



# HealthTALK

PRIMAVERA 2018 | TURN OVER FOR ENGLISH!

 **UnitedHealthcare**<sup>®</sup>  
Community Plan



## Acompáñenos.

Periódicamente, llevamos a cabo eventos para nuestros miembros. Visite nuestro sitio web para ver una lista de los próximos eventos en su área. Visite [UHCCommunityPlan.com/wi/wi-healthplan](http://UHCCommunityPlan.com/wi/wi-healthplan).

## Hágase cargo.

Prepárese para visitar a su proveedor.

Prepararse para su visita al proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho, así como también a asegurarse de que su proveedor esté al tanto de toda la atención que usted recibe. He aquí cómo puede hacerse cargo de su atención médica:

1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de acudir a ella. Intente enfocarse en los tres temas principales con los que necesita ayuda.
2. Informe a su proveedor sobre los fármacos o las vitaminas que toma en forma habitual. Lleve una lista escrita. O bien, lleve el medicamento.
3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita. Incluya los proveedores de salud conductual. Mencione todos los medicamentos o tratamientos que le han recetado. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.



## Health4Me mejoró.

Actualizamos la aplicación móvil **Health4Me™** de UnitedHealthcare. Cuenta con una nueva imagen y ofrece una mejor experiencia al usuario. Ahora es incluso más fácil obtener información del plan de salud que necesita, en el momento que la necesite.

**Health4Me** tiene muchas funciones similares a las de su sitio web seguro para miembros, **myuhc.com/CommunityPlan**. Puede ver su tarjeta digital de identificación de miembro, buscar médicos de nuestra red y centros de atención de urgencia cercanos, ver sus beneficios e incluso ver su Manual para miembros. Y eso es solo el comienzo.

 **No espere.** Tenga su plan de salud en sus manos. Descargue la aplicación **Health4Me** ahora desde App Store o Google Play.

# ¿Nos autoriza para compartir información?

## Cómo otorgar permiso.

¿Quiere que hablemos con un familiar, cuidador o con otra persona de su confianza acerca de su atención médica? Simplemente complete un formulario de Autorización de divulgación de información. Este formulario le otorga permiso a UnitedHealthcare Community Plan para hablar con esta persona acerca de su atención. Usted puede elegir el tipo de información sobre la cual podemos hablar con esta persona, y puede cambiar de opinión en cualquier momento.

 **Encuéntrelo aquí.** El formulario está disponible en **myuhc.com/CommunityPlan**. También puede llamar a Servicios para miembros al **1-800-504-9660, TTY 711**, para solicitar una copia del formulario.

## Su socio en salud.

Su proveedor de atención primaria (PCP) brinda o coordina su atención médica. Es su socio en salud, por lo tanto, es importante que su PCP sea una buena opción para usted.

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. Puede preferir 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 proveedor de atención primaria que trate a adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra o 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.
- Cualificaciones.
- Especialidad.
- Certificación de la Junta.
- Idiomas que hablan.
- Escuela de medicina y residencia (solo por teléfono).

 **Consulte.** Para encontrar un nuevo PCP, visite **myuhc.com/CommunityPlan** o use la aplicación **Health4Me**. O bien, llámenos gratis al **1-800-504-9660, TTY 711**.



# Calidad superior.

## Nuestros resultados en cuanto a mejoramiento de la calidad.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece un Programa de mejoramiento de calidad que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y mejores servicios.

Cada año, informamos nuestro desempeño. El año pasado, una de nuestras metas era aumentar el número de niños que acudían a controles de rutina y, por ello, enviamos a los miembros información acerca de la importancia de que los niños visiten a su médico cada año para recibir vacunas y realizarse exámenes de detección. Aún queremos mejorar en este aspecto. El próximo año, queremos que una mayor cantidad de nuestros miembros:

- Se hagan exámenes de detección preventivos.
- Se vacunen.
- Se realicen exámenes físicos.

Encuestamos a nuestros miembros cada año. Queremos conocer qué tan bien atendemos sus necesidades. Nuestras encuestas de 2017 revelaron principalmente mejores puntajes en la forma en que nuestros miembros calificaron su atención médica. El próximo año trabajaremos para mejorar la calificación de nuestros miembros a sus médicos. Hemos entregado a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor.

