

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



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 **1-800-504-9660, 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.



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. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-504-9660, 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 **1-800-504-9660, TTY 711**.

¡Llegó la primavera!

Cuando salen las hojas de los árboles, crece el césped y los capullos florecen, liberan polen al aire. Para muchas personas, esto significa que los síntomas de la alergia y el asma empeoran. Es posible que tenga problemas para respirar. Tal vez le piquen los ojos o le moquee la nariz. Puede hacer algunas cosas para sentirse mejor esta primavera.

- Verifique la calidad del aire. Por lo general, se anuncia con el clima. Le puede indicar los niveles de diferentes tipos de polen y contaminación.
- Si juega, hace trabajo de jardinería o ejercicio al aire libre, disfrute estas actividades en

la mañana o temprano por la tarde. Los conteos de polen de los árboles y el césped en la primavera son más bajos en estas horas del día.

- Después de pasar tiempo al aire libre, dúchese y cámbiese de ropa. Esto evita que tenga polen en sus muebles y su ropa de cama.
- Mantenga las ventanas cerradas en su casa y su automóvil siempre que sea posible.
- Tome su medicamento. Si tiene asma, tome su medicamento de control según lo recetado. Lleve con usted su inhalador de alivio rápido.

Siga las órdenes de su proveedor para tratar otros síntomas de las alergias.



Podemos ayudar. Si sufre de asma u otra afección crónica, podemos ayudar. Ofrecemos programas para el control de enfermedades, que ayudan a manejar su afección con recordatorios sobre su cuidado y consejos de una enfermera. Para obtener más información, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-504-9660, 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 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 **1-800-504-9660, 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 **1-800-504-9660, TTY 711**.

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. También puede llamar a la línea gratuita de Servicios para miembros al **1-800-504-9660, TTY 711**, para solicitarnos que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios a la política, le enviaremos un aviso por correo.





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.



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.



Rincón de recursos.

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

1-800-504-9660, 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

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

1-866-827-0806, TTY 711

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

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

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

1-800-504-9660, 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 **1-800-504-9660, TTY 711.**





UnitedHealthcare Community Plan no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad o 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 **1-800-504-9660, TTY 711**. Se encuentran disponibles representantes de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora Central.

Usted también puede presentar una queja dentro de 180 días 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, intérpretes calificados de lenguaje de señas, materiales escritos en letra grande, formatos de audio, electrónico u otros o cartas en otros idiomas. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame al **1-800-504-9660, TTY 711**. Se encuentran disponibles representantes de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora Central.