



# Health Talk



Karin Dreyer via Getty Images

Primavera 2021



CoverKids

## Estrategias de afrontamiento

Aprenda maneras de ser consciente y controlar el estrés. Visite [LiveandWorkWell.com](https://www.liveandworkwell.com) para recursos de salud mental.

iStock.com/Natalia Sirobaba



## Tome las riendas

### Prepárese para ir a ver a su proveedor

Prepararse para su chequeo anual puede ayudarle a aprovecharlo al máximo. Aquí hay 3 cosas que puede hacer para tomar las riendas del control de su salud.

- 1. Piense en lo que quiere obtener de la consulta antes de acudir.** Concéntrese en las 3 cosas más importantes con las que necesite ayuda.
- 2. Informe a su proveedor de cualquier medicamento o vitaminas que usted tome con regularidad.** Lleve una lista escrita. O lleve la medicina.
- 3. Dígame a su proveedor si lo atienden otros proveedores.** Incluya a los proveedores de salud conductual. Mencione los tratamientos que le hayan recetado. Lleve copias de los resultados de pruebas.

UnitedHealthcare Community Plan  
8 Cadillac Drive, Suite 100  
Brentwood, TN 37027

AMC-061-TN-CHIP-SPAN

CSTN21MC4887855\_001

## No está solo

¿Sabía que más de 17 millones de adultos estadounidenses padecen depresión? Y las mujeres tienen aproximadamente el doble de probabilidades de tener depresión que los hombres. Para obtener más información sobre las diferentes opciones de tratamiento para la depresión, visite [LiveandWorkWell.com](https://www.liveandworkwell.com).

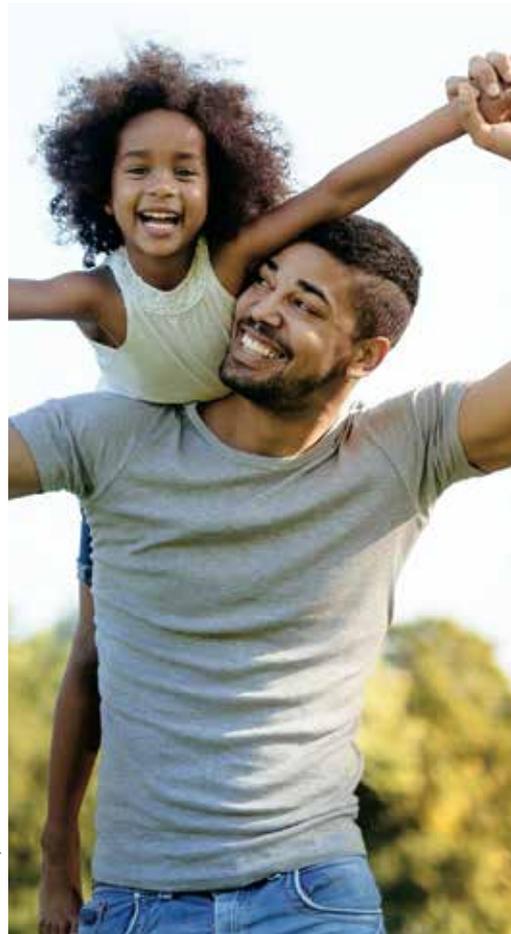
Shutterstock/LightField Studios



## Salga a caminar

Salir a caminar todos los días es una manera fácil de mejorar su salud en general. El ejercicio ayuda a reducir el riesgo de afecciones crónicas como las enfermedades cardíacas y la diabetes. También se ha demostrado que tomar aire fresco y estar en la naturaleza mejora la salud mental.

Shutterstock/nd3000



## La atención médica apropiada

La administración de la utilización (UM) ayuda a garantizar que usted reciba la atención y los servicios adecuados cuando los necesite.

Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita. Él o ella compara la atención y los servicios que su proveedor solicite con las pautas clínicas. También compara lo que se solicita frente a los beneficios que usted tiene.

