



Health Talk



istock.com/gradyreese

Primavera 2022



CoverKids

Proteja su salud

Encuentre la información más reciente sobre la vacuna COVID-19 en uhcommunityplan.com/covid-19/vaccine.



Nos preocupamos

A nuestros proveedores les proporcionamos medios para que puedan cuidar mejor a nuestros miembros. Estos medios se denominan guías de práctica clínica. Les informan a los proveedores sobre las mejores prácticas para manejar las enfermedades y fomentar el bienestar.



istock.com/Antonio_Diaz

Las guías abarcan la atención para una variedad de enfermedades y afecciones como diabetes, presión arterial alta y depresión. También contienen información sobre cómo conservar la salud con una dieta adecuada, ejercicio y las vacunas recomendadas. Para ver las guías, visite uhcprovider.com/cpg.

UnitedHealthcare Community Plan
P.O. Box 219359
Kansas City, MO 64121-9359

AMC-065-TN-CHIP-SPAN

CSTN22MC5109131_001



¿Está durmiendo lo suficiente?

Hay muchas cosas que puede hacer para tratar de vivir una vida más sana. Dormir lo suficiente es una de ellas. Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), la falta de sueño está relacionada con algunas afecciones crónicas, que incluyen:

- Depresión
- Enfermedades del corazón
- Obesidad
- Diabetes tipo 2

Si tiene problemas para conciliar el sueño, aquí hay 3 consejos para descansar bien por la noche:

1. Acuéstese y levántese a la misma hora todos los días
2. Manténgase activo durante el día, para que se sienta cansado por la noche
3. No tenga televisores, computadoras portátiles, tabletas ni teléfonos en su habitación

Aprenda más sobre los buenos hábitos de sueño en [cdc.gov/sleep](https://www.cdc.gov/sleep).

Dependiendo de la edad

- Los niños de 6 a 12 años de edad necesitan de 9 a 12 horas de sueño por noche
- Los adolescentes de 13 a 18 años de edad necesitan de 8 a 10 horas de sueño por noche
- Los adultos necesitan por lo menos 7 horas de sueño por noche

Seguro y a salvo

Cómo utilizamos y protegemos los datos culturales y de idioma

Nosotros recibimos información sobre usted. Esto puede incluir su raza, su etnia, el idioma que habla, su identidad de género y su orientación sexual. Estos datos y otra información personal sobre usted constituyen la información de salud protegida (PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte de tratamientos, pagos y operaciones para satisfacer sus necesidades de atención médica.

Algunos ejemplos de cómo podríamos utilizar la PHI para mejorar los servicios que prestamos incluyen:

- Encontrar brechas en la atención
- Ayudarle en otros idiomas aparte del inglés
- Crear programas que satisfagan sus necesidades
- Informar a sus proveedores de atención médica de los idiomas que habla

No utilizamos esta información para denegarle cobertura ni limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma manera que protegemos el resto de la PHI. El acceso está restringido a aquellos empleados que necesiten usarla. Nuestros edificios y computadoras están protegidos. Las contraseñas de las computadoras y otras protecciones del sistema mantienen sus datos seguros.

Averigüe más sobre cómo protegemos sus datos culturales visitando [uhc.com/about-us/re-collection-and-use](https://www.uhc.com/about-us/re-collection-and-use). Para obtener más información sobre nuestro programa de equidad en la atención médica, visite [unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html](https://www.unitedhealthgroup.com/what-we-do/health-equity.html).



Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx para informarse sobre sus beneficios de medicamentos con receta. Incluye información sobre:

- 1. Cuáles medicamentos están cubiertos.** Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que tomar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- 2. Dónde puede conseguir sus medicamentos con receta.** Puede encontrar una farmacia cerca de usted que acepte su plan. También es posible que pueda pedir ciertos medicamentos por correo.
- 3. Las reglas que pueden corresponder.** Algunos medicamentos sólo pueden cubrirse en ciertos casos. Por ejemplo, es posible que primero tenga que probar un medicamento diferente. (A esto se le llama terapia escalonada.) O bien, quizás requiera la aprobación de UnitedHealthcare para usar cierto medicamento. (A esto se le llama autorización previa.) También puede haber límites en la cantidad que puede obtener de ciertos medicamentos.
- 4. Gastos de usted.** Es posible que tenga copagos para los medicamentos con receta.



