



HealthTalk

Su viaje hacia una mejor salud



Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros

- Podemos enviarle información en otro idioma que no sea inglés o en letra grande.
- Puede solicitar un intérprete.
- Para solicitar ayuda, llame al número gratuito de Servicios para Miembros que figura en la página 8.

Beneficios del plan

Atención para usted

Reciba la atención que necesita, cuando la necesita

Los siguientes servicios están disponibles para usted como miembro del plan:

- Su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) ofrece accesibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana por teléfono y puede ayudarle a evitar una visita a la sala de emergencias en algunos casos.
- Cuando necesite consultar a un proveedor de inmediato, ofrecemos atención fuera del horario regular en los centros de atención de urgencia.
- Ofrecemos la línea NurseLine, a la que puede llamar en cualquier momento las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Las visitas virtuales se ofrecen en New York; visite nuestro sitio web para proveedores.

Obtenga más información sobre sus beneficios y servicios. Visite myuhc.com/communityplan o use la aplicación UnitedHealthcare.

Beneficios del plan

Nos importa

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a mantenerse saludable. También contamos con servicios para ayudar a controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención. Estos forman parte de nuestro programa de salud de la población. Pueden incluir lo siguiente:

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

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

Puede encontrar información adicional en myuhc.com. Allí puede obtener más información sobre los beneficios, los programas y los servicios que se le ofrecen. Si desea referir a alguien a nuestro programa de administración de casos, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 8.

Beneficios del plan

Chequeos para niños

La importancia de las visitas de bienestar infantil y las vacunas

Las visitas de bienestar son necesarias durante toda la infancia, desde el nacimiento hasta la adolescencia. Estas visitas incluyen:

- Un examen físico
- Vacunas, p. ej., la vacuna contra la gripe y la vacuna contra el COVID-19
- Exámenes de la vista y de la audición
- Análisis de la actividad física y nutrición
- Pruebas de detección del desarrollo para el habla, la alimentación y la actividad física
- Preguntas sobre la salud de su hijo y su historia clínica
- Análisis de laboratorio, como análisis de orina y sangre
- Controles dentales de rutina dos veces al año

Durante la visita de bienestar, pregúntele al proveedor de su hijo si este está al día con sus vacunas. Si su hijo se mantiene al día con sus vacunas, estará protegido y protegerá a otras personas de enfermarse. Si su hijo no recibió alguna de sus vacunas este año, todavía puede ponerse al día.



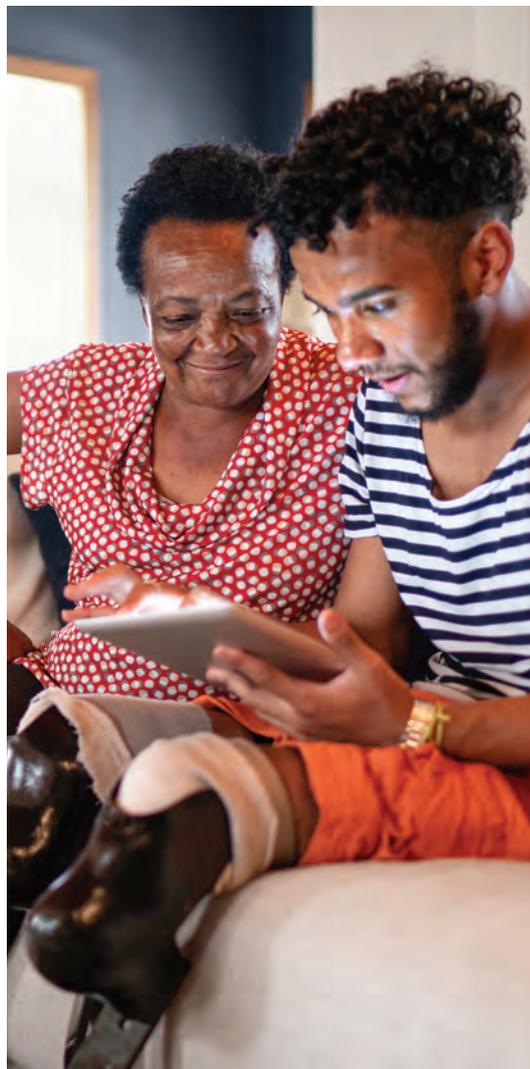
Calidad superior

UnitedHealthcare Community Plan cuenta con un programa de mejora de la calidad. Este tiene como fin brindar a nuestros miembros mejores servicios y una mejor atención de la salud. Cada año fijamos objetivos y medimos nuestro progreso.

