



# HealthTalk

Su viaje hacia una mejor salud



## ¿Sabe qué medicamentos le cubre su plan de salud?

En la página 2, encontrará información detallada sobre sus beneficios de medicamentos recetados.

## Beneficios del plan

## Atención para usted

Los siguientes servicios están disponibles para usted como miembro del plan:

- Cuando necesite consultar a un proveedor de inmediato, ofrecemos atención fuera del horario regular en los centros de atención de urgencia.
- Muchos planes ofrecen la línea NurseLine, a la que puede llamar en cualquier momento las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Las visitas virtuales se ofrecen en la mayoría de los estados.

Obtenga más información sobre sus beneficios y servicios. Visite [myuhc.com/communityplan](https://myuhc.com/communityplan) o use la aplicación UnitedHealthcare.



## Beneficios del plan

# Nos importa

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 lo siguiente:

- Educación y recordatorios de salud.
- 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 médico y otras agencias externas)

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

Puede encontrar información adicional en **myuhc.com**. Allí puede obtener más información sobre los beneficios, los programas y los servicios que se le ofrecen. Si desea referir a alguien a nuestro programa de administración de casos, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 10.

## Beneficios del plan

# Conozca sus beneficios de medicamentos

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 puede surtir sus medicamentos recetados. Puede encontrar una farmacia cerca de usted que acepte su plan. También es posible que pueda recibir determinados medicamentos por correo postal.
3. Reglas que se pueden aplicar. 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 bien, 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. Todos los costos para usted. Es posible que tenga que pagar copagos para los medicamentos recetados.



### Infórmese

Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en **myuhc.com/communityplan**. O bien, hable con un defensor a través de **myuhc.com/communityplan** o la **aplicación móvil de UHC**.



## Calidad superior

UnitedHealthcare Community Plan cuenta con un programa de mejora de la calidad. Este tiene como fin brindar a nuestros miembros mejores servicios y una mejor atención de la salud. Cada año fijamos objetivos y medimos nuestro progreso.

Algunos de nuestros objetivos se centran en mejorar la cantidad de servicios que reciben las miembros embarazadas y los niños. Estos incluyen visitas posparto, controles de salud física y vacunas. Otros objetivos se centran en asegurar que las personas con ciertas enfermedades, como la diabetes, se realicen las pruebas que necesitan. En ocasiones, los miembros necesitan ir al hospital o a la sala de emergencias debido a un problema de salud mental. Cuando esto sucede, nuestro objetivo es que consulten a un profesional de salud mental después de regresar al hogar.

También encuestamos a nuestros miembros cada año. Queremos saber qué piensan sobre el funcionamiento de nuestro plan de salud. Utilizamos estos comentarios para mejorar los servicios que ofrecemos, incluida nuestra red de proveedores y el servicio al cliente. Este año trabajamos para mejorar la experiencia digital de los miembros.

¿Desea obtener más información sobre nuestro programa de mejora de la calidad y los resultados? Llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que figura en la página 10.



## Gestión de utilización

## La atención adecuada

UnitedHealthcare Community Plan lleva a cabo la gestión de utilización (utilization management, UM). Todos los planes de salud de atención administrada lo hacen. Esta nos permite garantizar que los miembros reciban la atención adecuada en el momento y el lugar correctos.

Un médico revisa las solicitudes cuando es posible que la atención no cumpla con los lineamientos. Este decide si la atención y los servicios son correctos. Los servicios deben estar cubiertos en virtud de sus beneficios. No recompensamos a los médicos ni al personal por denegar servicios. No le pagamos a nadie por brindar menos atención. Los miembros y los médicos tienen derecho a apelar las denegaciones. En los avisos de denegación se le indicará cómo apelar.

¿Tiene preguntas? Hable con nuestro personal. Está disponible 8 horas al día durante el horario de atención regular. Si necesita dejar un mensaje, una persona le devolverá la llamada. Los servicios TDD/TTY y de asistencia lingüística están disponibles si los necesita. Llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que figura en la página 10.

