



Health Talk

Su recorrido hacia una mejor salud

iStock.com/AsaVision



Primavera 2024

United
Healthcare
Community Plan

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.



iStock.com/VioletaStoimenova

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. O

llame a la línea gratuita de Servicio al Cliente al número que aparece en la Página 10 para solicitar una copia.



Beneficios del plan

Atención para usted

Queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesita cuando la necesite. Si necesita ayuda para acudir al consultorio de su proveedor, podemos ayudarle. Nuestro plan de salud ofrece beneficios de transporte para llevarle a las citas. Llame a Servicio al Cliente al número de teléfono que figura en la Página 10 para obtener más información.

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. 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.

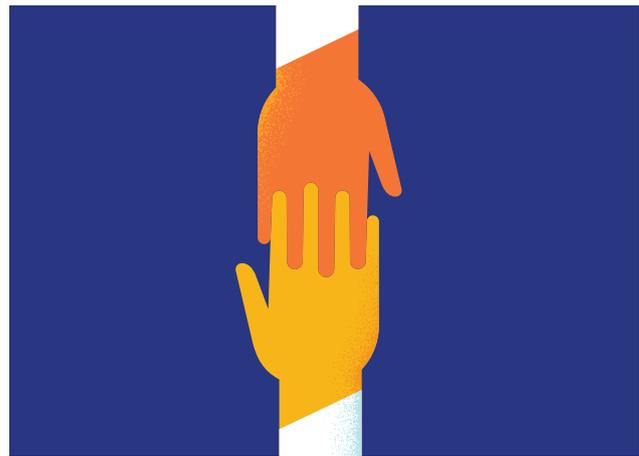
4. Cualquier costo para usted.

Es posible que tenga copagos para medicamentos recetados.



Infórmese. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/communityplan/

pharmaciesandrx. O llame a la línea gratuita de Servicio al Cliente al número que aparece en la Página 10.



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 10. Los servicios TTY y de asistencia lingüística están disponibles si los necesita.

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. 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 10.



istock.com/Mayo Studio

Atención primaria

Cuídese

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.

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 10.

Puede pedir que lleven a su hijo al proveedor de atención primaria para recibir los servicios de salud de TennCare Kids. Un adulto puede viajar con el niño. Estos viajes son gratuitos. Llame a Servicio al Cliente para preguntar sobre el transporte de ida y vuelta al proveedor de atención primaria de su hijo.



istock.com/jubaphoto

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. ¿Desea una copia impresa del Manual para Miembros? Llame a Servicio al Cliente al **1-800-690-1606**, TTY 711, para pedir que le envíen una por correo postal.



Tome agua

Es importante mantenerse hidratado

¿Puede adivinar el motivo principal por el que nuestros miembros de servicios y ayudas a largo plazo (long-term services and supports, LTSS) ingresaron en la sala de emergencias u en el hospital en 2023? Fue por la deshidratación y las infecciones urinarias (urinary tract infections, UTI) resultantes.

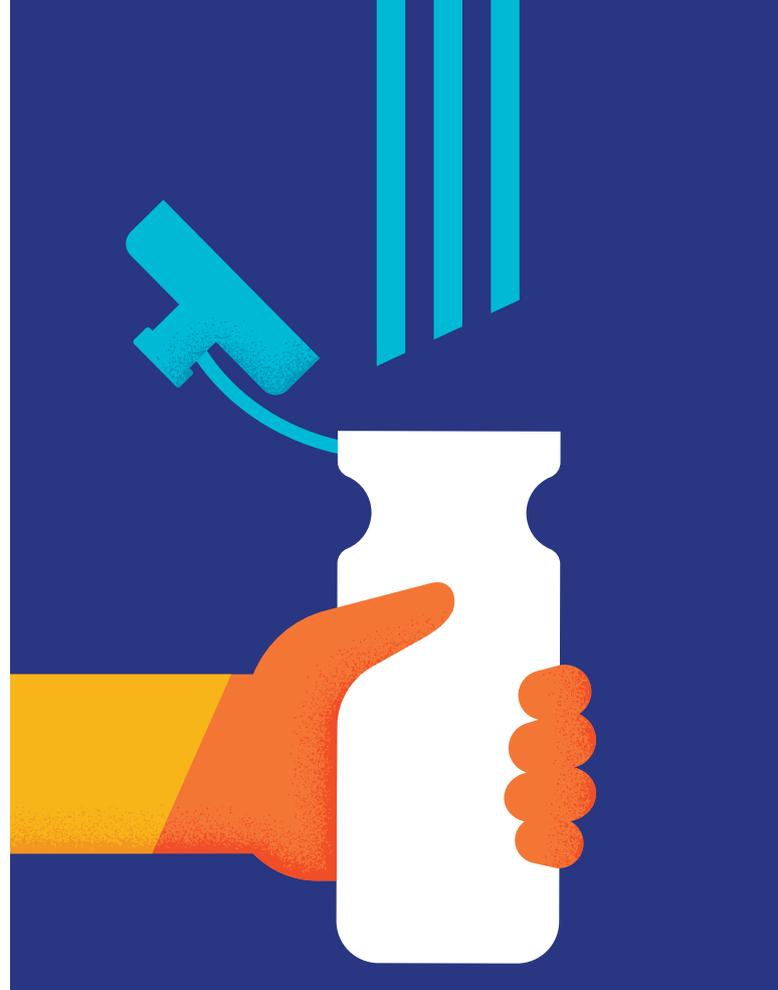
Propóngase beber 8 vasos de agua por día. Esto ayuda a evitar que se deshidrate. También ayuda consumir alimentos con alto contenido de agua, como melones, fresas y pepinos.

