



Health Talk

Su viaje hacia una mejor salud



iStock.com/AsaVision

Primavera 2024
Turn over for English!

United
Healthcare
Community Plan



Necesidades de comunicación

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 telefónico que aparece en la Página 6.

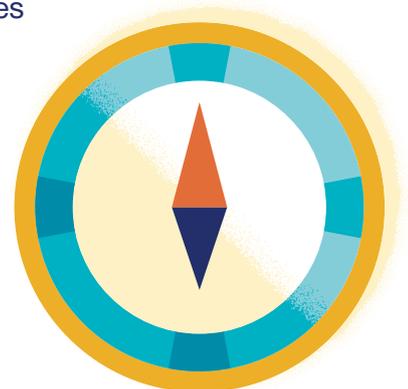
Pautas de atención

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/VioletaStrimerova

Equidad en salud

Seguridad y protección

Cómo utilizamos y protegemos las necesidades lingüísticas, culturales y sociales

En UnitedHealthcare® ayudamos a coordinar su atención médica con todos sus proveedores. Para ello, recibimos y compartimos información importante sobre usted, que puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género, orientación sexual y necesidades sociales. 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.

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 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 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 traducción
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren
- Cómo denunciar fraudes y abusos



Consígalo todo. 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 6 para solicitar una copia.

Beneficios del plan

Cuidamos de usted

Queremos asegurarnos de que reciba 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 llevarlo a sus citas. Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en la Página 6 para obtener más información.

Si necesita consultar a un proveedor de inmediato, puede recibir atención fuera del

horario laboral en los centros de atención de urgencias. También tenemos NurseLine, una línea de enfermería, 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.

Sus beneficios de medicamentos

Lo que necesita saber

Visite nuestro sitio web para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos con receta. En él se incluye información sobre:

- 1. Qué medicamentos están cubiertos.** Hay disponible una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de uno de marca.
- 2. Dónde surtir las 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 ciertos medicamentos.
- 4. Costos para usted.** Es posible que tenga que hacer copagos por las recetas. Los medicamentos con receta son los que su proveedor le ordena (“le receta”). Por lo general, UnitedHealthcare Community Plan cubrirá (“pagará”) sus medicamentos si su proveedor de atención primaria (PCP) u otro proveedor le ordena una receta y ésta se encuentra en la lista de medicamentos preferenciales. Si es nuevo en UnitedHealthcare Community Plan, puede seguir recibiendo los medicamentos que ya está tomando durante un mínimo de 30 días. Si un medicamento que necesita no está en la lista de medicamentos preferenciales, puede obtenerlo si es necesario según el criterio médico.



Busque. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 6.

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 alguna duda, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 6. Los servicios de TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.

Manténgase sano

Programas de ayuda para el control de la salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que le 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 administradores de cuidados se comunican 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 6.



iStock.com/Moyo Studio

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 4 formas de hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Concéntrese en las 3 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.

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).

1-844-752-9434, 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 sin costo por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).

1-800-842-3014, TTY 711

Quit For Life: Obtenga ayuda sin costo para dejar de fumar (llamada gratuita).

1-866-784-8454, TTY 711

quitnow.net

Live and Work Well: Encuentre artículos, herramientas de autocuidado, proveedores de atención y recursos de salud mental y consumo de sustancias.

liveandworkwell.com

Servicios de transporte de UnitedHealthcare

Community Plan: Para programar el servicio de transporte, llame al **1-833-215-3884**, TTY **1-844-488-9724**, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m. Para comprobar el estado de un servicio de transporte programado, llame a Ride Assist al **1-833-215-3885**.

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).

1-844-752-9434, TTY 711

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

Doula: Las doulas son trabajadoras de asistencia no clínica que proporcionan apoyo emocional, informativo y físico continuo a las personas antes, durante y después del parto. Todas las afiliadas que den a luz en Virginia Cardinal Care tienen derecho a este beneficio.

