



HealthTalk

Su viaje hacia una mejor salud



¿Sabe qué medicamentos le cubre su plan de salud?

En la página 2, encontrará información detallada sobre sus beneficios de medicamentos recetados.



Beneficios del plan

Atención para usted

Queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesita, cuando la necesite.

Si necesita ayuda para acudir al consultorio de su proveedor, nuestros planes ofrecen beneficios de transporte para que asista a las citas.

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 de enfermería 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. Queremos que sepa que estos servicios están disponibles para usted como miembro del plan.

Para encontrar proveedores, obtener información sobre los beneficios de transporte o buscar ubicaciones de centros de atención de urgencia, visite myuhc.com o use la **aplicación UnitedHealthcare.**



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.

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



Beneficios del plan

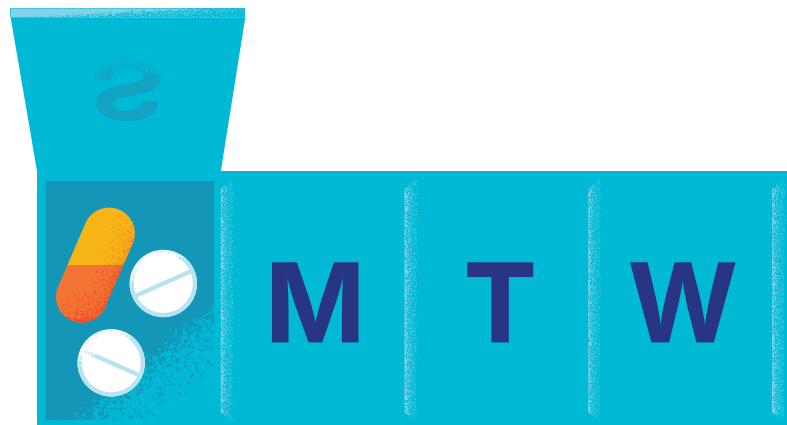
Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite nuestro sitio web para obtener información sobre sus beneficios de medicamentos recetados. Esta información incluye lo siguiente:

- 1. Qué medicamentos están cubiertos.** Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que deba usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- 2. Dónde puede surtir sus medicamentos recetados.** Puede encontrar una farmacia cerca de usted que acepte su plan. También es posible que pueda recibir determinados medicamentos por correo postal.
- 3. Qué reglas se pueden aplicar.** Algunos medicamentos pueden estar cubiertos únicamente en ciertos casos. Por ejemplo, es posible que tenga que probar primero un medicamento diferente (esto se llama “terapia escalonada”). O bien, es posible que necesite la aprobación de UnitedHealthcare para usar un medicamento (esto se llama “autorización previa”). También puede haber límites en la cantidad que puede recibir de determinados medicamentos.
- 4. Cuáles son todos los costos para usted.** Es posible que tenga que pagar copagos para los medicamentos recetados si se encuentra en NJ FamilyCare C o NJ FamilyCare D.



Infórmese. Encuentre más información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/CommunityPlan. O bien, llame de forma gratuita a Servicios para Miembros al **1-800-941-4647**, TTY **711**.





Beneficios del plan

Nos importa

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a mantenerse saludable. También contamos con servicios para ayudarle a controlar mejor sus 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.

Le recomendamos que visite 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 **1-800-941-4647**, TTY **711**.



Cómo obtener atención

Tome el control

Prepárese para ver a su proveedor.

La mejor forma de aprovechar una visita al médico es prepararse de antemano, así como asegurarse de que su proveedor conozca toda la atención que ha recibido. Esta es la forma en que puede tomar el control de su atención de la salud:

1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de ir. Trate de enfocarse en las tres cosas principales con las que necesita ayuda.
2. Dígale a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que tome regularmente. Lleve una lista por escrito o lleve los medicamentos con usted.
3. Informe a su proveedor sobre otros proveedores a los que esté consultando. No se olvide de los proveedores de atención médica conductual. Mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de cualquier prueba que se haya realizado.
4. Si estuvo en el hospital o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor lo antes posible después del alta hospitalaria. Compártale sus instrucciones de alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otro ingreso hospitalario u otra visita a la sala de emergencias.



 **Gestión de utilización**

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? Puede hablar con nuestro personal. Están disponibles 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 al número gratuito **1-800-941-4647**, TTY **711**.