Algunos de nuestros objetivos se centran en mejorar la cantidad de servicios que reciben las miembros embarazadas y los niños. Estos incluyen visitas posparto, controles de salud física y vacunas. Otros objetivos se centran en asegurar que las personas con ciertas enfermedades, como la diabetes, se realicen las pruebas que necesitan. En ocasiones, los miembros necesitan ir al hospital o a la sala de emergencias debido a un problema de salud mental. Cuando esto sucede, nuestro objetivo es que consulten a un profesional de salud mental después de regresar al hogar.

También encuestamos a nuestros miembros cada año. Queremos saber qué piensan sobre el funcionamiento de nuestro plan de salud. Utilizamos estos comentarios para mejorar los servicios que ofrecemos, incluida nuestra red de proveedores y el servicio al cliente. Este año trabajamos para mejorar la experiencia digital de los miembros.

¿Desea obtener más información sobre nuestro programa de mejora de la calidad y los resultados? Llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que figura en la página 8.



Gestión de utilización

La atención adecuada

UnitedHealthcare Community Plan lleva a cabo la gestión de utilización (utilization management, UM). Todos los planes de salud de atención administrada lo hacen. Esta nos permite garantizar que los miembros reciban la atención adecuada en el momento y el lugar correctos.

Un médico revisa las solicitudes cuando es posible que la atención no cumpla con los lineamientos. Este decide si la atención y los servicios son correctos. Los servicios deben estar cubiertos en virtud de sus beneficios. No recompensamos a los médicos ni al personal por denegar servicios. No le pagamos a nadie por brindar menos atención. Los miembros y los médicos tienen derecho a apelar las denegaciones. En los avisos de denegación se le indicará cómo apelar.

¿Tiene preguntas? Hable con nuestro personal. Está disponible 8 horas al día durante el horario de atención regular. Si necesita dejar un mensaje, una persona le devolverá la llamada. Los servicios TDD/TTY y de asistencia lingüística están disponibles si los necesita. Llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que figura en la página 8.

Lineamientos de la atención

Atención superior

Damos herramientas a nuestros proveedores para que puedan brindar una mejor atención a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan lineamientos sobre prácticas clínicas. Informan a los proveedores sobre cómo controlar enfermedades y promover el bienestar. Los lineamientos abarcan la atención de diferentes enfermedades y afecciones como la diabetes, la presión arterial alta y la depresión. También ofrecen información sobre cómo mantenerse saludable con una dieta adecuada, ejercicio y las vacunas recomendadas.



Más información

Para obtener más información, visite uhcprovider.com/cpg.

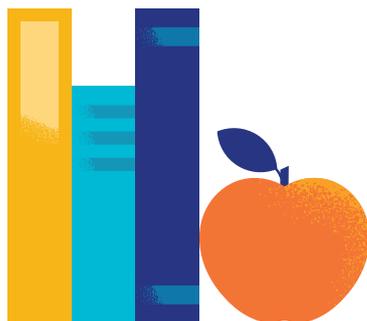
Punto por punto

¿Ha leído el Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. Le indica cómo usar su plan. Le 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 su atención de la salud.
- Cómo obtener información sobre los proveedores de la red.
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos recetados.
- Qué hacer si necesita atención cuando está 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 del horario regular, de salud conductual, especializada, hospitalaria y de emergencia.
- Nuestra política de privacidad.
- Qué hacer si recibe una factura.
- Cómo presentar una queja o apelar una decisión de cobertura.
- Cómo solicitar un intérprete u obtener otro tipo de ayuda con el idioma o la traducción.
- Cómo decide el plan si se cubren nuevos tratamientos o tecnologías.
- Cómo denunciar fraudes y abusos.



Consígalo todo. Puede leer el Manual para Miembros en línea en myuhc.com. O bien, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que aparece en la página 8 para solicitar una copia impresa del manual.





Necesidades de comunicación

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en idiomas que no sea inglés o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono 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.

我們提供免費服務幫助您與我們溝通。我們可寄給您英文以外之其他語言版本或大字版的資訊。您可申請口譯員。如欲尋求協助，請致電第 8 頁所列的電話號碼與會員服務部聯絡。

저희는 귀하가 저희와 의사소통할 수 있도록 도와드리기 위해 무료 서비스를 제공합니다. 저희는 영어 이외의 언어 또는 큰 활자체로 된 정보를 귀하에게 보내드릴 수 있습니다. 귀하는 통역사를 요청하실 수 있습니다. 도움을 요청하시려면 8페이지에 있는 전화번호로 가입자 서비스부에 전화해 주십시오.

