



# Health Talk

Su recorrido hacia una mejor salud



iStock.com/kate\_sept2004

Primavera 2024



CoverKids

## Qué hay en el interior

¿Sabe qué medicamentos le cubre su plan de salud? En la Página 4, encontrará información detallada sobre sus beneficios de medicamentos recetados.



Pautas de cuidado

## El mejor cuidado

### Herramientas para una mejor salud

Damos herramientas a nuestros proveedores para que puedan brindar una mejor atención a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan pautas sobre prácticas clínicas. Comparten las mejores prácticas sobre cómo tratar las enfermedades y promover el bienestar.



Las pautas abarcan el cuidado de muchas enfermedades y afecciones como la diabetes, presión arterial alta y depresión. También ofrecen consejos sobre cómo mantenerse saludable con una dieta adecuada, ejercicio y vacunas. Para obtener más información, visite [uhcprovider.com/cpg](http://uhcprovider.com/cpg).



istock.com/Vasyl Dolmatov

## Equidad en la salud

# Seguro y sin riesgos

## Cómo utilizamos y protegemos las necesidades lingüísticas, culturales y sociales

En UnitedHealthcare®, ayudamos a coordinar su atención entre todos sus proveedores de atención médica. Para ello, recibimos y compartimos información importante sobre usted. Esto puede incluir la raza, el origen étnico, el idioma que habla, la identidad de género, la orientación sexual y las necesidades sociales. Estos datos y otra información personal sobre usted constituyen 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. Esto nos ayuda a satisfacer sus necesidades de atención de la salud.

Estos son algunos de los ejemplos de cómo podemos utilizar esta información para mejorar nuestros servicios:

- Para detectar deficiencias en la atención
- Para ayudarle en idiomas que no sean el inglés
- Para crear programas que satisfagan sus necesidades
- Para indicar a sus proveedores de atención médica qué idiomas habla

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma manera que protegemos el resto de la información médica protegida. 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 sus datos culturales, visite [uhc.com/about-us/rel-collection-and-use](https://www.uhc.com/about-us/rel-collection-and-use). Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en la salud, visite [unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html](https://www.unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html).

# Todo sobre su plan de salud

¿Ha leído el Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. Le indica cómo usar su plan. Le 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 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, fuera del horario regular, de salud conductual, especializada, hospitalaria y de emergencia

- 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 decide el plan si se cubren nuevos tratamientos o tecnologías
- Cómo denunciar fraudes y abusos



**Consígalo todo.** Puede leer el Manual para Miembros en línea en [myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg](https://myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg). O

llame a la línea gratuita de Servicio al Cliente al número que aparece en la Página 8 para solicitar una copia.



## Beneficios del plan

### Atención para usted

Queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesita cuando la necesite. Para la mayoría de las enfermedades y lesiones, el consultorio de su proveedor de atención primaria debe ser el primer lugar al que llame.

Si necesita consultar a un proveedor de inmediato, puede recibir atención fuera del horario regular en los centros de atención de urgencia. También contamos con la línea de enfermería NurseLine, a donde puede llamar en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También hay visitas virtuales disponibles.

Para encontrar un proveedor o buscar centros de atención de urgencia cercanos, visite [connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state](https://connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state). O utilice la aplicación de UnitedHealthcare.

# Sus beneficios de medicamentos

## Lo que debe saber

Visite nuestro sitio web para obtener información sobre sus beneficios de medicamentos recetados. Incluye información sobre 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 obtener sus medicamentos recetados.

Puede encontrar una farmacia cercana que acepte su plan. También es posible que pueda recibir determinados medicamentos por correo postal.

### 3. Reglas que pueden aplicarse.

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 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. Cualquier costo para usted.

Es posible que tenga copagos para medicamentos recetados.



**Infórmese.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myuhc.com/communityplan/](https://myuhc.com/communityplan/)

**pharmaciesandrx.** O llame a la línea gratuita de Servicio al Cliente al número que aparece en la Página 8.



## Gestión de utilización

### La atención adecuada

La gestión de utilización (utilization management, UM) ayuda a garantizar que reciba la atención y los servicios adecuados cuando los necesite. Nuestro personal de gestión de utilización revisa los servicios que solicita su proveedor. Compara la atención y los servicios que solicita su proveedor con las pautas de prácticas clínicas. También compara lo que se solicita con sus beneficios.