Consúltelo.

Encuentre información

sobre sus beneficios de medicamentos con receta en myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. O bien, llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 6 de este boletín.



istock.com/damircudic

Conserve la salud

Programas para ayudarle a manejar su salud

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a conservar la salud. También contamos con servicios para ayudar a manejar mejor las enfermedades y otras necesidades de atención médica. Son parte de nuestros programas de salud de la población. Pueden incluir:

- Educación y recordatorios de salud
- Apoyo y educación durante la maternidad
- Apoyo para los trastornos por uso indebido de sustancias
- Programas para ayudarle con necesidades médicas complejas (los administradores de atención médica colaboran con su proveedor y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios. Se le ofrecen sin costo alguno para usted. Usted puede salirse de un programa en cualquier momento. Puede encontrar más información sobre nuestros programas y servicios en myuhc.com/communityplan/healthwellness.

Si quiere recomendar a alguien para nuestro programa de administración de casos, llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 6 de este boletín.

Cómo recibir atención médica

Sepa a quién ver y adónde ir

Su proveedor de atención primaria coordina su atención médica. Él o ella debe verlo para todas sus necesidades de atención preventiva, como chequeos de rutina, vacunas y evaluaciones médicas. También debe atenderlo cuando esté enfermo. Su proveedor de atención primaria puede proporcionarle medios para ayudarle a bajar de peso, dejar de fumar o llevar un estilo de vida más saludable.

Usted debe sentirse a gusto hablando con su proveedor. Lo mejor es un proveedor cuyo consultorio y horario de atención sean convenientes para usted. Quizás quiera un proveedor que hable su idioma o entienda su cultura. O a lo mejor prefiere que su proveedor sea hombre o mujer.

Si su proveedor no es adecuado para usted, puede cambiarlo en cualquier momento. Puede obtener información sobre los proveedores del plan. La información incluye:

- Dirección y número de teléfono
- Capacitación
- Especialidad
- Estado de certificación de la junta
- Idiomas que hablan
- Facultad de medicina o residencia (solo se proporciona por teléfono)

Si necesita ver a un proveedor de inmediato, fuera de horas hábiles, puede recibir atención médica en los centros de atención de urgencia. O pregúntele a su proveedor si hacen consultas virtuales.

¿Sabía usted?

Puede llamar a la línea de enfermería, NurseLine, para recibir consejos de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El número de teléfono se encuentra en el rincón de recursos en la página 6 de este boletín.

Para encontrar un nuevo proveedor o buscar centros de atención de urgencia cerca de usted, visite connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state. O bien, llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 6 de este boletín.

La atención médica apropiada

La administración de la utilización (UM) ayuda a garantizar que usted reciba la atención y los servicios adecuados cuando los necesite. Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita. Comparan la atención y los servicios que solicite su proveedor con las pautas clínicas. También comparan lo que se solicita frente a los beneficios que usted tiene.

Cuando la atención no está cubierta por sus beneficios o no cumple con las pautas, podría ser denegada. No pagamos ni recompensamos a nuestros proveedores ni a nuestro personal por denegar servicio o aprobar menos atención. Si se niega la atención, usted y su proveedor tienen derecho a apelar. En la carta de denegación le diremos cómo.



