



Health Talk

Su viaje hacia una mejor salud

iStock.com/AsaVision



Primavera 2024
Turn over for English!

**United
Healthcare**
Community Plan

Qué contiene

¿Sabe qué medicamentos cubre su plan médico? En la Página 4 encontrará información detallada sobre sus beneficios de medicamentos recetados.

Pautas de atención

La mejor atención

Herramientas para mejorar la salud

Ofrecemos a nuestros proveedores herramientas para que puedan atender mejor a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan pautas de práctica clínica. Informan a los proveedores sobre las mejores prácticas para tratar las enfermedades y promover el bienestar.

Las pautas abarcan la atención de una serie de enfermedades y afecciones como la diabetes, la presión alta y la depresión. También brindan información sobre cómo mantenerse sano con una dieta adecuada, ejercicio y vacunas. Para obtener más información, visite uhcprovider.com/cpg.





iStock.com/VioletaStrimerova

Equidad en salud

Seguridad y protección

Cómo utilizamos y protegemos las necesidades lingüísticas, culturales y sociales

En UnitedHealthcare® ayudamos a coordinar su atención médica con todos sus proveedores. Para ello, recibimos y compartimos información importante sobre usted, que puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género, orientación sexual y necesidades sociales. Esta información y otros datos personales sobre usted se consideran información de salud protegida (PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte del tratamiento, el pago y las operaciones. Esto nos ayuda a satisfacer sus necesidades de atención médica.

Algunos ejemplos de cómo podemos utilizar esta información para mejorar nuestros servicios son:

- Encontrar brechas en la atención
- Ayudarlo con otros idiomas que no sean inglés
- Crear programas que cubran sus necesidades
- Informar a sus proveedores de atención médica qué idioma(s) habla usted

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma forma que protegemos el resto de la PHI. El acceso es exclusivo para los empleados que necesiten utilizar los datos. Nuestras instalaciones y computadoras están aseguradas. Sus datos se encuentran seguros gracias a las contraseñas de las computadoras y otros sistemas de protección.

Para entender mejor cómo protegemos sus datos culturales, visite uhc.com/about-us/rel-collection-and-use. Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en salud, visite unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html.

Manual para miembros

Todo sobre su plan médico

¿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
- Sus beneficios y los servicios que tiene
- Los beneficios y servicios que no están a su disposición (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 traducción
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren
- Cómo denunciar fraudes y abusos



Consígalo todo. Puede leer el Manual para miembros en línea en myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg.

O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8 para solicitar una copia.

Beneficios del plan

Cuidamos de usted

Queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesita cuando la necesita. Si necesita ayuda para llegar al consultorio de su proveedor, podemos ayudarle. Nuestro plan médico ofrece beneficios de transporte para llevarlo a sus citas. Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en la Página 8 para obtener más información.

Si necesita consultar a un proveedor de inmediato, puede recibir atención fuera del horario laboral en los centros de atención de urgencias. También tenemos NurseLine, una línea de enfermería, a la que puede llamar en cualquier momento — 24 horas al día, 7 días a la semana. También hay visitas virtuales disponibles.

Para encontrar un proveedor o buscar centros de atención de urgencias cerca de usted, visite connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state. O utilice la aplicación de UnitedHealthcare.

Sus beneficios de medicamentos

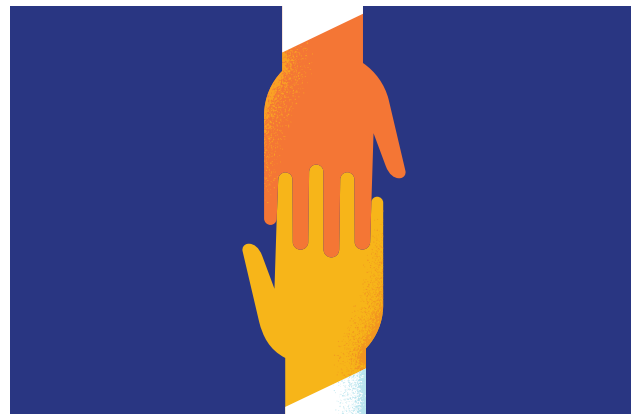
Lo que necesita saber

Visite nuestro sitio web para obtener información acerca de sus beneficios en medicamentos con receta. En él se incluye información sobre:

- 1. Qué medicamentos están cubiertos.** Hay disponible una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de uno de marca.
- 2. Dónde surtir las recetas.** Puede buscar 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 ciertos medicamentos.
- 4. Costos para usted.** No tiene copagos por las recetas.



