

# 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 los servicios de teleasistencia médica a su disposición sin costo alguno. 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**



## 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 | TURN OVER FOR ENGLISH!



## ¿Necesita un nuevo médico?

Para encontrar un PCP nuevo, ingrese a [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llámenos gratis al **1-800-414-9025**, TTY/PA Relay 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.



# 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 los planes 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](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llámenos gratis al **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 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.

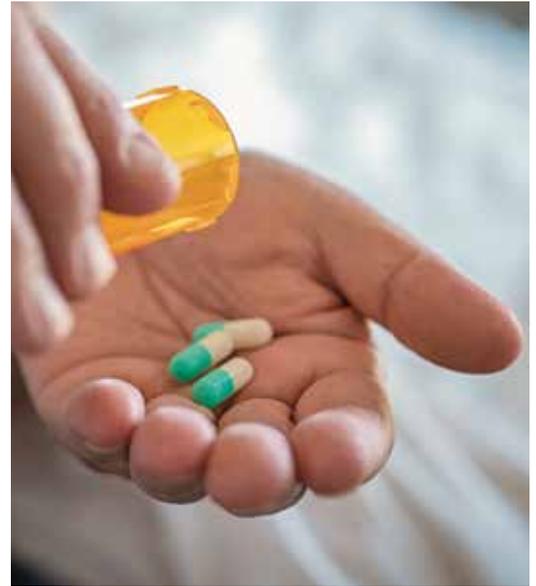


**Obtenga todo.** Puede leer el Manual para miembros en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, puede solicitar una copia del manual llamando a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 711**.

# Conozca sus beneficios de medicamentos.

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.** Es posible que tenga que pagar copagos por las 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 **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 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 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 **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 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](https://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 **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 711**.

## Enfermedades mentales y maltrato.

Cuando alguien es víctima de maltrato, puede sentirse impotente, nervioso o muy triste. Incluso después de que cese el maltrato, puede tardar mucho tiempo en sentirse mejor. Los recuerdos de ser víctima de maltrato pueden dificultar el sentirse bien nuevamente. Algunas veces, ser víctima de maltrato puede causar una enfermedad mental. Una enfermedad mental es un trastorno que afecta el estado de ánimo, el pensamiento y el comportamiento.

Algunos ejemplos son:

- Depresión.
- Ansiedad.
- Trastorno de estrés postraumático (TEPT).
- Trastornos alimenticios.

El maltrato también puede empeorar una enfermedad mental. Las personas que maltratan pueden hacer cosas que dificultan el manejo de una enfermedad mental.

Cosas como:

- Ocultar o robar medicamentos.
- Cancelar citas médicas.
- Negar que la enfermedad mental existe.
- Culpar a la enfermedad mental por el maltrato.

Si tiene una enfermedad mental y alguien hace estas cosas, no está bien. Nadie debe hacer que se sienta mal por su enfermedad mental o impedirle obtener ayuda. Las enfermedades mentales son un problema común para muchas personas. La mayoría de las clases de enfermedad mental pueden tratarse. Un médico puede ayudar a encontrar los medicamentos que le ayuden. También puede ayudarle hablar con un orientador que entienda el maltrato y las enfermedades mentales. Hablar sobre los sentimientos y recuerdos del maltrato puede facilitar el manejo de una enfermedad mental.



### Obtenga ayuda.

Los recursos incluyen:  
The National Alliance on Mental Illness (Alianza Nacional para Enfermedades Mentales) ([nami.org](https://www.nami.org)),  
The Pennsylvania Department of Human Services (Departamento de servicios humanos de Pensilvania) (mental health services [servicios de salud mental]: [dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA](https://dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA)),  
The National Domestic Violence Hotline (línea telefónica directa de ayuda nacional contra el maltrato) (**1-800-799 7233, TTY/PA Relay 711**) y The Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence (Coalición de Pensilvania contra la Violencia Doméstica) ([pcadv.org](https://www.pcadv.org)).

## Hablamos su idioma.

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 **11-800-414-9025, TTY/PA Relay 711**.

