



# Health Talk



Primavera 2021

United  
Healthcare®  
Community Plan

## Estrategias de superación

Aprenda cómo tener consciencia concentrándose en el momento presente y manejar su estrés. Encuentre recursos de salud mental en [LiveandWorkWell.com](https://www.liveandworkwell.com).



## Hágase cargo

### Prepárese para consultar a su proveedor

Prepararse para la consulta anual puede ayudarle a sacar el máximo provecho. Aquí le sugerimos 3 cosas que puede hacer para ocuparse de su salud.

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Intente centrar su atención en las 3 cuestiones principales en las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor cuáles medicamentos o vitaminas toma regularmente.** Lleve una lista escrita o lleve el medicamento.
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que consulta.** Incluya los proveedores de terapias del comportamiento. Mencione los tratamientos que hayan indicado. Lleve las copias de los resultados de los estudios.

## No está solo

¿Sabía usted que más de 17 millones de adultos estadounidenses sufren de depresión? Además, la probabilidad de que las mujeres sufran de depresión duplica la de los hombres. Para conocer mejor las diferentes opciones de tratamiento de la depresión, visite [LiveandWorkWell.com](https://www.liveandworkwell.com).



## Vaya a caminar

Salir a caminar todos los días es una forma simple de mejorar su salud general. La actividad física contribuye a reducir el riesgo de padecer enfermedades crónicas como cardiopatías y diabetes. Se ha demostrado que la salud mental mejora con el aire fresco y el contacto con la naturaleza.



## La atención adecuada

La gestión de la utilización (UM) le permite recibir la atención y los servicios adecuados en la medida en que los requiera.

Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita. Se comparan la atención y los servicios que solicita su proveedor con las recomendaciones clínicas. Se compara además lo que se solicita con sus beneficios.

Si la atención no está cubierta por sus beneficios o no sigue las recomendaciones, es posible que sea denegada. No pagamos ni remuneramos a nuestro personal o a nuestros proveedores por denegar servicios o aprobar un menor nivel de atención. Si la atención es denegada, usted y su proveedor pueden apelar. En una carta de denegación se le indicará cómo apelar.



**¿Tiene alguna pregunta?** Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.

# Nos preocupamos por usted

## Programas voluntarios para ayudarlo a tratar su salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que le ayudan a mantenerse saludable. También disponemos de servicios que le permiten controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención. Forman parte de nuestros programas voluntarios para ayudarlo a controlar su salud. Estos pueden incluir:

- Educación en salud y recordatorios
- Apoyo y educación en la maternidad
- Apoyo para los trastornos de consumo de sustancias
- Programas para ayudarlo con necesidades de salud complejas (los directores de cuidados trabajan con su proveedor y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen como beneficios cubiertos. Puede elegir interrumpir cualquier programa en cualquier momento.



**Cúidese.** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) para obtener más información acerca de los médicos de la red y conocer más sobre los beneficios, programas y servicios que se ofrecen. Si quiere una remisión a nuestro programa de coordinación de casos, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

## Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite nuestro sitio web [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos con receta. Se incluye información sobre:

- **Qué medicamentos están cubiertos.** Hay disponible una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento con nombre comercial.
- **Dónde surtir sus recetas.** Puede encontrar una farmacia próxima a su domicilio que acepte su plan. También puede obtener algunos medicamentos por correo.
- **Reglas que pueden aplicar.** Es posible que algunos medicamentos se cubran solamente 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 determinados medicamentos.
- **Costos para usted.** Es posible que tenga que pagar copagos por las recetas.



**Búsquelo.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

# Cuidados posteriores a la hospitalización

## Infórmese sobre qué hacer cuando regrese a su casa después de la hospitalización

Es importante recibir indicaciones de cuidados posteriores antes de regresar a casa después de su hospitalización o de su estancia en la sala de emergencias (ER). Asegúrese de entender las indicaciones. Pregunte si no entiende algo. Puede pedirle a una persona en quien confíe que escuche las indicaciones para que también entienda lo que se supone que debe hacer al regresar a casa.