Nous proposons des services gratuits pour vous aider à communiquer avec nous, Nous pouvons vous adresser des informations dans des langues autres que l'anglais ou en gros caractères. Vous pouvez également demander l'assistance d'un interprète. Pour demander de l'aide, veuillez appeler le service aux membres au numéro de téléphone figurant en page 8.

نحن نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا؛ يمكننا أن نرسل لك المعلومات بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية أو بحروف كبيرة. يمكنك أن تطلب الاستعانة بمترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8.

Cómo utilizamos y protegemos los datos lingüísticos y culturales

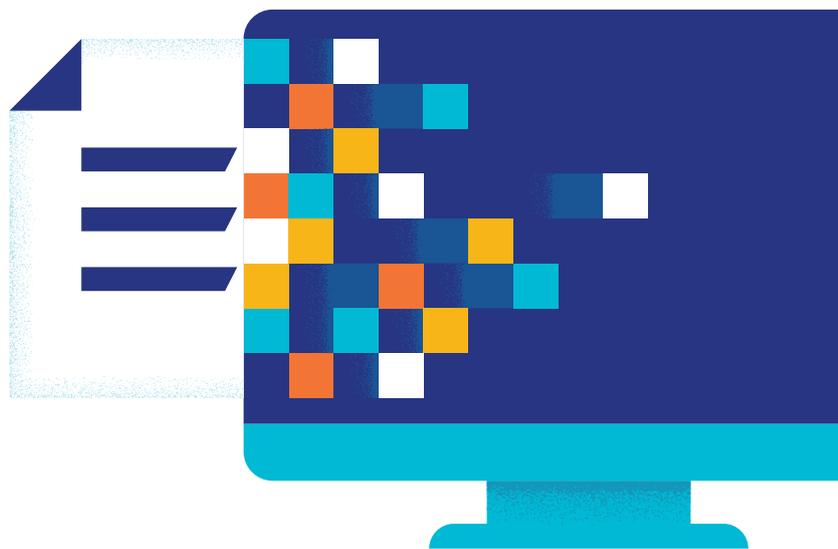
Recibimos información sobre usted. Esta puede incluir la raza, el origen étnico, el idioma que habla, la identidad de género, la orientación sexual y las necesidades sociales. Estos datos y otra información personal sobre usted constituyen la información médica protegida (Protected Health Information, PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte del tratamiento, el pago y las operaciones para satisfacer sus necesidades de atención de la salud. Algunos ejemplos de cómo podemos usarla para mejorar los servicios que brindamos incluyen los siguientes:

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

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura ni limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma manera que protegemos el resto de la información médica protegida. El acceso está restringido a aquellos empleados que necesiten utilizarla. Nuestros edificios y nuestras computadoras cuentan con protección. Las contraseñas de las computadoras y otras protecciones del sistema mantienen la seguridad de sus datos.



Para obtener más información sobre cómo protegemos sus datos culturales, visite uhc.com/privacy. Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en la salud, visite uhccommunityandstate.com/healthequity.



Su privacidad

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

Protegemos la PHI y la FI oral, escrita y electrónica en toda nuestra compañía. Contamos con reglas y tecnología que la mantienen segura. No queremos que este tipo de información se pierda o se destruya. Queremos asegurarnos de que nadie la use de manera indebida. Verificamos para asegurarnos de que usamos la PHI y la FI cuidadosamente.

Tenemos políticas que explican lo siguiente:

- Cómo podemos usar la PHI y la FI.
- Cuándo podemos compartir la PHI y la FI con otras personas.
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia.

Puede leer la política de privacidad en su Manual para Miembros. Consúltela en línea en myuhc.com/communityplan. También puede llamar a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que aparece en la página 8 para solicitar que le enviemos una copia por correo postal. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos un aviso por correo postal.

Servicios para Miembros:

Medicaid/CHP: **1-800-493-4647**, TTY **711**

Wellness4Me: **1-866-433-3413**, TTY **711**

Essential Plan: **1-866-265-1893**, TTY **711**

UHC Dual Complete NY-Y001:

1-866-547-0772, TTY **711**

Obtenga ayuda con sus preguntas e inquietudes. Encuentre un profesional de la salud o un centro de atención de urgencia, haga preguntas sobre beneficios u obtenga ayuda para programar citas, en cualquier idioma (número gratuito).

Nuestro sitio web:

myuhc.com/communityplan

Nuestro sitio web conserva toda su información de salud en un solo lugar.

Aplicación de UnitedHealthcare:

descárguela desde App Store® o Google Play™

Acceda a información sobre su plan de salud dondequiera que esté.