Beber suficiente agua tiene los siguientes beneficios para la salud:

- Ayuda a la función nerviosa
- Ayuda a mantener los niveles de energía
- Favorece el equilibrio de fluidos saludable
- Ayuda a la memoria y al estado de alerta
- Ayuda a la capacidad aeróbica (transporte de oxígeno)
- Protege contra los calambres musculares

Si no bebe suficiente agua, podría deshidratarse y contraer una infección urinaria. Los signos y síntomas de las infecciones urinarias son los siguientes:

- Fuerte y persistente necesidad de orinar
- Sensación de ardor al orinar
- Eliminación frecuente de pequeñas cantidades de orina
- Orina turbia, de color rojo, rosa brillante o marrón
- Orina con olor fuerte o desagradable
- Dolor pélvico
- Incontinencia urinaria
- Fiebre y escalofríos
- Dolor lumbar
- Disminución del apetito
- Náuseas y vómitos



En los adultos mayores, los síntomas de las infecciones urinarias también pueden incluir lo siguiente:

- Inquietud y agitación
- Confusión, desorientación o alucinaciones
- Habilidades motoras deficientes
- Depresión
- Mareos y disminución del equilibrio

Los beneficios de LTSS CHOICES y ECF CHOICES incluyen tecnología que puede utilizar para asegurarse de mantenerse hidratado. Podría calificar para los siguientes beneficios:

- Una botella de agua inteligente para ayudar a controlar la ingesta de agua.
- Se pueden instalar sensores de baño para contar cuántas veces va al baño. El sistema puede enviar una notificación al teléfono inteligente de un cuidador si disminuye el uso o no hay movimiento en el baño durante un periodo determinado.
- Instalación de bidés en los inodoros para la limpieza después de ir al baño.

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.

istock.com/bymuratdeniz



Atención de seguimiento

Saber qué hacer después de una visita al hospital

Es importante que reciba instrucciones de seguimiento antes de regresar a su casa del hospital o de la sala de emergencias (ER). Asegúrese de entender lo que se le pide. Realice preguntas si no entiende. Puede pedir a alguien de su confianza que escuche las instrucciones, para que también entienda lo que debe hacer cuando se vaya a casa.

Concierte una cita con su proveedor de salud mental o su proveedor de atención primaria apenas llegue a su casa del hospital. Lleve consigo las instrucciones de seguimiento y los medicamentos y compártalos con su proveedor. Un seguimiento adecuado puede evitar otra visita al hospital o a la sala de emergencias.

