



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 7.

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:

- Si necesita ayuda para acudir al consultorio de su proveedor, nuestros planes ofrecen beneficios de transporte para que asista a las citas.
- Cuando necesite consultar a un proveedor de inmediato, ofrecemos atención fuera del horario regular en los centros de atención de urgencia.
- Muchos planes ofrecen 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 la mayoría de los estados.

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 7.

Beneficios del plan

Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite nuestro sitio web para obtener información sobre sus beneficios de medicamentos recetados. Incluye información sobre lo siguiente:

1. Qué medicamentos están cubiertos. Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que deba usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
2. Dónde puede surtir sus medicamentos recetados. Puede encontrar una farmacia cerca de usted que acepte su plan. También es posible que pueda recibir determinados medicamentos por correo postal.
3. Reglas que se pueden aplicar. Algunos medicamentos pueden estar cubiertos únicamente en ciertos casos. Por ejemplo, es posible que tenga que probar primero un medicamento diferente. (Esto se llama terapia escalonada). O bien, es posible que necesite la aprobación de UnitedHealthcare para usar un medicamento. (Esto se llama autorización previa). También puede haber límites en la cantidad que puede recibir de determinados medicamentos.
4. Todos los costos para usted. No tiene que pagar copagos por los medicamentos recetados.



Infórmese

Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en **myuhc.com/communityplan**. O llame a Servicios para Miembros al número gratuito que aparece en la página 7.



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 7.



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 7.

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 7 para solicitar una copia impresa del manual.





Necesidades de comunicación

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 7.

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 7.

Nou bay sèvis gratis pou ede w kominike ak nou. Nou ka voye enfòmasyon pou ou nan lòt lang ki pa Anglè oswa ak gwo lèt. Ou ka mande yon entèprèt. Pou mande èd, tanpri rele Sèvis Manm yo nan nimewo telefòn ki nan paj 7 la.

Waxaan bixinaa adeegyo lacag la'aan ah si aan kaaga caawino inaad nala xiriirto. Macluumaadka ayaan kuugu soo diri karnaa luuqadaha aan Af Ingiriisiga ahayn ama far waaweyn. Waxaad codsan kartaa turjubaan. Si aad u codsato in lagu caawiyo, fadlan ka wac Member Services lambarka telefoonka ee ku yaala bogga -7aad.

Ми надаємо безкоштовні послуги, які допоможуть вам спілкуватися з нами. Ми можемо надсилати вам інформацію іншими мовами, окрім англійської, або великим шрифтом. Ви можете попросити надати вам усного перекладача. Щоб звернутися за допомогою, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером телефону, зазначеним на сторінці 7.

हामीसँग सञ्चार/सम्पर्क गर्नमा मद्दत पुऱ्याउन हामी तपाईंलाई निःशुल्क सेवाहरू प्रदान गर्छौं । हामी तपाईंलाई अंग्रेजी बाहेकका पनि अन्य भाषाहरूमा वा ठूलो प्रिन्टमा जानकारी पठाउन सक्छौं। तपाईंले दोभाषेका लागि अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ। सहयोगका लागि, कृपया पृष्ठ 7 मा रहेको फोन नम्बरमा सदस्य सेवाहरूलाई कल गर्नुहोस्।

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 7.

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 uhcommunityandstate.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 7 para solicitar que le enviemos una copia por correo postal. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos un aviso por correo postal.

Recursos para miembros

Estamos aquí para ayudarle

Servicios para Miembros:

1-800-895-2017, 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. Puede encontrar un profesional de la salud, ver sus beneficios o ver su tarjeta de identificación de miembro desde cualquier lugar.

Aplicación de UnitedHealthcare:

Descárguela desde App Store® o Google Play™

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

NurseLine:

1-800-542-8630, TTY 1-800-855-2880

Obtenga asesoramiento de salud del personal de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin ningún costo para usted (número gratuito).

Doctor Chat de UHC: **UHCDoctorChat.com** o descargue la aplicación UHC Doctor Chat

Evite la sala de espera y comuníquese con médicos de atención primaria (primary care provider, PCP) en segundos con la aplicación Doctor Chat de UHC. Los PCP están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pueden responder cualquier pregunta, sin importar si es simple o compleja.

Quit For Life:

1-866-784-8454, TTY 711 | quitnow.net

Obtenga ayuda para dejar de fumar sin costo (número gratuito).

Transporte: 1-800-895-2017, TTY 711

Llame a Servicios para Miembros para preguntar sobre el transporte de ida y vuelta a las visitas médicas y a la farmacia. Para programar un traslado, llame al menos 5 días hábiles antes de su cita. Ofrecemos 30 viajes de ida o 15 viajes de ida y vuelta por año hacia y desde su médico de cabecera, las citas del Programa para Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants and Children, WIC), la farmacia u otros proveedores de atención médica o de salud conductual participantes, como proveedores de servicios de la vista, dentales, de salud mental y por consumo de sustancias.

Administración de la atención:

1-800-895-2017, TTY 711

Los miembros con afecciones crónicas y necesidades complejas pueden recibir llamadas telefónicas, visitas en el hogar, educación sobre la salud, recomendaciones de recursos comunitarios, recordatorios de citas, ayuda con viajes y más (número gratuito).

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.

Servicio Pulsewrx Wireless Lifeline:

mybenefitphone.com

Como miembro, o como tutor de un miembro de UnitedHealthcare, usted puede calificar para el servicio Wireless Lifeline de Pulsewrx. Los miembros elegibles recibirán un plan de servicio de telefonía celular e Internet sin costo alguno. Visite **mybenefitphone.com** para solicitar u obtener más información sobre el programa. Prepárese para disfrutar del apoyo móvil para la salud sin costo alguno para usted.

