

COVID-19



Mensaje importante de UnitedHealthcare sobre el coronavirus (COVID-19)

Su salud y bienestar son nuestra máxima prioridad. Por esta razón, queremos asegurarnos de que esté informado sobre el coronavirus (COVID-19). Trabajamos junto a los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC), y nos guiamos por la información más reciente de estos. A su vez, estamos en contacto con los departamentos de salud pública locales y estatales. Para obtener la información y los recursos más actualizados sobre prevención, cobertura, atención y apoyo, visite **UHCCP.com**.

En respuesta a la COVID-19, UnitedHealthcare ha puesto servicios de teleasistencia médica a disposición de los miembros de NJ FamilyCare. Las visitas de teleasistencia médica le permiten hablar con un proveedor de atención médica local, tanto en el caso de necesidades que sean de urgencia como en situaciones que no lo sean, a través de su dispositivo móvil o computadora. Llame a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) para consultar si ofrece visitas en línea o por teléfono. Si no cuenta con un médico al que consulta con regularidad, visite **myuhc.com/CommunityPlan** para encontrar un proveedor de la red que pueda ofrecer una visita de teleasistencia médica.

Los artículos incluidos en el boletín informativo HealthTalk de primavera se escribieron e imprimieron antes del brote de la COVID-19. Estos artículos breves e interesantes están previstos para ayudarles a usted y a su familia a mantenerse saludables todo el año. Para garantizar su seguridad y la de las personas que lo rodean, le sugerimos que programe su visita de bienestar anual para el otoño o el invierno.

¿Cómo puedo protegerme de la COVID-19?

La mejor manera de prevenir la enfermedad es evitar estar expuesto a este virus. Como en el caso de toda enfermedad potencial, como la gripe, es importante seguir buenas prácticas de prevención, que incluyen:

- Lavarse las manos con jabón y agua durante 20 segundos o usar desinfectante para manos a base de alcohol con, al menos, 60 % de alcohol si no hay jabón y agua disponibles.
- No se toque los ojos, la nariz y la boca con las manos sucias.
- Trate de no acercarse a personas que puedan estar enfermas.
- No comparta tazas ni utensilios de cocina con personas que están enfermas.
- Limpie y desinfecte las superficies que se tocan con frecuencia.
- Cúbrase la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser o estornudar y, luego, tire el pañuelo a la basura.
- Si bien la vacuna contra la gripe no detiene a la COVID-19, sigue siendo bueno protegerse contra la gripe. Comuníquese con su proveedor de atención primaria y programe la administración de la vacuna contra la gripe.

Manténgase informado sobre las recomendaciones más recientes:

- Para obtener la información más actualizada sobre la COVID-19, visite la página sobre la COVID-19 de los CDC **[cdc.gov/coronavirus/2019-ncov](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov)**



Cinco pasos para lavarse las manos correctamente

Lavarse las manos es una de las mejores maneras de protegerse a usted mismo y a su familia de la enfermedad. Durante la pandemia de la COVID-19, mantener las manos limpias es especialmente importante para ayudar a prevenir la propagación del virus.

Lavarse las manos es fácil y es una de las formas más efectivas de prevenir la propagación de los gérmenes. Las manos limpias pueden evitar que los gérmenes se propaguen de una persona a otra y en toda una comunidad, desde su hogar y lugar de trabajo hasta hospitales y centros de cuidado infantil.

Siempre siga estos cinco pasos

1. Mójese las manos con agua corriente limpia (tibia o fría), cierre el grifo y aplíquese jabón.
2. Enjabónese las manos frotándolas con el jabón. Enjabónese la parte posterior de las manos, entre los dedos y debajo de las uñas.
3. Refriéguese las manos durante, al menos, 20 segundos. ¿Necesita un temporizador? Tararee la canción del “Feliz cumpleaños” de principio a fin dos veces.
4. Enjuáguese bien las manos con agua corriente limpia.
5. Séquese las manos con una toalla limpia o déjelas secar al aire libre.

Obtenga más información sobre el lavado de manos regular en [cdc.gov/handwashing](https://www.cdc.gov/handwashing).



HealthTALK

PRIMAVERA 2020



Hablamos su idioma.

Proporcionamos servicios gratuitos para ayudarlo 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 **1-800-941-4647, TTY 711.**



Regreso a casa.

¿Ha estado hospitalizado o en la sala de emergencias (ER)? Si es así, es importante que reciba instrucciones de seguimiento antes de regresar a casa. Asegúrese de entender lo que se le indica. Pregunte si no entiende algo. Puede pedirle a una persona en quien confíe que escuche las instrucciones para que también entienda lo que se supone que debe hacer.

