted puede:

- Ver su tarjeta de identificación de miembro en cualquier momento
- Obtener ayuda para utilizar sus beneficios
- Encontrar un proveedor o una farmacia cerca de usted
- Actualizar sus preferencias para recibir los mensajes de la forma que desee, incluyendo mensajes de texto y correos electrónicos



Inscríbese hoy. Solo le tomará unos minutos. Entonces podrá ingresar en cualquier momento. Para comenzar, visite myuhc.com/communityplan.

Sus beneficios de medicamentos

Lo que necesita saber

Visite nuestro sitio web para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos con receta. En él se incluye información sobre:

- 1. Qué medicamentos están cubiertos.** Hay disponible una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de uno de marca.
- 2. Dónde surtir las 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 ciertos medicamentos.
- 4. Costos para usted.** Es posible que tenga copagos por las recetas.



Busque. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8.



Administración de la utilización

La atención adecuada

La administración de la utilización (UM) le ayuda a asegurarse de que reciba la atención y los servicios adecuados cuando los necesita. Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita. En ellos se compara la atención y los servicios que solicita su proveedor con las pautas de práctica clínica. También se compara lo que se solicita con los beneficios que tiene.

Si la atención no está cubierta por sus beneficios, es posible que sea denegada. También puede denegarse cuando no cumple las pautas de la práctica clínica. No pagamos ni remuneramos a nuestros proveedores ni al personal por denegar servicios o aprobar un menor nivel de atención. Si la atención es denegada, usted y su proveedor tienen derecho a apelar la decisión. Se le indicará cómo hacerlo en la carta de denegación.

Si tiene alguna duda, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8. Los servicios de TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.

Atención primaria

Hágase cargo

Prepararse para la consulta con su proveedor puede ayudarlo a sacar el máximo provecho. Igualmente, puede asegurarse de que su proveedor tenga conocimiento de toda la atención médica que usted recibe. Aquí le sugerimos 4 formas de hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Concéntrese en las 3 cuestiones principales con las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor cuáles medicamentos o vitaminas toma regularmente.** Lleve una lista escrita

o los medicamentos en sí. Mencione quién se los recetó.

- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que consulta.** Incluya los proveedores de terapias del comportamiento. Mencione los medicamentos o tratamientos que le hayan recetado y las pruebas que le hayan hecho.
- 4. Si estuvo hospitalizado o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor tan pronto como sea posible después del alta.** Comparta con él las instrucciones que le dieron en el momento del alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otra hospitalización o visita a la ER.

Herramientas para la salud

Manténgase sano

Programas de ayuda para el control de la salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que le ayudan a estar saludable. También disponemos de servicios que le permiten controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de cuidados. Estos forman parte de nuestro programa Population Health (Salud de la población). Estos pueden incluir:

- Educación en salud y recordatorios
- Apoyo y educación en la maternidad
- Apoyo para los trastornos de consumo de sustancias
- Programas de ayuda con necesidades de salud complejas (los administradores de cuidados se comunican con su proveedor y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen sin costo alguno para usted. Puede elegir discontinuar cualquier programa en cualquier momento.



iStock.com/Ritiska



Conozca más. Puede encontrar más información sobre nuestros programas y servicios en myuhc.com/communityplan/healthwellness. Si quiere una remisión a nuestro programa de administración de atención médica, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece en la Página 8.



Violencia doméstica

Usted no está solo

A veces, los maltratadores utilizan recetas médicas para ejercer control. Esto puede ser peligroso. Puede afectar la salud física y mental. Estos efectos sobre la salud pueden dar más poder a los maltratadores. Algunos ejemplos de abuso son:

- Decir que alguien es un mal padre porque toma determinado medicamento
- Vender o tomar ellos mismos el medicamento
- Cambiar de seguro para que alguien no pueda obtener sus medicamentos
- Conseguir renovaciones de recetas sin el consentimiento de la persona
- Culpar al sobreviviente de lo que le ocurre cuando toma el medicamento

No hace falta que la gente se enfrente a esto sola. Hay algunos recursos que pueden ayudar. Los abogados locales especializados en violencia doméstica pueden ayudar a los sobrevivientes a hablar con un farmacéuta. También pueden ayudar a las personas a hablar con profesionales de atención médica.