If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. We can send you information in other languages or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 711**, toll-free. Voicemail is available 24 hours a day, 7 days a week.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ miễn phí nhằm giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin bằng các ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh hoặc bằng chữ in lớn. Quý vị có thể yêu cầu cung cấp dịch vụ phiên dịch viên. Để yêu cầu trợ giúp, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại miễn phí **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 711**, Thứ Hai – Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối.

យើងផ្តល់ជូនសេវាឥតគិតថ្លៃដើម្បីជួយអ្នកទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងយើង។ យើងអាចផ្ញើព័ត៌មានទៅអ្នកក្នុងភាសាជាច្រើនក្រៅពីអង់គ្លេស ឬនៅក្នុងការបោះពុម្ពខ្នាតធំ។ អ្នកអាចស្នើសុំអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ម្នាក់។ ដើម្បីស្នើសុំជំនួយ សូមទូរសព្ទមកសេវាសមាជិកដោយឥតបង់ប្រាក់តាម **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 711**។

نقدم خدمات مجانية لمساعدتك في التواصل معنا. يمكننا إرسال معلومات لك بلغات غير اللغة الإنجليزية أو بخط طباعي كبير. يمكنك طلب مترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بالهاتف المجاني لخدمات **TTY/PA Relay 711**. الأعضاء على **1-800-414-9025**, والهاتف النصي



## 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 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.

## Seguro y protegido.

Tomamos muy en serio su privacidad. Somos muy cuidadosos con la información médica protegida (protected health information, PHI) de su familia. También protegemos su información financiera (financial information, FI). Utilizamos la PHI y la FI para dirigir nuestra compañía. Nos ayuda a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI oral, escrita y electrónica. Tenemos normas que nos indican cómo podemos mantener a salvo la PHI y la FI. No queremos que la PHI o la FI se pierda o se destruya. Queremos asegurarnos de que nadie le dé un mal uso. La utilizamos con cuidado. Contamos con políticas que explican:

- Cómo debemos utilizar la PHI y la FI.
- Cuándo podemos compartir con otros la PHI y la FI.
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia.



**No es un secreto.** Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros. Se encuentra en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). También puede llamar a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 711** para solicitarnos que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios a la política, le enviaremos un aviso por correo.



## Equidad en salud.

Recibimos datos culturales acerca de usted, que pueden incluir su raza, etnia y el idioma que habla. Utilizamos esta información para poder cubrir sus necesidades de atención médica. Podemos usarla para mejorar los servicios que prestamos al:

- Encontrar brechas en la atención.
- Ayudarle en otros idiomas.
- Crear programas que cubran sus necesidades.
- Informar a sus proveedores de atención médica qué idioma habla.

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Protegemos esta información. Restringimos quién puede ver su información cultural. Mantenemos seguros sus datos de raza, etnia e idioma. Solo quienes necesitan usar esta información tienen acceso a ella. La protegemos con medios físicos, técnicos y administrativos.

## Únase a nuestra comunidad.

Como miembro o cuidador de un miembro de UnitedHealthcare Community Plan, su opinión es importante para nosotros. Por esta razón le invitamos a unirse a nuestro Comité Asesor de Educación en Salud Comunitaria (Community Health Education Advisory Committee). Nos gustaría conocer su experiencia con la atención médica, queremos escuchar sus ideas sobre cómo podemos satisfacer las necesidades de educación en salud de nuestros miembros para mejorar su salud.

Las reuniones se llevan a cabo 4 veces al año y hay transporte gratuito disponible. Como agradecimiento por su tiempo y opinión, recibirá un estipendio de \$50 después de que asista a cada reunión. Si tiene dudas sobre nuestro Comité Asesor de Educación en Salud Comunitaria, o si desea unirse, llame al **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 711**.



# Hable con su médico acerca de su relación.

## Esto puede ayudarle a mantenerse a salvo.

Asistir al médico de forma regular es una buena manera de mantenerse saludable. Los médicos hacen preguntas a sus pacientes que ayudan a identificar problemas. Cuando se identifican los problemas, los médicos pueden ayudar a sus pacientes a obtener lo que necesitan para empezar a sentirse mejor. Algunas veces, los médicos preguntan a sus pacientes sobre sus relaciones. Pueden hacer preguntas como:

- ¿Se siente seguro en casa con su pareja?
- ¿Su pareja le ha golpeado o ha intentado hacerle daño alguna vez?
- ¿Su pareja intenta controlarle física, mental o financieramente?
- ¿Su pareja le ha amenazado o le ha hecho hacer cosas que no quería?

