

Three thick, dark blue wavy lines originate from the left side of the page and curve towards the right, ending in a point that overlaps with the start of a fourth, wider wavy line that continues across the bottom of the page.

# Le damos la bienvenida a la comunidad

**Manual para Miembros**

**sobre Servicios de Tratamiento de Salud Mental y por Consumo de Sustancias**

**United  
Healthcare  
Community Plan**

---

# Información importante

## Servicio al Cliente

Disponible de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes,  
excepto feriados estatales

Número gratuito . . . . . **1-866-675-1607, TTY 711**

## Línea de crisis para enfermedades mentales y adicciones

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Número de teléfono gratuito . . . . . **1-866-232-1626, TTY 711**

**NurseLine . . . . . 1-877-440-9409**

# Sus proveedores de salud

Asegúrese de completar los espacios en blanco, a fin de poder tener estos números listos.

**Emergencia . . . . . 911**

Mi identificación de miembro: \_\_\_\_\_

Nombre de mi proveedor: \_\_\_\_\_

Número de teléfono de mi proveedor: \_\_\_\_\_

Dirección de mi proveedor: \_\_\_\_\_

---

# Gracias por elegir UnitedHealthcare Community Plan

## para su plan de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias

Nos complace tenerle como miembro del tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias. Usted es nuestro cliente. Usted es importante para nosotros. Queremos ayudarle de una manera sencilla y afectuosa. Trabajamos mucho para mejorar la salud y la calidad de vida de nuestros miembros. Buscamos formas de mejorar nuestro plan de salud para usted y su familia todos los días.

Nuestro objetivo es respaldar su recuperación. Si usted es madre, padre o tutor, queremos asegurarnos de que tenga las herramientas que usted y su hijo o dependiente necesitan para promover la resiliencia.

UnitedHealthcare Community Plan le brinda acceso a muchos proveedores de servicios de salud mental y por consumo de sustancias, por lo tanto, usted tiene acceso a todos los servicios que necesite. Nos dedicamos a mejorar su salud y su bienestar.

Tómese unos minutos para revisar este Manual para Miembros sobre Servicios de Tratamiento de Salud Mental y por Consumo de Sustancias. Recuerde que las respuestas a cualquier pregunta que tenga están a solo un clic de distancia en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Puede comunicarse con Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes. Estamos a su disposición para ayudarle a que reciba la atención que necesita.

## Información y recursos de preparación ante emergencias

Si se ve afectado por una emergencia climática y necesita ayuda, llame a Servicio al Cliente al **1-855-675-1607**, TTY **711**. Para obtener más información sobre emergencias climáticas o para aprender a elaborar un plan que pueda protegerle a usted y a su familia durante un desastre o una emergencia, puede visitar los siguientes sitios web.

<https://www.getagameplan.org/>: Home (Inicio), Get a Game Plan

<https://ldh.la.gov/subhome/17>: Emergency Preparedness (Preparación ante emergencias), Departamento de Salud de Louisiana

<https://www.redcross.org/get-help/how-to-prepare-for-emergencies/types-of-emergencies/flood.html>: Inundaciones > Prepárate para inundaciones > Cruz Roja Estadounidense



¿Tiene preguntas? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), 3  
o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

---

# Índice

<b>Para empezar</b> .....	<b>6</b>
Qué hacer ante una emergencia de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias .....	6
Ayuda para casos de crisis .....	7
<b>Aspectos destacados del plan de salud</b> .....	<b>8</b>
Tarjeta de identificación de miembro .....	8
Recuperación y resiliencia .....	10
Apoyo al miembro .....	13
Su Evaluación del Tratamiento de Salud Mental y por Consumo de Sustancias .....	14
<b>Su proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias</b> .....	<b>16</b>
Cómo elegir su proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias .....	16
Línea de crisis por adicciones y enfermedades mentales .....	16
Servicios de NurseLine: su recurso de información sobre la salud durante las 24 horas .....	17
Información sobre casos de crisis por enfermedades mentales y adicciones disponible las 24 horas .....	17
Cómo programar una cita con su proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias .....	17
Servicios de transporte .....	18
Cómo prepararse para su cita .....	19
Cuando haya programado la cita .....	20
Si necesita atención y el consultorio de su proveedor está cerrado .....	20
Si necesita atención cuando está fuera de la ciudad .....	20
Proveedores fuera de la red .....	20
Sin cobertura fuera de los Estados Unidos .....	21
Derecho del miembro a rechazar un tratamiento .....	21
Cómo obtener una segunda opinión .....	21
Autorizaciones previas .....	21

4 **¿Tiene preguntas?** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

Continuación de la atención si su proveedor de tratamiento de la salud mental y por consumo de sustancias se retira de la red . . . . .	22
Atención de emergencia . . . . .	22
Servicios posteriores a la estabilización . . . . .	23
Prevención y educación sobre el tabaco . . . . .	23
Ludopatía . . . . .	23
<b>Beneficios . . . . .</b>	<b>24</b>
Beneficios cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan . . . . .	24
Referido a los servicios del Sistema de Atención Coordinada (CSoC) . . . . .	33
Servicios especializados para adultos . . . . .	35
<b>Otros detalles del plan . . . . .</b>	<b>36</b>
Encontrar un proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias dentro de la red . . . . .	36
Servicios de interpretación y asistencia con el idioma . . . . .	36
Pago de servicios . . . . .	37
Otro seguro de salud (Coordinación de beneficios, COB) . . . . .	38
Informe de incumplimientos de mercadeo . . . . .	39
Cómo actualizar su información . . . . .	39
Opciones de cancelación de la inscripción . . . . .	40
Fraude y abuso . . . . .	42
Su opinión nos importa . . . . .	43
Directrices Anticipadas . . . . .	43
Derechos y responsabilidades de los miembros . . . . .	46
Determinación de beneficios adversa, apelaciones y quejas formales . . . . .	48
Formulario de Quejas Formales y Apelaciones . . . . .	53
Solicitud del Formulario de Audiencia Imparcial Estatal . . . . .	55
Avisos del Plan de Salud sobre Prácticas de Privacidad . . . . .	57

# Para empezar

---

Queremos que obtenga el máximo beneficio de su plan de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias de inmediato. Comience con estos tres sencillos pasos:

## 1. Llame a su proveedor para programar una cita

Sabemos que es importante encontrar un proveedor que le agrade y en quien confíe. Si necesita ayuda para programar una cita, llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes. Estamos aquí para ayudarle. Su tarjeta de identificación de miembro se envió en una correspondencia por separado. Muestre la tarjeta cuando vea a su proveedor.

## 2. Realice la evaluación del tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias

Es una forma rápida y sencilla de obtener un panorama general de su salud y estilo de vida actual. Nos ayuda a conectarle con los beneficios y servicios disponibles para usted. Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) para completar la evaluación del tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias hoy mismo. Además, le llamaremos pronto para darle la bienvenida a UnitedHealthcare Community Plan. Durante esta llamada, podemos explicarle los beneficios de su plan. También podemos ayudarle a completar la evaluación del tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias por teléfono. Consulte la página 14.

## 3. Conozca su plan de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias

Comience con la sección **Aspectos Destacados del Plan de Salud** en la página 8 para obtener una descripción general rápida de su nuevo plan. Asegúrese de tener este folleto a mano para consultarlo en el futuro.

# Qué hacer ante una emergencia de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias

Debe llamar al **911** si tiene una emergencia de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias que represente un peligro de vida. Si recibe servicios de emergencia, llame a su proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias para programar una visita de seguimiento lo antes posible. Llámenos al **1-866-675-1607**, TTY **711** e infórmenos sobre la atención de emergencia que recibió. Si experimenta una crisis de salud conductual, llame a la línea de crisis **1-866-232-1626**, TTY **711**.

## Llame a la línea NurseLine para obtener ayuda

Si cree que no es una emergencia, pero necesita ayuda, llame a NurseLine al **1-877-440-9409**.

6 **¿Tiene preguntas?** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

---

# Ayuda para casos de crisis

El Sistema de Respuesta para Casos de Crisis de Salud Conductual de Louisiana ahora está disponible para los miembros de UnitedHealthcare Community Plan. Los siguientes servicios para casos de crisis de salud mental están disponibles para los miembros de 21 años o más. Para obtener asistencia, llame a la línea de crisis al **1-866-232-1626**, TTY **711**.

## **Respuesta móvil para casos de crisis:**

Hay un servicio móvil disponible para ayudar a las personas que atraviesan una situación de crisis identificada por ellos mismos. El equipo acude al lugar donde se encuentra la persona.

## **Centro de salud conductual para casos de crisis:**

El centro de asistencia sin cita previa proporciona ayuda a corto plazo para casos de crisis de salud conductual.