Cuando la atención no está cubierta por sus beneficios o no cumple con las pautas, puede ser denegada. No pagamos ni recompensamos a nuestros proveedores o personal por denegar servicio o aprobar menos atención. Si se niega la atención, usted y su proveedor tienen derecho a apelar. En la carta de denegación le diremos cómo.



**¿Tiene preguntas?**  
Llame gratis  
a Servicios

al Miembro al número de teléfono indicado al dorso de su tarjeta de identificación de miembro. Ofrecemos servicios relacionados con el idioma y TDD/TTY si los necesita.

# Nos preocupamos

## Programas voluntarios para ayudarle a manejar su salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a conservar la salud. También contamos con servicios para ayudar a manejar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención. Estos son parte de nuestros programas para ayudar a manejar su salud. Pueden incluir:

- Educación y recordatorios de salud
- Apoyo y educación durante la maternidad
- Apoyo para los trastornos por uso indebido de sustancias
- Programas para ayudarle con necesidades médicas complejas (los administradores de atención colaboran con su proveedor y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen como beneficios cubiertos. Usted puede salirse de un programa en cualquier momento.



**Cúidese.** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) para encontrar más información sobre los proveedores de la red y los beneficios, programas y servicios que se le ofrecen. Si quiere recomendar a alguien para nuestro programa de administración de casos, llame gratis a Servicios al Miembro al número de teléfono indicado al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.

## Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) para informarse sobre sus beneficios de medicamentos con receta. Hay información sobre:

- **Qué medicamentos están cubiertos.** Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que tomar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- **Dónde puede conseguir sus medicamentos con receta.** Puede encontrar una farmacia cerca de usted que acepte su plan. También es posible que pueda obtener ciertos medicamentos por correo.
- **Las reglas que pueden corresponder.** Algunos medicamentos sólo pueden cubrirse en ciertos casos. Por ejemplo, es posible que primero tenga que probar un medicamento diferente. (A esto se le llama terapia escalonada.) O bien, quizás requiera la aprobación de UnitedHealthcare para usar cierto medicamento. (A esto se le llama autorización previa.) También puede haber límites en la cantidad que puede obtener para ciertos medicamentos.
- **Gastos de usted.** Es posible que tenga copagos para los medicamentos con receta.



**Consúltelo.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos con receta en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llame gratis a Servicios al Miembro al número de teléfono indicado al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.

# Atención médica de seguimiento

## Sepa qué hacer después del alta del hospital

Es importante recibir instrucciones de seguimiento antes de irse a casa del hospital o la sala de emergencias (ER). Asegúrese de entender lo que se le pida. Si no sabe con seguridad, pregunte. Le puede pedir a alguien de su confianza que escuche las instrucciones para que él o ella también entienda lo que debe hacer cuando regrese a casa.

Haga una cita con su proveedor de atención primaria tan pronto como llegue a casa del hospital. Lleve consigo sus instrucciones de seguimiento y sus medicamentos y muéstreselos a su proveedor. El seguimiento adecuado podría prevenir otra ida al hospital o la sala de emergencias.

istock.com/FG Trade



## Su aliado en la salud

Debe sentirse a gusto hablando con su proveedor. Necesita un proveedor cuyo consultorio y horario de atención sean convenientes para usted. Quizás desee un proveedor que hable su idioma o entienda su cultura. Quizás prefiera que su proveedor sea hombre o mujer. Si su proveedor no es adecuado para usted, puede cambiarlo en cualquier momento.

Los adolescentes tienen diferentes necesidades de atención médica que los niños. Posiblemente haya llegado el momento de que su hijo adolescente se cambie a un proveedor que atiende a los adultos. Su hija podría necesitar un proveedor de atención médica para la mujer como un obstetra/ginecólogo (en inglés usan la abreviatura OB/GYN).

