



Health Talk

Su viaje hacia una mejor salud



Primavera 2023

United
Healthcare
Community Plan

Qué contiene

¿Sabe qué medicamentos cubre su plan médico? En la página 4 encontrará información detallada sobre sus beneficios de medicamentos recetados.



Pautas de atención

La mejor atención

Herramientas para mejorar la salud

Ofrecemos a nuestros proveedores herramientas para que puedan atender mejor a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan pautas de práctica clínica. Informan a los proveedores sobre las mejores prácticas para tratar las enfermedades y promover el bienestar.

Las pautas abarcan la atención de una serie de enfermedades y afecciones como la diabetes, la presión alta y la depresión. También brindan información sobre cómo mantenerse sano con una dieta adecuada, ejercicio y vacunas. Para obtener más información, visite uhcprovider.com/cpg.





iStock.com/freemixer

Equidad en salud

Seguridad y protección

Cómo utilizamos y protegemos los datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted, que puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género y orientación sexual. Esta información y otros datos personales sobre usted se consideran información de salud protegida (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 médica.

Algunos ejemplos de cómo podemos utilizar esta información para mejorar nuestros servicios son:

- Encontrar brechas en la atención
- Ayudarlo con otros idiomas que no sean inglés
- Crear programas que cubran sus necesidades
- Informar a sus proveedores de atención médica qué idioma(s) habla usted

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma forma que protegemos el resto de la PHI. El acceso es exclusivo para los empleados que necesiten utilizar los datos. Nuestras instalaciones y computadoras están aseguradas. Sus datos se encuentran seguros gracias a las contraseñas de las computadoras y otros sistemas de protección.

Para entender mejor cómo protegemos sus datos culturales, visite uhc.com/about-us/rel-collection-and-use. Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en salud, visite unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html.

Beneficios del plan

Cuidamos de usted

Queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesita cuando la necesita. Si necesita ayuda para llegar al consultorio de su proveedor, podemos ayudarle. Nuestro plan médico ofrece beneficios de transporte para llevarlo a sus citas. Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en la página 8 para obtener más información.

Si necesita consultar a un proveedor de inmediato, puede recibir atención fuera

del horario laboral en los centros de atención de urgencias. También tenemos una línea de enfermería (NurseLine) a la que puede llamar en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También tenemos consultas virtuales a su disposición.

Para encontrar un nuevo proveedor o buscar centros de atención de urgencias cerca de usted, visite connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state. O utilice la aplicación de UnitedHealthcare.

Manual para miembros

Todo sobre su plan médico

¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información. Le indica cómo usar su plan y explica:

- Sus derechos y responsabilidades como miembro
- Sus beneficios y los servicios que tiene
- Los beneficios y servicios que no están a su disposición (exclusiones)
- Los costos que puede tener por la atención médica
- Cómo averiguar acerca de los proveedores de la red
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos con receta
- Qué hacer si necesita atención cuando se encuentra 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 de horario, de salud del comportamiento, especializada, hospitalaria y de emergencia
- Nuestra política de privacidad
- Qué hacer si recibe una factura
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión relacionada con la cobertura
- Cómo solicitar un intérprete u obtener ayuda con el idioma o traducción
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren
- 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 Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la página 8 para solicitar una copia.

Prescripciones

Sus beneficios de medicamentos

Lo que necesita saber

Visite nuestro sitio web para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos con receta. En él se incluye información sobre:

- 1. Qué medicamentos están cubiertos.** Hay disponible una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de uno de marca.
- 2. Dónde surtir las recetas.** Puede encontrar una farmacia cerca de su domicilio que acepte su plan. También puede obtener algunos medicamentos por correo.
- 3. Reglas que pueden aplicar.** Es posible que algunos medicamentos se cubran solo en determinados casos. Por ejemplo, es posible que tenga que probar otro medicamento primero. (Esto se denomina terapia escalonada). O bien, podría necesitar la aprobación de UnitedHealthcare para usar un medicamento. (Esto se denomina autorización previa). También es posible que haya límites en cuanto a la cantidad que puede obtener de ciertos medicamentos.
- 4. Costos para usted.** Es posible que tenga copagos por las recetas.



Busque. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. O llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la Página 8.