## **Apoyo para casos de crisis en la comunidad:**

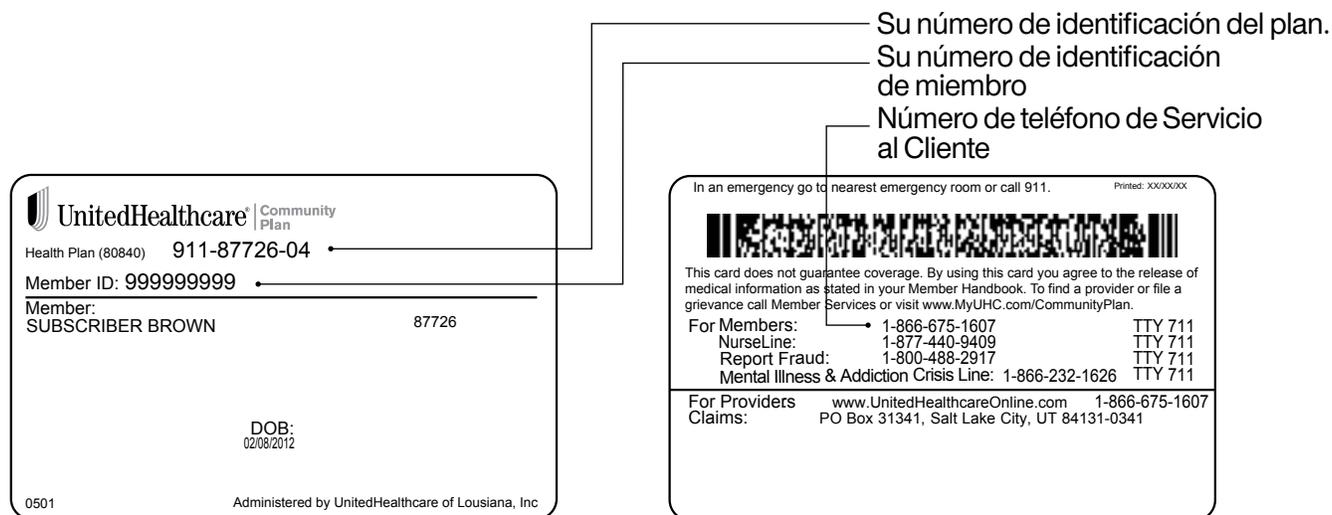
Los miembros que han recibido atención de la respuesta móvil a la crisis o del Centro de Crisis de Salud Mental disponen de una intervención presencial continua en caso de crisis.

## **Estabilización de crisis:**

Un tratamiento para crisis y servicios de apoyo a corto plazo en el hogar para miembros en riesgo de hospitalización o institucionalización.

# Aspectos destacados del plan de salud

## Tarjeta de identificación de miembro



Su tarjeta de identificación de miembro del tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias incluye mucha información importante. Le brinda acceso a los beneficios del tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias. Debería haber recibido su tarjeta de identificación de miembro por correo postal dentro de los 10 días posteriores a su inscripción en UnitedHealthcare Community Plan. Cada familiar tendrá su propia tarjeta. Verifíquela para asegurarse de que la información sea correcta. Si alguna información es incorrecta, llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

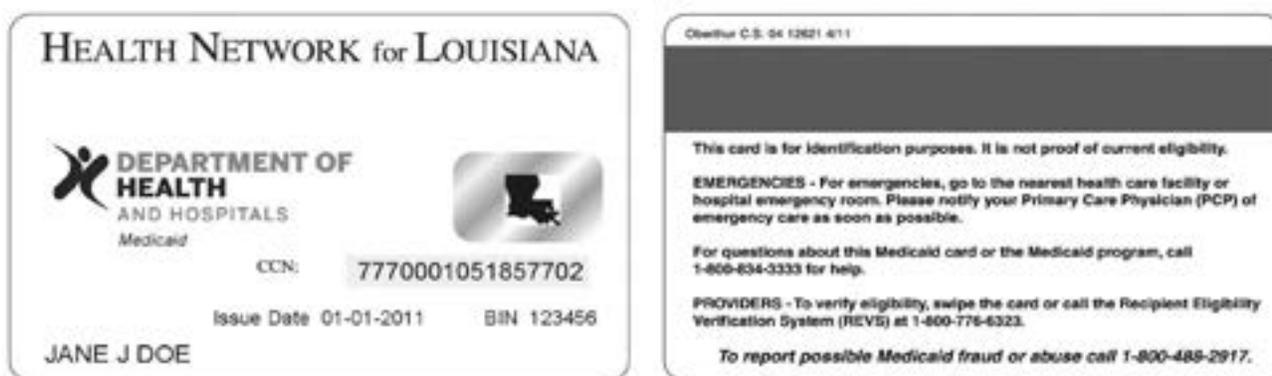
- Lleve su tarjeta de identificación de miembro a sus citas
- Téngala a mano cuando llame a Servicio al Cliente; esto nos ayuda a brindarle un mejor servicio
- No permita que otra persona use sus tarjetas. Esto es ilegal.

### ¿Perdió su tarjeta de identificación de miembro?

Si usted o un familiar pierden una tarjeta, pueden imprimir una nueva en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) o llamar a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

## Tarjeta de identificación del estado de Louisiana

El programa Medicaid del estado de Louisiana proporciona a los miembros una tarjeta de identificación de Medicaid del estado de Louisiana. Si pierde y necesita reemplazar su tarjeta de identificación de Medicaid del estado de Louisiana, llame al número gratuito 1-888-342-6207 (TTY 1-800-220-5404). Puede encontrar proveedores para estos servicios en el sitio web del estado. Visite el Portal de autoservicio de Medicaid de Louisiana en [MyMedicaid.la.gov](http://MyMedicaid.la.gov).



**Muestre ambas tarjetas.** Muestre siempre su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare y su tarjeta de identificación de Medicaid del estado cuando reciba atención. Esto ayuda a garantizar que usted obtenga todos los beneficios disponibles. También evita errores de facturación.

# Recuperación y resiliencia

La recuperación es un proceso de curación que le permite a una persona vivir una vida significativa en una comunidad de su elección. Significa esforzarse para alcanzar su máximo potencial. La resiliencia es nuestra propia capacidad de recuperarnos luego de enfrentarnos a los obstáculos de la vida. Los grupos de pares pueden ser valiosos para este fin. Utilice los recursos de esta sección para explorar la vida en recuperación y las estrategias para ayudarlo a recuperarse y tener éxito. También podemos ponerle en contacto con un asesor para pares o un asesor de recuperación.

## ¿Qué es un asesor de recuperación?

Un asesor de recuperación es una persona que ha atravesado las circunstancias que usted está atravesando ahora. Además, ha recibido capacitación para proporcionarle el apoyo que pueda necesitar. Su asesor de recuperación le conocerá y estará a su disposición en cada paso del camino.

Nuestros asesores de recuperación han atravesado problemas importantes relacionados con el tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias. Controlan con éxito su recuperación. Por lo tanto, entienden lo que se siente y pueden ayudarlo de formas que nadie más puede. Los asesores de recuperación brindan apoyo y aliento. Su objetivo es ayudarlo a que se reincorpore a su comunidad.

El Programa de Asesoramiento para la Recuperación le ayuda a sentirse empoderado y aceptado. Promovemos la libertad de elección y la responsabilidad personal. Su asesor de recuperación le escuchará. Él o ella le ayudará a desarrollar otras relaciones de apoyo.

## ¿Qué son los servicios de asesoramiento para pares?

Los servicios de asesoramiento para pares son un tipo de servicios de apoyo comunitario destinados a ayudar a los adultos con problemas con el tratamiento de enfermedades mentales y afecciones por consumo de sustancias a sentirse empoderados y comprometidos con su recuperación, o a ayudar a padres y madres de niños con problemas con el tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias a navegar por el sistema de atención de la salud y apoyar mejor a sus hijos.

- Hay cuatro modelos de asesoramiento para pares:
  - **Asesores para Pares** que ayudan a adultos con problemas de salud mental
  - **Asesores de Recuperación** que ayudan a adultos con problemas de recuperación de adicciones
  - **Asesores de Salud Integral** que ayudan a adultos con problemas de salud física y mental concomitantes
  - **Socios de Apoyo para Familias** que ayudan a padres y madres de niños con problemas con el tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias
- Estos servicios los presta un especialista en apoyo para pares, un asesor de recuperación o un socio de apoyo para padres y madres con capacitación especial y que ha experimentado una enfermedad mental grave y se ha recuperado de esta, o que ha ayudado a su propio hijo

10 **¿Tiene preguntas?** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

Los servicios pueden incluir lo siguiente:

- Asesoramiento para navegar a través del sistema de atención de la salud y comprometerse con la recuperación
- Asistencia para acceder a servicios de apoyo clínico y comunitario
- Ayuda con el desarrollo de un plan de acción de recuperación del bienestar (wellness recovery action plan, WRAP), una Directriz Anticipada, un plan de recuperación o un plan para el manejo de la recidiva (Why Now para reingresos frecuentes)
- Promoción del cuidado personal de los miembros, a través de la enseñanza y el fomento del uso de herramientas, recursos y servicios de apoyo
- Apoyo para padres y fomento de la participación de los miembros de la familia
- Ayuda para que el miembro cuente con recursos y objetivos de recuperación

Los servicios de asesoramiento para pares complementan los servicios de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias del miembro.