Responder a preguntas como estas pueden hacerlo sentir nervioso o avergonzado. Si se encuentra a salvo en una relación, estas preguntas no parecerán importantes. Para los pacientes que no están en relaciones seguras, puede ser útil que el médico haga estas preguntas. Hablar sobre el maltrato puede ser difícil o aterrador. También puede ser una buena forma de empezar a sentirse mejor. Algunas veces, las relaciones que son poco saludables pueden causar otros problemas como:

- Depresión.
- Ansiedad.
- Trastorno de estrés postraumático.
- Lesión cerebral traumática.
- Presión arterial elevada.
- Dolor crónico.

Cuando los médicos preguntan sobre las relaciones, pueden ayudar con cualquiera de los problemas que el paciente pueda tener. También puede ayudarle a entrar en contacto con personas del programa local de violencia doméstica para obtener apoyo.



**Tiene recursos.** Si está experimentando maltrato, siempre puede llamar por su cuenta al programa local de violencia doméstica o usar estos recursos: Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence, **717-545-6400**, **TTY/PA Relay 711** (de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.), **pcadv.org/find-help**, o a National Domestic Violence Hotline, **1-800-799-SAFE**, **TTY 1-800-787-3224/PA Relay 711**, **thehotline.org**.

## Reserve la fecha.

Los miembros están invitados a participar en nuestra Cumbre sobre Mortalidad Materna: Cambiando los Resultados para las Mujeres Negras (Maternal Mortality Summit – Changing Outcomes for Black Women). El objetivo es mejorar los resultados de la salud materna para las mujeres de Filadelfia. La cumbre es un evento de un día que incluirá paneles de expertos, grupos de discusión, conferencias y mesas de proveedores. Encontrará recursos de múltiples comunidades en Filadelfia. Los responsables políticos, los proveedores y los líderes de la salud trabajarán juntos para desarrollar una agenda. Ésta abordará la alta tasa de mortalidad materna en Filadelfia.

### Detalles del evento.

**Fecha:** sábado, 18 de abril de 2020

**Hora:** de 10:00 a.m. a 3:00 p.m.

**Ubicación:** Children's Hospital of Philadelphia, Roberts Center for Pediatric Research  
614 Schuylkill Avenue  
Philadelphia, PA 19146



### Inscríbese hoy.

Confirme su asistencia llamando a la asesora de educación de UHC, Shana Simpkins, al **215-231-3014**, **TTY/PA Relay 711**, antes del viernes 10 de abril. Cupo limitado.



## Rincón de recursos.

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

**1-800-414-9025, TTY/PA Relay 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](http://myuhc.com/CommunityPlan)**

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

**1-844-222-7341, TTY/PA Relay 711**

**Quit for Life®:** Obtenga ayuda gratuita para dejar de fumar (llamada gratuita).

**[quitnow.net](http://quitnow.net)**

**Healthy First Steps®:** Reciba apoyo durante su embarazo (llamada gratuita).

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

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

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

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

**1-800-414-9025, TTY/PA Relay 711**

**Unidad de necesidades especiales:** obtenga apoyo para los trastornos físicos, del desarrollo, emocionales o del comportamiento continuos.

**1-877-844-8844, TTY/PA Relay 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 **1-800-414-9025, TTY/PA Relay 711.**



# Check it off.



## Take this checkup checklist to your next appointment.

You and your children should have regular checkups with your primary care provider (PCP). 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.
- Coordination of care.** Talk to your PCP about any specialists you may be seeing and any new tests or medications that have been prescribed.



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

- Breast cancer.** Depending on risk, annual mammograms begin for women as early as age 40 or as late as age 45. Then mammograms every 2 years beginning at age 55.
- Cervical cancer.** Pap screening every 3 years for women ages 21 to 29. Pap and HPV tests every 5 years for women ages 30 to 65.
- Colorectal cancer.** Colonoscopy every 10 years for men and women beginning at age 45. 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:

o medicamento nuevo que le hayan recetado.

