



# HealthTalk

Su viaje hacia una mejor salud



## Qué hay en el interior

**Es hora de su vacuna anual contra la gripe.**

Con nuestro buscador de ubicaciones, le resultará sencillo encontrar dónde recibir su vacuna contra la gripe.

Obtenga más información en la página 2.

## Atención cubierta

### Dr. Chat

#### Controle su salud desde cualquier lugar

Evite la sala de espera y hable con un médico de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) en Doctor Chat de UHC, sin costo alguno para usted.

Los PCP están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pueden responder preguntas, sin importar si son simples o complejas. Reciba las respuestas, el tratamiento y la atención de seguimiento que necesita, cuando los necesite.



Descargue la aplicación desde App Store® o desde Google Play™ hoy mismo u obtenga más información en [UHCDoctorChat.com](https://UHCDoctorChat.com).



CoverKids

# Lucho contra la gripe

## Es hora de su vacuna anual contra la gripe

Es importante vacunarse contra la gripe todos los años. Se recomienda para todas las personas mayores de 6 meses.

### Le damos 3 razones:

1. Le protegerá para que tenga menos chances de enfermarse de gripe.
2. Si contrae gripe, sus síntomas serán más leves.
3. También protegerá a su familia de contraer gripe. Si todos tienen la vacuna, es más difícil que la gripe se propague.

### Vacúnese contra la gripe hoy mismo.

No tiene costo para usted. Tenemos una herramienta en línea con la que le resultará sencillo programar una cita. Visite [myuhc.com/findflushot](http://myuhc.com/findflushot).



# Actúe ahora

## Lo que debe hacer para renovar sus beneficios de Medicaid

Los miembros de Medicaid deben renovar su cobertura cada año. Su estado le informará cuando sea el momento. Este proceso se llama “recertificación” o “redeterminación”.

Corrobore que el estado pueda comunicarse con usted cuando sea el momento de la renovación. Dígales su dirección actual, correo electrónico y número de teléfono. Es importante que responda cuando se comuniquen con usted. Si no lo hace, podría perder su plan de salud.



**Estamos aquí para ayudarle.** Obtenga más información en [uhc.com/staycovered](http://uhc.com/staycovered).

## Vida cotidiana

# Deje de vapear hoy mismo

Los cigarrillos electrónicos son tan perjudiciales para la salud como los cigarrillos regulares. Tras un estudio, se descubrió que más de 2.5 millones de adolescentes usan cigarrillos electrónicos o vapeadores. Esto representa el 14% de los estudiantes de secundaria y el 3% de los estudiantes de escuela intermedia. De ellos, 1 de cada 4 vapea todos los días y el 85% usa productos saborizados.

Las personas a menudo piensan que los cigarrillos electrónicos son más seguros que los cigarrillos regulares. Esto no es cierto. Ambos contienen nicotina, que es adictiva. Una cápsula de Juul tiene tanta nicotina como un paquete entero de cigarrillos. Los cigarrillos electrónicos también tienen sustancias químicas tóxicas que pueden dañar los pulmones y el cerebro de su hijo.

Algunos dispositivos de vapeo parecen unidades USB o plumas, lo que facilita que su hijo los oculte. El vapeo también es peligroso para los adultos. Si bien tiene algunos de los mismos riesgos a largo plazo que los cigarrillos, también puede causar daño pulmonar repentino en personas de cualquier edad. Este daño puede ser permanente o mortal.

# Seguimiento: no se quede atrás

Se siente saludable y está al día con las vacunas. Entonces, ¿por qué no saltarse un examen de rutina? Si bien no parece la gran cosa, no realizar los chequeos anuales de bienestar del niño puede causar problemas.

Su médico de atención primaria (PCP) conoce su historia clínica, sus hábitos y su personalidad. Estos chequeos le permiten a su PCP notar cambios en su salud y detectar problemas leves antes de que sean graves.

