



HealthTalk

Su viaje hacia una mejor salud



Ofrecemos servicios para ayudarle a comunicarse con nosotros, sin costo para usted.

Llame a Servicios para Miembros al número gratuito **1-866-292-0359**, TTY **711**, para obtener ayuda.



Beneficios del plan

Atención para usted

Queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesita, cuando la necesite.

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 también ofrecen una línea de enfermería a la que puede llamar en cualquier momento las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Queremos que sepa que estos servicios están disponibles para usted como miembro del plan.

Para encontrar proveedores, obtener información sobre los beneficios de transporte o buscar ubicaciones de centros de atención de urgencia, visite **myuhc.com** o use la **aplicación UnitedHealthcare**.



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.

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



Manejo de enfermedades

Comprenda sus condiciones de salud

Si tiene un problema de salud, quizá se pregunte lo siguiente:

- ¿Qué es esta enfermedad?
- ¿Cómo afecta esta afección mi estado de salud general?
- ¿Qué tratamientos hay disponibles?
- ¿Qué podría suceder si no hago cambios en el estilo de vida?

Nuestro programa de manejo de enfermedades puede ayudarle a tomar el control de su salud. Visite myuhc.com/communityplan/healthwellness para obtener información sobre las siguientes afecciones:

- Asma
- Trastorno de hiperactividad con déficit de atención (TDAH)
- Enfermedad coronaria (coronary artery disease, CAD)
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Depresión
- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca
- Hepatitis C
- Presión arterial alta
- Obesidad
- Anemia de células falciformes





Beneficios del plan

Nos importa

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a mantenerse saludable. También contamos con servicios para ayudarle a controlar mejor sus 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.

Le recomendamos que visite 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 **1-866-292-0359**, TTY **711**.



Cómo obtener atención

Tome el control

Prepárese para ver a su proveedor.

La mejor forma de aprovechar una visita al médico es prepararse de antemano, así como asegurarse de que su proveedor conozca toda la atención que ha recibido. Esta es la forma en que puede tomar el control de su atención de la salud:

1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de ir. Trate de enfocarse en las tres cosas principales con las que necesita ayuda.
2. Dígale a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que tome regularmente. Lleve una lista por escrito o lleve los medicamentos con usted.
3. Informe a su proveedor sobre otros proveedores a los que esté consultando. No se olvide de los proveedores de atención médica conductual. Mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de cualquier prueba que se haya realizado.
4. Si estuvo en el hospital o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor lo antes posible después del alta hospitalaria. Compártale sus instrucciones de alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otro ingreso hospitalario u otra visita a la sala de emergencias.

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? Puede hablar con nuestro personal. Están 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 al número gratuito **1-866-292-0359**, TTY **711**.

Membresía, beneficios y detalles del plan

El Manual para Miembros se actualiza anualmente. Encuétrelo en myuhc.com/communityplan. Incluye nuestro Aviso de prácticas de privacidad y el Aviso de no discriminación. También pueden encontrarse en línea, en uhc.com/privacy y uhc.com/legal.



¿Prefiere una copia impresa?

Llame a Servicios para Miembros al **1-866-292-0359**, TTY **711** para pedir que le envíen el Manual para Miembros por correo postal.



Punto por punto

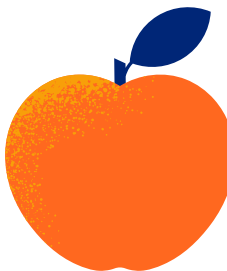
¿Ha leído el Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. En él, se le indica cómo usar su plan, así como lo siguiente:

- 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, especializada, hospitalaria, de salud conductual, de emergencia y fuera del horario regular.
- 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 se decide si el plan cubre nuevos tratamientos o tecnologías.
- Cómo denunciar fraudes y abusos.



Consígalo todo. Puede leer el Manual para Miembros en línea en myuhc.com.

O bien, puede llamar a Servicios para Miembros al número gratuito **1-866-292-0359**, TTY **711**, para solicitar una copia del manual.

