



HealthTalk

Su viaje hacia una mejor salud



Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros

- Podemos enviarle información en otro idioma que no sea inglés o en letra grande.
- Puede solicitar un intérprete.
- Para solicitar ayuda, llame al número gratuito de Servicios para Miembros que figura en la página 7.

Beneficios del plan

Atención para usted

Reciba la atención que necesita, cuando la necesita

Los siguientes servicios están disponibles para usted como miembro del plan:

- Cuando necesite consultar a un proveedor de inmediato, ofrecemos atención fuera del horario regular en los centros de atención de urgencia.
- Muchos planes ofrecen la línea NurseLine, a la que puede llamar en cualquier momento las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Las visitas virtuales se ofrecen en la mayoría de los estados.

Obtenga más información sobre sus beneficios y servicios. Visite myuhc.com/communityplan o use la aplicación UnitedHealthcare.

Beneficios del plan

Nos importa

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a mantenerse saludable. También contamos con servicios para ayudar a controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención. Estos forman parte de nuestro programa de salud de la población. Pueden incluir lo siguiente:

- Educación y recordatorios de salud.
- Apoyo y educación para la maternidad.
- Apoyo para trastornos por consumo de sustancias.
- Programas para ayudarle con necesidades de salud complejas (los administradores de atención trabajan con su médico y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen sin costo para usted. Puede optar por interrumpir cualquier programa en cualquier momento.

Puede encontrar información adicional en **myuhc.com**. Allí puede obtener más información sobre los beneficios, los programas y los servicios que se le ofrecen. Si desea referir a alguien a nuestro programa de administración de casos, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 7.

Punto por punto

¿Ha leído el Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. Le indica cómo usar su plan. Le 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 su atención de la salud.
- Cómo obtener información sobre los proveedores de la red.
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos recetados.
- 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, atención fuera del horario regular y atención de salud conductual, especializada, hospitalaria y de emergencia.
- Nuestra política de privacidad.
- Qué hacer si recibe una factura.
- Cómo presentar una queja o apelar una decisión de cobertura.
- Cómo solicitar un intérprete u obtener otro tipo de ayuda con el idioma o la traducción.
- Cómo el plan decide si se cubren nuevos tratamientos o tecnologías.
- Cómo denunciar fraude y abusos.



Consígalo todo. Puede leer el Manual para Miembros en línea en **myuhc.com**. O bien, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que aparece en la página 7 para solicitar una copia impresa del manual.



Calidad superior

UnitedHealthcare Community Plan cuenta con un programa de Mejora de la Calidad. Este tiene como fin brindar a nuestros miembros mejores servicios y atención de la salud. Cada año fijamos objetivos y medimos nuestro progreso.

Algunos de nuestros objetivos se centran en mejorar la cantidad de servicios que reciben las miembros embarazadas y los niños. Estos incluyen visitas posparto, controles de salud física y vacunas. Otros objetivos se centran en asegurar que las personas con ciertas enfermedades, como la diabetes, se realicen las pruebas que necesitan. En ocasiones, los miembros necesitan ir al hospital o a la sala de emergencias debido a un problema de salud mental. Cuando esto sucede, nuestro objetivo es que consulten a un profesional de salud mental después de regresar al hogar.

También encuestamos a nuestros miembros cada año. Queremos saber qué piensan sobre el funcionamiento de nuestro plan de salud. Utilizamos estos comentarios para mejorar los servicios que ofrecemos, incluida nuestra red de proveedores y el servicio al cliente. Este año trabajamos para mejorar la experiencia digital de los miembros.

¿Desea obtener más información sobre nuestro programa de mejora de la calidad y los resultados? Llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que figura en la página 7.

La atención adecuada

UnitedHealthcare Community Plan lleva a cabo la gestión de utilización (utilization management, UM). Todos los planes de salud de atención administrada lo hacen. Esta nos permite garantizar que los miembros reciban la atención adecuada en el momento y el lugar correctos.