Busque. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8.



Administración de la utilización

La atención adecuada

La administración de la utilización (UM) le ayuda a asegurarse de que reciba la atención y los servicios adecuados cuando los necesita. Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita. En ellos se compara la atención y los servicios que solicita su proveedor con las pautas de práctica clínica. También se compara lo que se solicita con los beneficios que tiene.

Si la atención no está cubierta por sus beneficios, es posible que sea denegada. También puede denegarse cuando no cumple las pautas de la práctica clínica. No pagamos ni remuneramos a nuestros proveedores ni al personal por denegar servicios o aprobar un menor nivel de atención. Si la atención es denegada, usted y su proveedor tienen derecho a apelar la decisión. Se le indicará cómo hacerlo en la carta de denegación.

Si tiene alguna duda, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8. Los servicios de TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.

Manténgase sano

Programas de ayuda para el control de la salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que le ayudan a estar saludable. También disponemos de servicios que le permiten controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de cuidados. Estos forman parte de nuestro programa Population Health (Salud de la población). Estos pueden incluir:

- Educación en salud y recordatorios
- Apoyo y educación en la maternidad
- Apoyo para los trastornos de consumo de sustancias
- Programas de ayuda con necesidades de salud complejas (los administradores de cuidados se comunican con su proveedor y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen sin costo alguno para usted. Puede elegir discontinuar cualquier programa en cualquier momento.



Conozca más. Puede encontrar más información sobre nuestros programas y servicios en myuhc.com/communityplan/healthwellness. Si quiere una remisión a nuestro programa de administración de atención médica, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece en la Página 8.

istock.com/Mayo Studio



Ayuda con el idioma

Necesidades de comunicación

Proporcionamos servicios gratuitos para ayudarle 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 número 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.

Nou bay sèvis gratis pou ede ou kominike avèk nou. Nou kapab voye enfòmasyon pou ou nan lòt lang ki pa Anglè oswa nan fòm gwo karaktè. Ou kapab mande yon entèprèt. Pou mande èd, tanpri rele Sèvis Manm yo gratis nan nimewo telefòn ki nan Paj 8 la.



Nuestro sitio web

Solo para usted

Obtenga información personalizada sobre el plan médico

Cuando se inscriba para usar el sitio web de miembros, obtendrá herramientas que le ayudarán a utilizar su plan. Usted puede:

- Ver su tarjeta de identificación de miembro en cualquier momento
- Obtener ayuda para utilizar sus beneficios
- Encontrar un proveedor o una farmacia cerca de usted
- Actualizar sus preferencias para recibir los mensajes de la forma que desee, incluyendo mensajes de texto y correos electrónicos



Inscríbese hoy. Solo le tomará unos minutos. Entonces podrá ingresar en cualquier momento. Para comenzar, visite myuhc.com/communityplan.