Punto por punto

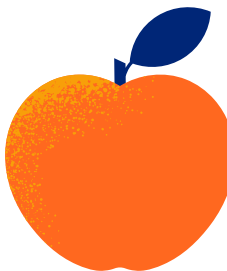
¿Ha leído el Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. En él, se le indica cómo usar su plan, así como lo siguiente:

- 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 está fuera de la ciudad.
- Cuándo y cómo puede obtener atención de un proveedor fuera de la red.
- Dónde, cuándo y cómo obtener atención primaria, especializada, hospitalaria, de salud conductual, de emergencia y fuera del horario regular.
- 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 se decide si el plan cubre nuevos tratamientos o tecnologías.
- Cómo denunciar fraudes y abusos.



Consígalo todo. Puede leer el Manual para Miembros en línea en myuhc.com.

O bien, puede llamar a Servicios para Miembros al número gratuito **1-800-941-4647**, TTY **711**, para solicitar una copia del manual.





Necesidades de comunicación

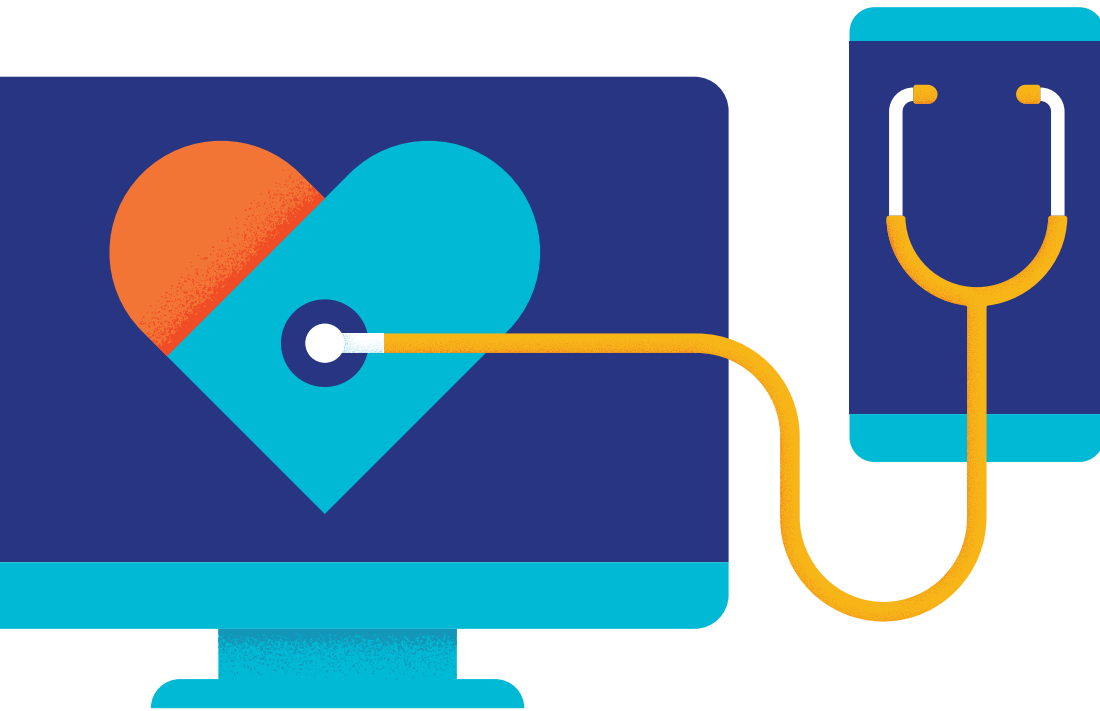
Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en otro idioma que no sea inglés o en letra grande. También puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 9.

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 at the phone number on page 9.

저희는 귀하가 저희와 의사소통할 수 있도록 도와드리기 위해 무료 서비스를 제공합니다. 저희는 영어 이외의 언어 또는 큰 활자체로 된 정보를 귀하에게 보내드릴 수 있습니다. 귀하는 통역사를 요청하실 수 있습니다. 도움을 요청하시려면 9 페이지에 있는 전화번호로 가입자 서비스부에 전화해 주십시오.

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 بمترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 9.





Beneficios del plan

Calidad superior

UnitedHealthcare Community Plan cuenta con un programa de mejoramiento de la calidad que 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 porque 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 estamos trabajando para mejorar la experiencia digital de los miembros.