Puede obtener más información sobre los proveedores del plan en línea o por teléfono. La información disponible incluye:

- Dirección y número de teléfono
- Capacitación
- Especialidad
- Estado de certificación de la Junta
- Idiomas que hablan
- Facultad de medicina y residencia (solo se proporciona por teléfono)



**Elija a su proveedor.** Para encontrar un nuevo proveedor, visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llame gratis a Servicios al Miembro al número de teléfono indicado al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.

# Observe las reglas

¿Ha leído su Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. Le explica cómo usar su plan. Explica:

- Sus derechos y obligaciones como miembro
- Los beneficios y servicios que le corresponden
- Los beneficios y servicios que no le corresponden (exclusiones)
- Los costos que podría tener para la atención médica
- Cómo obtener información sobre los proveedores de la red
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos con receta
- Qué hacer si necesita atención médica cuando está de viaje
- Cuándo y cómo puede recibir servicios de atención médica de un proveedor fuera de la red
- Dónde, cuándo y cómo obtener atención médica primaria, atención después de horas hábiles, servicios de salud conductual, servicios especializados, servicios de hospital y atención en caso de emergencia
- Nuestra política de privacidad
- Qué hacer si le llega una cuenta
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión de cobertura
- Cómo solicitar un intérprete pedir otro tipo de ayuda con el idioma o con traducción
- De qué manera el plan decide si se cubren los nuevos tratamientos o tecnologías
- Cómo reportar el fraude y el abuso



**Consígalo todo.** Puede leer el Manual para Miembros en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, para solicitar una copia impresa, llame gratis a Servicios al Miembro al número de teléfono indicado al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.



iStock.com/RapidEye

## Dejar de fumar es difícil

La mayoría de las personas que fuman dicen que quieren dejar de fumar. De hecho, más de la mitad de los fumadores adultos dicen que intentaron dejar de fumar el año pasado. Pero solo el 7.5% pudo dejar de fumar con éxito.

No se desanime si no pudo dejar de fumar la primera vez que lo intentó. Consulte con su proveedor de atención médica. Recibir asesoramiento mejora su probabilidad de dejar de fumar para siempre. Hasta una breve conversación de 3 minutos puede tener un efecto muy positivo.



**Usted puede hacerlo.** No renuncie a dejar de fumar. Haga una cita para hablar con su proveedor hoy mismo.

iStock.com/recep-bg



iStock.com/allisafarov

## Qué hacer con su hijo quisquilloso para comer

Probablemente haya escuchado que comer muchas frutas y verduras es clave para una dieta saludable. Pero a algunos niños no les gusta el sabor de las verduras y se niegan a comerlas. Entonces, ¿cómo puede asegurarse de que su hijo reciba todas las vitaminas y nutrientes que necesita?

Para complacer a los más quisquillosos, intente agregar brócoli cocido, zanahorias, espinacas o guisantes a los coditos con queso de los niños. Corte las verduras en trozos pequeños para que se noten menos. La salsa de queso ayudará a disimular el sabor de las verduras.

# Equidad en salud

## Cómo utilizamos y protegemos los datos culturales

Nosotros recibimos datos culturales sobre usted. Estos datos pueden incluir su raza, etnia y el idioma que habla.

No utilizamos esta información para denegarle cobertura ni limitar los beneficios. Podríamos utilizar esta información para mejorar los servicios que prestamos. Tener acceso a estos datos nos permite:

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

UnitedHealthcare protege sus datos culturales. El acceso está restringido a aquellos empleados que necesiten usarlo. Nuestros edificios y computadoras están protegidos. Las contraseñas de las computadoras y otras protecciones del sistema mantienen sus datos seguros. Averigüe más sobre cómo protegemos sus datos culturales visitando [uhc.com/about-us/rel-collection-and-use](http://uhc.com/about-us/rel-collection-and-use).