Un médico revisa las solicitudes cuando es posible que la atención no cumpla con los lineamientos. Este decide si la atención y los servicios son correctos. Los servicios deben estar cubiertos en virtud de sus beneficios. No recompensamos a los médicos ni al personal por denegar servicios. No le pagamos a nadie por brindar menos atención. Los miembros y los médicos tienen derecho a apelar las denegaciones. En los avisos de denegación se le indicará cómo apelar.

¿Tiene preguntas? Hable con nuestro personal. Está disponible 8 horas al día durante el horario de atención regular. Si necesita dejar un mensaje, una persona le devolverá la llamada. Los servicios TDD/TTY y de asistencia lingüística están disponibles si los necesita. Llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que figura en la página 7.

Lineamientos de la atención

Atención superior

Damos herramientas a nuestros proveedores para que puedan brindar una mejor atención a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan lineamientos sobre prácticas clínicas. Informan a los proveedores sobre cómo controlar enfermedades y promover el bienestar. Los lineamientos abarcan la atención de diferentes enfermedades y afecciones como la diabetes, la presión arterial alta y la depresión. También ofrecen información sobre cómo mantenerse saludable con una dieta adecuada, ejercicio y las vacunas recomendadas.



Más información

Para obtener más información, visite uhcprovider.com/cpg.



Necesidades de comunicación

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en idiomas que no sea inglés o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 7.

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 7.

Peb muab cov kev pab cuam pub dawb rau koj thaum sib txuas lus nrog peb. Peb tuaj yeem xa cov ntaub ntawv rau koj ua lwm hom lus dua li ntawm Lus As Kiv lawm los sis luam tawm ua tus ntawv loj. Koj tuaj yeem thov ib tus neeg txhais lus tau. Yog xav tau kev pab, thov hu xov tooj rau Lub Chaw Muab Kev Pab Tus Tswv Cuab (Member Services) tau ntawm tus xov tooj nyob rau hauv nplooj ntawv thib 7.

نحن نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا؛ يمكننا أن نرسل لك المعلومات بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية أو بحروف كبيرة. يمكنك أن تطلب الاستعانة بمتكلم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 7.

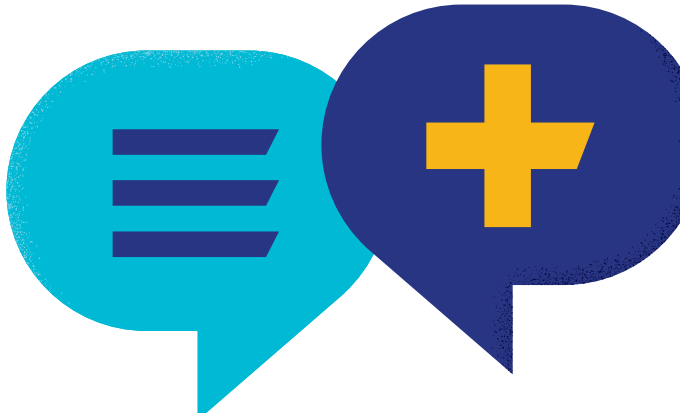
ကျွန်ုပ်တို့ ထံ သင် ဆက်သွယ်နိုင်စေရန်အလို့ငှာ အခမဲ့ ဝန်ဆောင်မှု များကို ပေးအပ်ထားပါသည်။ ကျွန်ုပ်တို့ သည် သင့်အား အချက်အလက်များကို အင်္ဂလိပ်မဟုတ်သော အခြားဘာသာစကားများဖြင့် သို့မဟုတ် ပုံနှိပ်စာအကြီးဖြင့် ပေးပို့ နိုင်ပါသည်။ သင်သည် စကားပြန်တစ်ဦးကို တောင်းဆိုနိုင်သည်။ အကူအညီတောင်းဆိုရန် စာမျက်နှာ 7 မှ အဖွဲ့ဝင် ဝန်ဆောင်မှု များ ဖုန်းနံပါတ်ကို ခေါ်ဆိုပါ။

Waxaan bixinaa adeegyo lacag la'aan ah si aan kaaga caawino inaad nala xiriirto. Macluumaadka ayaan kuugu soo diri karnaa luuqadaha aan Af Ingiriisiga ahayn ama far waaweyn. Waxaad codsan kartaa turjubaan. Si aad u codsato in lagu caawiyo, fadlan ka wac Member Services lambarka telefoonka ee ku yaala bogga -7aad.