Aplicación para miembros

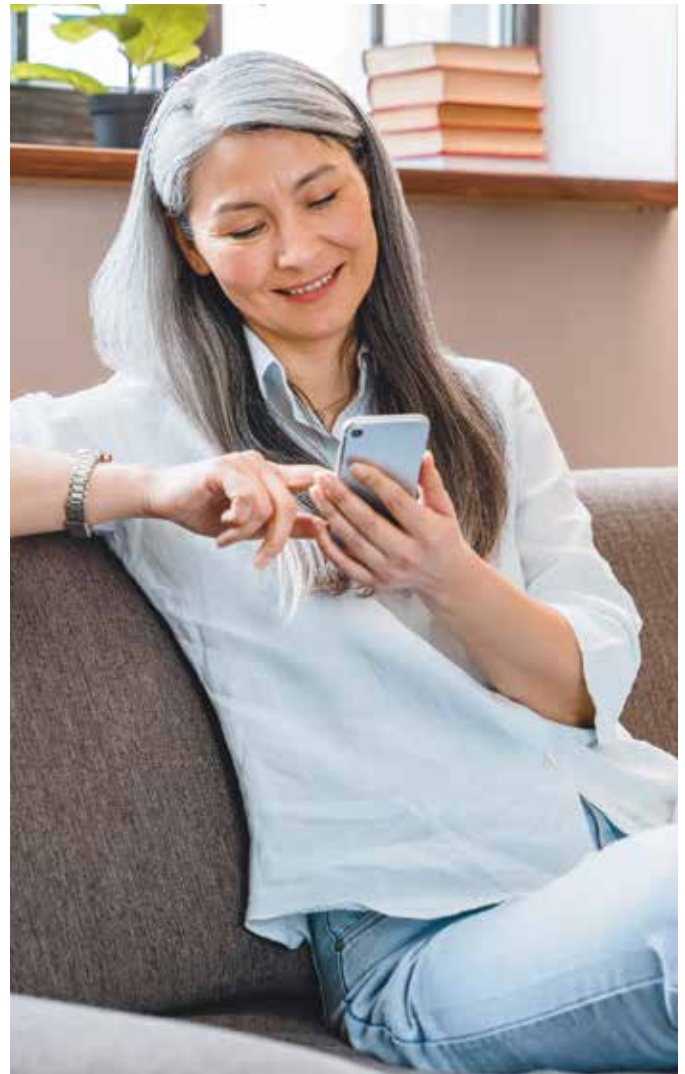
Manténgase conectado

Con la aplicación gratuita de UnitedHealthcare, puede acceder a la información de su plan sobre la marcha. Usted puede:

- Encontrar centros de atención de urgencias cerca de usted
- Buscar proveedores en su zona
- Acceder a los documentos del plan, incluyendo su tarjeta de identificación de miembro, historial médico y reclamaciones
- Acceder a prescripciones médicas
- Ver los programas y servicios del plan



Descárguela hoy. Encuentre la aplicación de UnitedHealthcare en App Store® o Google Play™.



iStock.com/inside Creative House

Atención primaria

Hágase cargo

Prepararse para la consulta con su proveedor puede ayudarlo a sacar el máximo provecho. Igualmente, puede asegurarse de que su proveedor tenga conocimiento de toda la atención médica que usted recibe. Aquí le sugerimos 4 formas de hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Concéntrese en las 3 cuestiones principales con las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor cuáles medicamentos o vitaminas toma regularmente.** Lleve una lista escrita

o los medicamentos en sí. Mencione quién se los recetó.

- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que consulta.** Incluya los proveedores de salud del comportamiento. Lleve copias de los resultados de pruebas o planes de tratamiento de otros proveedores.
- 4. Si estuvo hospitalizado o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor tan pronto como sea posible después del alta.** Comparta con él las instrucciones que le dieron en el momento del alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otra hospitalización o visita a la ER.

Objetivos del plan de salud

Calidad superior

Queremos lo mejor para usted

UnitedHealthcare Community Plan tiene un programa para mejorar la calidad. Está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y servicios médicos. Cada año nos fijamos objetivos. Luego medimos hasta qué punto los cumplimos.

Algunos de nuestros objetivos se centran en mejorar el número de servicios que reciben las miembros embarazadas y los niños. Entre ellos figuran las visitas posparto, las revisiones médicas y las inmunizaciones. Otros objetivos se centran en garantizar que las personas con determinadas enfermedades, como la diabetes, se sometan a las pruebas necesarias. A veces, un miembro necesita ir al hospital o a la sala de emergencias por un problema de salud mental. Cuando esto sucede, nuestro objetivo es que acudan a un profesional de la salud mental después de volver a casa.

También realizamos encuestas a nuestros miembros cada año. Queremos saber qué opinan de nuestro plan de salud. Utilizamos sus comentarios para mejorar los servicios que ofrecemos, incluida nuestra red de proveedores y el servicio de atención al cliente. Este año estamos trabajando para mejorar la experiencia digital de los miembros.