Postparto: El período postparto se define como los 12 meses siguientes al parto. Las afiliadas a Virginia Cardinal Care tienen derecho a la continuación de sus beneficios durante este período postparto. Esto incluye servicios de atención primaria, odontológicos, oftalmológicos y de salud mental.

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



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

UnitedHealthcare Community Plan:

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

Si usted necesita estos servicios, por favor llame gratuitamente al **1-844-752-9434**, TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m. hora del Este, de lunes a viernes.

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan no le ha brindado estos servicios o le ha tratado a usted de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja por correo o correo electrónico a:

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

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Usted también puede presentar una queja acerca de sus derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del sitio para quejas de la Oficina de Derechos Civiles en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** o por correo en:

Correo:

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

Teléfono:

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

Formularios para quejas se encuentran disponibles en

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

English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Please call **1-844-752-9434, TTY 711.**

Spanish

ATENCIÓN: si habla español (Spanish), tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-844-752-9434, TTY 711.**

Korean

참고: 한국어(Korean)를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-844-752-9434, TTY 711** 로 전화하십시오.

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt (Vietnamese), chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-844-752-9434, TTY 711.**

Chinese

注意:如果您說中文(Chinese), 您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-844-752-9434, 或聽障專線(TTY)711。**

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية (Arabic) ، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل بالرقم **1-844-752-9434، الهاتف النصي 711.**

Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog (Tagalog), may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-844-752-9434, TTY 711.**

Persian (Farsi)

توجه: اگر به فارسی (Farsi) صحبت می کنید، خدمات ترجمه به صورت رایگان در اختیارتان قرار می گیرد. با 1-844-752-9434 (TTY 711) تماس بگیرید.

Amharic

የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ (Amharic) ከሆነ የቋንቋ እርዳታ አገልግሎት ከክፍያ ነጻ አለልዎት። ወደ 1-844-752-9434, TTY 711 ይደውሉ።

Urdu

توجه فرمائیں: اگر آپ کی زبان اردو (Urdu) ہے تو آپ کے لیے لسانی خدمات مفت دستیاب ہیں۔ 1-844-752-9434 (TTY 711) پر کال کریں۔

French

ATTENTION: Si vous parlez français (French), vous pouvez obtenir une assistance linguistique gratuite. Appelez le 1-844-752-9434, TTY 711.

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски (Russian), вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел 1-844-752-9434, TTY 711.

Hindi

ध्यान दे: यदि आप हिंदी (Hindi) भाषा बोलते हैं तो भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। कॉल करें 1-844-752-9434, TTY 711.

German

HINWEIS: Wenn Sie Deutsch (German) sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachdienste zur Verfügung. Wählen Sie: 1-844-752-9434, TTY 711.

Bengali

আপনি যদি **বাংলায় কথা (Bengali)** বলেন, তাহলে ভাষা সহায়তা পরিষেবাগুলি, আপনার জন্য বিনামূল্যে উপলব্ধ আছে।

1-844-752-9434, TTY 711 নম্বরে ফোন করুন।

Kru (Bassa)

TÒ ÌDÙŪ NÒ MÒ DYÍIN CÁO: À bédé gbo-kpá-kpá bó wuḍu (Kru (Bassa))-dù kò-kò po-nyò bě bìlì n̄ à gbo bó pídyi. M̄ dyi gbo-kpá-kpá m̄ ó ín, d̄á n̄ò bà n̄ià k̄e: 1-844-752-9434, TTY 7 1 1.

Igbo

Ọ bụrụ na ị na asụ Igbo (Igbo), ọrụ enyemaka asụsụ, n'efu dijiri gi. Kpọọ **1-844-752-9434, TTY 711.**

Yoruba

Tí ó bá ń s Yorùbá (Yoruba), ìrànṣẹ́wọ́ ìtum èdè, wà fún ní ọfẹ́. Pe **1-844-752-9434, TTY 711.**