¿Desea obtener más información sobre nuestro programa de mejoramiento de la calidad y sus resultados? Comuníquese con Servicios para Miembros llamando gratis al **1-800-941-4647**, TTY **711**.



Cómo utilizamos y protegemos sus datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted. Esta puede incluir la raza, el origen étnico, el idioma que habla, la orientación sexual, las necesidades sociales y la discapacidad. 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 PHI. 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 su información, visite uhc.com/privacy y uhc.com/content/dam/uhcdotcom/en/npp/NPP-UHC-CS-Medical-EN.pdf.

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 ayudan a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI en formato oral, escrito y electrónico en toda nuestra compañía. Contamos con reglas y tecnología que las mantienen seguras. 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 **1-800-941-4647**, TTY **711**, para solicitar que le enviemos una copia por correo postal. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos un aviso por correo postal.



Manual para Miembros

Membresía, beneficios y detalles del plan

El Manual para Miembros se actualiza anualmente. Encuétrelo en myuhc.com/communityplan. Incluye nuestro Aviso de prácticas de privacidad y el Aviso de no discriminación. También pueden encontrarse en línea, en uhc.com/privacy y uhc.com/legal.



¿Prefiere una copia impresa?

Llame a Servicios para Miembros al **1-800-941-4647**, TTY **711** para pedir que le envíen el Manual para miembros por correo postal.



Recursos para miembros

Estamos aquí para brindarle ayuda

Acceda a su plan las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Obtenga la información y el apoyo que necesita, cuando y donde los necesite.

Aplicación UnitedHealthcare:

Descárguela desde App Store® o Google Play™

Nuestro sitio web para miembros:

myuhc.com/communityplan

Servicios para Miembros:

Número gratuito **1-800-941-4647**, TTY **711**
Encuentre un proveedor, haga preguntas sobre sus beneficios u obtenga ayuda para programar sus citas, en cualquier idioma.

Doctor Chat de UHC: Comuníquese con un médico en segundos con la aplicación Doctor Chat de UHC. Los médicos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pueden responder preguntas, sin importar si son simples o complejas. Descargue la **aplicación Doctor Chat de UHC** o visite UHCDoctorChat.com.



Línea para dejar de fumar de Nueva Jersey:

1-866-657-8677, TTY **711** | njquitline.org

Servicio de asesoramiento gratuito para fumadores que están listos para dejar de serlo.

Transporte:

1-866-527-9933, TTY **1-866-288-3133**

Llame a Modivcare para preguntar sobre los traslados desde y hacia sus visitas médicas y a la farmacia. Para programar un traslado, llame al menos 5 días hábiles antes de su cita. Ofrecemos traslados dentro de las 35 millas de su hogar.



Recursos para miembros

Administración de la atención:

1-800-941-4647, TTY 711 (número gratuito)

Los miembros con afecciones crónicas y necesidades complejas pueden recibir llamadas telefónicas, visitas en el hogar, educación sobre la salud, recomendaciones de recursos comunitarios, recordatorios de citas, ayuda con traslados y más.

Línea de Prevención del Suicidio y Crisis: 988

Llame o envíe un mensaje de texto si necesita apoyo en momentos de crisis o si le preocupa la situación de otra persona.

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 (número gratuito)

uhhealthyfirststeps.com

Obtenga apoyo durante el embarazo.

Opte por contenido digital:

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/HTCommResources

UnitedHealthcare Community Resources tiene programas que pueden brindarle ayuda con los alimentos, la vivienda, el pago de los servicios públicos y más, sin costo o a 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.

Aviso de no discriminación

Nuestras compañías cumplen con las leyes de derechos civiles aplicables y no discriminan por raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género). No excluimos a las personas ni las tratamos de manera menos favorable debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Ofrecemos ayuda y servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Puede solicitar intérpretes o comunicaciones en otros idiomas o formatos, como letra grande. También ofrecemos modificaciones razonables para personas con discapacidades.

Si necesita estos servicios, llame al número gratuito que figura en su tarjeta de identificación de miembro (TTY **711**).

Si considera que no hemos proporcionado estos servicios o hemos discriminado de otro modo por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede enviar un reclamo al coordinador de derechos civiles:

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

Optum Civil Rights Coordinator
1 Optum Circle
Eden Prairie, MN 55344
Optum_Civil_Rights@Optum.com

Si necesita ayuda para presentar un reclamo, llame al número gratuito que figura en su tarjeta de identificación de miembro (TTY **711**).