Lineamientos de la atención

## Atención superior

Damos herramientas a nuestros proveedores para que puedan brindar una mejor atención a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan lineamientos sobre prácticas clínicas. Informan a los proveedores sobre cómo controlar enfermedades y promover el bienestar. Los lineamientos abarcan la atención de diferentes enfermedades y afecciones como la diabetes, la presión arterial alta y la depresión. También ofrecen información sobre cómo mantenerse saludable con una dieta adecuada, ejercicio y las vacunas recomendadas.



### Más información

Para obtener más información, visite [uhcprovider.com/cpg](http://uhcprovider.com/cpg).

## Punto por punto

¿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](http://myuhc.com). O bien, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que aparece en la página 10 para solicitar una copia impresa del manual.





## Atención preventiva

# Todos necesitamos un poco de prevención

## ¿Qué es la atención preventiva?

Incluye servicios de salud como exámenes de detección y controles. También puede incluir vacunas, análisis de laboratorio, exámenes físicos y medicamentos recetados. Estos servicios se utilizan para prevenir enfermedades, afecciones y otros problemas de salud. La atención preventiva de la salud puede ayudarles a usted y a sus hijos a mantenerse más saludables durante toda su vida.

Los controles de rutina le permiten a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) encontrar posibles problemas de salud ANTES de que se enferme. Acceder a los servicios preventivos sugeridos y tomar decisiones de estilo de vida saludable son pasos clave para tener una buena salud y bienestar.

Obtenga información sobre la atención preventiva para usted y su familia. Pregúntele a su PCP qué atención de la salud necesitan usted y su familia para mantenerse saludables.

## Auriculares intraurales: pequeños, pero poderosos

Escuchar música con auriculares intraurales le permite relajarse y reducir el estrés. Pero, también puede causar pérdida de la audición, incluso a una edad temprana.

**Si responde que sí a cualquiera de estas preguntas, es posible que presente daños auditivos.**

- ¿Escucha las voces de las personas con menos claridad?
- ¿Con frecuencia les pide a las personas que repitan lo que dijeron?
- ¿Su familia le pide que baje el volumen del televisor porque está demasiado alto, pero usted lo escucha a un nivel normal?
- ¿Otras personas a su alrededor pueden escuchar la música que suena en sus auriculares intraurales?

Con algunos cambios simples en sus hábitos de escucha, puede mantener los oídos saludables y reducir las probabilidades de pérdida de la audición en el futuro.

### **Cambie a auriculares de diadema**

Estos auriculares ayudan a bloquear otros ruidos, por lo que no tiene que subir tanto el volumen de la música para escucharla bien. En comparación con los auriculares intraurales, los auriculares de diadema colocan la fuente del sonido más lejos de los oídos internos.

### **Escuche a volúmenes inferiores a 85 decibeles**

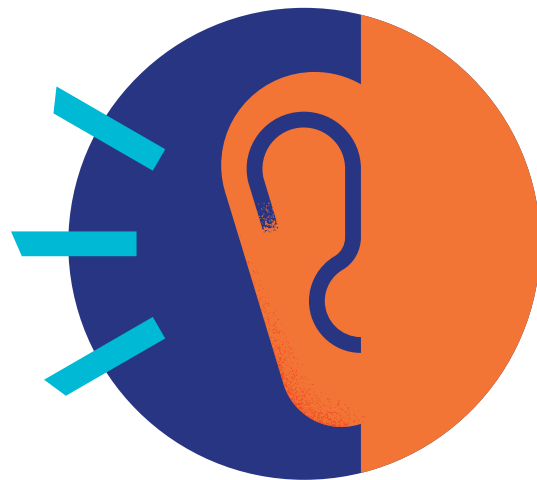
Ese es aproximadamente el sonido del tráfico de la ciudad que se escucha desde el interior de un automóvil. Cualquier volumen superior puede causar daño.

### **Tome un descanso**

Si escucha música durante horas seguidas, existe el riesgo de que sufra daño permanente en los oídos.

### **Siga la regla 60/60**

Nunca suba el volumen más del 60 por ciento, y solo escuche música con auriculares intraurales durante un máximo de 60 minutos por día.