Su proveedor de servicios de salud mental puede ofrecerle servicios de apoyo para pares. Los pares que proporcionan este apoyo están capacitados para ser especialistas en apoyo para pares. Tienen habilidades especiales, información y formas de ayudarle. Llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, para obtener información sobre el servicio de apoyo para pares disponible para usted. Este servicio no tiene costo alguno.

Una buena forma de aprender es comunicarse con personas que ofrecen apoyo para pares. También puede hacer lo siguiente:

- Pedirle más información a su proveedor de servicios de salud mental
- Buscar la información que desee en Internet
- Llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**

## También hay recursos en línea y grupos de apoyo presenciales

### Aplicación Sanvello

Esta aplicación le proporciona el apoyo que necesita para mejorar su salud mental. Descargue la aplicación para obtener ayuda con el estrés, la ansiedad y la depresión.

### [Liveandworkwell.com](https://www.liveandworkwell.com)

Este recurso en línea para los miembros de UnitedHealthcare Community Plan tiene muchas herramientas y recursos de recuperación. Es una excelente tienda integral para comenzar su viaje hacia la salud y el bienestar. <https://www.liveandworkwell.com/public/>

Se puede acceder a todos los enlaces de las siguientes páginas en [www.liveandworkwell.com](https://www.liveandworkwell.com).

¿Tiene preguntas? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), 11  
o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

## Aspectos destacados del plan de salud

---

Estos son algunos enlaces a grupos reconocidos que ofrecen reuniones en línea y presenciales en todo el país:

- Reuniones de alcohólicos anónimos (AA) por estado.  
[http://alcoholism.about.com/od/meetaa/A\\_A\\_Meetings.htm](http://alcoholism.about.com/od/meetaa/A_A_Meetings.htm)
- Reuniones de AA en línea. <http://www.aaonline.net/>
- Al-Anon en línea. <http://al-anon.alateen.org/local-meetings>
- Balanced Mind Foundation (anteriormente BP Kids) (tanto en línea como presencial).  
<http://www.thebalancedmind.org/>
- Alianza de Apoyo para la Depresión y el Trastorno Bipolar (Depression and Bipolar Support Alliance) (en línea y presencial). [http://www.dbsalliance.org/site/PageServer?pagename=peer\\_landing](http://www.dbsalliance.org/site/PageServer?pagename=peer_landing)
- Mental Health America. <http://www.nmha.org/go/searchMHA>
- Reuniones de narcóticos anónimos (NA) por ubicación. <http://www.na.org/meetingsearch/>
- Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales (National Alliance on Mental Illness, NAMI).  
<http://www.nami.org/>
- Grupos en línea de la NAMI. [http://www.nami.org/template.cfm?section=nami\\_connection](http://www.nami.org/template.cfm?section=nami_connection)
- Federación Nacional de Familias para la Salud Conductual Infantil (National Federation of Families for Children's Behavioral Health). <http://ffcmh.org/chapters>
- Grupos de apoyo para padres y madres de niños con problemas relacionados con el trastorno bipolar. <http://www.kristen-mcclure-therapist.com/bipolarsupportgroups.html>
- Grupo de apoyo para padres y madres.  
<http://www.dailystrength.org/supportgroups/Childrens-Health-Parenting>
- Grupo de apoyo en línea sobre violencia doméstica. <http://www.stopabuseforeveryone.org/>

### Recursos para poblaciones específicas:

- Manual de recuperación con imágenes en español: Este manual utiliza imágenes para que una persona imagine lo que le ayudará con su recuperación. También muestra las barreras que se deben atravesar para controlar su salud mental o adicción.  
[http://dhhs.ne.gov/behavioral\\_health/Documents/Spanish-PictureRecoveryWorkbook.pdf](http://dhhs.ne.gov/behavioral_health/Documents/Spanish-PictureRecoveryWorkbook.pdf)
- Ayuda de salud mental para personas de origen hispano. <http://www.nrchmh.org/>
- Ayuda de salud mental para asiáticos e isleños del Pacífico. <http://naapimha.org/>
- Ayuda con adicciones para asiáticos e isleños del Pacífico. <http://www.napafasa.org/>
- Ayuda de salud mental para afroamericanos. <http://www.blackmentalhealth.com/>

**Línea directa para la prevención del suicidio:** ¿Un ser querido necesita ayuda? No dude en llamar.

- **1-800-273-TALK**
- Línea en español: **1-888-628-9454**
  - También proporciona un servicio de intérpretes telefónicos en más de 150 idiomas. Si prefiere chatear en línea, puede comunicarse a través de este enlace.  
<http://suicidepreventionlifeline.org/GetHelp/LifelineChat.aspx>
- ¿Prefiere hablar con alguien del ejército?
  - Llame al **1-800-273-8255** y **presione 1**
  - Envíe un mensaje de texto al **838255** para recibir apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año
  - O bien, chatee en línea a través de este enlace  
<http://www.veteranscrisisline.net/ChatTermsOfService.aspx?account=VeteransChat>
- ¿Necesita a una persona que comprenda los problemas a los que se enfrenta la juventud de la comunidad LGBTQ?
  - Llame al **1-866-488-7386**
- Padres y madres con niños pequeños: hablar con otra persona en su misma situación puede ser útil. Encuentre un defensor local y un proveedor de apoyo para padres y madres aquí.  
<http://ffcmh.org/chapters>

## Apoyo al miembro

Queremos que obtenga el máximo beneficio de su plan de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias de la manera más fácil posible. Como miembro de nuestro plan, tiene muchos servicios disponibles para usted, incluidos transporte e intérpretes, si es necesario. Además, si tiene preguntas, hay muchos lugares donde puede obtener respuestas.

**Nuestro sitio web ofrece acceso a los detalles del plan las 24 horas del día, los 7 días de la semana.**

Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) para inscribirse y tener acceso web a su cuenta. Este sitio web seguro contiene toda su información de salud en un solo lugar. Además de los detalles del plan, el sitio incluye herramientas útiles que pueden ayudarle a hacer lo siguiente:

- Completar la evaluación del tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias
- Imprimir una nueva tarjeta de identificación de miembro
- Buscar un proveedor
- Obtener detalles de los beneficios
- Descargar un nuevo Manual para Miembros sobre Servicios de Tratamiento de Salud Mental y por Consumo de Sustancias

¿Tiene preguntas? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), 13  
o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY 711.

## Aspectos destacados del plan de salud

---

### Servicio al Cliente está disponible para ayudarle

Servicio al Cliente puede ayudarle con sus preguntas o inquietudes. Entre lo que se incluye lo siguiente:

- Comprender los beneficios de su tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias
- Ayuda para obtener una tarjeta de identificación de miembro de reemplazo
- Encontrar un proveedor o terapeuta
- Obtener un transporte para ir al médico

Llame al **1-866-675-1607**, TTY **711**, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes.

Servicios de transporte disponibles. Llame al **1-866-726-1472**.

### Transporte Médico para Casos que no Sean de Emergencia (NEMT)

UnitedHealthcare Community Plan proporciona los servicios de Transporte Médico para Casos que no Sean de Emergencia (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT). Los servicios de Transporte Médico para Casos que no Sean de Emergencia incluyen proveedores de reembolso de combustible, proveedores de tránsito municipal, proveedores sin fines de lucro y proveedores con fines de lucro.

### Transporte en Ambulancia para Casos que no Sean de Emergencia (NEAT)

UnitedHealthcare Community Plan proporciona los servicios de Transporte en Ambulancia para Casos que no Sean de Emergencia (Non-Emergency Ambulance Transportation, NEAT). Los servicios de Transporte en Ambulancia para Casos que no Sean de Emergencia incluyen transporte para buscar tratamiento médico de emergencia para afecciones potencialmente mortales.

Para Transporte en Ambulancia para Casos de Emergencia (Emergency Ambulance Transportation, EAT), llame al **911**.

### Su Evaluación del Tratamiento de Salud Mental y por Consumo de Sustancias

Una evaluación de salud es una encuesta breve y sencilla con preguntas simples sobre su salud y estilo de vida. Puede completarla en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Nos ayuda a conectarle con los múltiples beneficios y servicios disponibles para usted. Tómese unos minutos para completar la Evaluación del Tratamiento de Salud Mental y por Consumo de Sustancias en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Haga clic en el botón Evaluación de Salud en el lado derecho de la página, después de registrarse o iniciar sesión. También puede llamar a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711** para completarla por teléfono.