¿Desea obtener más información sobre nuestro programa para mejorar la calidad y sus resultados? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8.



Recursos para miembros

Estamos aquí para usted

Queremos que le sea lo más fácil posible aprovechar al máximo su plan médico.

Como miembro, usted tiene numerosos servicios y beneficios a su disposición.

Servicios para miembros:

Obtenga ayuda con sus preguntas y preocupaciones. Encuentre un proveedor o centro médico de urgencias, pregunte por sus beneficios u obtenga ayuda para programar una cita, en cualquier idioma (llamada gratuita).

1-888-716-8787, TTY 711

Nuestro sitio web: Nuestro sitio web guarda toda su información médica en un solo lugar. Puede encontrar un proveedor, consultar sus beneficios o su tarjeta de identificación de miembro, dondequiera que se encuentre. **myuhc.com/communityplan**

Aplicación de

UnitedHealthcare: Acceda a la información de su plan de salud dondequiera que esté. Consulte su cobertura y beneficios. Encuentre proveedores cercanos dentro de la red. Consulte su tarjeta de identificación de miembro, obtenga indicaciones para llegar al consultorio de su proveedor y mucho más.

Descárguela desde la App Store® o Google Play™

NurseLine: Obtenga asesoramiento médico sin costo por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).

1-877-552-8105, TTY 711

Quit For Life: Obtenga ayuda sin costo para dejar de fumar (llamada gratuita).

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

Transporte: Usted puede tener acceso a transporte de ida y vuelta a sus visitas al médico y la farmacia. Para programar el servicio de transporte, llame a Modivcare.

1-866-372-9891,
TTY 1-844-488-9724

Administración de cuidados:

Este programa es para miembros con enfermedades crónicas y necesidades complejas. Puede recibir llamadas telefónicas, consultas a domicilio, educación en salud, remisiones a recursos de la comunidad, recordatorios de citas, asistencia con el transporte y más (llamada gratuita).

1-888-716-8787, TTY 711
de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

Live and Work Well: Encuentre artículos, herramientas de autocuidado, proveedores de atención y recursos de salud mental y consumo de sustancias.

liveandworkwell.com



istock.com/Mindful Media

Assurance Wireless: Obtenga datos de alta velocidad, minutos y mensajes de texto ilimitados cada mes. Además, un teléfono inteligente Android™ sin costo alguno para usted. **assurancewireless.com/partner/buhc**

Healthy First Steps®: Reciba apoyo durante su embarazo y recompensas por una atención prenatal oportuna y del bienestar del bebé (llamada gratuita).

1-800-599-5985, TTY 711
uhchealthfirststeps.com

Pase a lo digital: Suscríbase al correo electrónico, mensajes de texto y archivos digitales para recibir más rápidamente su información médica.

myuhc.com/communityplan/preference

UnitedHealthcare does not discriminate on the basis of race, color, national origin, sex, age or disability in health programs and activities.

This information is available for free in other languages, such as letters in other languages, large print, or you can ask for an interpreter. Please contact our customer service number at **1-888-716-8787**, TTY/TTD **711**, 8 a.m.–7 p.m., Monday–Friday.

Spanish

Esta información está disponible de forma gratuita en otros idiomas como cartas en otros idiomas, letra grande, o puede pedir un intérprete. Por ejemplo, letras en otros idiomas o letra grande. También puede solicitar un intérprete. Por favor, póngase en contacto con nuestro número de servicio al cliente en **1-888-716-8787**, TTY/TTD **711**, de 8 a.m. a 7 p.m. de lunes a viernes.

Haitian Creole

Enfòmasyon sa a ki disponib pou gratis nan lòt lang tankou lèt nan lòt lang, gwo lèt, oswa ou ka mande yon entèprèt. Tankou, lèt nan lòt lang oswa gwo lèt. Oswa, ou ka mande yon entèprè. Souple kontakte nimewo sèvis Kliyantèl nou nan **1-888-716-8787**, **711** TTY/TTD, 8 a.m. rive 7 p.m., Lendi rive Vandredi.