 **Obtenga todo.** ¿Quiere obtener más información acerca de nuestro Programa de mejoramiento de calidad? Llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-504-9660, TTY 711.**

## Su privacidad es importante.

Tomamos la privacidad con seriedad. Somos muy cuidadosos con la información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) de su familia. Asimismo, resguardamos su información financiera (FI, por sus siglas en inglés). Utilizamos la PHI y la FI para ejecutar nuestro negocio, ya que nos ayudan a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y FI verbal, escrita y electrónica. Tenemos normas que nos indican cómo podemos mantener seguras la PHI y FI. No queremos que la PHI o FI se pierdan o destruyan. Queremos asegurarnos de que nadie las utilice de manera indebida. Nosotros las utilizamos con cuidado. Tenemos políticas que explican:

- Cómo podemos usar la PHI y FI.
- Cuándo podemos compartir la PHI y FI con terceros.
- Los derechos que tiene con respecto a la PHI y FI de su familia.

 **No es ningún secreto.** Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros, que se encuentra disponible en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). Puede llamar gratis a Servicios para miembros al **1-800-504-9660, TTY 711**, para solicitar que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos una notificación por correo.

## El cuidado adecuado.

UnitedHealthcare Community Plan emplea la gestión de utilización (UM, por sus siglas en inglés). Todos los planes de atención de salud administrada lo hacen. Así es como nos aseguramos de que nuestros miembros reciban la atención adecuada, en el momento adecuado y en el lugar adecuado.

Un médico revisa las solicitudes en aquellos casos en los que el cuidado 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. No le pagamos a nadie por brindar menos atención.

Los miembros y los médicos tienen el derecho a apelar las denegaciones. La carta de denegación le indicará cómo apelar.

 **¿Tiene preguntas?** Puede hablar con nuestro personal de gestión de utilización (UM). Hay disponibles servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma en caso de que los necesite. Simplemente, llame gratis al **1-888-246-8140, TTY 711.**

# Según las reglas.

¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información que le indica cómo usar su plan. 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 los 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 conductual, 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.



**Obténgalo todo.** Puede leer el Manual para miembros en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-504-9660, TTY 711**, para solicitar una copia del manual.

## Rincón de recursos.

**Servicios para miembros:** Encuentre un médico, haga preguntas sobre los beneficios o exprese una queja, en cualquier idioma (llamada gratuita).

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

**Nuestro sitio web y aplicación:** Encuentre un proveedor, lea su Manual para miembros o vea su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.

[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan)  
**Health4Me™**

**NurseLine<sup>SM</sup> (Línea de enfermería):** Obtenga consejos de salud de una enfermera las 24 horas del día, los siete días de la semana (llamada gratuita).

**1-866-827-0806, TTY 711**

**MyHealthLine<sup>TM</sup>:** Si reúne los requisitos, puede recibir un teléfono inteligente y un plan de servicio mensual gratis.

[UHCmyHealthLine.com](https://UHCmyHealthLine.com)

**Text4baby:** Reciba mensajes de texto GRATIS en su teléfono celular cada semana de acuerdo con su etapa del embarazo. Insíbase **enviando la palabra BABY o BEBE al 511411**. Luego, ingrese el código de participante HFS.

**Healthy First Steps<sup>®</sup>:** Reciba apoyo durante su embarazo.

**1-800-599-5985, TTY 711**

**Baby Blocks<sup>TM</sup>:** Reciba recompensas por atención oportuna prenatal y de bebé sano.

[UHCBabyBlocks.com](https://UHCBabyBlocks.com)

**KidsHealth<sup>®</sup>:** Obtenga información confiable sobre temas de salud para y acerca de los niños.

[UHC.com/kids](https://UHC.com/kids)

## Nos preocupamos.

UnitedHealthcare Community Plan ofrece administración de atención. La administración de atención ayuda a los miembros con necesidades especiales a obtener los servicios y la atención que necesitan. Los administradores de atención trabajan con el plan de salud, los proveedores y organismos externos. Ayudan a las personas con:

- Discapacidades físicas.
- Una enfermedad mental grave.
- Problemas de salud complejos.
- Otras necesidades especiales.



**¿Cómo podemos ayudar?** Complete una evaluación de salud en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O respóndala por teléfono llamando gratis a Servicios para miembros al

**1-800-504-9660, TTY 711**. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar programas que sean adecuados para usted.