### Hablamos su mismo idioma

Si usted habla un idioma diferente al inglés, podemos brindarle materiales impresos traducidos. O bien, podemos proporcionarle un intérprete que le ayude a entender estos materiales. Encontrará más información sobre los servicios de interpretación y asistencia de idiomas en la sección llamada **Otros Detalles del plan**. También puede llamar a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

Si usted habla un idioma que no sea inglés, podemos proporcionar materiales impresos traducidos. O podemos proporcionar un intérprete que puede ayudar a entender estos materiales. Encontrará más información acerca de servicios de interpretación y asistencia lingüística en la sección Otros detalles del plan. O llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

### Emergencias

En caso de emergencia, llame al ..... **911**

### Otros números importantes

Servicios para proveedores ..... **1-866-675-1607**, TTY **711**

Línea de crisis de adicciones y enfermedades mentales ..... **1-866-232-1626**, TTY **711**  
**Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana**

NurseLine las 24 horas del día, los 7 días de la semana ..... **1-877-440-9409**, TTY **711**  
(disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana)

Línea directa para la denuncia de fraudes y abusos de  
UnitedHealthcare Community Plan ..... **1-877-766-3844**

Línea directa para la denuncia de fraudes de Medicaid de Louisiana ..... **1-800-488-2917**

Healthy Louisiana ..... **1-855-229-6848**  
TTY ..... **1-855-LAMed4Me (1-855-526-3346)**

Dirección de correo electrónico de Servicio al Cliente ..... **[LA\\_memberservices@uhc.com](mailto:LA_memberservices@uhc.com)**

Número de fax de Servicio al Cliente ..... **1-888-624-2748**

Servicios de transporte ..... **1-866-726-1472**

# Su proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias

---

## Cómo elegir su proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias

Llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, a fin de obtener ayuda para encontrar o cambiar un proveedor. Si consultó a un proveedor antes de ser miembro de UnitedHealthcare, verifique si su proveedor pertenece a nuestra red. Si está buscando un proveedor nuevo, considere elegir uno que esté cerca de su hogar o trabajo. Esto puede hacer que sea más fácil llegar a las citas.

### ¿Qué es un proveedor de la red?

Los proveedores de la red tienen un contrato con UnitedHealthcare Community Plan para brindarles atención a nuestros miembros. No necesita llamarnos antes de ver a uno de estos proveedores. Puede haber ocasiones en las que necesite obtener servicios fuera de nuestra red. Es posible que usted tenga que pagar esos servicios. Llame a Servicio al Cliente para saber si están cubiertos en su totalidad.

Existen tres maneras de encontrar el proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias adecuado para usted.

1. Consulte nuestro Directorio de Proveedores impreso o electrónico.
2. Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Luego, use la herramienta de búsqueda de salud conductual.
3. Llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**. Podemos responder sus preguntas y ayudarle a encontrar un proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias cerca de usted.

### Obtenga más información sobre los proveedores de la red

Puede obtener información sobre los proveedores de la red, como certificaciones de la junta directiva e idiomas que hablan, en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) o llamando a Servicio al Cliente.

**Línea de crisis por adicciones  
y enfermedades mentales**

**1-866-232-1626, TTY 711**

Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana

## Servicios de NurseLine: su recurso de información sobre la salud durante las 24 horas

Quizá no sepa si acudir a la sala de emergencias, ir a un centro de atención de urgencia, programar una cita con un proveedor o practicar cuidado personal. El experimentado personal de enfermería de NurseLine puede ofrecerle información para ayudarlo a tomar una decisión. Simplemente llame al número gratuito **1-877-440-9409**, TTY **711**. Puede llamar al número gratuito de NurseLine en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No hay límites respecto de la cantidad de veces que puede llamar.

## Información sobre casos de crisis por enfermedades mentales y adicciones disponible las 24 horas

Si tiene una crisis de salud mental o por consumo de sustancias, hay servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener asistencia, llame a la línea de crisis al **1-866-232-1626**, TTY **711**.

## Cómo programar una cita con su proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias

Llame directamente al consultorio de su proveedor. Cuando llame para programar una cita, asegúrese de informarle al consultorio sobre el motivo por el que necesita ver al proveedor. Esto le ayudará a asegurarse de que reciba la atención que necesite, cuando la necesite. Esta es la rapidez con la que puede esperar ser atendido:

Cuánto tiempo debería tomar ver a su proveedor:	
Emergencia	Inmediatamente o se le envía a un centro de emergencia
Urgente (pero no una emergencia)	En el transcurso de las 48 horas posteriores a la presentación de la solicitud
Rutina/no urgente	En el transcurso de los 14 días posteriores a recibir el referido

# Servicios de transporte

### Transporte Médico para Casos que no Sean de Emergencia (NEMT)

UnitedHealthcare Community Plan proporciona los servicios de Transporte Médico para Casos que no Sean de Emergencia (NEMT). Los servicios de Transporte Médico para Casos que no Sean de Emergencia incluyen proveedores de reembolso de combustible, proveedores de tránsito municipal, proveedores sin fines de lucro y proveedores con fines de lucro. Los miembros que residen en un centro de enfermería o Centro de Atención Intermedia para Personas con Discapacidades del Desarrollo (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF-DD) pueden acceder al transporte que no sea en ambulancia a través de su centro de enfermería o ICF-DD. Llame al **1-866-726-1472**.

### Transporte en Ambulancia para Casos que no Sean de Emergencia (NEAT)

UnitedHealthcare Community Plan proporciona los servicios de Transporte en Ambulancia para Casos que no Sean de Emergencia (NEAT). Los servicios de Transporte en Ambulancia para Casos que no Sean de Emergencia se proporcionan cuando el servicio de Transporte Médico para Casos que no Sean de Emergencia no satisface las necesidades médicas del miembro, debido a su incapacidad para ser transportado en un transporte terrestre de rutina. Los adultos que se encuentran en un Centro de Atención Intermedia para Personas con Discapacidades del Desarrollo (ICF-DD) están cubiertos por el servicio de Transporte en Ambulancia para Casos que no Sean de Emergencia (NEAT) de Medicaid. Llame al **1-866-726-1472**.

### Transporte en Ambulancia para Casos de Emergencia (EAT)

UnitedHealthcare Community Plan no cubre los servicios de Transporte en Ambulancia para Casos de Emergencia (EAT). Los servicios de Transporte en Ambulancia para Casos de Emergencia para el tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias están disponibles para los miembros a través de Medicaid. Los servicios de Transporte en Ambulancia para Casos de Emergencia incluyen transporte para buscar tratamiento médico de emergencia para afecciones potencialmente mortales. Llame al **911**.

### Servicios de transporte

Para servicios cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan, los miembros deben llamar al **1-866-726-1472**.

**Recuerde llamar al 911 en caso de una emergencia.**

### Cómo programar un traslado

- Llame al **1-866-726-1472**, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., dos (2) días hábiles antes de la cita
- Las reservas se aceptan dos (2) días hábiles antes de la cita, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Las solicitudes de traslado de rutina no se permiten fuera del horario de atención; se aceptan altas hospitalarias o urgentes/en el mismo día las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

No se aceptan llamadas para reservas de rutina en feriados nacionales: Día de Año Nuevo, Día de los Caídos, 4 de Julio, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad

- Proporcione esta información al representante de transporte:
  - Adónde necesita ir
  - A qué hora debe llegar a la cita
  - Si necesita una camioneta equipada con un elevador de sillas de ruedas
- Asistencia en el viaje (Where's My Ride): **1-866-726-1472**

## Cómo prepararse para su cita

### Antes de la visita

1. Determine lo que quiere obtener de la visita
2. Tome nota de cualquier síntoma nuevo y cuándo comenzó
3. Haga una lista de los medicamentos o las vitaminas que toma habitualmente. Para su cita, lleve con usted los frascos de sus medicamentos recetados para que su proveedor pueda revisarlos.

### Durante la visita

Cuando esté con el proveedor, no dude en hacer lo siguiente:

- Hacer preguntas
- Tomar notas si le ayuda a recordar
- Pedirle a su proveedor que hable despacio o que le explique si hay algo que no comprende
- Pedir más información sobre los medicamentos, los tratamientos o las afecciones

### Cuando haya programado la cita

- Llegue con al menos 15 minutos de anticipación para registrarse y estar listo para su cita
- Si no puede asistir a su cita, llame de inmediato al consultorio de su proveedor para cancelar la cita y que ese tiempo lo use otro paciente
- Recuerde llevar su tarjeta de identificación de miembro y su identificación personal

Si necesita ayuda adicional para programar una cita, también puede llamar a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

### Si necesita atención y el consultorio de su proveedor está cerrado

Llame a su proveedor si necesita atención que no sea de emergencia. El teléfono de su proveedor se atiende durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Su proveedor dejará instrucciones en el teléfono de su consultorio sobre cómo recibir atención fuera del horario habitual. Si necesita ayuda adicional, también puede llamar a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

### Si necesita atención cuando está fuera de la ciudad

Cuando está fuera de la ciudad, puede seguir obteniendo ayuda. Para obtener ayuda, debe hacer lo siguiente:

- Llame al **1-866-675-1607**, TTY **711**, en cualquier momento, las 24 horas del día, los siete días de la semana
- Si necesita ser tratado inmediatamente, diríjase a la sala de emergencia más cercana

### Proveedores fuera de la red

Usted o su proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias podrían decidir que necesita ver a un proveedor que no se encuentra en nuestra red. Su proveedor deberá llamarnos para recibir nuestra aprobación para que se brinden estos servicios antes de que sean cubiertos. Esto se denomina autorización previa.