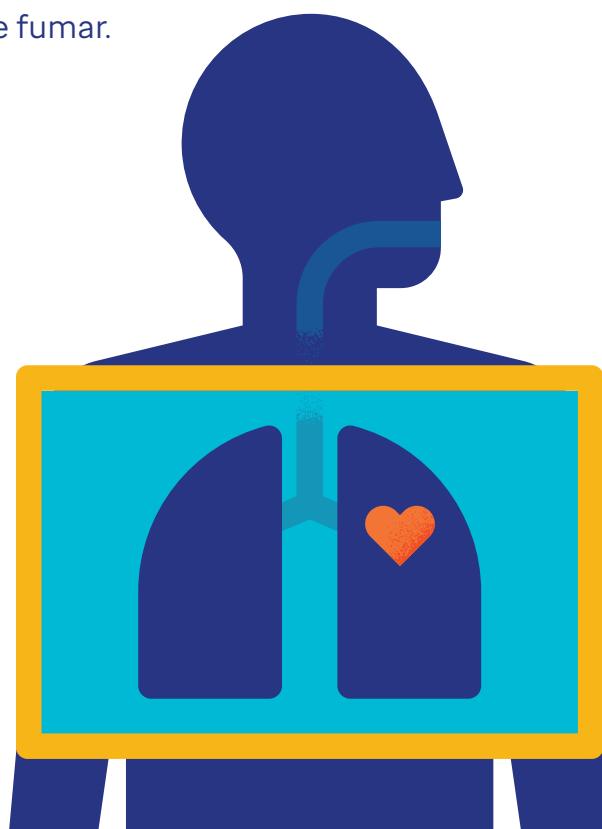
# ¿Piensa que fumar solo afecta los pulmones? ¡Piénselo de nuevo!

Fumar causa enfermedades y daña casi todos los órganos del cuerpo. El tabaquismo es la principal causa de muerte prevenible en los Estados Unidos. ¡Así que no empiece un mal hábito! Dejar de fumar ahora mejora la salud y reduce el riesgo de cardiopatía, cáncer, enfermedad pulmonar y otras enfermedades relacionadas con el tabaquismo. El humo de segunda mano también es peligroso. Contiene más de 7,000 sustancias químicas e incluso causa una gran cantidad de problemas de salud en bebés y niños. Nunca es demasiado tarde para dejar de fumar.

## Si ya fuma, esto es lo que puede hacer:

Prepárese para su visita de seguimiento para aprovecharla al máximo. Asegúrese de que su proveedor esté al tanto de toda la atención que recibió en el hospital. Estas son 4 formas en las que puede tomar el control de su atención de la salud:

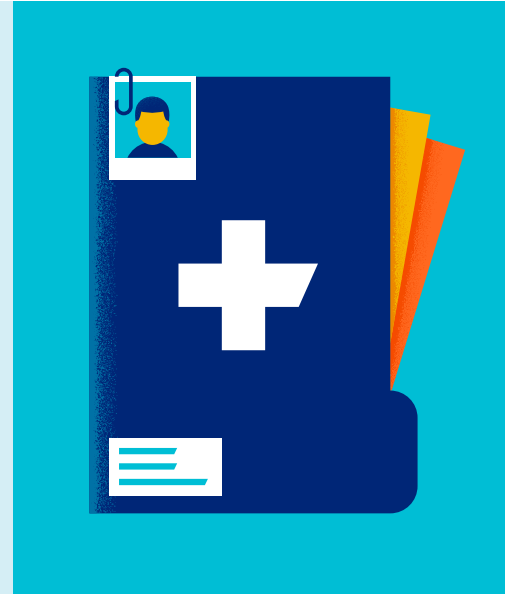
- Hable con su proveedor de atención primaria sobre las opciones que le pueden ayudar a dejar de fumar.
- Elabore un plan para dejar de fumar.
- Controle sus antojos.
- Llame a la línea para dejar de fumar de Tennessee al **1-800-784-8669**.
- Descargue la aplicación GRATUITA Quit Mobile Guide.
- Ayuda gratuita para dejar de fumar las 24 horas del día, los 7 días de la semana en su teléfono. Envíe un mensaje de texto con la palabra **QUIT** al **615-795-0600**.