New York State Smokers' Quitline

(Línea para dejar de fumar de New York):

1-866-NY-QUITS (1-866-697-8487) (toll-free)

nysmokefree.com

Obtenga ayuda para dejar de fumar sin costo.

Transporte: 1-844-666-6270

Los miembros de Medicaid y Wellness4Me que necesiten transporte pueden llamar a Medical Answering Services (MAS).

Línea Nacional de Prevención

del Suicidio: 988; 988lifeline.org/chat

La ayuda está disponible por teléfono o chat en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Live and Work Well: liveandworkwell.com

Encuentre artículos, herramientas de cuidado personal, proveedores de atención y recursos relacionados con la salud mental y el consumo de sustancias.

Assurance Wireless:

assurancewireless.com/buhc

Obtenga 4.5 GB de datos de alta velocidad, 3000 minutos de llamada y mensajes de texto ilimitados cada mes. Además, la opción de comprar un teléfono por \$20.

Healthy First Steps®:

1-800-599-5985, TTY **711**

uhchealthyfirststeps.com

Obtenga apoyo durante su embarazo y recompensas por la atención de los controles prenatales y del bienestar del bebé de forma oportuna (número gratuito).

Opte por contenido digital:

myuhc.com/communityplan/preference

Suscríbase al correo electrónico, los mensajes de texto y los archivos digitales para recibir su información de salud más rápido.

Community Resources:

uhc.care/HTCommConnector

UnitedHealthcare Community Resources tiene programas que pueden brindarle ayuda con alimentos, vivienda, pago de servicios públicos y más, sin costo o con un costo reducido para usted. Busque ayuda en su área.

Expressable: expressable.com/united

Trabaje con un terapeuta del habla certificado en sesiones virtuales individuales desde la comodidad de su hogar, con actividades de práctica semanales, educación y apoyo para alcanzar sus objetivos más rápido.

Pruebas de VIH: health.ny.gov/diseases/aids/consumers/testing/index.htm

Obtenga información sobre el VIH y servicios de asesoramiento, pruebas, referidos y notificación a la pareja (counseling, testing, referral and partner notification, CTRPN) sobre el VIH. Esto incluye la prevención del VIH perinatal y las pruebas de detección para recién nacidos.

AIDS Institute: health.ny.gov/diseases/aids

Obtenga información útil sobre programas, iniciativas y servicios.



NOTIFICACIÓN DE LA NO-DISCRIMINACIÓN

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

UnitedHealthcare Community Plan provee lo siguiente:

- 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)
- 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 anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan no le ha brindado estos servicios o le han tratado a usted de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Coordinador de los Derechos Civiles (Civil Rights Coordinator) haciéndolo por:

Correo: Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UTAH 84130

Correo electrónico: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Teléfono: **1-800-493-4647**, TTY **711**

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, por:

Internet: Sitio en internet para la Oficina de Derechos Civiles en
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

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)

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 a Servicios para Miembros al **1-800-493-4647**, TTY **711**, de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes.

LANGUAGE ASSISTANCE

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. English
Call 1-800-493-4647 TTY 711

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-493-4647 TTY 711.	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-493-4647 TTY 711.	Spanish/Español
注意：您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-493-4647 TTY 711。	Chinese/中文
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-493-4647 رقم هاتف الصم والبكم TTY 711	Arabic/اللغة العربية
주의: 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 1-800-493-4647 TTY 711로 전화하시기 바랍니다.	Korean/한국어
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-493-4647 (телетайп: TTY 711).	Russian/Русский
ATTENZIONE: Nel caso in cui la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il 1-800-493-4647 TTY 711.	Italian/Italiano
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-493-4647 TTY 711.	French/Français
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-493-4647 TTY 711.	French Creole/ Kreyòl ki soti nan Fransè
אכטונג: אויב איר רעדט אידיש, זענען פאראן פאר איך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-493-4647 TTY 711	Yiddish/אידיש
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-493-4647.	Polish/Polski
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyong pantulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-493-4647 TTY 711	Tagalog
দৃষ্টি আকর্ষণ: যদি আপনার ভাষা “Bengali বাংলা” হয় তাহলে আপনি বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পাবেন। 1-800-493-4647 TTY 711 নম্বরে ফোন করুন।	Bengali/বাংলা
KUJDES: Ju vendosen në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-493-4647	Albanian/Shqip
Προσοχή: Στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε «1-800-493-4647» TTY 711.	Greek/ Ελληνικά
توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے زبان سے متعلق مدد کی خدمات مفت دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-493-4647 TTY 711.	Urdu/اردو