Administración de la utilización

La atención adecuada

La administración de la utilización (UM) le ayuda a asegurarse de que reciba la atención y los servicios adecuados cuando los necesita. Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita. En ellos se compara la atención y los servicios que solicita su proveedor con las pautas de práctica clínica. También se compara lo que se solicita con los beneficios que tiene.

Si la atención no está cubierta por sus beneficios, es posible que sea denegada. También puede denegarse cuando no cumple las pautas de la práctica clínica. No pagamos ni remuneramos a nuestros proveedores ni al personal por denegar servicios o aprobar un menor nivel de atención. Si la atención es denegada, usted y su proveedor tienen derecho a apelar la decisión. Se le indicará cómo hacerlo en la carta de denegación.

Si tiene alguna duda, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la página 8. Los servicios de TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.



Ayuda con el 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 Servicios para miembros 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.

ပဟ့ၣ်တၢ်တိၣ်စၢၤမၤစၢၤအပူၤကလီၤ ဒ်သိးကမၤ စၢၤန့ၣ် လၢကဆဲးကျိးဒီးပှၤအဂီၢ်န့ၣ်လီၤ. ပဆၢန့ၣ် တၢ်ဂ့ၢ်တၢ်ကျိၤလၢတမ့ၢ်အဲကလံးကျိၤသ့ မ့တမ့ၢ် လၢတၢ်ကွဲးဖျါစဲးကျိးဖးလဲၣ်န့ၣ်လီၤ. နယုဒီးန့ၣ် ပှၤ ကျိးထံကျိၤတဂၤ သ့စ့ၢ်ကိးန့ၣ်လီၤ. ကယုတၢ်မၤ စၢၤအဂီၢ် ဝံသးစူၤကိး ကရူၢ်ဖိတၢ်တိၣ်စၢၤမၤစၢၤအပူၤကလီၤ ခိဖျါလီၤတဲစိနီၣ်ဂံၢ်လၢ ကဘျးပၤ 8 န့ၣ် တက့ၢ်.

Peb muab kev pab dawb los pab kom koj sib tham nrog peb tau. Peb tuaj yeem xa cov ntaub ntawv ua lwm hom lus uas tsis yog lus As Kiv los sis muab nws luam tawm kom loj tuaj rau koj tau. Koj tuaj yeem thov ib tug kws txhais lus. Yuav thov kev pab, thov hu rau Feem Pab Cuam Tswv Cuab tus xov tooj hu dawb uas nyob Phab 8.

Waxaan bixinaa adeegyo bilaash ah si aan kaaga caawino inaad nala soo xiriirto. Waxaan kuugu soo gudbin karnaa macluumaad luuqado aan Ingiriis aheyn ama daabacaada farta waweyn. Waxaad dalban kartaa turjubaan. Si aad u dalbato caawin, fadlan ka soo wac khadka bilaashka ah ee Adeegyada Xubinta taleefon lambarka ku qoran Bogga 8-aad.

Nuestro sitio web

Solo para usted

Obtenga información personalizada sobre el plan médico

Cuando se inscriba para usar el sitio web para miembros, obtendrá herramientas que le ayudarán a utilizar su plan. Usted puede:

- Ver su tarjeta de identificación de miembro en cualquier momento.
- Obtener ayuda para utilizar sus beneficios.
- Encontrar un proveedor o una farmacia cerca de usted.
- Actualizar sus preferencias para recibir los mensajes de la forma que desee, incluyendo mensajes de texto y correos electrónicos.



Inscríbese hoy. Solo le tomará unos minutos. Entonces podrá ingresar en cualquier momento. Para comenzar, visite myuhc.com/communityplan.



istock.com/FG Trade

Aplicación para miembros

Manténgase conectado

Con la aplicación gratuita de UnitedHealthcare®, puede acceder a la información de su plan sobre la marcha. Usted puede:

- Encontrar centros de atención de urgencias cerca de usted
- Buscar proveedores en su zona
- Acceder a los documentos del plan, incluyendo su tarjeta de identificación de miembro, historial médico y reclamaciones. Acceder a prescripciones médicas
- Ver los programas y servicios del plan



Descárguela hoy. Encuentre la aplicación de UnitedHealthcare en App Store o Google Play.



Atención primaria

Hágase cargo

Prepararse para la consulta con su proveedor puede ayudarlo a sacar el máximo provecho. Igualmente, puede asegurarse de que su proveedor tenga conocimiento de toda la atención médica que usted recibe. Aquí le sugerimos cuatro formas de hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Concéntrese en las tres cuestiones principales con las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor cuáles medicamentos o vitaminas toma regularmente.** Lleve una lista escrita

o los medicamentos en sí. Mencione quién se los recetó.

- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que consulta.** Incluya los proveedores de salud del comportamiento. Lleve copias de los resultados de pruebas o planes de tratamiento de otros proveedores.
- 4. Si estuvo hospitalizado o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor tan pronto como sea posible después del alta.** Comparta con él las instrucciones que le dieron en el momento del alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otra hospitalización o visita a la ER.

Herramientas para la salud

Manténgase sano

Programas de ayuda para la administración de la salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios que le ayudan a estar saludable. También disponemos de servicios que le permiten controlar mejor las enfermedades y otras necesidades de cuidados. Estos forman parte de nuestro programa Population Health (Salud de la población) Estos pueden incluir:

- Educación en salud y recordatorios.
- Apoyo y educación en la maternidad.
- Apoyo para los trastornos de consumo de sustancias.
- Programas de ayuda con necesidades de salud complejas (los administradores de cuidados se comunican con su proveedor y otras agencias externas).

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen sin costo alguno para usted. Puede elegir discontinuar cualquier programa en cualquier momento.



Conozca más. Puede encontrar más información sobre nuestros programas y servicios en myuhc.com/communityplan/healthwellness. Si quiere

una remisión a nuestro programa de administración de casos, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número telefónico que aparece en la página 8.



iStock.com/Naitakorn Maneera

Recursos para miembros

Estamos aquí para usted

Queremos que le sea lo más fácil posible aprovechar al máximo su plan médico. Como miembro, usted tiene numerosos servicios y beneficios a su disposición.

Servicios para miembros: Obtenga ayuda con sus preguntas y preocupaciones. Encuentre un proveedor o centro médico de urgencias, pregunte por sus beneficios u obtenga ayuda para programar una cita en cualquier idioma (llamada gratuita).
1-888-269-5410, TTY 711

Nuestro sitio web: Nuestro sitio web guarda toda su información médica en un solo lugar. Puede encontrar un proveedor, consultar sus beneficios o su tarjeta de identificación de miembro, dondequiera que se encuentre.
myuhc.com/communityplan

Aplicación de UnitedHealthcare: Acceda a la información de su plan de salud dondequiera que esté. Consulte su cobertura y beneficios. Encuentre proveedores cercanos dentro de la red. Consulte su tarjeta de identificación de miembro, obtenga indicaciones para llegar al consultorio de su proveedor y mucho más.
Descárguela desde la App Store o Google Play

NurseLine: Obtenga asesoramiento médico por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).
1-800-718-9066, TTY 711

Quit For Life: Obtenga ayuda sin costo para dejar de fumar (llamada gratuita).
1-866-784-8454, TTY 711
quitnow.net

Transporte: Llame a Servicios para miembros para preguntar por el transporte de ida y vuelta a sus visitas al médico y a la farmacia. Para programar un viaje, llame al menos 2 días hábiles antes de su cita. Puede tener acceso al transporte en un radio de 30 millas de su casa para atención primaria y de 60 millas para atención especializada.
1-888-444-1519, TTY 711



iStock.com/vernonwiley

Administración de cuidados: Este programa es para miembros con enfermedades crónicas y necesidades complejas. Puede recibir llamadas telefónicas, consultas a domicilio, educación en salud, remisiones a recursos de la comunidad, recordatorios de citas, asistencia con el transporte y más (llamada gratuita).
1-888-269-5410, TTY 711

Live and Work Well: Encuentre artículos, herramientas de autocuidado, proveedores de atención y recursos de salud mental y consumo de sustancias.
liveandworkwell.com

Healthy First Steps®: Reciba apoyo durante su embarazo y recompensas por una atención prenatal oportuna y del bienestar del bebé (llamada gratuita).
1-800-599-5985, TTY 711
uhchealthyfirststeps.com

Sanvello: Esta aplicación de salud y bienestar cuenta con recursos como viajes guiados, herramientas de adaptación y apoyo comunitario. Descargue la aplicación. Cree una cuenta. Elija “upgrade through insurance” (actualización a través del seguro). Busque y seleccione UnitedHealthcare. Introduzca los datos de su tarjeta de identificación de miembro.
sanvello.com