Cuando la atención no esté cubierta por sus beneficios, puede ser denegada. También se puede denegar cuando no cumple las pautas de prácticas clínicas. No pagamos ni recompensamos a nuestros proveedores o personal por denegar servicios o aprobar menos atención. Si se deniega la atención, usted y su proveedor tienen derecho a apelar. La carta de denegación le indicará cómo hacerlo.

Si tiene alguna pregunta, llame a la línea gratuita de Servicio al Cliente al número que aparece en la Página 8. Los servicios TTY y de asistencia lingüística están disponibles si los necesita.

## Atención primaria

# Cúidese

Prepararse para la visita al médico puede ayudarle a aprovecharla al máximo. También puede ayudarle asegurarse de que su proveedor conozca toda la atención que recibe. Estas son 4 formas en las que puede tomar el control de su atención de la salud:

- 1. Piense en lo que quiere obtener de la visita antes de irse.** Céntrese en las 3 cuestiones principales con las que necesita ayuda.
- 2. Informe a su médico sobre cualquier medicamento o vitamina que tome.** Lleve

una lista escrita o los medicamentos. Mencione quién se los recetó.

- 3. Informe a su médico sobre otros proveedores que consulte.** Incluya proveedores de salud conductual. Lleve copias de los resultados de cualquier prueba o planes de tratamiento de otros proveedores.
- 4. Si estuvo en el hospital o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor lo antes posible después de irse a su casa.** Comuníquese sus instrucciones del alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otro ingreso hospitalario o visita a la sala de emergencias.

## Herramientas de salud

# Manténgase saludable

## Programas para ayudarle a manejar su salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a mantenerse saludable. También contamos con servicios para ayudar a controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención. Estos forman parte de nuestro programa de salud de la población. Pueden incluir:

- Educación y recordatorios sanitarios
- 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 proveedor y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen sin costo para usted. Puede optar por interrumpir cualquier programa en cualquier momento.



**Obtenga más información.** Puede encontrar más información sobre nuestros programas y servicios en [myuhc.com/communityplan/healthwellness](https://myuhc.com/communityplan/healthwellness). Si desea referir a alguien a nuestro programa de administración de la atención médica, llame a la línea gratuita de Servicio al Cliente al número que aparece en la Página 8.



iStock.com/Riska



iStock.com/ljubaphoto

### Atención preventiva

# Realice el control de su hijo

## Estas visitas son gratuitas

Es muy importante que los niños de todas las edades se realicen controles periódicos. Los controles a tiempo ayudan a detectar problemas de salud de manera temprana. Cuando los problemas de salud se detectan de forma temprana, son más fáciles de tratar. Lleve a su hijo a su control periódico en el momento recomendado. Esto ayudará a garantizar la salud de su hijo.

Llame al proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) de su hijo hoy y concierte una cita. Si necesita ayuda para concertar una cita, llame a la línea gratuita de Servicio al Cliente al número que aparece en la Página 8.

### Ayuda de idioma

## Necesidades de comunicación

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 Servicio al Cliente al número que aparece en la Página 8.

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 Page 8.

نقدم خدمات مجانية لمساعدتك في التواصل معنا. يمكننا إرسال معلومات لك بلغات غير اللغة الإنجليزية أو بخط طباعي كبير. يمكنك طلب مترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم المجاني لخدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 8.



Asesoramiento para dejar de fumar

# Peligros del vapeo

## Por qué debe animar a su hijo a dejar de fumar

El uso de cigarrillos electrónicos no es seguro para niños, adolescentes y adultos jóvenes. La mayoría de los cigarrillos electrónicos contienen nicotina. La nicotina es muy adictiva y puede dañar el desarrollo cerebral de los adolescentes. Esto puede continuar hasta la edad adulta temprana.

El uso del cigarrillo electrónico a veces se denomina “vapeo”. Este término es muy frecuente entre niños, adolescentes y adultos jóvenes. Los productos de vapeo pueden contener sustancias además de nicotina que pueden dañar el cerebro, los pulmones y otros órganos del cuerpo.



