



# HealthTALK

PRIMAVERA 2019



## ¡Inscríbese en línea!

WWW...

Puede obtener información importante acerca de su plan de salud en cualquier momento en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). En este sitio seguro, podrá ver su tarjeta de identificación, encontrar un proveedor, completar una evaluación de salud y aprender acerca de sus beneficios, entre otras cosas. Ingrese a [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) para inscribirse hoy y comience a obtener más de sus beneficios.

## La atención correcta.

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 en aquellos casos en los que la atención no cumple 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, que se encuentra disponible 8 horas al día durante el horario de atención normal. 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 **1-866-270-5785, TTY 711**.

UnitedHealthcare Community Plan  
P.O. Box 30449  
Salt Lake City, UT 84131-0449

CSCA19MC4402387\_001

AMC-050-CA-CAID-SP



# 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 del plan en Internet o por teléfono. También puede llamar a Servicios para miembros y solicitar un directorio de proveedores. La información disponible incluye:

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



**¿Necesita un nuevo médico?** Para encontrar un PCP nuevo, ingrese a [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) o utilice la aplicación móvil UnitedHealthcare **Health4Me**®. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-866-270-5785, 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](https://myuhc.com/CommunityPlan).

O bien, puede solicitar una copia del manual llamando a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-866-270-5785, TTY 711**.

# Conozca sus beneficios de medicamentos.

## Obtenga más información en línea.

Visite nuestro sitio web en [myuhc.com/CommunityPlan](http://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.
- 4. Costos para usted.** No tiene copagos por recetas.

 **Búsquelo.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-866-270-5785, TTY 711**.

## 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 cuestiones principales con las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que consuma regularmente.** Lleve una lista escrita o el medicamento en sí.
- 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.

## Hablamos su idioma.

Si habla un idioma que no sea el inglés, los servicios de asistencia en otros idiomas, sin costo, están a su disposición. Podemos enviarle información en otros idiomas o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para solicitar ayuda, comuníquese con la línea gratuita al **1-866-270-5785, TTY 711**. El buzón de voz está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



## Rincón de recursos.

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

**1-866-270-5785, TTY 711**

### Nuestro sitio web y aplicación

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

**[myuhc.com/CommunityPlanHealth4Me](http://myuhc.com/CommunityPlanHealth4Me)**

**NurseLine<sup>SM</sup>:** Obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

**1-866-270-5785, TTY 711**

**Healthy First Steps<sup>®</sup>:** Reciba apoyo durante su embarazo (línea gratuita).

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

**Baby Blocks<sup>TM</sup>:** Reciba recompensas por un cuidado oportuno prenatal y del bienestar del bebé.

**[UHCBabyBlocks.com](http://UHCBabyBlocks.com)**

**KidsHealth<sup>®</sup>:** Obtenga información confiable sobre temas de salud para y acerca de los niños.

**[KidsHealth.org](http://KidsHealth.org)**

### Línea telefónica directa de ayuda nacional contra la violencia

**doméstica:** Obtenga asistencia, recursos y asesoramiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

**1-800-799-SAFE,  
TTY 1-800-787-3224  
[thehotline.org](http://thehotline.org)**

### ¿Quiere recibir información en formato electrónico?

Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros e indíquenos su dirección de correo electrónico (línea gratuita).

**1-866-270-5785, TTY 711**

# Pregunte al Dr. Health E. Hound<sup>®</sup>

## P: ¿Cuándo debe mi hijo consultar al proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP)?

**R:** Es importante que las consultas médicas de rutina de niño sano con el proveedor de atención primaria (PCP) de su hijo sean a tiempo. Dichas consultas también pueden denominarse revisiones médicas o consultas de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Lleve a su bebé a las consultas médicas de rutina de niño sano a las siguientes edades:

- 3 a 5 días.
- 1 mes.
- 2 meses.
- 4 meses.
- 6 meses.
- 9 meses.
- 12 meses.
- 15 meses.
- 18 meses.
- 24 meses.
- Una vez al año después de los 24 meses.

En las consultas médicas de rutina de niño sano, el PCP de su hijo se asegurará de que su hijo esté creciendo y desarrollándose bien. A su hijo se le realizarán las pruebas y vacunas que le correspondan. El PCP responderá sus preguntas sobre la salud de su hijo.