Pase a lo digital: Suscríbase al correo electrónico, mensajes de texto y archivos digitales para recibir más rápidamente su información médica.
myuhc.com/communityplan/preference

Notificación de los Derechos Civiles

La discriminación es ilegal. UnitedHealthcare Community Plan of Minnesota no discrimina por ninguno de los siguientes motivos:

- Raza
- Color
- Origen nacional
- Credo
- Religión
- Orientación sexual
- Estado de asistencia pública
- Edad
- Discapacidad (incluida la discapacidad física o mental)
- Sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género)
- Estado civil
- Creencias políticas
- Condición médica
- Estado de salud
- Recepción de servicios sanitarios
- Previa reclamaciones
- Historial médico
- Información genética

Usted tiene el derecho a presentar una queja por discriminación si cree que UnitedHealthcare Community Plan of Minnesota lo trató de manera discriminatoria. Usted puede presentar una queja y solicitar ayuda para presentar una queja en persona o por correo, teléfono, fax o correo electrónico en:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
Llamada gratuita: **1-888-269-5410**, TTY **711**
Correo electrónico: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Apoyos y servicios auxiliares: UnitedHealthcare Community Plan of Minnesota proporciona gratuitamente y de manera oportuna apoyos y servicios auxiliares, como intérpretes calificados o información en formatos accesibles, para garantizar la igualdad de oportunidades para participar en nuestros programas de atención médica. **Comuníquese con Servicios para Miembros al 1-888-269-5410.**

Servicios de asistencia con el idioma: UnitedHealthcare Community Plan of Minnesota proporciona documentos traducidos e interpretación del lenguaje hablado, gratuitamente y de manera oportuna, cuando los servicios de asistencia con el idioma son necesarios para garantizar que las personas que hablan inglés de manera limitada tengan un acceso significativo a nuestra información y servicios. **Comuníquese con Servicios para Miembros al 1-888-269-5410.**

Quejas acerca de los derechos civiles

Usted tiene el derecho a presentar una queja por discriminación si cree que UnitedHealthcare Community Plan of Minnesota lo trató de manera discriminatoria. También puede comunicarse con cualquiera de las siguientes agencias directamente para presentar una queja por discriminación:

Oficina de los Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Los Estados Unidos

Usted tiene el derecho a presentar una queja ante la OCR, una agencia federal, si piensa que ha sido discriminado por alguno de los siguientes motivos:

- Raza
- Color
- Origen nacional
- Edad
- Discapacidad
- Sexo
- Religión (en algunos casos)

Comuníquese con **OCR** directamente para presentar una queja al:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
Midwest Region
233 N. Michigan Avenue, Suite 240
Chicago, IL 60601

Centro de Respuesta al Cliente: Llamada gratuita al: 800-368-1019
TDD llamada gratuita al: 800-537-7697
Correo electrónico: ocrmail@hhs.gov

Minnesota Department of Human Rights (MDHR)

En Minnesota, usted tiene el derecho de presentar una queja ante MDHR si usted ha sido discriminado por cualquiera de las siguientes razones:

- Raza
- Color
- Origen nacional
- Religión
- Credo
- Sexo
- Orientación sexual
- Estado civil
- Estado de asistencia pública
- Discapacidad

Contacte a **MDHR** directamente para presentar una queja en:

Minnesota Department of Human Rights
540 Fairview Avenue North, Suite 201
St. Paul, MN 55104

Voz: **651-539-1100**

Llamada gratuita: **800-657-3704**

MN Relay: **711** o **800-627-3529**

Fax: 651-296-9042

Correo electrónico: Info.MDHR@state.mn.us

Minnesota Department of Human Services (DHS)

Usted tiene derecho a presentar una queja ante DHS si piensa que ha sido discriminado en nuestros programas de atención médica debido a cualquiera de los siguientes motivos:

- Raza
- Color
- Origen nacional
- Religión (en algunos casos)
- Edad
- Discapacidad (incluida la discapacidad física o mental)
- Sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género)

Las quejas deben presentarse por escrito y presentarse dentro de 180 días posteriores a la fecha en que sucedió la presunta discriminación. La queja debe contener su nombre y dirección y describir la discriminación por la que se presenta la queja. Lo revisaremos y le notificaremos por escrito si tenemos autoridad para investigar. Si nosotros tenemos la autoridad, investigaremos la queja.