Programe una cita con su médico tan pronto como llegue a casa. Lleve las instrucciones de seguimiento y los medicamentos para que se los muestre al médico. Un seguimiento adecuado puede evitar otra visita al hospital o a la sala de emergencias.



Check it off.



Take this checkup checklist to your next appointment.

You and your children should have regular checkups with your primary care providers (PCPs). Preparing for a checkup helps you get the most out of your visit.

Think about these topics before your next visit:

- Family history.** Have any of your relatives been diagnosed with diseases since your last visit?
- Screenings.** Ask your PCP if you are due for any tests or screenings.
- Immunizations.** Ask your PCP if you or your children are due for any shots.
- Questions.** Make a list of any health changes since your last visit.
- Goals.** Make a list of health goals, such as losing weight, getting pregnant or quitting smoking.



It's also important to be screened for diseases. Screenings help find conditions early.

- Breast cancer.** Every woman should have a baseline mammogram between 35 and 39 years of age, and annually thereafter.
- Cervical cancer.** Pap screening every 3 years for women ages 21 to 65. HPV tests every 5 years for women ages 30 to 65.
- Colorectal cancer.** Colonoscopy every 10 years for men and women beginning at age 50. Other tests are available; intervals vary.

Haga una lista.



Lleve esta lista de verificación a su próxima cita.

Tanto usted como sus hijos deben acudir a controles periódicos con su proveedor de atención primaria (PCP). Prepararse para un control le ayudará a sacar el máximo provecho de esta visita.

Piense en estos temas antes de su próxima visita:

- Antecedentes familiares.** ¿Se le ha diagnosticado alguna enfermedad a algún familiar desde su última visita?
- Exámenes de detección.** Pregunte a su PCP si debe realizarse alguna prueba o examen de detección.
- Inmunizaciones.** Pregunte a su PCP si usted o sus hijos necesitan alguna vacuna.
- ¿Tiene alguna pregunta?** Haga una lista de los cambios en su salud desde su última visita.
- Objetivos.** Haga una lista de sus objetivos en términos de salud, como perder peso, quedar embarazada o dejar de fumar.

También es importante realizarse exámenes de detección de enfermedades que pueden ayudar a detectar enfermedades de forma temprana.

- Cáncer de mama.** Cada mujer debe someterse a una mamografía de base de referencia entre los 35 y 39 años y posteriormente, cada año.
- Cáncer de cuello uterino.** Prueba de Papanicolaou cada 3 años para las mujeres entre 21 y 65 años. Pruebas de Papanicolaou y de detección de VPH cada 5 años para mujeres entre 30 y 65 años.
- Cáncer colorrectal.** Colonoscopia cada 10 años para hombres y mujeres a partir de los 50 años. También hay disponibles otras pruebas y exámenes; los intervalos varían.

Questions for the doctor. Preguntas para el médico.



Write it down. Escríbalo.

Sometimes it is hard to remember questions to ask your doctor during your visit. Write down your questions here before your visit. Then tear off this page and bring it with you when you go! A veces es difícil recordar las preguntas para plantear a su médico durante su visita. Como ayuda, escríbalas antes de su visita. Luego, desprenda esta página y llévela con usted.

1. _____

2. _____

3. _____

Su socio en salud.

Cómo elegir al PCP correcto.

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.

Los adolescentes tienen necesidades de atención médica diferentes a los niños. Es posible que sea el momento de que su hijo adolescente se cambie a un médico para adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra/ginecólogo.

Si su PCP no es adecuado para usted, puede cambiarlo cuando lo desee. Puede obtener más información acerca de los proveedores de UnitedHealthcare en Internet o por teléfono. La información disponible incluye:

- Dirección y número de teléfono.
- Calificaciones.
- Especialidad.
- Certificación de la Junta.
- Idiomas que hablan.
- Escuela de medicina y residencia (solo por teléfono).



¿Necesita un nuevo médico? Para encontrar un PCP nuevo, ingrese a myuhc.com/CommunityPlan. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711**.



Según las reglas.

¿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.
- Los beneficios y servicios que tiene.
- Los beneficios y servicios que no tiene (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 una traducción.
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren.
- Cómo denunciar fraude y abuso.



Obtenga todo. Puede leer el Manual para miembros en línea en myuhc.com/CommunityPlan. O bien, puede solicitar una copia del manual llamando a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711**.

Conozca sus beneficios de medicamentos.

