



HealthTALK

PRIMAVERA 2019 | TURN OVER FOR ENGLISH!



¡Inscríbese en línea!

www...

Puede obtener información importante acerca de su plan de salud en cualquier momento en 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 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 **1-800-641-1902, TTY 711**.



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. 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 o utilice la aplicación móvil UnitedHealthcare **Health4Me**®. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-641-1902, 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 **1-800-641-1902, TTY 711**.

¿Tiene cobertura mi medicamento?

Conozca sus beneficios de medicamentos.

Su plan cubre una larga lista de medicamentos o fármacos de venta con receta. No se requieren copagos por los medicamentos cubiertos en la lista de medicamentos preferenciales (preferred drug list, PDL) o formulario. Pueden aplicar copagos de Medicare y otros seguros. La PDL es un subconjunto de todos los medicamentos cubiertos por el plan. Su médico utiliza estas listas para asegurarse de que los medicamentos que necesita estén cubiertos.

Pueden aplicar copagos de Medicare y otros seguros. Si le piden que pague sus medicamentos o copagos, llame a Servicios para miembros al **1-800-641-1902, TTY 711**. Ellos pueden ayudarle a averiguar el motivo. Algunos motivos por los que le pueden pedirle que pague la totalidad o una parte de su medicamento son:

- Tiene una cobertura de seguro principal aparte de su plan UnitedHealthcare Heritage Health. Siempre asegúrese de mostrar en la farmacia todas sus tarjetas de seguro.
- Intenta resurtir el medicamento demasiado pronto. A veces, se permite una reposición anticipada.
- Está usando una farmacia que está fuera de la red. Debe usar una farmacia de la red.
- Su medicamento no se encuentra en la PDL. Tendrá que hablar con su médico para seleccionar un medicamento preferencial de la PDL. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- Su medicamento puede requerir una autorización previa. Su médico puede hablar directamente con UnitedHealthcare.
- Acaba de pasar a ser elegible o tuvo un cambio en su estado de elegibilidad.
- Acaba de cambiarse a UnitedHealthcare de otro plan.

Es importante saber qué productos de venta sin receta cubre el plan de salud. En 2019, se han realizado cambios en la lista de productos de venta sin receta cubiertos. Puede encontrar la PDL y la lista del formulario en línea en **myuhc.com/CommunityPlan**. Puede buscar el nombre de un medicamento en el sitio web.



Búsquelo. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en **myuhc.com/CommunityPlan**. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-641-1902, 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 al tanto de toda la atención que usted recibe. A continuación se presentan algunas formas en las que 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 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 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.



Rincón de recursos.

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

1-800-641-1902, 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[®]

NurseLineSM: Obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (línea gratuita).

1-877-543-4293, TTY 711

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**

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

1-800-641-1902, 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 aumentar el número de adolescentes que acudieran a controles de rutina y, por ello, enviamos a los miembros información acerca de lo importante que es que los adolescentes visiten a su médico cada año para recibir vacunas y realizarse exámenes de detección. Nuestro estudio reveló que en 2018 en general, más adolescentes recibieron estos servicios

Este año queremos mejorar en más áreas. Queremos que más niños se realicen exámenes de detección de plomo, reciban vacunas y acudan a sus controles anuales. Asimismo, nos interesa que más miembros adultos que tengan diabetes se realicen sus análisis de sangre HgbA1c y exámenes de retina.

Cada año, también realizamos encuestas a nuestros miembros para conocer nuestro desempeño en cuanto a la atención de sus necesidades. El año pasado trabajamos para mejorar la calificación de nuestros miembros a sus médicos. Entregamos a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor. Nuestras encuestas de 2018 revelaron puntuaciones más altas en la calificación de los miembros a sus médicos.

El próximo año seguiremos esforzándonos para mejorar este aspecto. También trabajaremos para reducir el tiempo que los miembros deben esperar cuando necesitan atención inmediata, y continuaremos trabajando con nuestro equipo de Servicios para miembros con el fin de proporcionarles toda la información que necesitan.



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 **1-800-641-1902, TTY 711**.

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



¿Cómo podemos ayudar? Complete una evaluación de salud en **myuhc.com/CommunityPlan**, o llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-641-1902, TTY 711**, para responderle por teléfono. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar los programas adecuados para usted.



UnitedHealthcare Community Plan does not treat members differently because of sex, age, race, color, disability, religion or national origin.

If you think you were treated unfairly because of your sex, age, race, color, disability, religion or national origin, you can send a complaint to:

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

You can send a complaint at any time. We will acknowledge your complaint in writing within ten (10) calendar days of receipt. A decision will be sent to you no later than 90 calendar days from receipt of your complaint.

You can also file a complaint with the U.S. Dept. of Health and Human Services.

Online:

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

Complaint forms are available at

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

Phone:

Toll-free **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Mail:

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

If you need help with your complaint, please call Member Services at **1-800-641-1902, TTY 711**, Monday – Friday, 7:00 a.m. – 7:00 p.m. CT (6:00 a.m. – 6:00 p.m. MT).

We provide free services to help you communicate with us. Such as, letters in other languages or large print. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services at **1-800-641-1902, TTY 711**, Monday – Friday, 7:00 a.m. – 7:00 p.m. CT (6:00 a.m. – 6:00 p.m. MT).



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

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad, religión 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

Puede enviar una queja en cualquier momento. Reconoceremos su queja por escrito dentro de los diez (10) días calendario después de recibirla. Se le enviará a usted una decisión a más tardar 90 días calendario a partir de la recepción de su queja.

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 a Servicios para Miembros al **1-800-641-1902, TTY 711**, de lunes a viernes, 7:00 a.m. – 7:00 p.m. CT (6:00 a.m. – 6:00 p.m. MT).

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 a Servicios para Miembros al **1-800-641-1902, TTY 711**, de lunes a viernes, 7:00 a.m. – 7:00 p.m. CT (6:00 a.m. – 6:00 p.m. MT).