



Health Talk

Su viaje hacia una mejor salud



istock.com/Callie Lipkin

Primavera 2023
Turn over for English!

United
Healthcare
Community Plan



Qué contiene

¿Sabe qué medicamentos cubre su plan médico? En la Página 8 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/freemixer

Equidad en salud

Seguridad y protección

Cómo utilizamos y protegemos los datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted, que puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género y orientación sexual. 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.

Beneficios del plan

Cuidamos de usted

Queremos asegurarnos de que recibe 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 llevarle 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 urgente. También tenemos una NurseLine 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 nuevo 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.

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 en él se 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 en 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 completo. 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.

Prescripciones

Sus beneficios de medicamentos

Lo que necesita saber

Vos miembros de UnitedHealthcare Community Plan pueden utilizar Gainwell para procesar las

reclamaciones de medicamentos recetados. Gainwell cubre todos los medicamentos recetados y de venta libre médicamente necesarios cubiertos por Medicaid. Para más información, consulte el manual del afiliado de Gainwell, que incluye:

1. Qué medicamentos están cubiertos.

Gainwell utiliza una lista de medicamentos preferidos (PDL), que es una lista de medicamentos que preferimos que le recete su proveedor.

2. Dónde surtir las recetas.

Puede encontrar una farmacia cubierta en su red accediendo al Directorio de Proveedores de Farmacia.

3. Reglas que pueden aplicar.

Es posible que su médico prescriptor deba presentar una solicitud de autorización previa para ciertos medicamentos. Las solicitudes pasan al equipo de Servicios Farmacéuticos de Gainwell para su revisión. El equipo trabajará en estrecha colaboración con su prescriptor para ofrecerle la mejor decisión clínica. Recibirá por correo una carta con el resultado.

4. Costos para usted.

No tiene copagos por las recetas.



Busque. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos a través de Gainwell, incluyendo copias de la lista de medicamentos preferidos y el Directorio de Proveedores de Farmacia, en línea en spbm.medicaid.ohio.gov. O solicite copias impresas llamando al **1-833-491-0344**, TTY **1-833-655-2437** (llamada gratuita).



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 preguntas sobre la UM, puede hablar con nuestro personal de Administración de Atención Médica de Medicaid. Nuestras enfermeras están disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., en el **1-800-504-9669**, TTY **711**. Hay disponibilidad de asistencia en otros idiomas.

Ayuda con el idioma

Necesidades de comunicación

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.

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.



istock.com/DMEPhotography

हामी तपाईंलाई हामीसँग सञ्चार गर्नमा मद्दत गर्नका लागि निःशुल्क सेवाहरू उपलब्ध गराउँछौं। हामी तपाईंलाई अङ्ग्रेजी बाहेक अन्य भाषाहरूमा वा ठूलो प्रन्टमा जानकारी पठाउन सक्छौं। तपाईं दोभासेका लागि अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ। मद्दतका लागि अनुरोध गर्न, कृपया सदस्य सेवाहरूलाई पृष्ठ 8 मा रहेको टोल-फ्री नम्बरमा फोन गर्नुहोस्।

في ك ت دع اس م ل م ي ن ا ج م ت ا م د خ م د ق ن
ت ا م ل ع م ل ا س ر ا ا ن ك م ي . ا ن ع م ل ص ا و ت ل ل
ط خ ب و ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا ل غ ل ل ر ي غ ت ا غ ل ب ك
ي ر و ف م ج ر ت م ب ل ط ك ن ك م ي . ر ي ب ك ي ع ا ب ط
م ق ر ل ا ب ل ا ص ت ا ل ا ي ج ر ي ، د ع ا س م ل ب ل ط ل
ف ت ا ه ل م ق ر ي ل ع ا ض ا ل ا ت ا م د خ ل ي ن ا ج م ل
8 . ح ف ص ل ا ي ف د و ج و م ل ا

Waxaan bixinaa adeegyo bilaash ah si aan kaaga caawino inaad nala soo xiriirto. Waxaan kuugu soo gudbin karnaa macluumaad luuqado aan Ingiriis aheyn ama daabacaada farta waweyn. Waxaad dalban kartaa turjubaan. Si aad u dalbato caawin, fadlan ka soo wac khadka bilaashka ah ee Adeegyada Xubinta taleefon lambarka ku qoran Bogga 8-aad.