Programe una cita con su proveedor de atención primaria tan pronto como llegue a casa del hospital. Lleve las indicaciones de cuidados posteriores a la hospitalización y los medicamentos para mostrárselos al médico. Un seguimiento adecuado puede evitar otra visita al hospital o a la sala de emergencias.



## Su socio en salud

Su proveedor de atención primaria brinda o coordina su atención médica. Debe consultar a su proveedor anualmente para controles, vacunas y exámenes de detección importantes.

Debe sentirse cómodo al hablar con su proveedor. Tanto la ubicación del consultorio de su proveedor como su horario de atención deben ajustarse a sus necesidades. Quizás, prefiera un proveedor que hable su idioma o entienda su cultura, o prefiera que sea hombre o mujer. Puede cambiar de proveedor en cualquier momento si encuentra que no es el adecuado para usted.

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 para

adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra/ginecólogo.

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
- Calificaciones
- Especialidad
- Certificación de la Junta
- Idiomas que hablan
- Facultad de medicina o residencia (información disponible solo por teléfono)



**Elija a su proveedor.** Para encontrar un nuevo proveedor, visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

# Siga el Manual

¿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
- Los beneficios y servicios a su disposición
- 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 una traducción
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren
- Cómo denunciar fraude y abuso



**Obtenga todo.** Puede leer el Manual para miembros en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro para solicitar una copia impresa.



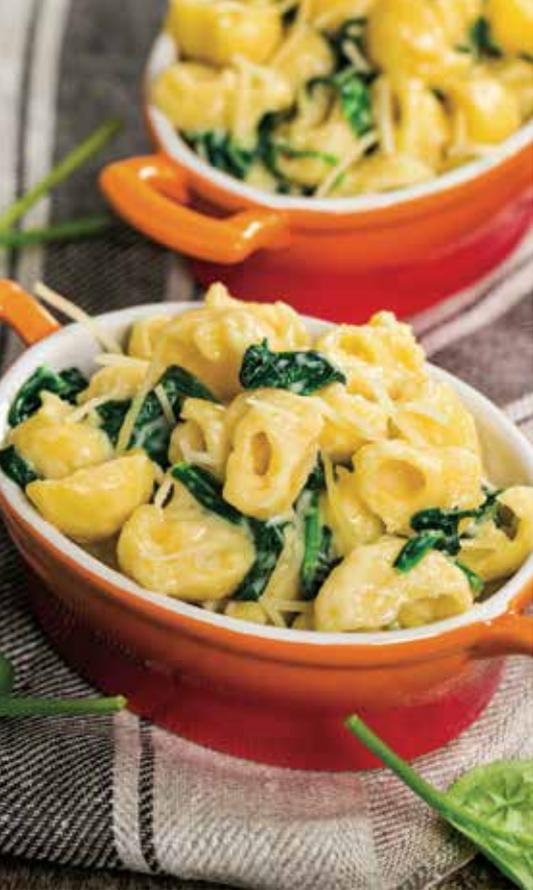
## Dejar de fumar no es sencillo

La mayoría de las personas que fuman cigarrillos quieren dejar de fumar. De hecho, más de la mitad de los adultos fumadores declararon haber intentado dejar de fumar el pasado año. Pero tan solo 7.5% lo lograron.

No se desanime si no logró dejar el cigarrillo la primera vez que lo intentó. Consulte a su proveedor. Sus recomendaciones aumentarán la probabilidad de que usted abandone el cigarrillo de forma definitiva. Hasta una breve charla de 3 minutos puede marcar la diferencia.



**Usted puede lograrlo.** No deje de intentarlo. Coordine hoy mismo una consulta con su proveedor.



## Satisfacer a los que tienen mañas para comer

Seguramente haya escuchado que comer abundantes frutas y verduras es fundamental para una dieta saludable. Pero a algunos niños no les gustan las verduras y no quieren comerlas. Entonces, ¿cómo puede asegurarse de proporcionarle a su hijo todas las vitaminas y nutrientes que necesita?