DHS le notificará por escrito el resultado de la investigación. Usted tiene derecho a presentar una apelación si usted no está de acuerdo con la decisión. Para apelar, debe enviar una solicitud por escrito para que DHS revise el resultado de la investigación. Sea breve y explique por qué usted no está de acuerdo con la decisión. Incluya cualquier información adicional que usted piense que es importante.

Si usted presenta una queja de esta manera, las personas que trabajan para la agencia mencionada en la queja no pueden tomar represalias en su contra. Esto significa que no pueden castigarlo de ninguna manera por presentar una queja. El presentar una queja de esta manera no le impide a usted de buscar otras acciones legales o administrativas.

Contacte **DHS** directamente para presentar una queja por discriminación en:

Civil Rights Coordinator
Minnesota Department of Human Services
Equal Opportunity and Access División
P.O. Box 64997
St. Paul, MN 55164-0997
Voz: 651-431-3040 o use el servicio de transmisión que prefiera

Declaración de salud de los indígenas estadounidenses

Los indígenas estadounidenses pueden continuar o comenzar a usar las clínicas tribales y de los Servicios de salud para indígenas (IHS). No necesitaremos aprobación previa ni impondremos ninguna condición para que reciba servicios en estas clínicas. Para las personas mayores de 65 años o más, esto incluye los servicios de Exención para personas mayores (EW) a los que se accede a través de la tribu. Si un doctor u otro proveedor de una clínica tribal o de IHS lo refiere a un proveedor de nuestra red, no le solicitaremos que consulte a su proveedor de atención primaria antes de la referencia.

1-888-269-5410, TTY 711

Attention. If you need free help interpreting this document, call the above number.

የስተውሉ፡ ከለምንም ክፍያ ይህንን ዶኩመንት የሚተረጎም ለኦሎ አስተርጓሚ ከፈለጉ ከላይ ወደተጻፈው የስልክ ቁጥር ይደውሉ።

ملاحظة: إذا أردت مساعدة مجانية لترجمة هذه الوثيقة، اتصل على الرقم أعلاه.

သတိ။ ဤစာရွက်စာတမ်းအား အခမဲ့ဘာသာပြန်ပေးခြင်း အကူအညီလိုအပ်ပါက၊ အထက်ပါဖုန်းနံပါတ်ကို ခေါ်ဆိုပါ။*

កំណត់សម្គាល់៖ បើអ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការបកប្រែឯកសារនេះ ដោយឥតគិតថ្លៃ សូមហៅទូរស័ព្ទតាមលេខខាងលើ។

請注意，如果您需要免費協助傳譯這份文件，請撥打上面的電話號碼。

Attention. Si vous avez besoin d'une aide gratuite pour interpréter le présent document, veuillez appeler au numéro ci-dessus.

Thov ua twb zoo nyeem. Yog hais tias koj xav tau kev pab txhais lus rau tsab ntaub ntawv no pub dawb, ces hu rau tus najnpawb xov tooj saum toj no.

ဟ်သုဉ်ဟ်သး. နမ့ၢ်လိာ်ဘၣ်တၢ်မၤစၢၤကလီၤနၤလၢ တၢ်ကကွဲးကျိးထံဝဲဒၣ် လံာ်တီလံာ်မိတခါအံၤအယိ ကိးလိတဲစိနိာ်ဂံၢ် လၢထးအံၤန့ၣ်တက့ၢ်.

알려드립니다. 이 문서에 대한 이해를 돕기 위해 무료로 제공되는 도움을 받으시려면 위의 전화번호로 연락하십시오.

ໂປຣດຊາບ. ຖ້າຫາກທ່ານຕ້ອງການການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປເອກະສານນີ້ ວິ, ຈົ່ງໂທໂປໂທໂນຍາຍເລກຂ້າງເທິງນີ້.

Hubachiisa. Dokumentiin kun tola akka siif hiikamu gargaarsa hoo feete, lakkoobsa gubbatti kenname bilbili.

Внимание: если вам нужна бесплатная помощь в устном переводе данного документа, позвоните по указанному выше телефону.

Digniin. Haddii aad u baahantahay caawimaad lacag-la'aan ah ee tarjumaadda (afcelinta) qoraalkan, lambarka kore wac.

Atención. Si desea recibir asistencia gratuita para interpretar este documento, llame al número indicado arriba.

Chú ý. Nếu quý vị cần được giúp đỡ dịch tài liệu này miễn phí, xin gọi số bên trên.