## Manual para Miembros

# Membresía, beneficios y detalles del plan

Para ver y descargar el Manual para Miembros en cualquier momento y lugar, visite [myuhc.com/communityplan](http://myuhc.com/communityplan). ¿Prefiere una copia impresa? Llame a Servicios para Miembros al **1-800-690-1606**, TTY **711**, para pedir que le envíen el Manual para Miembros por correo postal.

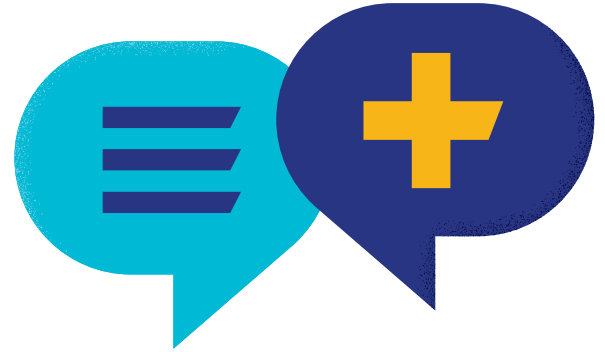


## Ayuda de idioma

# Necesidades de comunicación

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en idiomas que no sea inglés o en letra grande. Puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 10.

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 10.



نحن نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا؛ يمكننا أن نرسل لك المعلومات بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية أو بحروف كبيرة. يمكنك أن تطلب الاستعانة بمترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 10.

# Cómo utilizamos y protegemos los datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted. Esta 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 la 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 para satisfacer sus necesidades de atención de la salud. Algunos ejemplos de cómo podemos usarla para mejorar los servicios que brindamos incluyen los siguientes:

- Encontrar deficiencias en la atención.
- Ayudarle en otros idiomas.
- Crear programas que satisfagan sus necesidades.
- Indicar a sus proveedores de atención médica qué idioma habla.

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura ni 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/privacy](https://uhc.com/privacy). Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en la salud, visite [uhccommunityandstate.com/healthequity](https://uhccommunityandstate.com/healthequity).

## Su privacidad

Nos tomamos su privacidad en serio. Somos muy cuidadosos con la información médica protegida (PHI) de su familia. También protegemos su información financiera (financial information, FI). Usamos la PHI y la FI para operar nuestra compañía. Nos ayuda a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI oral, escrita y electrónica en toda nuestra compañía. Contamos con reglas y tecnología que la mantienen segura. No queremos que este tipo de información se pierda o se destruya. Queremos asegurarnos de que nadie la use de manera indebida. Verificamos para asegurarnos de que usamos la PHI y la FI cuidadosamente.

Tenemos políticas que explican lo siguiente:

- Cómo podemos usar la PHI y la FI.
- Cuándo podemos compartir la PHI y la FI con otras personas.
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia.

Puede leer la política de privacidad en su Manual para Miembros. Consúltela en línea en [myuhc.com/communityplan](https://myuhc.com/communityplan). También puede llamar a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que aparece en la página 10 para solicitar que le enviemos una copia por correo postal. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos un aviso por correo postal.

# Estamos aquí para ayudarle

## Recursos de UnitedHealthcare

### Servicios para Miembros:

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

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

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

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.

### Healthy First Steps®:

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

**uhchealthyfirststeps.com**

Obtenga apoyo durante su embarazo (sin cargo).

### 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 Resources:

**[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 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-CRISIS-1 (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:

**[tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html](https://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: کوردی

ئاگاداری: ئه‌گهر به زمانی کوردی قهسه دهکهیت، خزمهتگوزاریهکانی یارمەتی زمان، به‌خۆراییی، بۆ تو به‌رده‌سته. په‌یوه‌ندی به 1-866-600-4985 (TTY:711).. بکه

### Arabic: ربيّةلعا

وظةملد: اذا متتكل ةللغا ربيّةلعا اتمدخدةعالمسا ويةللغا رةفومتكلا انجام. اتصل مقبر: 11-866-600-4985 مقرفتاه صملا و ملبكا (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 ሊያግዝዎት 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, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. 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**

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**

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>**