Recursos para casos de violencia doméstica

Departamento de Recursos Humanos de Pensilvania
1-866-550-4355
dhs.pa.gov/Services/Assistance/Pages/Medical-Assistance.aspx

Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence
 (Coalición de Pennsylvania contra la Violencia Doméstica)
pcadv.org/find-help/find-your-local-domestic-violence-program

Línea telefónica directa de ayuda nacional contra la violencia doméstica
1-800-799-SAFE (7233)
thehotline.org

Opciones de atención médica

Cuidamos de usted

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. Si su PCP no es adecuado para usted, puede cambiarlo cuando lo desee.

Si necesita consultar a un proveedor de inmediato, puede recibir atención fuera del horario laboral en los centros de atención de urgencias. También tenemos una línea de enfermería (NurseLine) a la que puede llamar en cualquier momento — las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También hay visitas virtuales disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana con UHC Doctor Chat.

Para encontrar un PCP nuevo, ingrese a **myuhc.com/communityplan**, o use la aplicación móvil UnitedHealthcare. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8.

Cuídese

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 bien, llame a la línea

gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar los programas adecuados para usted.

Necesidades de comunicación

Hablamos su idioma

Proporcionamos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en idiomas distintos al inglés o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para solicitar ayuda, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece en la Página 8.

We provide free services to help you communicate with us. We can send you information in languages other than English or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services toll-free at the phone number on Page 8.

نقدم خدمات مجانية لمساعدتك في التواصل معنا. يمكننا إرسال معلومات لك بلغات غير اللغة الإنجليزية أو بخط طباعي كبير. يمكنك طلب مترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم المجاني لخدمات الأعضاء على

رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8.

យើងផ្តល់ជូនសេវាឥតគិតថ្លៃដើម្បីជួយអ្នកទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងយើង។ យើងអាចផ្ញើព័ត៌មានទៅអ្នកក្នុងភាសាជាច្រើនក្រៅពីអង់គ្លេស ឬនៅក្នុងការបោះពុម្ពខ្នាតធំ។ អ្នកអាចស្នើសុំអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ម្នាក់។ ដើម្បីស្នើសុំជំនួយសូមទូរសព្ទមកសេវាសមាជិកដោយឥតគិតថ្លៃប្រាក់តាមលេខទូរសព្ទនៅលើទំព័រ ៨។

Мы предоставляем бесплатные услуги, чтобы помочь вам общаться с нами. Мы можем отправлять вам информацию на других языках, кроме английского, или крупным шрифтом. Вы можете попросить переводчика. За помощью обращайтесь в Отдел обслуживания участников по бесплатному номеру, который можно найти на стр. 8.

Recursos para miembros

Estamos aquí para usted

Queremos que le sea lo más fácil posible aprovechar al máximo su plan médico. Como miembro, usted tiene numerosos servicios y beneficios a su disposición.

Servicios para miembros: Obtenga ayuda con sus preguntas y preocupaciones. Encuentre un proveedor o centro médico de urgencias, pregunte por sus beneficios u obtenga ayuda para programar una cita, en cualquier idioma (llamada gratuita).

1-800-414-9025, TTY/PA Relay **711**

Nuestro sitio web: Nuestro sitio web guarda toda su información médica en un solo lugar. Puede encontrar un proveedor, consultar sus beneficios o su tarjeta de identificación de miembro, dondequiera que se encuentre.

myuhc.com/communityplan

Aplicación de UnitedHealthcare: Acceda a la información de su plan de salud dondequiera que esté. Consulte su cobertura y beneficios. Encuentre proveedores cercanos dentro de la red. Consulte su tarjeta de identificación de miembro, obtenga indicaciones para llegar al consultorio de su proveedor y mucho más.