Visite nuestro sitio web en myuhc.com/CommunityPlan para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos con receta. Incluye información sobre:

- 1. Los medicamentos que están cubiertos.** Hay disponible una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- 2. Dónde surtir sus 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 determinados medicamentos cada vez que surta o renueve una receta.
- 4. Costos para usted.** Es posible que tenga que pagar copagos por las recetas (si tiene NJ FamilyCare C o NJ FamilyCare D).



Búsquelo. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/CommunityPlan. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711.**



La atención correcta.

Cómo decidimos qué servicios están cubiertos.

UnitedHealthcare Community Plan emplea la gestión de utilización (UM, por sus siglas en inglés). Todos los planes de atención de salud administrada lo hacen. Es la forma como nos aseguramos de que nuestros miembros reciban la atención correcta en el momento y en el lugar adecuados.

Un médico revisa las solicitudes de atención y servicios para asegurarse de que cumplan con las pautas. Las decisiones se basan en la atención y el servicio, así como en sus beneficios. No recompensamos a los médicos ni al personal por negar servicios. Tampoco le pagamos a nadie por brindar menos atención.

Los miembros y los médicos tienen el derecho a apelar las denegaciones. En una carta de denegación se le indicará cómo apelar.



¿Tiene alguna pregunta? Puede hablar con nuestro personal. El centro de llamadas para miembros de Medicaid está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si debe dejar un mensaje, alguien le devolverá la llamada. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite. Solo llame a la línea gratuita al **1-800-941-4647, TTY 711.**

Nos preocupamos por usted.

Programas voluntarios para ayudarle a controlar su salud.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que le ayudan a mantenerse sano. También tenemos servicios para que pueda controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención. Estos forman parte de nuestro programa Population Health (Salud de la población) y pueden incluir:

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

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



Cúidese. Visite myuhc.com/CommunityPlan para obtener más información acerca de los médicos de la red. También puede consultar más detalles sobre los beneficios, programas y servicios que se ofrecen. Si quiere una remisión a nuestro programa de administración de casos, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711.**

Es el momento de una revisión médica.

Los niños en edad escolar y los adolescentes necesitan ir al médico una vez al año para un chequeo médico. A estas visitas a veces se les conoce como control para el niño sano o consulta de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment - EPSDT). Los chequeos ayudan a asegurar que su hijo está creciendo fuerte y saludable. En esta visita, el médico:

- Revisará la estatura, peso e índice de masa corporal (IMC) de su hijo.
- Le dará a su hijo cualquier inmunización que necesite.
- Hablará con su hijo sobre temas importantes de salud y seguridad para su edad.
- Se asegurará de que su hijo se está desarrollando bien.



Encontrar el Dr. Correcto.

¿Necesita encontrar un nuevo médico para su hijo? Use nuestro directorio de proveedores en línea en myuhc.com/CommunityPlan. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711.**



Hacerse cargo.

Prepárese para visitar a su proveedor.

Prepararse para la visita a su proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho, así como también a asegurarse de que su proveedor esté en conocimiento de toda la atención que usted recibe. Así es como puede hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de que vaya.** Trate de enfocarse en las 3 preguntas principales en las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que consuma regularmente.** Lleve una lista escrita o el medicamento con usted.
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita.** Incluya los proveedores de salud del comportamiento y mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.

Controle el asma.

Tome medidas para limitar los ataques.

El asma es una enfermedad que afecta los pulmones y las vías respiratorias, causa tos y sibilancia graves. Los niños y adultos con asma pueden obtener ayuda por parte de su médico. Los medicamentos pueden ayudar a controlar los síntomas diarios.

En ocasiones, incluso con medicamentos, una persona puede sufrir de un ataque de asma grave. Un ataque fuerte dificulta la respiración, lo que puede convertirse en una emergencia.

Para controlar su asma, conozca lo que puede desencadenar un ataque.

- **Ejercicio.** Algunas personas solo tienen ataques después de una actividad física intensa.
- **Agentes irritantes presentes en el aire,** como el polen, los ácaros del polvo, el humo o la caspa de las mascotas.
- **Aire frío o seco.**
- **Contraer un resfriado común o la gripe.**

Desarrolle un plan de acción para el asma, hable con su médico sobre la mejor forma de prevenir o controlar los ataques. Es posible que necesite agregar medicamentos de alivio rápido o utilizar un inhalador.



Podemos ayudar.

Contamos con programas para el control de enfermedades, que ayudan a las

personas con el asma, la diabetes y otras afecciones. Para obtener más información, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711.**

Obtenga la asistencia correcta.

Dónde acudir para obtener la asistencia que necesita.

Elegir el lugar correcto al que ir cuando está enfermo o herido puede ayudarlo a ser atendido más rápido. Es importante elegir un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP). Programe una cita para ver a su PCP antes de que tenga una necesidad urgente.