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



iStock.com/adamkaz



Shutterstock/hxdbzxy

# Protección contra el COVID-19

## Un mensaje importante de UnitedHealthcare

Su salud y bienestar son nuestra primera prioridad. Por eso queremos que se mantenga informado sobre el coronavirus (COVID-19). Nosotros colaboramos con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y observamos su información. También estamos en comunicación con los departamentos de salud del estado y la localidad.

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

La mejor manera de prevenir enfermedades es evitar exponerse a este virus. Al igual que con cualquier enfermedad potencial, como la gripe, es importante seguir buenas prácticas de prevención, que incluyen:

- Lavarse las manos con agua y jabón durante 20 segundos, o usar desinfectante para manos que contenga por lo menos el 60% de alcohol si no tiene acceso a agua y jabón
- No tocarse los ojos, la nariz ni la boca si no se ha lavado las manos
- Tratar de mantenerse alejado de las personas que pudieran estar enfermas
- No compartir tazas ni cubiertos con personas enfermas
- Lavar y desinfectar las superficies que se tocan con frecuencia
- Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo desechable cuando tosa o estornude y luego tirar el pañuelo a la basura



**Manténgase informado.** Para obtener la información y los recursos más actualizados sobre prevención, cobertura, atención y apoyo para el COVID-19, visite [UHCCommunityPlan.com/covid-19](https://www.uhccommunityplan.com/covid-19).

# Nosotros hablamos su idioma

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en otros idiomas aparte de español o en letra grande. Usted puede pedir un intérprete. Para pedir ayuda, llame gratis a Servicios al Miembro al número de teléfono indicado al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.

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 the back of your member ID card.



## Rincón de recursos

### Recursos de UnitedHealthcare

#### Servicios al Miembro

**1-866-600-4985, TTY 711**

Busque un proveedor, haga preguntas sobre beneficios o reciba ayuda para hacer una cita, en cualquier idioma (llamadas gratis).

#### NurseLine (Línea de enfermería)

**1-866-600-4985, TTY 711**

La línea de ayuda de enfermería (NurseLine) atiende gratuitamente las 24 horas, todos los días. Le contestará el personal de enfermería que le puede ayudar con problemas de salud.

#### Healthy First Steps®

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

**UHCHealthyFirstSteps.com**

Reciba apoyo durante a lo largo de su embarazo (llamadas gratis).

### Recursos de TennCare

#### DentaQuest

**1-855-418-1622**

**DentaQuest.com**

DentaQuest proporciona atención dental para los miembros menores de 21 años de edad.

**Oficina de Cumplimiento de los Derechos Civiles**  
**[tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html](http://tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html)**

Reportar una posible discriminación.

#### TennCare

**1-800-342-3145**

**TTY 1-877-779-3103**

Aprenda más acerca de TennCare.

### Programa de Representación de TennCare

**1-800-758-1638**

**TTY 1-877-779-3103**

Defensa gratuita para los miembros de TennCare. Ellos pueden ayudarle a entender su plan y obtener tratamiento.

### TennCare Connect

**1-855-259-0701**

Para obtener ayuda con TennCare o reportar cambios.

### Línea estatal de Tennessee para momentos de crisis las 24/7

**1-855-CRISIS-1**

**(1-855-274-7471)**

Reciba atención inmediata en caso de una emergencia de salud conductual.

**Do you need free help with this letter?**

If you speak a language other than English, help in your language is available for free. This page tells you how to help in a language other than English. It also tells you about other help that's available.

**Spanish: Español**

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-600-4985, TTY: 711.

**Kurdish: كوردی**

گاداری: ئەگەر بە زمانی کوردی قسه دهکەیت، خزمەتگوزاریهکانی یارمەتی زمان، بەخۆراییی بۆ تۆ بەر دەستە. پەیوەندی بکە بە 1-866-600-4985 (TTY 711).

**Arabic: العربية**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذکر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-866-600-4985 الهاتف النصي 711.

**Chinese**

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-866-600-4985, TTY: 711

**Vietnamese: Tiếng Việt**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-866-600-4985, TTY: 711.

**Korean: 한국어**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-866-600-4985, TTY: 711번으로 전화해 주십시오

**French: Français**

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-866-600-4985 (TTY 711).