ကျွန်ုပ်တို့နှင့် ဆက်သွယ်ပြောဆိုနိုင်ရန်အတွက် သင့်အား အခမဲ့ ဝန်ဆောင်မှုများ စီစဉ်ပေးလျက်ရှိပါသည်။ အချက်အလက်များကို အင်္ဂလိပ်ဘာသာဖြင့် မဟုတ်ဘဲ အခြားဘာသာစကားများဖြင့်ဖြစ်စေ၊ စာလုံးကြီးကြီးဖြင့် ပုံနှိပ်၍ဖြစ်စေ သင့်ကို ပို့ပေးနိုင်ပါသည်။ သင့်အနေဖြင့် စကားပြန်တစ်ဦးကိုလည်း တောင်းဆိုနိုင်ပါသည်။ အကူအညီ တောင်းဆိုရန်အတွက် အခမဲ့ ဖုန်းခေါ်ဆိုနိုင်သော စာမျက်နှာ 8 ရှိ အဖွဲ့ဝင် ဝန်ဆောင်မှုဌာန၏ ဖုန်းနံပါတ်ထံ ဖုန်းခေါ်ပေးပါ။

Nous fournissons des services gratuits destinés à vous aider à communiquer avec nous. Nous pouvons vous envoyer des informations rédigées dans d'autres langues que l'anglais ou imprimées en gros caractères. Vous pouvez demander un interprète. Pour demander de l'aide, veuillez appeler le numéro gratuit d'assistance destiné aux membres indiqué page 8.

Salud mental

Aquí para usted

4 números telefónicos para atención en salud mental

Cuidar su salud mental es tan importante como su salud física. Aquí le indicamos 5 recursos a los que puede pedir ayuda.

1. 988 Línea telefónica para casos de suicidio

y crisis: Llame o envíe un mensaje de texto para obtener una conexión directa con atención y apoyo compasivos y accesibles para la salud mental. Hay ayuda confidencial las 24 horas del día para cualquier persona en crisis suicida o angustia emocional.

988

2. Línea CareLine de Ohio: Se trata de una línea telefónica gratuita y confidencial de apoyo emocional. Médicos clínicos titulados y capacitados responderán a las llamadas y ofrecerán apoyo emocional y asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

1-800-720-9616

3. Línea de texto para crisis de Ohio:

Ayuda confidencial las 24 horas del día para cualquier persona en crisis suicida o angustia emocional.

Envíe la palabra clave “4hope” al 741-741

4. Recursos para la población de la tercera

edad: El Departamento de la Tercera Edad de Ohio creó el servicio de registro Staying Connected. Ofrece un registro diario gratuito por teléfono a los habitantes de Ohio mayores de 60 años. Este servicio también proporciona bienestar y puede poner en contacto a las personas con información y apoyo de la red de la tercera edad.

1-833-ODA-CHAT



iStock.com/FatCamera

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 cuatro formas de hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Concéntrese en las tres 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.

Herramientas para la salud

Manténgase sano

Programas de ayuda para el tratamiento de la salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que lo 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 directores de cuidados trabajan 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/Nattakorn Maneera



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).
1-800-895-2017, 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 por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).
1-800-542-8630, TTY 1-800-855-2880

Quit For Life: Obtenga ayuda sin costo para dejar de fumar (llamada gratuita).
1-866-784-8454, TTY 711 quitnow.net

Transporte: llame a Servicios para Miembros para preguntar por el transporte de ida y vuelta a sus visitas al médico y a la farmacia. Para programar un servicio de transporte, llame al menos 5 días hábiles antes de la cita. Ofrecemos 30 viajes de ida o 15 viajes de ida y vuelta al año a su PCP, WIC, farmacia u otros proveedores participantes de atención médica o de salud del comportamiento, como proveedores oftalmológicos, dentales y de salud mental y uso de sustancias.
1-800-895-2017, TTY 711