Descárguela desde la App Store® o Google Play™

NurseLine: Obtenga asesoramiento médico sin costo por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).

1-844-222-7341, TTY/PA Relay **711**

Administración de cuidados: Este programa es para miembros con enfermedades crónicas y necesidades complejas. Puede recibir llamadas telefónicas, consultas a domicilio, educación en salud, remisiones a recursos de la comunidad, recordatorios de citas, asistencia con el transporte y más (llamada gratuita).

1-800-414-9025, TTY/PA Relay **711**



iStock.com/FangXiaNuo

Healthy First Steps®: Reciba apoyo durante su embarazo y recompensas por una atención prenatal oportuna y del bienestar del bebé (llamada gratuita).

1-800-599-5985, TTY/PA Relay **711**
uhchealthyfirststeps.com

Pase a lo digital: Suscríbese al correo electrónico, mensajes de texto y archivos digitales para recibir más rápidamente su información médica.

myuhc.com/communityplan/preference

Línea telefónica para casos de suicidio y crisis: Para solicitar ayuda, llame al **988**.

Unidad de necesidades especiales: Obtenga apoyo para afecciones continuas físicas, del desarrollo, emocionales o del comportamiento.

1-877-844-8844, TTY/PA Relay **711**

UHC Doctor Chat: Chatee por vídeo con un médico de forma gratuita con esta aplicación. Los médicos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

uhcdoctorchat.com



UnitedHealthcare Community Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, creencias, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identificación de sexo, expresión sexual u orientación sexual.

UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, creencias, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identificación de sexo, expresión sexual u orientación sexual.

UnitedHealthcare Community Plan proporciona ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros de manera efectiva, por ejemplo:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y demás formatos)

UnitedHealthcare Community Plan ofrece servicios de idioma gratuitos a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con UnitedHealthcare Community Plan al **1-800-414-9025**, TTY/PA RELAY **711**.

Si considera que UnitedHealthcare Community Plan no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado de otro modo en función de la raza, el color, la nacionalidad, la edad, la discapacidad, las creencias, la afiliación religiosa, la ascendencia, el sexo, la identificación de sexo, la expresión sexual o la orientación sexual, puede presentar una queja con:

UnitedHealthcare Community Plan
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84131-0364

The Bureau of Equal Opportunity
Room 223, Health and Welfare Building
P.O. Box 2675, Harrisburg, PA 17105-2675
Teléfono: **717-787-1127**, TTY/PA Relay **711**
Fax: **717-772-4366**, o
Correo electrónico: **RA-PWBEOAO@pa.gov**

Usted puede presentar una queja en persona o por correo, fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, UnitedHealthcare Community Plan y la Oficina de Igualdad de Oportunidades están disponibles para brindarle asistencia.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. por vía electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios de reclamos están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call: **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните по телефону **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711**。

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل برقم **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711**.

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ। फोन गर्नुहोस् **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711**।

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711** 번으로 전화해 주십시오.

សូមចាប់អារម្មណ៍ : ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាភាគតិចផ្លែ គឺអាចមានសម្រាប់បម្រើជូនអ្នក។ ចុះទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711**។

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

သတိပြုရန် - အကယုၣ် သဠည ဂျမန္တစကား ဝေဂျဟပါက ဘာသာစကား အကူအညီကို သင့်အကြံအစဉ်အခမဲ့ ဝေဆာငံြကပေးပါမည့်။ ဖုန်းနံပါတ် **1-800-414-9025၊ TTY RELAY: 711** သို့ ဝေငှဆိုပါ။

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

ATENÇÃO: se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos gratuitos. Ligue para **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

লক্ষ্য করুন: আপনি যদি বাংলায় কথা বলেন, তাহলে আপনার জন্য বিনা খরচে ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

KUJDES: Nëse flisni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime falas të ndihmës gjuhësore. Telefononi në **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

सूचना: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. કૉલ કરો **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**