我們提供免費服務幫助您與我們溝通。我們可寄給您英文以外之其他語言版本或大字版的資訊。您可申請口譯員。如欲尋求協助，請致電第 7 頁所列的電話號碼與會員服務部聯絡。

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ miễn phí để giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin bằng các ngôn ngữ khác tiếng Anh hoặc dưới bản in cỡ lớn. Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên. Để xin hỗ trợ, hãy gọi Dịch vụ Hội viên theo số trang 7.

ພວກເຮົາໃຫ້ບໍລິການຟຣີເພື່ອຊ່ວຍທ່ານສື່ສານກັບພວກເຮົາ. ພວກເຮົາຈະສົ່ງຂໍ້ມູນເປັນພາສາອື່ນໆ ນອກເໜືອຈາກພາສາອັງກິດ ຫຼື ເປັນເອກະສານຕົວພິມໃຫຍ່. ທ່ານສາມາດຂໍນາຍແປພາສາໄດ້. ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາ ໜ່ວຍບໍລິການສະມາຊິກ ທີ່ໝາຍເລກໂທລະສັບຢູ່ໜ້າທີ 7.



Cómo utilizamos y protegemos los datos lingüísticos y culturales

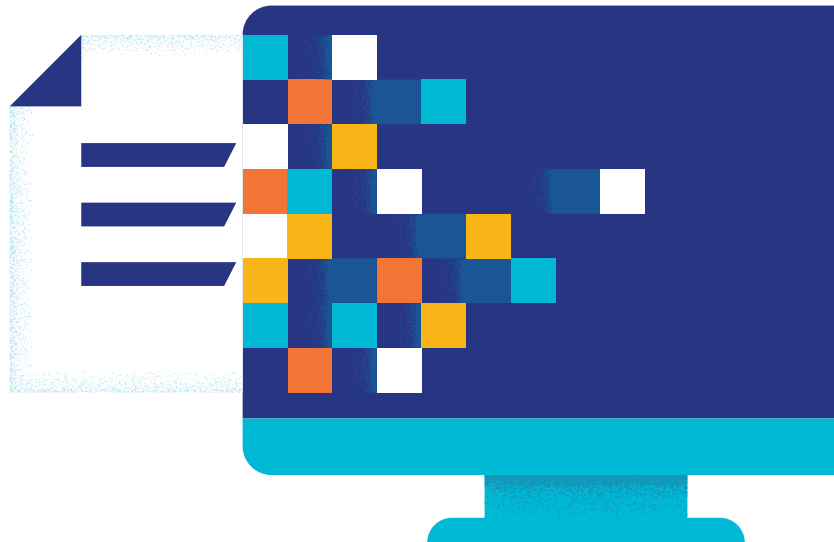
Recibimos información sobre usted. Esta puede incluir la raza, el origen étnico, el idioma que habla, la identidad de género, la orientación sexual y las necesidades sociales. Estos datos y otra información personal sobre usted constituyen la información médica protegida (Protected Health Information, PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte del tratamiento, el pago y las operaciones para satisfacer sus necesidades de atención de la salud. Algunos ejemplos de cómo podemos usarla para mejorar los servicios que brindamos incluyen los siguientes:

- Encontrar deficiencias en la atención.
- Ayudarle en otros idiomas.
- Crear programas que satisfagan sus necesidades.
- Indicar a sus proveedores de atención médica qué idioma habla.

