



HealthTalk

Su viaje hacia una mejor salud



Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros.

Podemos enviarle información en letra grande o en otro idioma que no sea inglés. Consulte la página 6 para obtener más información.



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 médico de cabecera (PCP) ofrece accesibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana por teléfono y, en algunos, casos puede ayudarle a evitar una visita a la sala de emergencias (ER).
- Cuando necesite consultar a un proveedor de inmediato, ofrecemos atención fuera del horario regular en los centros de atención de urgencia.
- Ofrecemos NurseLine, línea 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.



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.



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? Si tiene preguntas sobre una determinación que recibió o necesita ayuda para presentar una apelación, comuníquese con Servicios para Miembros al teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.





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 obtener más información sobre los programas de administración de la atención, llame al número de Servicios para Miembros que aparece en el reverso de su tarjeta.



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. Dígle 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.



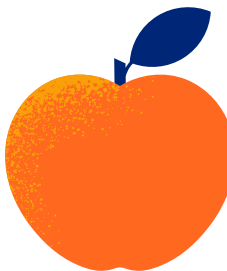
Punto por punto

¿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 llame a Servicios para Miembros al número gratuito que figura en el dorso de su tarjeta de identificación de miembro para solicitar una copia del manual.



¿Qué tan bien está controlada su asma?

El control del asma implica menos exacerbaciones y una mejor calidad de vida. Tener un seguimiento de sus síntomas ayuda a su proveedor de atención médica a decidir si su plan de tratamiento está funcionando o debe ajustarse.

Un buen control del asma se basa en lo siguiente:

- Qué tan frecuentes e intensos son sus síntomas.
- Cambios en la función de los pulmones.
- Cuánto limita el asma sus actividades diarias.
- Su riesgo de futuras exacerbaciones.

Cuando el asma está bien controlada, las personas tienden a sentirse mejor, mantenerse más activas y reducir el riesgo de daño en los pulmones a largo plazo.

Tabla de control del asma	 Bien controlada	 Mal controlada	 Muy mal controlada
Síntomas presentes (a menudo falta de aire, tos)	Dos veces por semana o menos	Más de 2 días a la semana o varias veces al día	Presente durante todo el día
Uso del inhalador de rescate (albuterol)	Dos veces por semana o menos	Se usa más de 2 días a la semana	Se usa varias veces al día
Calidad del sueño	Buena: sin despertares nocturnos ni insomnio matutino	Despertares nocturnos al menos 2 veces al mes o más	Despertares nocturnos más una vez a la semana
Habilidad para ir al trabajo, la escuela o hacer ejercicio	Sin limitaciones	Con algunas limitaciones	Extremadamente limitada
Los pasos siguientes	Continúe haciendo un buen trabajo	Hable sobre los síntomas con su médico en sus próximas citas	Consulte a su médico de inmediato



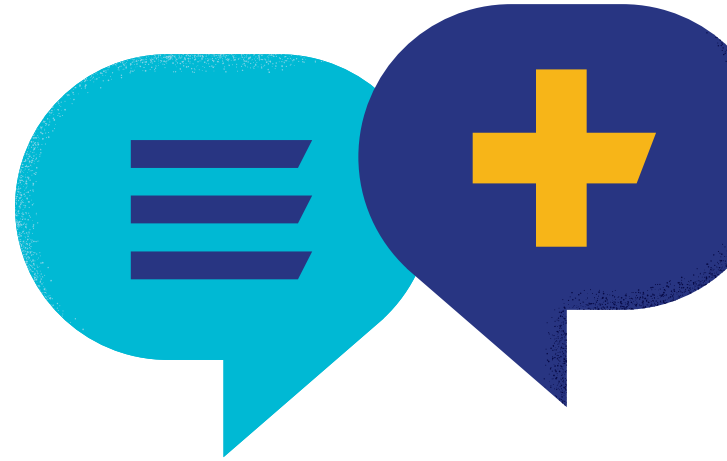
Necesidades de comunicación

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.

我們提供免費服務，以幫助您與我們溝通。我們可寄給您英文以外之其他語言版本或大字版的資訊，您可要求提供口譯服務。如欲要求協助，請致電會員服務部，電話號碼列於第 9 頁。

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 9 페이지에 있는 전화번호로 가입자 서비스부에 전화해 주십시오.