¿Tiene preguntas? Llame

gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 6 de este boletín. Ofrecemos servicios relacionados con el idioma y TDD/TTY si los necesita.



istock.com/PeopleImages

Tome las riendas

Prepárese para ir a ver a su proveedor

Prepararse para la consulta con su proveedor puede ayudarle a aprovecharla al máximo. También es importante que su proveedor sepa acerca de todos los demás doctores que lo atiendan. Aquí hay 4 maneras de hacerse cargo de su salud:

- 1. Piense en lo que quiere obtener de la consulta antes de acudir.** Concéntrese en las 3 cosas más importantes con las que necesite ayuda.
- 2. Informe a su proveedor de cualquier medicamento o vitaminas que usted tome con regularidad.** Lleve una lista escrita. O lleve las medicinas en sí. Mencione quién se las recetó.
- 3. Dígame a su proveedor si lo atienden otros proveedores.** Incluya a los proveedores de salud conductual. Lleve copias de los resultados de pruebas o planes de tratamiento de otros proveedores.
- 4. Si estuvo en el hospital o en la sala de emergencias, vaya a su proveedor lo antes posible después del alta.** Muéstrelle sus instrucciones de alta. El seguimiento adecuado puede prevenir otra hospitalización o consulta en la sala de emergencias.

Observe las reglas

¿Ha leído su Manual para Miembros? Es una excelente fuente de información. Le dice cómo usar su plan. Explica:

- Sus derechos y obligaciones como miembro
- Los beneficios y servicios que le corresponden
- Los beneficios y servicios que no le corresponden (exclusiones)
- Los costos que podría tener para la atención médica
- Cómo obtener información sobre los proveedores de la red
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos con receta
- Qué hacer si necesita atención médica cuando está de viaje
- Cuándo y cómo puede recibir servicios de atención médica de un proveedor fuera de la red
- Dónde, cuándo y cómo recibir atención médica primaria, atención después de horas hábiles, servicios de salud conductual, servicios especializados, servicios de hospital y atención en caso de emergencia
- Nuestra política de privacidad
- Qué hacer si le llega una cuenta
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión de cobertura
- Cómo solicitar un intérprete o pedir otro tipo de ayuda con el idioma o con traducción
- Cómo decide el plan si se cubren los nuevos tratamientos o tecnologías
- Cómo reportar el fraude y el abuso



Consígalo todo. Puede leer el Manual para Miembros en línea en myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg.

Para solicitar una copia del manual, llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 6 de este boletín.

Una rutina saludable

Consejos para un día más saludable

Vivir una vida saludable no siempre es fácil. Puede ser difícil a largo plazo mantener cambios drásticos en su dieta o actividad. Los estudios demuestran que hacer pequeños cambios en su rutina diaria puede ayudar. Al agregar lentamente acciones saludables a su día es más probable que las siga haciendo.

¿Quiere ideas? Aquí hay 3 pequeños pasos que puede dar para que su rutina cotidiana sea más saludable:

1. Váyase por el camino largo. ¿Utiliza regularmente un ascensor? En su lugar, suba por las escaleras. O estacione su auto en un lugar lejano cuando vaya a trabajar o haga mandados. El ejercicio adicional se va acumulando.

2. Pruebe una alternativa a los refrescos.

Los refrescos contienen mucha azúcar. Los estudios sugieren que los refrescos de dieta pueden causar antojos. El agua con gas sin edulcorantes artificiales puede saciar el antojo de tomar un refresco. Otra opción sabrosa es el agua con infusión de frutas.

3. No se salte el desayuno. Según la Clínica Cleveland, un desayuno saludable ayuda a alimentar su cuerpo para el día, mejora la salud del corazón, reduce el riesgo de diabetes y reduce la neblina mental. La avena, un taco de huevo con tortilla integral y el requesón con frutas o nueces son opciones saludables para el desayuno. Prepare lo que pueda según su tiempo.

Rincón de recursos

Recursos de UnitedHealthcare

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

Busque un proveedor, haga preguntas sobre beneficios o reciba ayuda para hacer una cita, en cualquier idioma (llamada gratis).

NurseLine (Línea de enfermería)
1-866-600-4985, TTY 711

NurseLine atiende las 24 horas, todos los días. Le contestará el personal de enfermería que le puede ayudar con problemas de salud.

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

Reciba apoyo durante todo su embarazo (llamada gratis).

Recursos de TennCare

DentaQuest
1-855-418-1622
dentaquest.com

DentaQuest presta atención dental a los miembros menores de 21 años de edad.

Oficina de Cumplimiento de los Derechos Civiles
tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html

Para reportar una posible discriminación.