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura ni limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma manera que protegemos el resto de la información médica protegida. El acceso está restringido a aquellos empleados que necesiten utilizarla. Nuestros edificios y nuestras computadoras cuentan con protección. Las contraseñas de las computadoras y otras protecciones del sistema mantienen la seguridad de sus datos.



Para obtener más información sobre cómo protegemos sus datos culturales, visite uhc.com/privacy. Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en la salud, visite uhccommunityandstate.com/healthequity.



Su privacidad

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

Protegemos la PHI y la FI oral, escrita y electrónica en toda nuestra compañía. Contamos con reglas y tecnología que la mantienen segura. No queremos que este tipo de información se pierda o se destruya. Queremos asegurarnos de que nadie la use de manera indebida. Verificamos para asegurarnos de que usamos la PHI y la FI cuidadosamente.

Tenemos políticas que explican lo siguiente:

- Cómo podemos usar la PHI y la FI.
- Cuándo podemos compartir la PHI y la FI con otras personas.
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia.

Puede leer la política de privacidad en su Manual para Miembros. Consúltela en línea en myuhc.com/communityplan. También puede llamar a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que aparece en la página 7 para solicitar que le enviemos una copia por correo postal. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos un aviso por correo postal.

Recursos para miembros

Estamos aquí para ayudarle

Servicios para Miembros:

1-800-504-9660, TTY 711

De lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., hora del centro.

Obtenga ayuda con sus preguntas e inquietudes. Encuentre un profesional de la salud o un centro de atención de urgencia, haga preguntas sobre beneficios u obtenga ayuda para programar citas, en cualquier idioma (número gratuito).

Nuestro sitio web:

myuhc.com/communityplan

Nuestro sitio web conserva toda su información de salud en un solo lugar. Puede encontrar un profesional de la salud, ver sus beneficios o ver su tarjeta de identificación de miembro desde cualquier lugar.

Aplicación de UnitedHealthcare:

descárguela desde App Store® o Google Play™

Acceda a información sobre su plan de salud dondequiera que esté. Consulte su cobertura y beneficios. Encuentre proveedores de la red cercanos. Vea su tarjeta de identificación de miembro, obtenga instrucciones para llegar al consultorio de su proveedor y mucho más.

NurseLine:

1-866-827-0806, TTY 711

Obtenga asesoramiento de salud del personal de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin ningún costo para usted (número gratuito).

Quit For Life:

1-866-784-8454, TTY 711 | quitnow.net

Obtenga ayuda para dejar de fumar sin costo (número gratuito).

Administración de la Atención:

1-800-504-9660, TTY 711

De lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., hora del centro.

Este programa es para miembros con afecciones crónicas y necesidades complejas. Puede recibir llamadas telefónicas, visitas en el hogar, educación sobre la salud, recomendaciones de recursos comunitarios, recordatorios de citas, ayuda con traslados y más (número gratuito).

Live and Work Well: liveandworkwell.com

Encuentre artículos, herramientas de cuidado personal, proveedores de atención y recursos relacionados con la salud mental y el consumo de sustancias.

Assurance Wireless:

assurancewireless.com/buhc

Obtenga 4.5 GB de datos de alta velocidad, 3000 minutos de llamada y mensajes de texto ilimitados cada mes. Además, la opción de comprar un teléfono por \$20.

Healthy First Steps®

1-800-599-5985, TTY 711

uhhealthyfirststeps.com

Obtenga apoyo durante su embarazo (número gratuito).

Self Care de AbleTo: ableto.com/begin

Alivie el estrés y mejore su estado de ánimo con esta aplicación de cuidado personal que le ofrece herramientas de salud emocional como meditaciones, ejercicios de respiración, videos y más. Obtendrá contenido personalizado sin ningún costo.

Opte por contenido digital en:

myuhc.com/communityplan/preference

Suscríbase al correo electrónico, los mensajes de texto y los archivos digitales para recibir su información de salud más rápido.