**Obtenga información.** Si necesita más información sobre cómo hablar con su hijo sobre los peligros de los productos de vapeo, visite [lung.org/quit-smoking/helping-teens-quit/talk-about-vaping](https://lung.org/quit-smoking/helping-teens-quit/talk-about-vaping).

istock.com/bymuratdeniz



### Manual para Miembros

## Membresía, beneficios y detalles del plan

Puede ver y descargar el Manual para Miembros en cualquier momento y lugar, visitando [myuhc.com/communityplan](https://myuhc.com/communityplan). ¿Desea una copia impresa del Manual para Miembros? Llame a Servicio al Cliente al **1-866-600-4985**, TTY **711**, para pedir que le envíen una por correo postal.





iStock.com/FangXiaNuo

## Recursos para miembros

# Estamos aquí para usted

### Recursos de UnitedHealthcare

Queremos que sea lo más fácil posible sacar el máximo provecho de su plan de seguro médico. Como nuestro miembro, usted tiene muchos servicios y beneficios a su alcance.

#### Servicio al Cliente

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

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

#### NurseLine

NurseLine es un servicio gratuito disponible las 24 horas, todos los días. Se comunicará con personal de enfermería que brinda ayuda con problemas de salud.

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

#### Healthy First Steps®

Obtenga apoyo durante su embarazo (sin cargo).

**1-800-599-5985, TTY 711**  
**uhhealthyfirststeps.com**

### Recursos de TennCare

#### DentaQuest

DentaQuest ofrece atención dental a los miembros.

**1-855-418-1622**  
**dentaquest.com**

#### Cumplimiento de los derechos civiles

Denuncie posibles casos de discriminación.

**tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html**

#### TennCare

Obtenga más información sobre TennCare.

**1-800-342-3145,**  
**TTY 1-877-779-3103**

#### Programa TennCare Advocacy

Defensa gratuita para los miembros de TennCare a fin de ayudarles a entender su plan y recibir tratamiento.

**1-800-758-1638,**  
**TTY 1-877-779-3103**

### TennCare Connect

Obtenga ayuda con TennCare o informe sobre cambios.

**1-855-259-0701**

#### Línea en caso de crisis 24/7 del estado de Tennessee

Obtenga ayuda inmediata para emergencias de salud conductual.

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

#### Denuncia de fraude y abuso

Para informar un fraude o abuso a la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG), llame al número gratuito **1-800-433-3982**.

O bien, visite **tn.gov/tenncare** y haga clic en “Report Provider Fraud” (Denunciar fraude de proveedores). 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**.

## 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

خزمهتگوزاری یهکانی یارمهتی زمان، بهخواری، بۆ تۆ دهست بهرکراوه. پهی وهندی بکه به یگاداری: یهگهر به زمان ی کوردی قسهدهکهی، **1-866-600-4985 (TTY 711)**.

## العربية/Arabic

يُرجى ملاحظة: إذا كنت تتحدث باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجانًا. اتصل على الرقم **1-866-600-4985**، الهاتف النصي **711**.

Do you need help with your health care, talking with us, or reading what we send you? Call us for free at **1-866-600-4985**, TTY **711**.

We obey federal and state civil rights laws. We do not treat people in a different way because of their race, color, birth place, language, age, disability, religion, or sex. Do you think we did not help you or treated you differently? Then call UnitedHealthcare Community Plan at **1-866-600-4985** or TennCare **1-855-857-1673**, TTY **711** for free.

## English:

To report fraud or abuse to the Office of Inspector General (OIG) you can call toll-free 1-800-433-3982 or go online to <https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html>. To report provider fraud or patient abuse to the Tennessee Bureau of Investigation's Medicaid Fraud Control Unit (MFCU), call toll-free 1-800-433-5454.

## Spanish/Español:

Para reportar fraude o abuso a la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) nos puede llamar gratis al 1-800-433-3982. O visítenos en línea en <https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html>. Para reportar fraude o maltrato de un paciente por parte de un proveedor a la Unidad de Control de Fraude Médico de la Oficina de Investigación de Tennessee (Tennessee Bureau of Investigation's Medicaid Fraud Control Unit, TBI MFCU), llame gratis al 1-800-433-5454.

## العربية/Arabic

للإبلاغ عن احتيال أو إساءة معاملة إلى مكتب المفتش العام (OIG)، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني **1-800-433-3982**، أو زيارة الموقع الإلكتروني

[https://link.edgepilot.com/s/13777535/\\_TCJxW2vhkuEijgQWfiWaQ?u=https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html](https://link.edgepilot.com/s/13777535/_TCJxW2vhkuEijgQWfiWaQ?u=https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html)

معاملة للمرضى إلى وحدة مكافحة الاحتيال في برنامج Medicaid (وحدة MFCU) التابعة لمكتب التحقيقات في ولاية تينيسي، اتصل على الرقم المجاني **1-800-433-5454**.