## **Sin cobertura fuera de los Estados Unidos**

Si se encuentra fuera de los Estados Unidos y necesita cobertura de atención de la salud, cualquier servicio que reciba no será cubierto por UnitedHealthcare Community Plan. No podemos pagar los servicios médicos que reciba fuera de los Estados Unidos.

## **Derecho del miembro a rechazar un tratamiento**

Como miembro de nuestro plan de salud, tiene derecho a no someterse a un servicio médico, diagnóstico o tratamiento, o a no aceptar un servicio de salud proporcionado por UnitedHealthcare Community Plan. La madre, el padre o el tutor pueden rechazar el tratamiento médico de un menor.

## **Cómo obtener una segunda opinión**

Una segunda opinión es cuando usted desea consultar a un segundo proveedor por el mismo problema de salud. Puede obtener una segunda opinión de un proveedor de la red para cualquiera de sus beneficios cubiertos. Esto es una elección personal. No es necesario que obtenga una segunda opinión.

## **Autorizaciones previas**

En algunos casos, su proveedor debe obtener permiso del plan de salud antes de brindarle un servicio determinado. Esto se conoce como **autorización previa**. Si su proveedor no obtiene la autorización previa, usted no podrá recibir tales servicios. Un miembro puede enviar, ya sea de forma oral o por escrito, una solicitud de autorización para los servicios. Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

**Tampoco necesita una autorización previa para recibir servicios de emergencia.**

## Continuación de la atención si su proveedor de tratamiento de la salud mental y por consumo de sustancias se retira de la red

A veces, los proveedores se retiran de la red. Si esto sucede con su proveedor, recibirá una carta de parte nuestra para informarle. En ocasiones, UnitedHealthcare Community Plan pagará para que usted obtenga los servicios cubiertos de los proveedores durante un breve período después de que estos se retiren de la red. Podría obtener continuidad de la atención y del tratamiento cuando su proveedor se retira de la red si está recibiendo tratamiento activo por un problema grave de salud mental o consumo de sustancias. Para solicitarlo, comuníquese con su proveedor. Pídale que le solicite autorización a UnitedHealthcare para la continuidad de la atención y del tratamiento.

## Atención de emergencia

Si tiene una emergencia en la que corre riesgo su vida, llame al **911**. UnitedHealthcare Community Plan cubre cualquier atención de emergencia que necesite en los Estados Unidos y en sus territorios. Dentro de las 24 horas posteriores a su visita, llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**. Si es necesario, también llame a su proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias e infórmele sobre su visita para que pueda brindarle atención de seguimiento.

### ¡No espere!

Si necesita atención de emergencia, llame al **911** o diríjase al hospital más cercano. Los servicios de emergencia no requieren autorización previa.

Si está teniendo pensamientos suicidas, llame al **988**.

### ¿Tiene 21 años o más, está en crisis y necesita ayuda?

Puede obtener la ayuda que necesita del Sistema de Respuesta para Casos de Crisis de Louisiana; para obtener más información, llame al **1-866-232-1626**, TTY **711**.

## Servicios posteriores a la estabilización

Los servicios posteriores a la estabilización son servicios cubiertos que se proporcionan después de la atención médica de emergencia para mantener o mejorar el estado de su afección. No se necesita autorización previa para estos servicios:

## Prevención y educación sobre el tabaco

El Sitio Web y la Línea para Dejar de Fumar de Louisiana ofrecen asesoramiento telefónico confidencial gratuito y programas de apoyo en línea. Fije una fecha para dejar de fumar y elabore un plan que sea conveniente para usted. Hay goma de mascar o parches de nicotina disponibles de forma gratuita. Llame al **1-800-784-8669** o inscríbese en [www.quitwithusla.org](http://www.quitwithusla.org).

## Ludopatía

La Oficina de Salud Conductual del Departamento de Salud de Louisiana (Louisiana Department of Health, LDH) ofrece una variedad de opciones para el tratamiento y la prevención de la ludopatía. Si desea obtener más información o programar una cita para abordar un problema o una inquietud en relación con la ludopatía, comuníquese con la Línea de Ayuda para Ludópatas de Louisiana al **1-877-770-STOP (7867)** o visite <http://www.helpforgambling.org/>. Se encuentra disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Es gratuita y confidencial.

**Línea de crisis por adicciones  
y enfermedades mentales**

**1-866-232-1626, TTY 711**

Disponible las 24 horas del día, los 7 días  
de la semana

# Beneficios

---

## Beneficios cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan

Como miembro de UnitedHealthcare Community Plan, usted tiene cobertura para los siguientes servicios en relación con el tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias. Recuerde mostrar siempre su tarjeta de identificación de miembro actual cuando reciba servicios. Confirme su cobertura. Si el proveedor le dice que UnitedHealthcare no cubre un servicio y aun así quiere recibirlo, usted podrá ser responsable del pago. Siempre puede llamar a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, para realizar preguntas sobre beneficios. La cantidad y la duración de los servicios proporcionados se basarán en sus necesidades y en la necesidad médica. Los servicios pueden proporcionarse en el consultorio de un proveedor, en su hogar o en la comunidad.

Algunos servicios requieren autorización previa. Esto significa que su proveedor debe comunicarse con nosotros antes de brindar el servicio. Su proveedor coordinará los referidos con otros médicos. No necesita una autorización para el servicio de emergencia. Se nos notificará sobre hospitalizaciones por salud mental. De esa manera, podemos ayudar con la planificación y coordinación del alta. Su proveedor puede solicitar una autorización llamando a Servicio al Cliente.

### ¿Qué es un proveedor de atención para el tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias?

Un proveedor de atención para el tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias puede ser una persona con licencia (o certificada de otro modo) especializada en asesoramiento de salud mental, un asesor de trastornos por consumo de sustancias, un médico, un psiquiatra, personal de enfermería especializado en psiquiatría, un psicólogo, un trabajador social clínico con licencia, otros asesores profesionales, un administrador de casos o un miembro del personal de apoyo para pares. Esta persona puede brindarle apoyo al ayudarlo a crear y cumplir su plan de recuperación, y al trabajar con usted antes y después de una crisis. También puede conectarle con otros servicios comunitarios. Los médicos pueden ayudarlo con los medicamentos si lo necesita y lo desea.

<b>Proveedor</b>	<b>Definición</b>
Psiquiatra	Un psiquiatra es un médico que se especializa en el diagnóstico, el tratamiento y la prevención de problemas emocionales y de salud mental, y es la persona que puede recetarle medicamentos.
Personal de Enfermería Practicante de Salud Mental/Psiquiatría	El personal de enfermería practicante de salud mental/psiquiatría (psychiatric/mental health nurse practitioners, PMHNP) ejerce bajo la supervisión de un psiquiatra y proporciona un amplio rango de servicios a adultos, niños, adolescentes y sus familias, incluida la evaluación y el diagnóstico, recetas de medicamentos y la provisión de terapia para personas con trastornos psiquiátricos o problemas de consumo de sustancias.
Psicólogo Médico	Puede realizar todas las funciones de un psicólogo y también puede recetar medicamentos.
Psicólogo	Los psicólogos que ejercen activamente están capacitados para administrar e interpretar una serie de pruebas y evaluaciones que pueden ayudar a diagnosticar una afección o brindar más información sobre la forma en que una persona piensa, siente y se comporta. Los psicólogos también pueden proporcionar terapia de conversación.
Personal de Enfermería de Salud Mental/Psiquiatría	El personal de enfermería de salud mental/psiquiatría proporciona un amplio rango de servicios psiquiátricos y médicos, incluida la evaluación y el tratamiento de enfermedades psiquiátricas, la administración de casos y la psicoterapia.
Profesional de Salud Mental con Licencia (LMHP) Trabajador Social Clínico Matriculado	Los trabajadores sociales son profesionales de salud mental con licencia (Licensed Mental Health Professional, LMHP) que también pueden proporcionar evaluación y tratamiento de enfermedades psiquiátricas, incluida la psicoterapia. Pueden proporcionar servicios que incluyen la evaluación y el diagnóstico de afecciones de salud mental, así como proporcionar terapia individual, familiar o grupal.