- 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.
- Coordinación de la atención.** Hable con su proveedor de atención primaria (PCP) acerca de cualquier especialista que esté viendo y de cualquier prueba

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

- Cáncer de mama.** Según el riesgo, las mamografías anuales para las mujeres comienzan a los 40 o 45 años. Luego, a partir de los 55 años, las mamografías deben realizarse cada 2 años.
- Cáncer de cuello uterino.** Prueba de Papanicolau cada 3 años para las mujeres entre 21 y 29 años. Pruebas de Papanicolau 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 45 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 before your visit here. 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. Escríbalas aquí antes de su visita. Luego, desprenda esta página y llévela con usted.

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



UnitedHealthcare Community Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

UnitedHealthcare Community Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

UnitedHealthcare Community Plan provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:

- Qualified sign language interpreters
- Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)

UnitedHealthcare Community Plan provides free language services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters
- Information written in other languages

If you need these services, contact UnitedHealthcare Community Plan at **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY 711.**

If you believe that UnitedHealthcare Community Plan has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation, you can file a complaint with:

UnitedHealthcare Community Plan  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UT 84131-0364

The Bureau of Equal Opportunity  
Room 223, Health and Welfare Building  
P.O. Box 2675  
Harrisburg, PA 17105-2675  
Phone: **717-787-1127, TTY/PA Relay 711**  
Fax: **717-772-4366**, or  
Email: **RA-PWBEOAO@pa.gov**

You can file a complaint in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a complaint, UnitedHealthcare Community Plan and the Bureau of Equal Opportunity are available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
**1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)**

Complaint forms are available at **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.

**ATTENTION:** If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call: **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

**ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

**ВНИМАНИЕ:** Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните по телефону **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

**注意：**如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711**。

**CHÚ Ý:** Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711**.

**ध्यान दिनुहोस्:** तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711** ।

**주의:** 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711** 번으로 전화해 주십시오.

**សូមចាប់អារម្មណ៍ ៖** ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាឥតគិតថ្លៃ គឺអាចមានសម្រាប់បំរើជូនអ្នក ។ ចូរទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711** ។

**ATTENTION :** Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

**သတိပြုရန် -** အကယ်၍ သင်သည် မြန်မာစကား ပြောပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့်အတွက် စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711** သို့ ခေါ်ဆိုပါ။

**ATANSYON:** Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

**ATENÇÃO:** se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos gratuitos. Ligue para **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

**লক্ষ্য করুন:** আপনি যদি বাংলায় কথা বলেন, তাহলে আপনার জন্য বিনা খরচে ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711** নম্বরে ফোন করুন।

**KUJDES:** Nëse flisni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime falas të ndihmës gjuhësore. Telefononi në **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**

**सूचना:** જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. કૌલ કરો **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY: 711.**



UnitedHealthcare Community Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, creencias, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identificación de sexo, expresión sexual u orientación sexual.

UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, creencias, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identificación de sexo, expresión sexual u orientación sexual.

UnitedHealthcare Community Plan proporciona ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros de manera efectiva, por ejemplo:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y demás formatos)

UnitedHealthcare Community Plan ofrece servicios de idioma gratuitos a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con UnitedHealthcare Community Plan al **1-800-414-9025, TTY/PA RELAY 711**.

Si considera que UnitedHealthcare Community Plan no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado de otro modo en función de la raza, el color, la nacionalidad, la edad, la discapacidad, las creencias, la afiliación religiosa, la ascendencia, el sexo, la identificación de sexo, la expresión sexual o la orientación sexual, puede presentar una queja con:

UnitedHealthcare Community Plan  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UT 84131-0364

The Bureau of Equal Opportunity  
Room 223, Health and Welfare Building  
P.O. Box 2675  
Harrisburg, PA 17105-2675  
Teléfono: **717-787-1127, TTY/PA Relay 711**  
Fax: **717-772-4366**, o  
Correo electrónico: **RA-PWBEOAO@pa.gov**

Usted puede presentar una queja en persona o por correo, fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, UnitedHealthcare Community Plan y la Oficina de Igualdad de Oportunidades están disponibles para brindarle asistencia.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. por vía electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
**1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)**

Los formularios de reclamos están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.