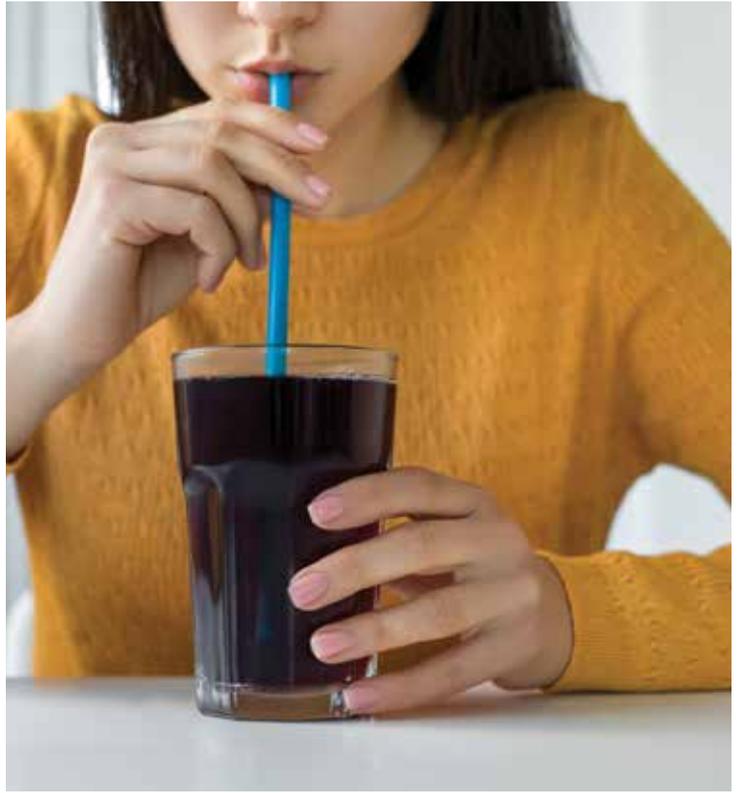
Ayuda de idioma

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 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.

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 10.



istock.com/bymuratdeniz

Salud dental

Los refrescos pueden provocar caries

Según la Asociación Estadounidense de Odontología, los refrescos pueden aumentar el riesgo de tener caries. Los refrescos son bebidas que tienen azúcar, gas o ácido. Podrían ser gaseosas, zumos o bebidas deportivas y energéticas. Aquí hay algunos datos que debe saber:

- Los estudios indican que la gaseosa es una de las principales causas de caries y obesidad en los adolescentes.
- Cada lata de gaseosa contiene 10 cucharaditas de azúcar.
- Los niños deben beber agua para asegurarse de que estén hidratados. Intente que beban de 8 a 12 vasos de agua por día.
- Coma queso cheddar después de una comida para producir saliva. La saliva es útil para la digestión y nutrición.

Los dentistas dicen que una boca saludable ayuda a que el cuerpo esté sano. Los niños deben ir al dentista 2 veces al año y cepillarse los dientes 2 veces al día durante 2 minutos.



Recursos para miembros

Estamos aquí para usted

Recursos de UnitedHealthcare

Servicio al Cliente
1-800-690-1606, TTY 711

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

Nuestra página web
myuhc.com/communityplan

Utilice el directorio de proveedores en línea.

Descargue una copia del Manual para Miembros. Lea en línea este boletín informativo para miembros en inglés o español. Obtenga un formulario de queja por discriminación.

NurseLine
1-800-690-1606, 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.

Transporte

Como nuestro miembro, puede obtener transporte que no sea de emergencia para ir a sus visitas de atención de la salud o regresar de estas, entre las que se incluyen las visitas a su médico, farmacia y otros servicios que cubre TennCare. Para programar su próximo viaje, llame al **1-866-405-0238**.

Healthy First Steps®
1-800-599-5985, TTY 711
uhhealthyfirststeps.com

Obtenga apoyo durante su embarazo.

Recursos de TennCare

DentaQuest
1-855-418-1622
dentaquest.com

DentaQuest ofrece atención dental a los miembros.

Cumplimiento de los derechos
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 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 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**.

Recursos comunitarios

Red de Prevención del Suicidio de Tennessee
1-800-273-TALK
(1-800-273-8255)
tspn.org

Hable con un asesor de prevención del suicidio.

Línea estatal de Tennessee para atender crisis las 24/7
1-855-CRISIS-1
(1-855-274-7471)

Obtenga ayuda inmediata para emergencias de salud conductual.

Línea de Tennessee para dejar el tabaco
1-800-QUIT-NOW
(1-800-784-8669)
tnquitline.org
o **1-877-44U-QUIT**
(1-877-448-7848)

Obtenga ayuda gratuita para dejar de fumar en inglés o español. Las mujeres embarazadas disponen de ayuda especial.

Spanish/Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-690-1606**, TTY **711**.

Kurdish/كوردی

خزمهتگوزاری یهکای یارمهتی زمان، بهخوړای، بهو تو دسه تبه رکه راوه. په یوه ندی بکه به یگاداری: یهگهر به زمان ی کوردی قس هدهکه ی ت، **1-800-690-1606 (TTY 711)**.

العربية/Arabic

يُرجى ملاحظة: إذا كنت تتحدث باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجانًا. اتصل على الرقم 1-800-690-1606، 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 **1-800-690-1606**, 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 **1-800-690-1606** 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. للإبلاغ عن احتيال من جانب مقدم خدمة أو إساءة 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.