Para satisfacer a los que tienen mañas para comer, intente agregar brócoli, zanahorias, espinacas o arvejas o chícharos cocidos al macarrón con queso que les gusta a los niños. Corte las verduras en trozos pequeños para que los niños no las noten. La salsa de queso disimula el sabor de las verduras.

# Equidad en salud

## Cómo utilizamos y protegemos los datos culturales

Recibimos datos culturales acerca de usted que pueden incluir su raza, etnia y el idioma que habla.

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Usamos esta información para mejorar los servicios que brindamos. El acceso a estos datos nos permite:

- Ayudarle en otros idiomas
- Encontrar brechas en la atención
- Crear programas que cubran sus necesidades

UnitedHealthcare protege sus datos culturales. 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](http://uhc.com/about-us/rel-collection-and-use).



**Conozca más.** ¿Desea obtener más información sobre nuestros programas de equidad en salud? Visite [unitedhealthgroup.com/who-we-are/health-equity.html](http://unitedhealthgroup.com/who-we-are/health-equity.html).



## Hablamos su idioma

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 al reverso de su tarjeta de identificación de miembro.



## Consejos para la salud

**Corazón sano:** Usted tiene el poder de prevenir las cardiopatías. Alimentarse bien y hacer ejercicio con regularidad son 2 de las mejores medidas que puede seguir para su corazón. Comience hoy un hábito saludable saliendo a caminar 30 minutos.

**Lea la etiqueta:** ¿Sabía que el 68% de los alimentos envasados de los supermercados tienen azúcares añadidos? Añada más frutas y verduras congeladas a su dieta para evitar el exceso de azúcares. Las frutas y verduras congeladas suelen ser más nutritivas que las frescas porque se envasan inmediatamente después de su cosecha.

## ¿Necesita recertificación?

Si tiene preguntas sobre la recertificación o el Programa de seguro médico para niños (Children's Health Insurance Program, CHIP) de Mississippi, puede hacerlas a la oficina regional de Medicaid de su condado. Puede llamar o ir en persona. ¿No puede acudir a una oficina regional? Diríjase a su estación remota local. Su oficina regional puede decirle dónde está ubicada.



**Busque apoyo.** Encuentre una lista de las oficinas regionales de Medicaid de Mississippi en [medicaid.ms.gov/about/office-locations](https://www.medicaid.ms.gov/about/office-locations).

## Rincón de recursos

**Servicios para miembros:** Encuentre un proveedor, pregunte por sus beneficios u obtenga ayuda para concertar una cita, en cualquier idioma (llamada gratuita).  
**1-800-992-9940, TTY 711**

**Nuestro sitio web:** Encuentre un proveedor, consulte sus beneficios o su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.  
**myuhc.com/CommunityPlan**

**NurseLine:** Obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).  
**1-877-410-0184, TTY 711**

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

**Healthy First Steps®:** Reciba apoyo durante su embarazo. Reciba recompensas por un cuidado oportuno prenatal y del bienestar del bebé (llamada gratuita).  
**1-800-599-5985, TTY 711**  
**UHCHealthyFirstSteps.com**

**Live and Work Well:** Encuentre recursos de salud mental y consumo de sustancias.  
**LiveandWorkWell.com**

**Integridad del programa de Medicaid:** Informe al estado si tiene sospechas de fraude o abuso por parte de proveedores o miembros.  
**1-800-880-5920, TTY 711**  
**(línea gratuita)**  
**601-576-4162 (línea local)**

**Línea directa de fraude y abuso interno:** Llame si piensa que alguien está cometiendo fraude.  
**1-866-242-7727, TTY 711**

# Protección contra el COVID-19

## Un mensaje importante de UnitedHealthcare

Su salud y bienestar son nuestra mayor prioridad. Por ello queremos asegurarnos de que esté informado sobre el coronavirus (COVID-19). Estamos trabajando conjuntamente con los Centros de Control y Prevención de Enfermedades (CDC) y siguiendo la última información. Además, estamos en contacto con los departamentos de salud públicos locales y estatales.