Community Resources:

uhc.care/HTCommConnector

UnitedHealthcare Community Resources tiene programas que pueden brindarle ayuda con alimentos, vivienda, pago de servicios públicos y más, sin costo o con un costo reducido para usted. Busque ayuda en su área.

Expressable: expressable.com/united

Trabaje con un terapeuta del habla certificado en sesiones virtuales individuales desde la comodidad de su hogar, con actividades de práctica semanales, educación y apoyo para alcanzar sus objetivos más rápido.

La discriminación es ilegal. La compañía cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye ni trata de manera diferente a las personas debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, creencias políticas o sexo (incluidas la identidad de género y la orientación sexual).

Tiene derecho a presentar un reclamo si cree que le hemos tratado de manera discriminatoria. Puede presentar un reclamo o solicitar ayuda para presentarlo en persona, o bien por correo postal, teléfono o correo electrónico a la siguiente dirección:

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

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: **<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>**

Teléfono: Línea gratuita **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

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

Proporcionamos 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)

Ofrecemos también 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, llame a Servicios para Miembros al **1-800-504-9660**, TTY **711** , de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., hora del centro.

1-800-504-9660, TTY 711

English: ATTENTION: Translation and other language assistance services are available at no cost to you. If you need help, please call the number above

Spanish: ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número que se indica arriba.

Hmong: Muaj cov kev pab txhais ntaub ntauv thiab lwm hom lus yam tsis muaj tus nqi them rau koj. Yog koj xav tau kev pab, thov hu rau tus xov tooj saum toj saud

Chinese: 注意：您可以免費獲得翻譯及其他語言協助服務。如果您需要協助，請致電上列電話號碼。

German: HINWEIS: Übersetzungs- und andere Sprachdienste stehen Ihnen kostenlos zur Verfügung. Wenn Sie Hilfe benötigen, rufen Sie bitte die obige Nummer an.

Arabic: تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجانًا. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

Russian: ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если вам требуется помощь, пожалуйста, позвоните по указанному выше номеру.

Korean: 참고: 번역 및 기타 언어 지원 서비스를 무료로 제공해 드립니다. 도움이 필요하시면 위에 명시된 번호로 전화해 주십시오.

Vietnamese: CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số ở trên.

Pennsylvanian Dutch: LET OP: Vertaal- en andere taalhulpdiensten zijn kosteloos voor u beschikbaar. Als u hulp nodig hebt, belt u het bovenstaande nummer.

Laotian: ຄຊົນຊາບ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ ແລະ ພາສາອື່ນໆໃຫ້ແກ່ທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາເບີຂ້າງເທິງ.

French: ATTENTION : la traduction et d'autres services d'assistance linguistique sont disponibles sans frais pour vous. Si vous avez besoin d'aide, veuillez appeler le numéro ci-dessus.

Polish: UWAGA: tłumaczenia i inne formy pomocy językowej są dostępne bezpłatnie. Aby uzyskać pomoc, proszę zadzwonić pod powyższy numer.

Hindi: ध्यान दें: अनुवाद और अन्य भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। अगर आपको मदद चाहिए तो कृपया ऊपर दिए गए नंबर पर कॉल करें।

Albanian: VINI RE: Shërbimet e përkthimit dhe të tjera të ndihmës me gjuhën janë në dispozicion pa asnjë kosto për ju. Nëse keni nevojë për ndihmë, ju lutemi telefonojini numrit më sipër.

Tagalog: ATENSYON: Ang pagsasalin at iba pang mga serbisyong tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Kung kailangan mo ng tulong, mangyaring tawagan ang numero sa itaas.

Somali: Turjumaada iyo adeegyada kale ee kaalmada luuqadda waxaad ku heleysaa lacag la'aan. Haddii aad u baahan tahay adigu caawimaad, fadlan wac lambarka kor kuqoran.