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).
1-800-508-2581, TTY 711

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/vernonwiley

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 uhchealthyfirststeps.com

Sanvello: Esta aplicación de salud y bienestar cuenta con recursos como viajes guiados, herramientas de adaptación y apoyo comunitario. Descargue la aplicación. Cree una cuenta. Elija “upgrade through insurance” (actualización a través del seguro). Busque y seleccione UnitedHealthcare. Introduzca los datos de su tarjeta de identificación de miembro.
sanvello.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



Notificación de los Derechos Civiles

La discriminación es ilegal. UnitedHealthcare Community Plan of Ohio cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por ninguno de los siguientes motivos:

- Raza
- Color
- Origen nacional
- Condición de militar
- Religión
- Información genética
- Edad
- Discapacidad (incluida la discapacidad física o mental)
- Ascendencia
- Creencias políticas
- Estado de asistencia pública
- Condición médica
- Sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género)
- Orientación sexual
- Estado de salud (incluida la necesidad de servicios de salud)

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

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

UnitedHealthcare Community Plan of Ohio 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, por favor llame a Servicios para Miembros al 1-800-895-2017, TTY 711.

Usted tiene el derecho a presentar una queja por discriminación si cree que **UnitedHealthcare Community Plan of Ohio** lo trató de manera discriminatoria. Usted puede presentar una queja y solicitar ayuda para presentar una queja en persona o por correo, teléfono, fax o correo electrónico en:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130
Correo electrónico: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

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.:

En línea: **ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf**

Por correo: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201

Por teléfono: **1-800-368-1019** (TDD: **1-800-537-7697**)

Los formularios de reclamos están disponibles en **hhs.gov/ocr/office/file/index.html**.

1-800-895-2017, TTY 711

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the toll free number above.

Español: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia de idiomas sin cargo. Llame al número de teléfono gratuito que se indica arriba.

中文: 注意: 如果您說中文, 您可獲得免費語言協助服務。撥打上方免付費電話。

Deutsch: HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachdienste zur Verfügung. Rufen Sie die oben genannte gebührenfreie Nummer an.

العربية: تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، فتتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجانًا. اتصل على الرقم المجاني أعلاه.

Pa Deitsh: ATTENTION: Vann du Pa Deitsch shvetsht, kansht du unni ennichah kosht zu dich, hilf greeya fa translaydes gedu havva. Fa sell greeya, du es toll free nummah uf roofa es gevva is do ovva droh.

Русский. Внимание! Если Вы говорите по-русски, Вы можете бесплатно воспользоваться помощью переводчика. Позвоните по указанному выше бесплатному номеру.

Français : ATTENTION : si vous parlez français, vous pouvez obtenir une assistance linguistique gratuite. Appelez le numéro gratuit ci-dessus.

Tiếng Việt: LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Gọi số điện thoại miễn phí ở trên.

Oromoo: XIYYEEFFANNAA: Afaan Oromoo yoo dubbattan, tajaajili gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Lakkoofsa bilbila bilisaa armaan olitti bilbilaa.

한국어: 참고: 한국어를 구사하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 상기 수신자 부담 전화번호로 전화하십시오.

Italiano: ATTENZIONE: se parla italiano, Le vengono messi gratuitamente a disposizione servizi di assistenza linguistica. Chiami il numero gratuito sopra indicato.

日本語: 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。上記のフリーダイヤル番号までお電話ください。

Nederlands: LET OP: Als u Nederlands spreekt, kunt u gratis gebruikmaken van taalhulpdiensten. Bel het gratis nummer hierboven.

Українська мова: УВАГА! Якщо ви говорите українською мовою, ви можете скористатися безкоштовними послугами перекладача. Зателефонуйте за вищезазначеним безкоштовним номером.

Română: ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, aveți la dispoziție servicii de asistență lingvistică gratuite. Apelați numărul de telefon gratuit de mai sus.

Soomaali: OGSOONOW: Haddii aad ku hadasho Soomaali, adeegyada kaalmada luuqadda, oo bilaash ah, ayaad heli kartaa. Wac lambarka bilaashka ah ee sare ku xusan.

नेपाली: ध्यान दिनुहोस्: तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने, तपाईंका लागि भाषा सहायता सेवाहरू नि:शुल्क उपलब्ध छन्। माथिको टोल फ्री नम्बरमा कल गर्नुहोस्।