Después del chequeo de bienestar del niño, deberá volver a visitar a su médico para lo siguiente:

**Una cita de seguimiento, si fuera necesaria**

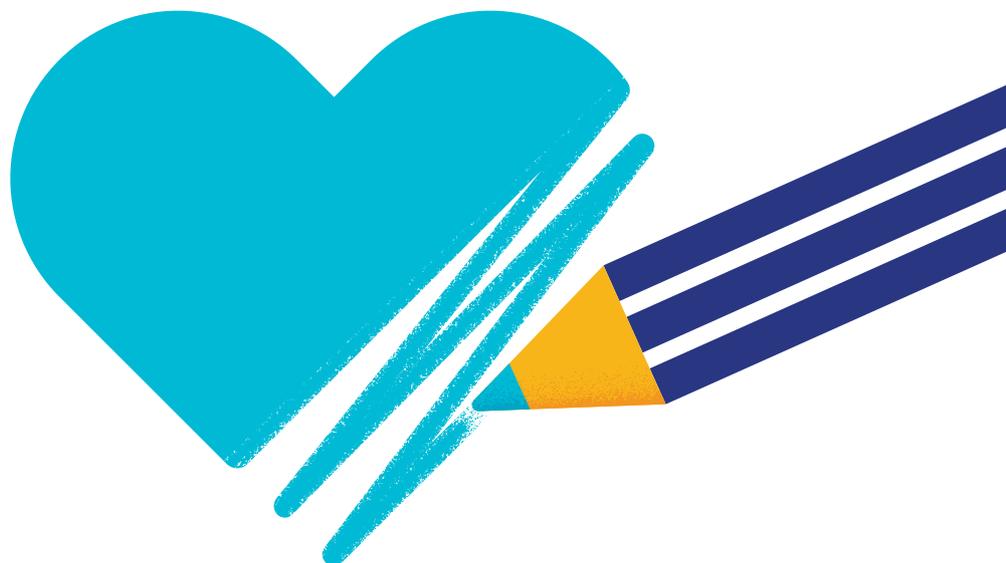
Para mayor tranquilidad, su PCP puede solicitar otros exámenes, como exámenes para detectar problemas de salud conductuales o de estado de ánimo, según sus antecedentes familiares u otros factores de riesgo. También podría sugerirle que reciba asesoramiento nutricional.

**La próxima visita programada**

Es posible que su PCP necesite atenderle más de una vez al año. Algunas afecciones, como el asma, el TDAH y los problemas de peso, significan que necesita visitas regulares y más frecuentes. Estas visitas también son importantes.

**Cualquier problema de salud nuevo que surja**

Su PCP está a solo una llamada de distancia. Si tiene preguntas o inquietudes, llame a su PCP hoy y programe una cita. No tiene que esperar hasta su próxima visita para volver a comunicarse con su médico. Si necesita ayuda para programar una cita, comuníquese con Servicio al Cliente llamando al 1-800-690-1606.



# Cómo encontrar el tratamiento adecuado para el TDAH

Si su hijo tiene el trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH), su proveedor puede sugerirle medicamentos. Existen varios tipos de medicamentos que tratan el TDAH.

Es posible que su hijo deba cambiar los medicamentos o las dosis varias veces. Es posible que algunos medicamentos no ayuden, y otros pueden causar efectos secundarios. Una dosis puede ser demasiado baja o demasiado alta. Por eso, los niños que toman medicamentos para el TDAH deben consultar a sus médicos con frecuencia.

Encárguese de que su hijo asista regularmente a las citas con su proveedor. La terapia conductual y el asesoramiento también pueden ayudar.



## Transición de la atención

# La atención de seguimiento es importante

## Qué hacer después de llegar a casa del hospital

El tiempo inmediatamente posterior a una hospitalización o visita a la sala de emergencias puede ser abrumador. Siga estos pasos que hacer que esta transición sea más sencilla:

1. Comprenda sus instrucciones de alta hospitalaria. Su enfermero o proveedor debe revisarlas con usted antes de que abandone el hospital. Pregúntele sobre cualquier cosa que no comprenda.
2. Surta cualquier receta nueva. Mientras esté en la farmacia, pídale al farmacéutico que revise su lista completa de medicamentos para detectar posibles interacciones medicamentosas.
3. Programe una cita de seguimiento con su médico de atención primaria (PCP) o proveedor de atención médica conductual dentro de los 7 días posteriores a su alta hospitalaria. Lleve una copia de sus instrucciones de alta hospitalaria y una lista de cualquier medicamento nuevo que se le haya recetado.