## Beneficios

Proveedor	Definición
Asesor Profesional con Licencia	Los asesores profesionales con licencia son profesionales de salud mental con licencia (LMHP) que pueden proporcionar administración de casos, servicios de planificación de alta hospitalaria, servicios de colocación y una variedad de otros servicios de necesidades de la vida diaria para las personas. Los profesionales de salud mental con licencia también pueden proporcionar evaluación y tratamiento de enfermedades psiquiátricas, incluida la psicoterapia. Pueden proporcionar servicios que incluyen la evaluación y el diagnóstico de afecciones de salud mental, así como proporcionar terapia individual, familiar o grupal.
Terapeuta de Matrimonio y Familia con Licencia	Los terapeutas de matrimonio y familia con licencia son profesionales de salud mental con licencia (LMHP) que pueden proporcionar administración de casos, servicios de planificación de alta hospitalaria, servicios de colocación y una variedad de otros servicios de necesidades de la vida diaria para las personas. Los profesionales de salud mental con licencia también pueden proporcionar evaluación y tratamiento de enfermedades psiquiátricas, incluida la psicoterapia. Pueden proporcionar servicios que incluyen la evaluación y el diagnóstico de afecciones de salud mental, así como proporcionar terapia individual, familiar o grupal.
Asistente Médico	Los asistentes médicos (physician assistants, PA) ejercen la medicina en un equipo, bajo la supervisión de médicos y cirujanos. Están capacitados formalmente para examinar a los pacientes, diagnosticar lesiones y enfermedades, recetar medicamentos, ordenar e interpretar pruebas diagnósticas, referir a los pacientes a los especialistas según sea necesario y proporcionarles tratamiento.
Asesor de Adicciones con Licencia	Los asesores de adicciones brindan apoyo a las personas que tienen problemas con el alcohol, el tabaco o las drogas, u otros problemas, como la ludopatía. Pueden asesorar a personas, familias o grupos, o participar en programas de prevención.

<b>Proveedor</b>	<b>Definición</b>
<b>Especialista en Apoyo para Pares</b>	Un especialista en apoyo para pares reconocido por la Oficina de Salud Conductual (Office of Behavioral Health, OBH) es una persona que recibió servicios de salud mental o por abuso de sustancias que puede ayudarlo a aprender a superar las dificultades de su vida.
<b>Rehabilitación en Salud Mental (MHR)</b>	Es un proveedor de salud conductual que ofrece servicios en la comunidad o en el hogar del miembro.
<b>Servicio de Atención Personal (PCS)</b>	Son proveedores con licencia que proporcionan servicios basados en el hogar y la comunidad, los cuales ayudan a los miembros con las habilidades de la vida diaria para que puedan vivir de manera independiente en sus propios hogares.
<b>Apoyo y Colocación Individual (IPS)</b>	Son proveedores de servicios que ofrecen apoyo laboral y ayudan a los miembros que viven con afecciones de salud mental a encontrar trabajos de tiempo parcial o de tiempo completo de su elección.
<b>Proveedores de Servicios de Respuesta para Casos de Crisis</b>	Son proveedores que ofrecen servicios móviles presenciales en la comunidad o servicios a corto plazo en centros de asistencia a miembros que se encuentran en situaciones de crisis de salud conductual.
<b>Respuesta Móvil para Casos de Crisis (MCR)</b>	Proveedores de servicios que ofrecen servicios presenciales de respuesta para casos de crisis a miembros que experimenten una crisis, en la comunidad donde se encuentra el miembro.
<b>Centros de Salud Conductual para Casos de Crisis (BHCC)</b>	Son centros de asistencia que brindan servicios de respuesta para casos de crisis sin cita previa y a corto plazo.
<b>Apoyo para Casos de Crisis en la Comunidad (CBCS)</b>	Proveedores que ofrecen servicios presenciales de respuesta para casos de crisis a los miembros durante un máximo de 15 días.
<b>Proveedores de Estabilización de Crisis (CS)</b>	Proveedores que ofrecen tratamiento y servicio de respuesta para casos de crisis a corto plazo en el hogar.

## Beneficios

### Servicios cubiertos del tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias

Servicio	Definición del servicio	Requisito de autorización
Sala de Observación de 23 Horas	Cuando una persona inscrita corre el riesgo de hacerse daño a sí mismo o a otras personas, y recibe atención y es observada durante un máximo de 23 horas.	Sí
Análisis Conductual Aplicado (ABA)	Las personas inscritas menores de 21 años son elegibles para los servicios de Análisis Conductual Aplicado (Applied Behavioral Analysis, ABA). Para acceder a estos servicios, comuníquese con su Administrador de Atención, quien puede enviar una solicitud de autorización previa que luego revisará UnitedHealthcare Community Plan.  Si tiene más preguntas sobre los servicios de Análisis Conductual Aplicado, comuníquese con su Administrador de Atención para obtener más información. Su Administrador de Atención puede ayudarle a enviar una solicitud de autorización previa para servicios, si es necesario. También puede comunicarse con Servicio al Cliente al <b>1-866-675-1607</b> , TTY <b>711</b> .	Sí
Tratamiento Asertivo Comunitario (ACT) (limitado a personas mayores de 18 años)	Los servicios de Tratamiento Asertivo Comunitario (Assertive Community Treatment, ACT) son intervenciones terapéuticas que abordan los problemas funcionales de las personas que sufren las afecciones más complejas o generalizadas asociadas con una enfermedad mental importante o un trastorno de adicciones concomitante. Estas intervenciones se basan en la fuerza y se centran en promover la estabilidad de los síntomas, aumentar la capacidad de la persona para sobrellevar la enfermedad y relacionarse con los demás, y lograr que tenga el más alto nivel de funcionamiento en la comunidad.	Sí
Servicios de Atención Personal (PCS)	Los Servicios de Atención Personal (Personal care services, PCS) ayudan a los miembros con las habilidades de la vida diaria necesarias para vivir de manera más independiente en sus propios hogares.	Sí
Apoyo y Colocación Individual (IPS)	El servicio de Apoyo y Colocación Individual (Individual Placement and Support, IPS) les brinda asistencia de apoyo para el empleo a los miembros. El servicio de Apoyo y Colocación Individual ayuda a los miembros a encontrar trabajos de tiempo completo o parcial de su elección.	Sí

28 **¿Tiene preguntas?** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

<b>Servicio</b>	<b>Definición del servicio</b>	<b>Requisito de autorización</b>
<b>Programa Intensivo para Pacientes Ambulatorios (IOP)</b>	Tratamiento que se administra fuera de un entorno hospitalario y, por lo general, más de una vez a la semana.	Sí
<b>Respuesta Móvil para Casos de Crisis (MCR)</b>	La Respuesta Móvil para Casos de Crisis (Mobile Crisis Response, MCR) es un servicio móvil disponible como una intervención inicial para los miembros que atraviesan una situación de crisis identificada por ellos mismos. Los equipos van hacia el miembro donde se encuentra en la comunidad. Para obtener más información o ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llame al 1-866-232-1626, TTY 711.	No
<b>Centros de Salud Conductual para Casos de Crisis (BHCC)</b>	Los Centros de Salud Conductual para Casos de Crisis (Behavioral Health Crisis Centers, BHCC) son centros de asistencia sin cita previa que proporcionan intervención a corto plazo para casos de crisis de salud conductual. Para obtener más información o ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llame al 1-866-232-1626, TTY 711.	Sí
<b>Apoyo para Casos de Crisis en la Comunidad (CBCS)</b>	El Apoyo para Casos de Crisis en la Comunidad (Community Brief Crisis Support, CBCS) es una respuesta de intervención presencial para casos de crisis en curso. Disponible para miembros que han recibido una intervención inicial por parte de Respuesta Móvil para Casos de Crisis o del Centro de Salud Conductual para Casos de Crisis. Para obtener más información o ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llame al 1-866-232-1626, TTY 711.	Sí
<b>Estabilización de Crisis (CS)</b>	Los servicios de Estabilización de Crisis (Crisis Stabilization, CS) son servicios de tratamiento y apoyo para casos de crisis a corto plazo en el hogar para miembros que han recibido servicios para casos de crisis y están en riesgo de ser hospitalizados o institucionalizados. Para obtener más información o ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llame al 1-866-232-1626, TTY 711.	Sí
<b>Apoyo y Tratamiento Psiquiátrico Comunitario (CPST)</b>	Los servicios de Apoyo y Tratamiento Psiquiátrico Comunitario (Community Psychiatric Supports and Treatment, CPST) son apoyos centrados en objetivos e intervenciones centradas en soluciones, cuyo fin es que se alcancen metas u objetivos establecidos en el plan de tratamiento personal.	Sí

## Beneficios

Servicio	Definición del servicio	Requisito de autorización
Intervención en Caso de Crisis (CI)	Estos servicios están disponibles si atraviesa una crisis de salud mental. Para obtener más información, comuníquese con su Administrador de Atención o con la línea de crisis de UnitedHealthcare al 1-866-232-1626, TTY 711.	No para las 24 horas por día iniciales;  Sí para el seguimiento de la Intervención en Caso de Crisis
Terapia Electroconvulsiva (ECT)	La terapia electroconvulsiva (Electroconvulsive Therapy, ECT) es un tratamiento psiquiátrico estándar en el que se inducen eléctricamente convulsiones en los pacientes para proporcionar alivio de las enfermedades psiquiátricas.	Sí
Psicoterapia Familiar	Su familia puede hablar con un profesional de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias sobre los problemas emocionales que usted y su familia tengan, y aprender habilidades de afrontamiento para ayudarles a usted y a su familia a controlarlos.	No
Terapia Funcional Familiar (FFT) (para personas menores de 21 años)	Estos servicios están disponibles para familias con integrantes de entre 10 y 18 años con comportamientos graves que alteran el funcionamiento familiar.	Sí
Psicoterapia Grupal	Un grupo de personas con problemas emocionales similares se reúnen para hablar con un profesional de atención para el tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias. Los miembros del grupo comparten experiencias y practican habilidades de afrontamiento para aprender a controlar los problemas de la forma más independiente posible.	No