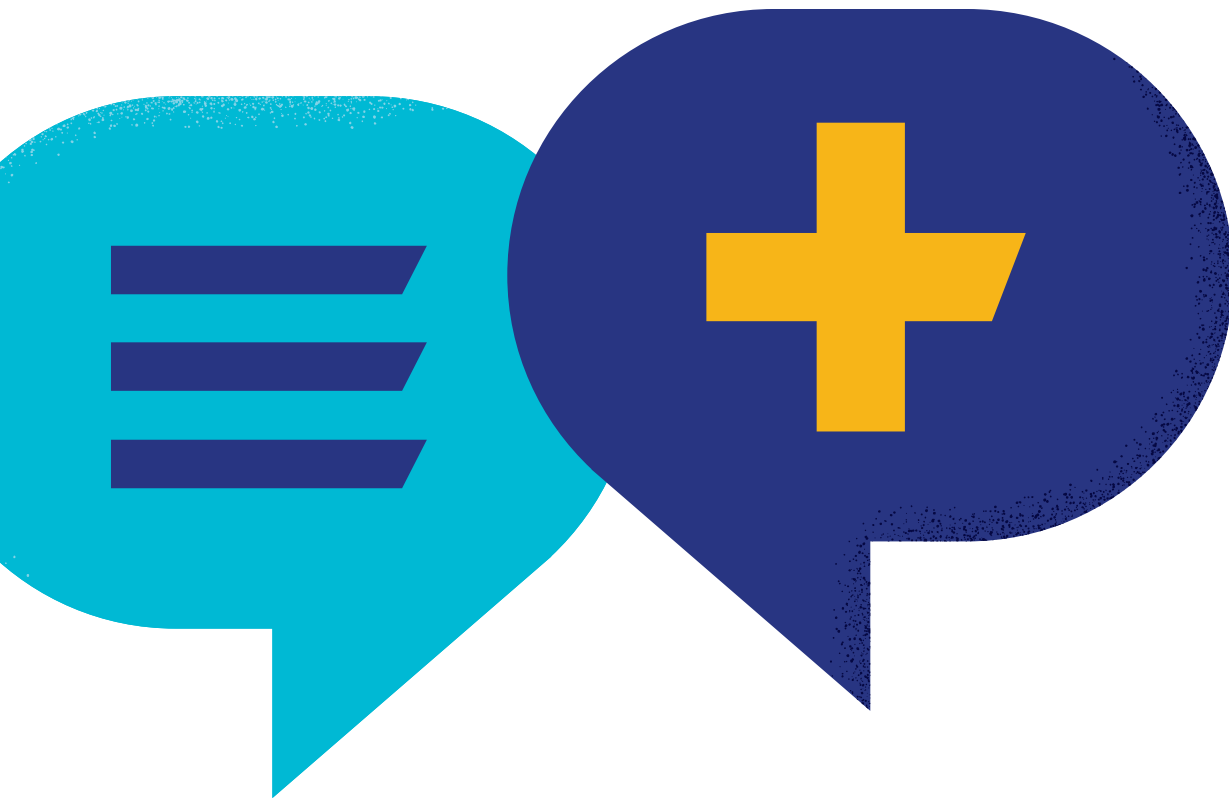




Necesidades de comunicación

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en otro idioma que no sea inglés o en letra grande. También puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 9.

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 at the phone number on page 9.





Calm Health

Contribuya a su salud mental con la aplicación Calm Health. Esta aplicación sin costo cuenta con programas digitales diseñados para ayudarle a cuidar su bienestar. Para comenzar, descargue la **aplicación UnitedHealthcare®** y busque Calm Health en la página “Coverage & Benefits” (Cobertura y beneficios).

Calidad superior

UnitedHealthcare Community Plan cuenta con un programa de mejoramiento de la calidad, que tiene como fin brindar a nuestros miembros mejores servicios y 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 porque 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 de forma gratuita a Servicios para Miembros al **1-866-292-0359**, TTY **711**.



Cómo utilizamos y protegemos sus datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted. Esta puede incluir la raza, el origen étnico, el idioma que habla, la orientación sexual, las necesidades sociales y la discapacidad. 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 PHI. 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 su información, visite uhc.com/privacy y uhc.com/content/dam/uhcdotcom/en/npp/NPP-UHC-CS-Medical-EN.pdf.