### ¿Cómo puedo protegerme del COVID-19?

La mejor forma de prevenir la enfermedad es no exponerse al virus. Al igual que con cualquier otra enfermedad, como puede ser la gripe, es importante seguir las buenas prácticas de prevención, que incluyen:

- Lavarse las manos con agua y jabón durante 20 segundos, o utilizar desinfectante para manos a base de alcohol con al menos un 60% de alcohol si no cuenta con agua y jabón
- Evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca sin haberse lavado las manos
- Intentar no acercarse a personas que puedan estar enfermas
- No compartir vasos o cubiertos con personas enfermas
- Limpiar y desinfectar las superficies que toca con frecuencia
- Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo de papel al toser o estornudar, y después desechar el pañuelo



**Manténgase informado.** Para obtener la información más actualizada y recursos para la prevención del COVID-19, así como información sobre su cobertura, atención y apoyo, visite **UHCCommunityPlan.com/covid-19**.



UnitedHealthcare Community Plan no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, género, identidad de género, discapacidad u origen nacional.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, género, identidad de género, discapacidad u origen nacional, puede enviar una queja a:

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

**UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

Usted tiene que presentar la queja por escrito dentro de los primeros 30 días a partir de la fecha cuando se enteró de ella. Si su queja no puede resolverse en un día, se le considerará como reclamación. Nosotros le enviaremos una notificación de recibido de su reclamación dentro de los primeros 5 días después de haberla recibido. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros **1-800-992-9940**, TTY **711**, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. CT de lunes a viernes (y de 7:30 a.m. a 8 p.m. CT los miércoles). También estamos disponibles de 8 a.m. a 5 p.m. CT el primer sábado y domingo de cada mes.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

**Internet:**

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

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

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

**Teléfono:**

Llamada gratuita, **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

**Correo:**

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

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Tales como, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame al número de teléfono gratuito para miembros **1-800-992-9940**, TTY **711**, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. CT de lunes a viernes (y de 7:30 a.m. a 8 p.m. CT los miércoles). También estamos disponibles de 8 a.m. a 5 p.m. CT el primer sábado y domingo de cada mes.

## English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-800-992-9940, TTY 711**

## Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-992-9940, TTY 711**.

## Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-800-992-9940, TTY 711**.

## Traditional Chinese

注意：如果您說中文，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-800-992-9940**，或聽障專線 **TTY 711**。

## French

ATTENTION: Si vous parlez français, vous pouvez obtenir une assistance linguistique gratuite. Appelez le **1-800-992-9940, TTY 711**.

## Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجانًا. اتصل على الرقم **1-800-992-9940**، الهاتف النصي **711**.

## Chocktaw

Pisa: Chahta anumpa ish anumpuli hokma, anumpa tohsholi yvt peh pilla ho chi apela hinla. I paya **1-800-992-9940, TTY 711**.

## Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-800-992-9940, TTY 711**.

## German

HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachendienste zur Verfügung. Wählen Sie: **1-800-992-9940, TTY 711**.

## Korean

참고: 한국어를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-992-9940, TTY 711**로 전화하십시오.

## Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો તમારા માટે વિના મૂલ્યે ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. કૉલ કરો **1-800-992-9940, TTY 711**.

## Japanese

ご注意：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。電話番号**1-800-992-9940**、または**TTY 711**。

**Russian**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел **1-800-992-9940, TTY 711**.

**Punjabi**

ਸਾਵਧਾਨ: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ, ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਹੈਲਥ ਪਲਾਨ ਟੀਮ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। **1-800-992-9940, TTY 711** ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

**Italian**

ATTENZIONE: se parla italiano, Le vengono messi gratuitamente a disposizione servizi di assistenza linguistica. Chiami il numero **1-800-992-9940, TTY 711**.

**Hindi**

ध्यान दें: यदि आप हिन्दी भाषा बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। कॉल करें **1-800-992-9940, TTY 711**.