<b>Servicio</b>	<b>Definición del servicio</b>	<b>Requisito de autorización</b>
<p><b>Homebuilders (para personas menores de 21 años)</b></p>	<p>Homebuilders® es un programa intensivo en el hogar y basado en la evidencia (Evidence-Based Program, EBP) que utiliza estrategias basadas en la investigación (p. ej., entrevistas motivacionales, intervenciones cognitivas y conductuales, prevención de recidivas, capacitación en habilidades), para familias con niños (desde el nacimiento hasta los 18 años) en riesgo inminente de colocación fuera del hogar (se requiere que una persona con autoridad en el área de colocación declare que el niño está en riesgo de colocación fuera del hogar si no se aplica el programa Homebuilders) o de que se reunifique tras la colocación. El programa Homebuilders se proporcionan a través del Instituto para el Desarrollo Familiar (Institute for Family Development, IFD).</p>	<p>Sí</p>
<p><b>Psicoterapia Individual</b></p>	<p>Puede hablar con un profesional de atención para el tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias sobre los problemas emocionales que usted tenga, y aprender habilidades de afrontamiento para ayudarle a controlarlos.</p>	<p>No</p>
<p><b>Internación Hospitalaria</b></p>	<p>La necesidad de pasar una o más noches en un hospital para recibir tratamiento de emergencia que su proveedor no podría brindar de otro modo en la comunidad.</p>	<p>Sí</p>
<p><b>Terapia Multisistémica (TMS) (para personas menores de 21 años)</b></p>	<p>La Terapia Multisistémica (TMS) proporciona un tratamiento intensivo en el hogar/familiar y en la comunidad para los jóvenes que están en riesgo de colocación fuera del hogar o que regresan de una ubicación fuera del hogar.</p>	<p>Sí</p>
<p><b>Pruebas Neuropsicológicas</b></p>	<p>Las pruebas neuropsicológicas que suele realizar un psicólogo con capacitación especial pueden ayudar a su médico a determinar cómo un problema en su cerebro está afectando su capacidad para razonar, concentrarse, resolver problemas o recordar.</p>	<p>No</p>
<p><b>Terapia para Pacientes Ambulatorios</b></p>	<p>Psicoterapia individual, familiar y grupal, y evaluación y pruebas de salud mental para pacientes ambulatorios.</p>	<p>No</p>

## Beneficios

Servicio	Definición del servicio	Requisito de autorización
Servicios de Apoyo para Pares	Estos son servicios de salud conductual proporcionados por un especialista en apoyo para pares calificado que ayuda a las personas inscritas a recuperarse de enfermedades mentales o trastornos por consumo de sustancias. Los especialistas en apoyo para pares son personas que se han recuperado de afecciones de salud conductual o trastornos por consumo de sustancias, y que están capacitadas y certificadas por la Oficina de Salud Conductual (OBH).	Sí
Administración Farmacológica (para personas de todas las edades)	Un médico o el personal de enfermería se reúne con usted para hablar sobre los medicamentos que está tomando y emite nuevas recetas que podría necesitar.	No
Centros Residenciales de Tratamiento Psiquiátrico (PRTF) (para personas menores de 21 años)	Un Centro Residencial de Tratamiento Psiquiátrico (Psychiatric Residential Treatment Facilities, PRTF) es cualquier centro no hospitalario que proporciona beneficios de servicios para pacientes hospitalizados a personas menores de 21 años, para garantizar que se evalúen y traten todos los aspectos médicos, psicológicos, sociales, conductuales y de desarrollo de la situación del paciente.	Sí
Pruebas Psicológicas	Pruebas escritas, visuales o verbales que realiza un psicólogo para medir sus capacidades emocionales y de pensamiento.	Sí
Rehabilitación Psicosocial (PSR)	Está diseñada para ayudar a las personas inscritas con servicios de apoyo que se centran en las habilidades sociales, personales y de la vida diaria necesarias para vivir, trabajar y convertirse en miembros activos de su comunidad y sus entornos familiares.	Sí
Servicios Residenciales por Consumo de Sustancias de acuerdo con los Niveles de Atención de la Asociación Estadounidense de Medicina de la Adicción (ASAM)	Los servicios para problemas de adicción incluyen muchos servicios ambulatorios centrados en la persona, servicios ambulatorios intensivos y servicios residenciales, de acuerdo con las necesidades de tratamiento evaluadas del miembro, los cuales se centran en la rehabilitación y la recuperación, y tienen el objetivo de que se desarrollen habilidades para afrontar y controlar los síntomas y comportamientos relacionados con el consumo de sustancias.	Sí

Servicio	Definición del servicio	Requisito de autorización
Consumo de Sustancias y Tratamiento Intensivo Ambulatorio (IOP)	Los programas de Consumo de Sustancias y Tratamiento Intensivo Ambulatorio (Intensive Outpatient Treatment, IOP) ofrecen servicios grupales e individuales de 9 horas a la semana. Los programas de IOP permiten que la persona pueda realizar sus actividades diarias, como el trabajo, y que luego participe en el tratamiento en un centro adecuado por la mañana o al final del día.	Sí
Hogares Terapéuticos Grupales (TGH) (para personas menores de 21 años)	Los Hogares Terapéuticos Grupales (Therapeutic Group Homes, TGH) proporcionan un servicio residencial basado en la comunidad en un entorno hogareño con ocho camas como máximo, con la supervisión de un psiquiatra o psicólogo, quien también supervisa el programa.	Sí
Estabilización de Crisis	El objetivo de este servicio es proporcionar una opción de estabilización de crisis fuera del hogar para la familia, a fin de evitar el tratamiento psiquiátrico hospitalario e institucional de jóvenes, al responder a posibles situaciones de crisis.	Sí

## Referido a los servicios del Sistema de Atención Coordinada (CSoC)

El Sistema de Atención Coordinada (Coordinated System of Care, CSoC) es una filosofía y un enfoque mediante el cual los niños con problemas significativos en relación con el tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias reciben los servicios y apoyo necesarios dentro de sus hogares y comunidades. El Sistema de Atención Coordinada incluye lo siguiente:

- **Facilitación integral (Wraparound facilitation, WF):** proceso intensivo e individualizado de planificación y administración de la atención. Este proceso no es un tratamiento en sí mismo. En cambio, la facilitación integral es un enfoque de coordinación de la atención que modifica por completo la forma en que se planifica y administra la atención individualizada en todos los sistemas; y
- **Agencias integrales (Wraparound Agencies, WAA):** agencias responsables de facilitar el proceso de atención integral, desarrollar Planes de Atención (Plans of Care, POC) individualizados entre agencias y designar a una persona responsable de la coordinación de la atención.
- Si le interesan estos servicios o considera que califica para recibirlos, puede llamar a Servicio al Cliente o directamente a Magellan al 1-800-424-4489

## Beneficios

---

Los servicios del Sistema de Atención Coordinada incluyen lo siguiente:

Beneficio	Servicios incluidos
<b>Apoyo y Capacitación para Padres y Madres</b>	Este servicio proporciona apoyo y capacitación. Les enseña a los cuidadores sobre el proceso del plan de tratamiento, les alienta a participar de manera activa en la planificación y les indica cómo acceder a los servicios que proporcionan un entorno seguro y de apoyo para su hijo o joven a su cargo.
<b>Apoyo y Capacitación para Jóvenes</b>	Los servicios de capacitación y apoyo para jóvenes se centran en la recuperación y están diseñados para promover las habilidades de afrontamiento y control de los síntomas psiquiátricos, y al mismo tiempo, facilitan el uso de recursos naturales y la mejora de las habilidades de la vida comunitaria.
<b>Desarrollo de Habilidades para la Vida Independiente</b>	Los servicios de desarrollo de habilidades para la vida independiente están diseñados para ayudar a los niños que están, o estarán, en transición a la edad adulta, a través de apoyo para adquirir, retener y mejorar las habilidades de autoayuda, socialización y adaptación necesarias para tener éxito en distintos aspectos de la vida, como el empleo, la vivienda, la educación y la vida comunitaria, y para residir con éxito en entornos basados en el hogar y la comunidad.
<b>Atención de Relevo a Corto Plazo</b>	La atención de relevo a corto plazo proporciona atención y supervisión directas temporales para niños o jóvenes en el hogar del niño o en un entorno comunitario que no sea un centro de asistencia (es decir, que no se proporcione durante la noche en un centro del proveedor). Su objetivo principal es brindarles alivio a la familia o los cuidadores de un niño con un trastorno emocional grave (Serious Emotional Disturbance, SED) o brindarles alivio al niño. El servicio está diseñado para ayudar a satisfacer las necesidades del cuidador principal, así como del niño identificado. Los servicios de relevo ayudan a mitigar situaciones estresantes y proporcionan una solución terapéutica para el niño.