Pida apoyo. Muchas personas necesitan ayuda adicional durante este tiempo. Pedir apoyo a los demás puede ser justo lo que necesita para una recuperación rápida.



Si necesita ayuda para programar una cita de seguimiento, llame al número gratuito de Servicios para Miembros que aparece en la página 8.

# Cómo compartir el Plan de Educación Individual (IEP) de su hijo

## ¿Por qué se necesita un formulario de divulgación?

UnitedHealthcare podrá acceder a la información de su hijo cuando usted firme la divulgación. Esto permitirá administrar mejor la atención de su hijo.

## ¿Por qué es importante?

- UnitedHealthcare puede hablar con la escuela de su hijo y con todas las personas diferentes que le brindan servicios para asegurarse de que tenga todo lo que necesita.
- Además, la escuela de su hijo puede llamarnos para confirmar si tiene TennCare y coordinar los servicios que recibe en la escuela.

## ¿Quién más puede tener acceso si firmo el formulario de divulgación?

Si firma el formulario de divulgación, el personal de UnitedHealthcare podrá comunicarse con el sistema escolar y con el PCP de su hijo sobre su atención.

## ¿Cuánto tiempo dura el formulario de divulgación?

La divulgación quedará archivada mientras su hijo reciba servicios en la escuela o hasta que usted solicite eliminarla.

## Membresía, beneficios y detalles del plan

Para ver y descargar el Manual para Miembros en cualquier momento y lugar, visite [myuhc.com/communityplan](https://myuhc.com/communityplan).

¿Prefiere una copia impresa? Llame a Servicios para Miembros al **1-866-600-4985**, TTY **711**, para pedir que le envíen un Manual para Miembros por correo postal.

# Nuestro Programa de Gestión de Calidad

United Healthcare Community Plan desea que usted reciba la mejor atención y servicio. Por eso, tenemos un Programa de Gestión de Calidad (Quality Management, QM). Nuestro Programa de Gestión de Calidad nos ayuda a conocer lo que podemos hacer mejor. Luego, lo usamos para mejorar. Nuestro programa de Gestión de Calidad tiene varios programas de salud para miembros.

Estos programas:

- ayudan a las personas que tienen afecciones de salud como asma, diabetes, cardiopatías, depresión, trastorno bipolar y esquizofrenia;
- ayudan a las mujeres embarazadas a tener bebés sanos;
- ayudan a las personas a mantenerse sanas con vacunas, exámenes de detección y pruebas;
- mejoran la seguridad del paciente;
- se aseguran de que los miembros estén contentos con el plan;
- se aseguran de que los médicos y otros profesionales de atención médica cumplan con nuestros estándares.

Usamos estándares nacionales para ver qué tan bien funciona nuestro Programa de Gestión de Calidad. El Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA) establece los estándares. El Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad es un organismo independiente. Compara los programas de calidad de los planes de salud. Medimos nuestro progreso en el logro de nuestros objetivos utilizando los siguientes sistemas del NCQA: los resultados del Conjunto de Información y Datos sobre la Efectividad de la Atención Médica (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, HEDIS®) y la Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención de la Salud (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS®) se comunican en una tarjeta de informe nacional. A continuación, encontrará los resultados destacados de TennCare en HEDIS® y CAHPS® para 2023. En el cuadro, se comparan nuestros resultados con los promedios a nivel nacional:

<b>Resultados destacados de CAHPS® en adultos en 2023</b>		
<b>Medida</b>	<b>UnitedHealthcare Community Plan en todo el estado de TN</b>	<b>Percentil 50 nacional en HEDIS® en 2022**</b>
Calificación del plan de salud*	63.21%	61.81%
Calificación del médico personal*	67.52%	68.17%
Calificación de toda la atención de la salud*	52.17%	56.00%
Calificación del especialista*	N/C	66.43%
Qué tan bien se comunican los médicos#	91.66%	92.73%
<b>Resultados destacados de CAHPS® en niños+ en 2023: población general</b>		
Calificación del plan de salud*	74.74%	71.43%
Calificación del médico personal*	76.29%	75.84%
Calificación de toda la atención de la salud*	67.05%	68.79%
Calificación del especialista*	N/C	70.82%
Qué tan bien se comunican los médicos#	94.45%	93.76%

## Mediciones de HEDIS® en 2023

Medida	United-Healthcare Community Plan en el centro de TN	United-Healthcare Community Plan en el este de TN	United-Healthcare Community Plan en el oeste de TN	Percentil 50 nacional en HEDIS® en 2022**
<b>Salud de la mujer:</b>				
Prueba de detección de cáncer de mama (ECDS)***	51.61%	53.02%	53.48%	52.60%
Puntualidad de la atención prenatal	83.94%	86.13%	72.26%	84.23%
Atención posparto	77.37%	80.29%	68.13%	78.10%
<b>Atención para la diabetes:</b>				
Control de hemoglobina A1c <8 %	65.45%	61.07%	59.61%	52.31%
Examen de retina realizado	51.82%	51.09%	53.77%	52.31%
Control de la presión arterial en diabéticos <140/90	68.86%	73.48%	64.96%	63.99%
<b>Atención de bienestar de Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)</b>				
Seis o más visitas de atención de bienestar en los primeros 15 meses de vida	71.88%	72.59%	48.91%	58.38%
Dos o más visitas de atención de bienestar entre los 15 y los 30 meses de vida	75.82%	74.56%	59.58%	66.76%
Visitas de atención de bienestar de niños y adolescentes de 3 a 21 años	58.11%	56.14%	52.87%	48.07%
Vacunas infantiles recomendadas completas antes de los 2 años	30.41%	27.98%	13.63%	30.90%
Vacunas recomendadas para adolescentes completas antes de los 13 años	36.01%	32.60%	29.68%	34.31%
<b>Salud conductual</b>				
Control de medicamentos antidepresivos: tratamiento eficaz en fase de continuación	54.74%	56.49%	43.63%	43.28%

+ Los miembros elegibles de la población tenían 17 años o menos al 12/31/2023.

\* El porcentaje refleja a miembros que calificaron su plan o proveedor con un 9 o un 10 en una escala de 0 a 10, en la que 10 representa la mejor puntuación. Se asigna N/C cuando la cantidad total de encuestados es inferior a 100.

# El porcentaje refleja a los encuestados que indicaron "siempre" o "generalmente"

\*\* El promedio nacional se basa en el percentil 50 del Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad del año de medición 2022 de HEDIS®.

\*\*\* Medida para envío electrónico de datos clínicos (Sistema Electrónico de Datos Clínicos [Electronic Clinical Data System, ECDS])

HEDIS® es una marca comercial registrada del Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (NCQA).

CAHPS® es una marca comercial registrada de la Agencia para la Investigación y Calidad de la Atención Médica (Agency for Healthcare Research and Quality, AHRQ).

# Estamos aquí para ayudarle

## Recursos de UnitedHealthcare

### Servicios para Miembros: 1-866-600-4985, TTY 711

Encuentre un proveedor, pregunte sobre beneficios u obtenga ayuda para programar citas, en cualquier idioma (línea gratuita).

### NurseLine: 1-866-600-4985, TTY 711

NurseLine está disponible de forma gratuita, las 24 horas, todos los días. Se comunicará con personal de enfermería que brinda ayuda con problemas de salud.

### Healthy First Steps®: 1-800-599-5985, TTY 711

Obtenga apoyo durante su embarazo (línea gratuita).

### Self Care de AbleTo: [ableto.com/begin](https://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.

### Community Connector: [uhc.care/HTCommConnector](https://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](https://expressable.com/united)

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

## Recursos comunitarios

### Línea en caso de crisis para todo el estado de Tennessee disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana: 1-855-274-7471

Obtenga ayuda inmediata en caso de emergencias de salud conductual.