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 ayudan a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI en formato oral, escrito y electrónico en toda nuestra compañía. Contamos con reglas y tecnología que las mantienen seguras. 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 **1-866-292-0359**, TTY **711**, para solicitar que le enviemos una copia por correo postal. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos un aviso por correo postal.



Estamos aquí para brindarle ayuda

Aplicación UnitedHealthcare:

Descárguela en App Store® o Google Play™

Nuestro sitio web para miembros:

myuhc.com/communityplan

Servicios para Miembros:

Número gratuito **1-866-292-0359**, TTY **711**

Reciba ayuda con sus preguntas e inquietudes. Encuentre un proveedor de atención médica o un centro de atención de urgencia, haga preguntas sobre sus beneficios u obtenga ayuda para programar sus citas, en cualquier idioma.

NurseLine:

1-800-866-6827, TTY **711**

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

Doctor Chat de UHC:

Comuníquese con proveedores 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 todas sus preguntas, sin importar si son simples o complejas. Descargue la **aplicación Doctor Chat de UHC** o visite **UHCDoctorChat.com**.

Quit For Life:

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

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

Transporte:

1-844-529-1801, TTY **711**

Beneficio sin costo para los miembros elegibles para ir y volver de las visitas al médico, así como reembolso del millaje de combustible.



Administración de la atención:

1-866-292-0359, TTY **711**

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

Comidas personalizadas para personas con diabetes:

Los miembros inscritos en el Programa de control de la enfermedad de la diabetes son elegibles para recibir comidas adaptadas para diabéticos. Este es un programa de 12 semanas de duración, con 4 semanas de educación nutricional seguidas de 8 semanas de comidas adaptadas para diabéticos.

Healthy First Steps®:

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

Acceda a artículos educativos, recordatorios de citas y herramientas adaptables descargando la **aplicación** Babyscripts **myJourney**. Es así de simple.

GEDWorks:

Los miembros mayores de 18 años que deseen obtener su diploma pueden obtener acceso a planes de estudio personalizados, un asesor dedicado, tutorías gratuitas en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y exámenes de práctica, entre otros beneficios.



Recursos para miembros

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.

One Pass:

rallyhealth.com/onepass-uhcmo

Los miembros mayores de 18 años pueden acceder a más de 300 centros de acondicionamiento físico en todo Missouri, incluidos YMCA, Planet Fitness, Anytime Fitness y muchos gimnasios locales pequeños.

Membresía en YMCA:

ymca.net/find-your-y

Los miembros de hasta 17 años pueden inscribirse en su ubicación local de YMCA y participar en los programas que allí se ofrezcan.

Derechos y responsabilidades de los miembros:

Para conocer los derechos y las responsabilidades de los miembros, consulte los recursos para miembros en uhcommunityplan.com/mo/medicaid/mo-health-net.

Membresía de Walmart+

Los adultos mayores de 18 años que estén inscritos en el servicio de administración de casos durante 30 días y que vivan a menos de 12 millas de un Walmart pueden obtener envíos y entregas sin costo, ahorros en gasolina, películas y más.

Aviso de no discriminación

Nuestras compañías cumplen con las leyes de derechos civiles aplicables y no discriminan por raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género). No excluimos a las personas ni las tratamos de manera menos favorable debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

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

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

Si considera que no hemos proporcionado estos servicios o hemos discriminado de otro modo por motivos de raza, color, nacionalidad, 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

Optum Civil Rights Coordinator
1 Optum Circle
Eden Prairie, MN 55344
Optum_Civil_Rights@Optum.com

Si necesita ayuda para presentar una queja, llame a Servicios para Miembros al **1-866-292-0359**, TTY **711**. El horario de atención es de 8 a. m. a 5 p. m., hora del centro, de lunes a viernes.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.:

Sitio web: **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

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

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

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

Este aviso está disponible en: **<https://www.uhc.com/nondiscrimination-med>**
<https://www.optum.com/en/language-assistance-nondiscrimination.html>

Notice of availability of language assistance services and alternate formats

ATTENTION: Free language assistance services and free communications in other formats, such as large print, are available to you. Call Member Services at 1-866-292-0359, TTY 711.

ATENCIÓN: Si habla **español (Spanish)**, tiene acceso a servicios gratuitos de asistencia lingüística y a materiales gratuitos en otros formatos, como letra grande. Llame a Servicios para Miembros al 1-866-292-0359, TTY 711.