Consulte a su PCP siempre que sea posible. Su PCP tiene fácil acceso a sus registros, conoce el panorama general de su salud e incluso puede ofrecer citas el mismo día para atender sus necesidades. Es posible que desee consultar a su PCP para necesidades o síntomas como:

- Sarpullido cutáneo.
- Lesiones leves.
- Vacuna contra la gripe.
- Dolor de oídos.

Si no le es posible obtener una cita con su PCP, puede ir a un centro de atención de urgencias, ya que allí atienden a pacientes sin cita previa. Es posible que desee ir a atención de urgencias para:

- Tos o resfriado.
- Fiebre o dolor de garganta.
- Dolor de estómago.
- Cortes o quemaduras leves.

Las salas de emergencia son solo para emergencias médicas, vaya solo cuando considere que su enfermedad o lesión podría ocasionar la muerte o una discapacidad si no se trata de inmediato.

Para preguntas de salud general, llame a Servicios para miembros, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Las enfermeras certificadas y con experiencia pueden brindarle información y responder preguntas sobre:

- Elegir dónde obtener atención médica.
- Encontrar un doctor o un hospital.
- Ayuda de salud y bienestar.
- Preguntas sobre medicamentos.



Estamos aquí para usted.

Desde programar una revisión médica hasta encontrar un médico, puede contar con nosotros para que le ayudemos a recibir atención lo más rápido posible. Si tiene preguntas, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711.**



Rincón de recursos.

Servicios para miembros: Encuentre un médico, pregunte por sus beneficios o emita una queja, en cualquier idioma (llamada gratuita).

1-800-941-4647, TTY 711

Nuestro sitio web: Encuentre un proveedor, lea su Manual para miembros o consulte su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.

myuhc.com/CommunityPlan

Quit for Life®: Obtenga ayuda gratuita para dejar de fumar.

quitnow.net

New Jersey Quitline: Asesoría gratuita para fumadores que están listos para abandonar el hábito.

1-866-657-8677, TTY 711

njquitline.org

Healthy First Steps®: Reciba apoyo durante su embarazo.

1-800-599-5985, TTY 711

KidsHealth®: Obtenga información confiable sobre temas de salud para y acerca de los niños.

KidsHealth.org

¿Quiere recibir información en formato electrónico? Llame a Servicios para miembros e indíquenos su dirección de correo electrónico (llamada gratuita).

1-800-941-4647, TTY 711

Calidad superior.

Nuestros resultados en cuanto a mejora de la calidad.

UnitedHealthcare Community Plan tiene un Programa de mejora de la calidad, que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y mejores servicios.

Cada año, informamos nuestro desempeño. El año pasado, uno de nuestros objetivos era que más miembros adultos con diabetes se realizaran sus análisis de sangre HbA1c y exámenes de retina. Enviamos información y recordatorios a los miembros sobre la importancia de consultar a su médico periódicamente para el control de la diabetes. Descubrimos que, en general, en 2019 más miembros se realizaron sus análisis de sangre HbA1c y exámenes de la vista.

El año pasado, otro objetivo era aumentar el número de niños que acudieran a controles de rutina y, por ello, queremos mejorar aún más este año y que más niños se realicen exámenes de detección de plomo, reciban vacunas y acudan a sus controles anuales. También queremos mejorar el porcentaje de miembros que se realicen exámenes de detección de cáncer de cuello uterino y de mama el próximo año. Llamaremos a los miembros para recordarles.

Cada año, también realizamos encuestas a nuestros miembros para conocer nuestro desempeño en cuanto a la atención de sus necesidades. Nuestras encuestas de 2019 revelaron mayormente puntuaciones más altas en la calificación de los miembros a sus médicos. El próximo año seguiremos trabajando para mejorar la calificación de los miembros a sus médicos y su atención médica general. También queremos asegurarnos de que los miembros reciban la atención que necesitan en el momento que la necesitan. Entregamos a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor.



La calidad importa. ¿Desea obtener más información sobre nuestro Programa de mejora de la calidad? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-941-4647, TTY 711.**





UnitedHealthcare Community Plan no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad o origen nacional, puede enviar una queja a:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

Usted tiene que enviar la queja dentro de los 60 días de la fecha cuando se enteró de ella. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY 711, 24 horas al día, 7 días a la semana.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Internet:

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

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Teléfono:

Llamada gratuita, **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Correo:

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

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al número gratuito para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

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 al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en su tarjeta de identificación del plan de salud, TTY 711, 24 horas al día, 7 días a la semana.