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

Aprenda más acerca de TennCare.

Programa de Representación de TennCare
1-800-758-1638,
TTY 1-877-779-3103

Abogacía gratuita para los miembros de TennCare para ayudarle a entender su plan y recibir tratamiento.

TennCare Connect
1-855-259-0701
Para recibir ayuda con TennCare o reportar cambios.

Línea estatal de Tennessee para momentos de crisis las 24/7

1-855-CRISIS-1
(1-855-274-7471)
Para recibir atención inmediata en caso de una emergencia de salud conductual.

Do you need free help with this letter?

If you speak a language other than English, help in your language is available for free. This page tells you how to help in a language other than English. It also tells you about other help that's available.

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

گاداری: ئەگەر بە زمانی کوردی قسه دهکەیت، خزمەتگوزاریهکانی یارمەتی زمان، بەخۆراییی بۆ تۆ بەر دەستە. پەیوەندی بکە بە 1-866-600-4985 (TTY 711).

Arabic: العربية

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-866-600-4985 الهاتف النصي 711.

Chinese

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: 711번으로 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

ማሳሰቢያ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶቻችን በነጻ ሊያገለግሉት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ። 1-866-600-4985, TTY: (711)።

Gujarati: ગુજરાતી

ધ્યાન આપશો: જો તમે અંગ્રેજી ના બોલતા છો તો, ભાષા સહાયતા સેવાઓ, મફતમાં, તમને ઉપલબ્ધ રહે છે. કૉલ કરો 1-866-600-4985 નંબર પર, TTY: 711.

Laotian: ພາສາລາວ

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ ທ່ານ. ໂທ 1-866-600-4985, TTY: 711

German: Deutsch

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfedienstleistungen 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: 711.

Russian:	Русский ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-866-600-4985, ТТТ: 711
Nepali:	नेपाली ध्यान दिनुहोस्: तपाईं नेपाली भाषा बोलुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू नि:शुल्क उपलब्ध छैन। 1-866-600-4985 (TTY 711) मा फोन गर्नुहोस्।
Persian:	توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می‌کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می‌باشد. با 1-866-600-4985 تماس بگیرید، TTY: 711

- ¿Necesita ayuda para hablar con nosotros o leer lo que le enviamos?
- ¿Tiene una discapacidad y necesita ayuda para recibir atención o participar en alguno de nuestros programas o servicios?
- O, ¿acaso tiene más preguntas sobre su atención médica?

Llámenos gratis al 1-866-600-4985. Lo podemos conectar con la ayuda o servicio gratuito que necesite (para TTY llame al 711).

Nosotros acatamos las leyes federales y estatales de derechos civiles. No tratamos a las personas de manera diferente debido a su raza, color de la piel, lugar de nacimiento, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo. ¿Piensa que no le ayudamos o que fue tratado de manera diferente debido a su raza, color de la piel, lugar de nacimiento, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo? Puede presentar una queja por correo postal, por correo electrónico o por teléfono.

Estos son tres lugares donde puede presentar una queja:

<p>TennCare Office of Civil Rights Compliance 310 Great Circle Road, 3W Nashville, Tennessee 37243 Correo electrónico: HCFA.Fairtreatment@tn.gov Teléfono: 855-857-1673 TRS: 711 Puede obtener un formulario de queja en línea en: https://www.tn.gov/content/dam/tn/tenncare/documents/complaint_form.pdf</p>	<p>UnitedHealthcare Community Plan Attn: Appeals and Grievances P.O. Box 5220 Kingston, NY 12402-5220 Teléfono: 1-866-600-4985 TTY: 711 Puede obtener un formulario de queja en línea en: http://www.tn.gov/hcfa/article/civil-rights-compliance</p>	<p>U.S. Department of Health & Human Services Office for Civil Rights 200 Independence Ave SW Rm 509F, HHH Bldg Washington, DC 20201 Teléfono: 800-368-1019 TDD: 800-537-7697 Puede obtener un formulario de queja en línea en: http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html O bien, puede presentar una queja en línea en: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf</p>
---	---	---