**Evite las prisas.** Si a su hijo se le debe realizar una revisión médica, llame para programar una cita hoy. No espere hasta el verano, cuando los consultorios de los pediatras se encuentran muy ocupados. Lleve a la cita los formularios de la escuela, de deportes o campamentos que necesite completar.

Dr. Health E. Hound<sup>®</sup> es una marca comercial registrada de UnitedHealth Group.

## Nos preocupamos.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece administración de atención, que ayuda a los miembros con necesidades especiales a obtener los servicios y la atención que necesitan. Los administradores de atención trabajan con el plan de salud, los proveedores y organismos externos para ayudar a las personas con:

- Discapacidades físicas.
- Una enfermedad mental grave.
- Problemas de salud complejos.
- Otras necesidades especiales.



**¿Cómo podemos ayudar?** Complete una evaluación de salud en **[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)**, o llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-866-270-5785, TTY 711**, para responderle por teléfono. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar los programas adecuados para usted.

UnitedHealthcare Community Plan cumple con los requisitos fijados por las leyes Federales de los derechos civiles. UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas o las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

UnitedHealthcare Community Plan provee lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos de ayuda para las personas con discapacidades en su comunicación con nosotros, con:
  - Interpretes calificados en el lenguaje de señas
  - Información por escrito en diferentes formatos (letras de mayor tamaño, audición, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios gratuitos con diversos idiomas para personas para quienes el inglés no es su lengua materna, como:
  - Interpretes calificados
  - Información impresa en diversos idiomas

Si usted necesita estos servicios, por favor llame gratuitamente al número anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan no le ha brindado estos servicios o le han tratado a usted de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Coordinador de los Derechos Civiles (Civil Rights Coordinator) haciéndolo por:

- Correo: Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130
- Correo electrónico: **[UHC\\_Civil\\_Rights@uhc.com](mailto:UHC_Civil_Rights@uhc.com)**

Usted también puede presentar una queja acerca de sus derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, haciendo por:

Internet: Sitio en Internet para la Oficina de Derechos Civiles en  
**<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

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

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

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, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

## English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-866-270-5785, TTY: 711**.

## Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-866-270-5785, TTY 711**.

## Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-866-270-5785, TTY 711**.

## Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-866-270-5785, TTY 711**.

## Korean

참고: 한국어를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-866-270-5785, TTY 711** 로 전화하십시오.

## Traditional Chinese

注意：如果您說中文，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-866-270-5785**，或聽障專線 **TTY 711**。

## Armenian

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե հայերեն եք խոսում, Ձեզ տրամադրվում են անվճար թարգմանչական ծառայություններ: Չանգահարեք **1-866-270-5785** հեռախոսահամարով, **TTY. 711**.

## Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел. **1-866-270-5785, TTY 711**.

## Farsi

توجه: اگر به فارسی صحبت می کنید، خدمات ترجمه به صورت رایگان در اختیارتان قرار می گیرد. با **1-866-270-5785 (TTY 711)** تماس بگیرید.

## Japanese

ご注意：日本語をお話しになる場合は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。電話番号 **1-866-270-5785**、または **TTY 711**（聴覚障害者・難聴者の方用）までご連絡ください。

## Mon-Khmer

បំរុងប្រយ័ត្ន៖ ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ លោកអ្នកអាចរកបានសេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាដោយឥតគិតថ្លៃបាន។ សូមទូរស័ព្ទមកលេខ **1-866-270-5785, TTY: 711** ។

## Hmong

CEEB TOOM: Yog koj hais Lus Hmoob, muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Thov hu rau **1-866-270-5785, TTY 711**.

## Punjabi

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-866-270-5785, TTY: 711** ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

## Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجانًا. اتصل على الرقم **1-866-270-5785**، الهاتف النصي **711**.

**Hindi**

ध्यान दें: यदि आप हिन्दी भाषा बोलते हैं तो भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं।  
कॉल करें **1-866-270-5785, TTY 711.**

**Thai**

โปรดทราบ: หากท่านพูดภาษาไทย จะมีบริการให้ความช่วยเหลือด้านภาษาแก่ท่านฟรีโดยไม่มีค่าใช้จ่าย  
โทร **1-866-270-5785, TTY: 711**

**Laotian**

ເຊີນຊາຍ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາອັງກິດບໍ່ໄດ້, ພວກເຮົາມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໃຫ້  
ໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າບໍລິການໃດໆ. ໂທຫາ **1-866-270-5785, TTY 711.**