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://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

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

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

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

Este aviso está disponible en: **<https://www.uhc.com/nondiscrimination-med>**
<https://www.optum.com/en/language-assistance-nondiscrimination.html>

Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia de idiomas y formatos alternativos

ATTENTION: Free language assistance services and free communications in other formats, such as large print, are available to you. Call Member Services 1-800-941-4647, TTY 711.

ATENCIÓN: Si habla **español (Spanish)**, tiene acceso a servicios gratuitos de asistencia lingüística y a materiales gratuitos en otros formatos, como letra grande. Llame a Servicios para Miembros al 1-800-941-4647, TTY 711.

注意：如果您說**中文 (Chinese)**，則可獲得免費的語言協助服務及其他形式的免費通訊服務（例如：大字體印刷）。請致電 1-800-941-4647（聽障專線 (TTY) 711）與會員服務部聯絡。

참고: 귀하가 **한국어 (Korean)**를 구사하시는 경우, 무료 언어 지원 서비스와 다른 형식의 무료 커뮤니케이션(예: 큰 활자체로 된 정보)을 이용하실 수 있습니다. 가입자 서비스부에 1-800-941-4647, TTY 711번으로 전화하십시오.

ATENÇÃO: Se falar **português (Portuguese)**, estão disponíveis para si serviços de assistência linguística gratuitos e comunicações gratuitas noutros formatos, tais como em letras grandes. Ligue para o Serviço de Apoio a Associados através do número 1 800 941-4647, TTY: 711.

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية (**Arabic**) ، فننتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية والرسائل المجانية بتنسيقات أخرى، مثل الطباعة بحروف كبيرة. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-941-4647، الهاتف النصي 711.

ATANSYON: Si w pale **Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole)**, gen sèvis èd aladispòzisyon w gratis pou lang ou pale a, ansanm ak kominikasyon gratis nan lòt fòm, tèlke gwo karaktè. Rele Sèvis pou Manm yo nan 1-800-941-4647, TTY 711.

UWAGA: Jeśli mówi Pan/Pani w języku **polskim (Polish)**, dostępne są bezpłatne usługi pomocy językowej i komunikacji w innych formatach, np. duży druk. Proszę zadzwonić do Member Services pod numer 1-800-493-4647, TTY 711.

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng **Tagalog**, may makukuha kang mga serbisyong libreng tulong sa wika at mga libreng komunikasyon sa mga ibang anyo, tulad ng malaking print. Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa 1-800-941-4647, TTY 711.

ВНИМАНИЕ! Если Вы говорите **русский (Russian)**, Вы можете бесплатно воспользоваться помощью переводчика и информационными материалами в альтернативных форматах, например, крупным шрифтом. Обращайтесь в отдел обслуживания участников по телефону 1-800-941-4647, TTY 711.

ध्यान दें: यदि आप **हिन्दी (Hindi)** बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएँ और बड़े अक्षरों वाले प्रिंट अन्य प्रारूपों में निःशुल्क संचार उपलब्ध हैं। सदस्य सेवाओं को 1-800-941-4647, TTY 711 पर कॉल करें।

ATTENZIONE: se parla **italiano (Italian)** sono disponibili servizi gratuiti di assistenza linguistica e comunicazioni gratuite in altri formati, come la stampa a caratteri grandi. Chiami il servizio soci al numero 1-800-941-4647, TTY 711.

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng **Việt (Vietnamese)**, quý vị sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí và các định dạng thông tin miễn phí khác như bản in khổ lớn. Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-941-4647, TTY 711.

মনোযোগ দিন: আপনি যদি **বাংলা (Bengali)** ভাষায় কথা বলেন, তাহলে বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবা এবং বড় প্রিন্টের মতো অন্যান্য ফরম্যাটে বিনামূল্যে যোগাযোগ আপনার জন্য উপলভ্য আছে। সদস্য পরিষেবায় 1-800-941-4647, TTY 711 নম্বরে কল করুন।

ધ્યાન આપો: જો તમે **ગુજરાતી (Gujarati)** બોલો છો, તો નિઃશુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ અને મોટા અક્ષરો જેવા અન્ય ફોર્મેટમાં નિઃશુલ્ક સંદેશાવ્યવહાર તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. સભ્ય સેવાઓને 1-800-941-4647, TTY 711 પર કોલ કરો.