## Recursos de TennCare

### DentaQuest: 1-855-418-1622 [dentaquest.com](https://dentaquest.com)

**Cumplimiento de derechos civiles:**  
<https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>  
Denuncie posibles casos de discriminación.

**TennCare: 1-800-342-3145,  
TTY 1-877-779-3103**  
Obtenga más información sobre TennCare.

**Programa TennCare Advocacy:  
1-800-758-1638, TTY 1-877-779-3103**  
Defensa gratuita para los miembros de TennCare a fin de ayudarles a entender su plan y recibir tratamiento.

**TennCare Connect: 1-855-259-0701**  
Obtenga ayuda con TennCare o informe cambios.

**Denuncia de fraude y abuso:**  
Para denunciar un caso de fraude o abuso a la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG), llame al número gratuito **1-800-433-3982**. Para denunciar casos de fraude de proveedores o abuso de pacientes a la División de Control de Fraudes de Medicaid (Medicaid Fraud Control Division, MFCD), llame al número gratuito **1-800-433-5454**.

## ¿Necesita ayuda gratuita con esta carta?

Si usted habla un idioma diferente al inglés, existe ayuda gratuita disponible en su idioma. Esta página le indica cómo obtener ayuda en otro idioma. Le indica también sobre otras ayudas disponibles.

### 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

ئاگاداری: ئهگهر به زمانی کوردی قهسه دهکهیت، خزمهتگوزاریهکانی یارمتهی زمان، بهخواری، بو تو بهردهسته. پهیهندی به بکه.. 1-866-600-4985 (TTY:711).

### Arabic: ربيّةلعا

وظةملا: اذا متتكل ؤللعا ربيّةلعا اتمدخدةعالمسا وبيّةلعا رةفومتكلا انجام. اتصل مقبر: 11-866-600-4985 مقرفتاھ صملا و مليکا (TTY: 711)

### Chinese: 繁體中文

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:711) 번으로 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

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-866-600-4985 (መስማት ለተሳናቸው: TTY:711)።

### Gujarati: ગુજરાતી

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-866-600-4985 (TTY:711).

**Laotian: ພາສາລາວ**

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-866-600-4985 (TTY:711).

**German: Deutsch**

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen 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- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 711).

**Russian: Русский**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-866-600-4985 (телетайп: ТTY:711).

**Nepali: नेपाली**

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-866-600-4985 (टिटिवाइ: TTY:711).

**Persian: فارسی**

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-866-600-4985 تماس بگیرید. (TTY:711)

- **¿Necesita ayuda para hablar con nosotros o para leer lo que le enviamos?**
- **¿Tiene alguna discapacidad y necesita ayuda para su cuidado o para tomar parte en uno de nuestros programas o servicios?**
- **¿O tiene más preguntas sobre su atención médica?**

**Llámenos gratis al 1-866-600-4985. Podemos conectarlo con la ayuda o servicio gratuito que necesite. Para el sistema TTY (Para los sordos) llame al 711.**

Obedecemos las leyes de derechos civiles federales y estatales. No tratamos a las personas de manera diferente por su raza, color, origen, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo.

¿Siente que no le dimos ayuda o que fue tratado de manera diferente debido a su raza, color, origen, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo?

Puede presentar una queja por correo, por correo electrónico o en internet. A continuación tiene tres lugares donde puede presentar dicha queja:

**TennCare, Office of Civil Rights Compliance**

310 Great Circle Road, 3W  
Nashville, TN 37243

Email: [HCFA.Fairtreatment@tn.gov](mailto:HCFA.Fairtreatment@tn.gov)

Phone: 1-855-857-1673 (TRS 711)

Puede obtener un formulario de queja en:

<https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>

**Civil Rights Coordinator, UnitedHealthcare Civil Rights Grievance**

P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UT 84130

Email: [UHC\\_Civil\\_Rights@uhc.com](mailto:UHC_Civil_Rights@uhc.com)

Phone: 1-866-600-4985

**U.S. Department of Health & Human Services, Office for Civil Rights**

200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201

Phone: 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

Puede obtener un formulario de queja en:

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