Healthy First Steps®:

1-800-599-5985, TTY 711

uhchealthyfirststeps.com

¿Está embarazada actualmente? La atención prenatal y posnatal temprana y regular es muy importante para usted y su bebé. Gane recompensas por asistir a sus visitas programadas con su proveedor. Llame para obtener ayuda para encontrar un proveedor obstétrico y comenzar con nuestro programa Healthy First Steps.

Self Care de AbleTo: ableto.com/begin

Alivie el estrés y mejore su estado de ánimo con esta aplicación de cuidado personal que le ofrece herramientas de salud emocional como meditaciones, ejercicios de respiración, videos y más. Obtendrá contenido personalizado sin ningún costo.

Opte por contenido digital en:

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.

Aviso sobre la no discriminación y Notificación de la disponibilidad de servicios de asistencia en otros idiomas y formatos alternativos

Nuestra compañía cumple con las leyes de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo (incluso embarazo, orientación sexual e identidad de género). No excluimos a las personas ni las tratamos de forma menos favorable por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Ofrecemos ayuda y servicios gratuitos en otros idiomas para ayudarle a que se comuniqué con nosotros. Usted puede solicitar intérpretes o comunicaciones en otros idiomas o formatos, como en letra grande. También ofrecemos modificaciones razonables para personas con discapacidades.

Si necesita estos servicios, llame al número gratuito que figura en su tarjeta de ID de miembro (TTY: **711**).

Si usted cree que no le hemos prestado estos servicios o que le hemos discriminado de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede enviar una queja al Coordinador de Derechos Civiles:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Si necesita ayuda para presentar una queja, llame al número gratuito que figura en su tarjeta de ID de miembro (TTY: **711**).

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos:

Por Internet: **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

Teléfono: **1-800-368-1019, 800-537-7697** (TDD)

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

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

Este aviso está disponible en

<https://www.uhc.com/legal/nondiscrimination-and-language-assistance-notices>.

English: ATTENTION: Translation and other language assistance services are available at no cost to you. If you need help, please call the toll-free number on your member identification card.

Spanish: ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número gratuito que aparece en su tarjeta de identificación de miembro.

Haitian French Creole: ATANSYON: Gen tradiksyon ak lòt sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Si ou bezwen èd, tanpri rele nimewo gratis lan ki sou kat idantifikasyon ou kòm manm lan.

Ukrainian: УВАГА! Ви можете безкоштовно скористатися послугами перекладу та іншими послугами мовної підтримки. Якщо вам потрібна допомога, зателефонуйте за безкоштовним номером, вказаним у вашій ідентифікаційній картці учасника.

Nepali: ध्यान दिनुहोस्: तपाईंका लागि अनुवाद र अन्य भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क उपलब्ध छन्। मद्दतको अनुरोध गर्न, कृपया आफ्नो आइडी कार्डमा सूचीबद्ध टोल-फ्री फोन नम्बरमा सदस्यलाई कल गर्नुहोस्।

Arabic: تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجاناً. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم المجاني المدون على بطاقة تعريف العضو الخاصة بك.

Somali: DIGNIIN: Turjumaada iyo adeegyada kale ee kaalmada luuqadda waxaad ku heleysaa lacag la'aan. Haddii aad u baahan tahay caawimaad, fadlan wac lambarka sida bilaashka loo waco ee ku yaala kaarkaaga aqoonsiga xubinnimo.

Russian: ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если Вам нужна помощь, позвоните по номеру телефона для бесплатных звонков, указанному на Вашей идентификационной карточке участника.

Swahili: ANGALIA: Tafsiri na huduma zingine za usaidizi wa lugha zinapatikana bila gharama kwako. Ikiwa unahitaji msaada, tafadhali piga simu ya bila malipo iliyo kwenye kitambulisho chako cha mwanachama.

French: ATTENTION : la traduction et d'autres services d'assistance linguistique sont disponibles sans frais pour vous. Si vous avez besoin d'aide, veuillez composer le numéro gratuit figurant sur votre carte de membre.

Kinyarwanda: ICYITONDERWA: Serivisi z'ubusemuzi n'ubundi bufasha bw'indimi uzihabwa nta kiguzi utanze. Niba ukeneye ubufasha, hamagara nimeru itishyurwa iri ku ikarita yawe iranga umunyamuryango.

Uzbek: DIQQAT: Tarjima va boshqa til bo'yicha yordam xizmatlari sizga bepul taqdim etiladi. Agar yordam zarur bo'lsa, a'zo identifikatsiya kartasidagi bepul raqamga telefon qiling.

Pashto: پاملرنه: د ژباړې او د ژبي نور د مرستې خدمتونه تاسو ته وړيا شتون لري. که تاسو مرستې ته اړتيا لرئ، مهرباني وکړئ خپل د غړۍ پیژندنې کارت کې ورکړل شوي وړيا شمیرې ته زنگ ووهئ.

Vietnamese: CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số miễn cước trên thẻ nhận dạng hội viên của quý vị.

Tigrinya: አስተውላለ: ናይ ትርጉምን ካልእ ናይ ቋንቋ ሓገዝ ኣገልግሎታትን ብዘይ ዝኾነ ወጪ ኣገልግሎት ይወሃበኩም። ሓገዝ ምስ እትደልዩ፡ ብኽብረትኩም ናብቲ ኣብ ናይ ኣባል መለለዪ ካርድኹም ዘሎ ነጻ ቁጽሪ ደውሉ።

Dari: توجه: خدمات ترجمانی و دیگر مساعدت لسانی به قسم رایگان برای شما قابل دسترس است. اگر به کمک ضرورت پیدا کردید، لطفاً به نمبر رایگان مندرج در کارت هویت اعضا به تماس شوید.