Nous proposons des services gratuits pour vous aider à communiquer avec nous. Nous pouvons vous envoyer des informations dans des langues autres que l'anglais ou en gros caractères. Vous pouvez également demander l'assistance d'un ou d'une interprète. Pour obtenir de l'aide, veuillez appeler le service aux membres au numéro de téléphone indiqué à la page 9

Nou bay sèvis gratis pou ede w kominike avèk nou. Nou ka voye enfòmasyon ba ou nan lòt lang ki pa anglè oswa ki ekri ak gwo lèt. Ou ka mande yon entèprèt. Pou ou mande èd, tanpri rele Sèvis Manm yo nan nimewo telefòn ki nan paj 9 la.

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، يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 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?

Comuníquese con Servicios para Miembros llamando al número de teléfono que figura al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.



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/uhc.com/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 comunicarse con Servicios para Miembros al teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro para solicitarnos que le enviemos una copia por correo postal. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos un aviso por correo postal.



Manual para Miembros

Membresía, beneficios y detalles del plan

El Manual para Miembros se actualiza anualmente. Encuéntrelo 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?

Comuníquese con Servicios para Miembros al teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro para solicitar que se le envíe por correo postal el manual para miembros.



Recursos para miembros

Estamos aquí para brindarle ayuda

Acceda a su plan las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Obtenga la información y el apoyo que necesita, cuando y donde los necesite.

Aplicación UnitedHealthcare:

Descárguela desde App Store® o Google Play™

Nuestro sitio web para miembros:

myuhc.com/communityplan

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**

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



New York State Smokers' Quitline (Línea para dejar de fumar de New York):

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

(número gratuito)

nysmokefree.com

Obtenga ayuda para dejar de fumar sin costo.

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.



Recursos para miembros

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 para recibir correos electrónicos, mensajes de texto y archivos digitales para recibir su información de salud más rápido.

Community Resources:

uhc.care/HTCommResources

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

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 de enfermedades en recién nacidos.

Instituto del SIDA:

health.ny.gov/diseases/aids

Obtenga información útil sobre programas, iniciativas y servicios.

LANGUAGE ASSISTANCE

ATTENTION: Language assistance services and other aids, free of charge, are available to you. Call 1-800-493-4647, TTY 711.	English
ATENCIÓN: Dispone de servicios de asistencia lingüística y otras ayudas, gratis. Llame al 1-800-493-4647, TTY 711.	Spanish
请注意：您可以免费获得语言协助服务和其他辅助服务。请致电 1-800-493-4647, TTY 711。	Chinese
1-800-493-4647, ملاحظة: خدمات المساعدة اللغوية والمساعدات الأخرى المجانية متاحة لك. اتصل بالرقم .TTY 711	Arabic
주의: 언어 지원 서비스 및 기타 지원을 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-493-4647, TTY 711 번으로 연락해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ! Вам доступны бесплатные услуги переводчика и другие виды помощи. Звоните по номеру 1-800-493-4647, TTY 711.	Russian
ATTENZIONE: Sono disponibili servizi di assistenza linguistica e altri ausili gratuiti. Chiamare il 1-800-493-4647, TTY 711.	Italian
ATTENTION : Des services d'assistance linguistique et d'autres ressources d'aide vous sont offerts gratuitement. Composez le 1-800-493-4647, TTY 711.	French
ATANSYON: Gen sèvis pou bay asistans nan lang ak lòt èd ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-493-4647, TTY 711.	French Creole
אכטונג: שפראך הילף סערוויסעס און אנדערע הילף, זענען אוועילעבל פאר אייך אומזיסט. 1-800-493-4647, TTY 711 .	Yiddish
UWAGA: Dostępne są bezpłatne usługi językowe oraz inne formy pomocy. Zadzwoń: 1-800-493-4647, TTY 711.	Polish
ATENSYON: Available ang mga serbisyong tulong sa wika at iba pang tulong nang libre. Tumawag sa 1-800-493-4647, TTY 711.	Tagalog
মনোযোগ নামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবা এবং অন্যান্য সাহায্য আপনার জন্য উপলব্ধ। 1-800-493-4647, TTY 711 -এ ফোন করুন।	Bengali
VINI RE: Për ju disponohen shërbime asistence gjuhësore dhe ndihma të tjera falas. Telefononi 1-800-493-4647, TTY 711.	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Υπηρεσίες γλωσσικής βοήθειας και άλλα βοηθήματα είναι στη διάθεσή σας, δωρεάν. Καλέστε στο 1-800-493-4647, TTY 711.	Greek
توجہ فرمائیں: زبان میں معاونت کی خدمات اور دیگر معاونتیں آپ کے لیے بلا معاوضہ دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-493-4647, TTY 711	Urdu