참고: 귀하가 **한국어(Korean)**를 구사하시는 경우, 무료 언어 지원 서비스와 큰 활자체 인쇄와 같은 다른 형식의 무료 커뮤니케이션을 이용하실 수 있습니다. 가입자 서비스에 1-866-292-0359, TTY 711번으로 전화하십시오.

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng **Việt (Vietnamese)**, quý vị sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí và các tài liệu thông tin miễn phí ở định dạng khác như bản in cỡ chữ lớn. Xin gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số 1-866-292-0359, TTY 711.

ATTENTION: Si vous parlez **français (French)**, des services d'assistance linguistique gratuits et des communications gratuites dans d'autres formats, tels que du texte en gros caractères, sont à votre disposition. Appelez le Service membres au 1-866-292-0359, ATS 711.

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية (**Arabic**)، فتتوافر لك خدمات مساعدة لغوية مجاناً ورسائل مجانية بتنسيقات أخرى، مثل الطباعة بحروف كبيرة. تواصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-866-292-0359، الهاتف النصي 711.

PAŽNJA: Ako govorite **srpski (Serbian)**, dostupne su vam besplatne usluge jezičke pomoći i besplatna komunikacija u drugim formatima, kao što je format s krupnim slovima. Pozovite korisničku podršku na broj 1-866-292-0359, TTY 711.

注意: 如果您說**中文 (Chinese)**，您可以獲得免費語言協助服務和其他格式（例如大字版）的免費通訊。請致電1-866-292-0359、聽障專線 (TTY) 711與會員服務部聯絡。

HINWEIS: Wenn Sie **Deutsch (German)** sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachdienste und kostenlose Mitteilungen in anderen Formaten, beispielsweise in Großdruck, zur Verfügung. Rufen Sie den Mitgliederservice unter: 1-800-349-1855, TTY 711 an.

توجه: اگر به فارسی (**Farsi**) صحبت نمی‌کنید، خدمات کمکی زبان رایگان و مطالب رایگان در قالب‌های دیگر، مانند پرینت درشت، برای شما فراهم است. یا با خدمات اعضاء به شماره 1-866-292-0359 (TTY 711) تماس

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng **Tagalog**, (**Tagalog**), may makukuha kang mga serbisyong libreng tulong sa wika at mga libreng komunikasyon sa mga ibang anyo, tulad ng malaking print. Tawagan ang mga Serbisyo sa Miyembro sa 1-866-292-0359, TTY 711.

WICHDICH: Wann du **Deitsch** (**Pennsylvania Dutch**) schwetzscht, kenne mer dich Schprooch-Hilf griege, wann du's brauchscht, un Information in differnti Wege, so wie gross Schreiwes (large print). Du zellscht nix bezaahle misse fer ennich eppes wie sell. Call Member Services an 1-866-292-0359, TTY 711.

ATENÇÃO: caso fale português do **Brasil** (**Brazilian Portuguese**), você tem à disposição serviços gratuitos de assistência linguística e comunicações gratuitas em outros formatos, como letras grandes. Ligue para o Atendimento a Membros em 1-866-292-0359, TTY 711.

FIRO GAAR AH: Haddii aad ku hadasho **Somaali** (**Somali**), adeegyada kaalmada luqadda oo bilaash ah iyo adeegyada wada-xiriirka oo bilaash ah oo ah qaabab kale, sida far waaweyn, ayaad heli kartaa. Ka wac Adeegyada Xubinka 1-866-292-0359, TTY 711.

ግሳሲያ:- አማርኛ (**Amharic**) የሚናገሩ ከሆነ ነፃ የቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች እና በሌሎች ቅርጾች የሚቀርቡ እንደ ትልቅ ህትመት ያሉ ነፃ የመገናኛ ዘዴዎች ለእርስዎ ይገኛሉ። ለአገላት አገልግሎት በ1-866-292-0359፣ TTY 711.

ВНИМАНИЕ! Если Вы говорите по-русски (**Russian**), Вы можете бесплатно воспользоваться помощью переводчика и информационными материалами в других форматах, например, с использованием крупного шрифта. Позвоните в отдел обслуживания участников по телефону 1-866-292-0359, TTY 711.