**Amharic: አማርኛ**

ማሳሰቢያ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶቻችን በነጻ ሊያገለግሉት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ። 1-866-600-4985, TTY: (711)።

**Gujarati: ગુજરાતી**

ધ્યાન આપશો: જો તમે અંગ્રેજી ના બોલતા છો તો, ભાષા સહાયતા સેવાઓ, મફતમાં, તમને ઉપલબ્ધ રહે છે. કૉલ કરો 1-866-600-4985 નંબર પર, TTY: 711.

**Laotian: ພາສາລາວ**

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ ທ່ານ. ໂທ 1-866-600-4985, TTY: 711

**German: Deutsch**

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfedienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-866-600-4985, TTY: 711.

**Tagalog: Tagalog**

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-600-4985, TTY: 711.

**Hindi: हिंदी**

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-866-600-4985, TTY: 711 पर कॉल करें।

**Serbo-Croatian: Srpsko-hrvatski**

OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-866-600-4985, TTY: 711.

<b>Russian:</b>	<b>Русский</b> ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-866-600-4985, ТТТ: 711
<b>Nepali:</b>	<b>नेपाली</b> ध्यान दिनुहोस्: तपाईं नेपाली भाषा बोलुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क उपलब्ध छैन। 1-866-600-4985 (TTY 711) मा फोन गर्नुहोस्।
<b>Persian:</b>	توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می‌کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می‌باشد. با 1-866-600-4985 تماس بگیرید، TTY: 711

- ¿Necesita ayuda para hablar con nosotros o leer lo que le enviamos?
- ¿Tiene una discapacidad y necesita ayuda para recibir atención o participar en alguno de nuestros programas o servicios?
- O, ¿acaso tiene más preguntas sobre su atención médica?

**Llámenos gratis al 1-866-600-4985. Lo podemos conectar con la ayuda o servicio gratuito que necesite (para TTY llame al 711).**

Nosotros acatamos las leyes federales y estatales de derechos civiles. No tratamos a las personas de manera diferente debido a su raza, color de la piel, lugar de nacimiento, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo. ¿Piensa que no le ayudamos o que fue tratado de manera diferente debido a su raza, color de la piel, lugar de nacimiento, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo? Puede presentar una queja por correo postal, por correo electrónico o por teléfono.

**Estos son tres lugares donde puede presentar una queja:**

<p><b>TennCare Office of Civil Rights Compliance</b> 310 Great Circle Road, 3W Nashville, Tennessee 37243 Correo electrónico: <b>HCFA.Fairtreatment@tn.gov</b> Teléfono: <b>855-857-1673</b> TRS: <b>711</b> Puede obtener un formulario de queja en línea en: <b><a href="https://www.tn.gov/content/dam/tn/tenncare/documents/complaintform.pdf">https://www.tn.gov/content/dam/tn/tenncare/documents/complaintform.pdf</a></b></p>	<p><b>UnitedHealthcare Community Plan</b> Attn: Appeals and Grievances P.O. Box 5220 Kingston, NY 12402-5220 Teléfono: <b>1-866-600-4985</b> TTY: <b>711</b> Puede obtener un formulario de queja en línea en: <b><a href="http://www.tn.gov/hcfa/article/civil-rights-compliance">http://www.tn.gov/hcfa/article/civil-rights-compliance</a></b></p>	<p><b>U.S. Department of Health &amp; Human Services</b> Office for Civil Rights 200 Independence Ave SW Rm 509F, HHH Bldg Washington, DC 20201 Teléfono: <b>800-368-1019</b> TDD: <b>800-537-7697</b> Puede obtener un formulario de queja en línea en: <b><a href="http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html">http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html</a></b> O bien, puede presentar una queja en línea en: <b><a href="https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf">https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf</a></b></p>
---	---	---