## Servicios especializados para adultos

Los adultos con determinadas necesidades especiales de atención de la salud (special health care needs, SHCN) pueden ser elegibles para recibir servicios adicionales, como Tratamientos Asertivos Comunitarios y otros servicios en el hogar y en la comunidad.

### ¿Cómo puedo saber si soy elegible para estos servicios especiales?

Si tiene una enfermedad mental grave y cree que puede ser elegible para estos servicios, llame a UnitedHealthcare Community Plan al **1-866-675-1607**, TTY **711**. Podemos ayudarle a que le evalúen para determinar si puede obtener estos servicios adicionales.

### ¿Qué sucederá si soy elegible?

Un administrador de atención comunitaria o un proveedor especializado trabajará en estrecha colaboración con usted para determinar un plan de tratamiento que satisfaga sus necesidades. El administrador de atención permanecerá en contacto con usted para elaborar un plan de tratamiento basado en la comunidad donde vive.

Al elaborar y seguir un plan que utilice servicios que satisfacen sus necesidades, podrá lograr lo siguiente:

- Planificar y resolver problemas para sentirse más cómodo y seguro con la vida diaria
- Encontrar amigos y sentirse más cómodo con los demás
- Aprender formas de sentirse mejor y mantenerse así
- Evitar desencadenantes de problemas
- Hacer un plan/obtener apoyo para tomar clases que le interesen o buscar un trabajo

# Otros detalles del plan

---

## Encontrar un proveedor de tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias dentro de la red

Hacemos que encontrar un proveedor de la red sea fácil. Para encontrar un proveedor de la red cerca de usted debe hacer lo siguiente:

Tenemos un Directorio de Proveedores disponibles en su área. El directorio contiene las direcciones y los números de teléfono de nuestros proveedores dentro de la red.

Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) para obtener la información más actualizada. Luego, use la herramienta de búsqueda de salud conductual.

Llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**. Podemos buscar proveedores de la red para usted. O bien, si desea una copia, podemos enviarle por correo un Directorio de Proveedores de Tratamiento de Salud Mental y por Consumo de Sustancias. También puede ver o imprimir el Directorio de Proveedores desde el sitio web.

## Servicios de interpretación y asistencia lingüística

Muchos de nuestros empleados de Servicio al Cliente hablan más de un idioma. Si no puede comunicarse con un empleado que hable su idioma, puede requerir un intérprete que le ayude a comunicarse con Servicio al Cliente.

Muchos de nuestros proveedores de la red también hablan más de un idioma. Si consulta a un proveedor que no habla su idioma, puede requerir nuestro intérprete o los servicios de lenguaje de señas para ayudarle durante su cita. Para asegurarse de que puede obtener los servicios, coordine sus servicios de traducción al menos 72 horas antes de su cita. Según la disponibilidad, es posible que los servicios de traducción para algunos idiomas deban coordinarse con más anticipación. Los servicios de lenguaje de señas requieren notificación con dos semanas de anticipación.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros, como cartas en otros idiomas o en letra grande. También puede solicitar un intérprete. Estos servicios son gratuitos. Llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

## Pago de servicios

### ¿Alguna vez tendré que pagar por los servicios de tratamiento de salud mental o por consumo de sustancias?

Es posible que deba pagar por servicios que no sean de emergencia en las siguientes circunstancias:

- El servicio no está cubierto por UnitedHealthcare Community Plan ni por Medicaid
- UnitedHealthcare Community Plan no ha aprobado el servicio. Solo debería tener que pagar por el servicio si firmó por escrito que pagaría por este antes de obtenerlo.
- Solicita y sigue recibiendo servicios durante una Audiencia Imparcial en relación con la decisión de UnitedHealthcare Community Plan de reducir o interrumpir un servicio. Solo tendría que pagar por esos servicios si la decisión de la Audiencia Imparcial no es a su favor.
- Usted no es miembro de Medicaid cuando recibe el servicio
- Si consulta a un proveedor que no forma parte de la red de UnitedHealthcare Community Plan sin obtener primero el permiso de UnitedHealthcare Community Plan
- Si recibe un servicio que no está cubierto y firma un formulario en el que acepta pagar por dicho servicio

### ¿Qué sucede si recibo una factura de mi proveedor?

Si recibe una factura de un proveedor, pregúntele por qué le está facturando. Infórmele que es miembro de UnitedHealthcare Community Plan. No debe hacerse cargo de las facturas que le corresponden a Medicaid.

### ¿Con quién me comunico si recibo una factura?

Si recibe una factura, llame a su proveedor. Si tiene alguna pregunta, puede llamar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Community Plan al **1-866-675-1607**, TTY **711**. Asegúrese de tener la factura a mano cuando llame.

### ¿Qué información necesitarán?

Deberá brindarle la siguiente información al Servicio de Atención al Cliente:

- Su nombre
- Quién envió la factura
- La fecha del servicio
- El monto
- La dirección y el número de teléfono del proveedor u hospital

¿Tiene preguntas? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), 37  
o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

## Otros detalles del plan

---

### ¿Qué sucede si tengo otro seguro de salud además de Medicaid?

Debe proporcionar toda la información sobre el seguro a Medicaid. Llame a los Sistemas de Administración de la Salud (Health Management Systems, HMS) al 1-800-873-5875 en las siguientes circunstancias:

- si se cancela su seguro médico privado; o
- si obtiene una nueva cobertura de seguro.

## Otro seguro de salud (Coordinación de beneficios, COB)

Si usted o un miembro de su familia cuentan con un seguro de salud de otra compañía, es muy importante que llame a Servicio al Cliente y nos informe sobre dicho seguro. Por ejemplo, si trabaja y tiene seguro de salud o si sus hijos tienen seguro de salud a través de su otro padre o madre, debe llamar a Servicio al Cliente para darnos la información.

Si tiene otro seguro, UnitedHealthcare Community Plan y su otro plan de salud compartirán los costos de sus necesidades de atención médica. Cuando ambos comparten los costos, se denomina coordinación de beneficios. Ambos planes no pagarán más del 100% de la factura.

Si pagamos toda la factura y la otra parte debería haber pagado parte de esta, contactaremos al otro plan de salud. No recibirá una factura por los servicios cubiertos. Nosotros recibimos la factura. Si recibe la factura por error, llame al centro de Servicio al Cliente al **1-866-675-1607, TTY 711**.

### Otro seguro

Si tiene algún otro seguro, llame a Servicio al Cliente y háganoslo saber.

- Si es miembro, su otro seguro médico deberá pagar las facturas de atención de la salud primero
- Cuando recibe atención, siempre muestre ambas tarjetas de identificación de miembro (de UnitedHealthcare Community Plan y de su otro seguro)

## Informe de incumplimientos de mercadeo

UnitedHealthcare Community Plan sigue guías de mercadeo estrictas establecidas por el Departamento de Salud de Louisiana (Louisiana Department of Health, LDH). Por ejemplo, un posible incumplimiento de mercadeo se produce cuando ve a un representante de un plan haciendo algo injusto, engañoso o no permitido como parte de los servicios de atención de la salud que presta. Para informar incumplimientos de mercadeo, llame al número gratuito de la Unidad de Servicio al Cliente de Medicaid de Louisiana al **1-888-342-6207** o complete el formulario de quejas en línea en [ldh.la.gov/HealthyLaMarketingComplaint](https://ldh.la.gov/HealthyLaMarketingComplaint).

## Actualizar su información

Para garantizar que la información personal que tenemos sobre usted sea correcta, comuníquese con Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, si se produce algún cambio en la siguiente información:

- Dirección
- Número de teléfono
- Nombre del miembro
- Otro seguro

UnitedHealthcare Community Plan necesita actualizar los registros para informarle sobre nuevos programas, enviarle recordatorios, enviarle por correo boletines informativos para miembros, tarjetas de identificación y otra información importante.

También debe llamar a la Unidad de Servicio al Cliente de Medicaid de Louisiana al número gratuito **1-888-342-6207** o ingresar en línea a [MyMedicaid.la.gov](https://mymedicaid.la.gov) si se produce algún cambio en la siguiente información:

- Estado civil
- Tamaño de la familia
- Estado de declaración de impuestos e ingresos

También puede visitar el Portal de Autoservicio de Medicaid de Louisiana en [MyMedicaid.la.gov](https://mymedicaid.la.gov) o visitar una oficina local de elegibilidad de Medicaid.

# Opciones de cancelación de la inscripción

Esperamos que esté satisfecho con UnitedHealthcare Community Plan; sin embargo, tiene derecho a cancelar su inscripción. Si está pensando en marcharse, llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, para ver si podemos ayudarle a resolver cualquier problema que tenga.

### Cancelación de la inscripción en UnitedHealthcare Community Plan

Los miembros pueden solicitar la cancelación de la inscripción en las siguientes circunstancias:

- Usted es un nuevo miembro y puede cambiar de plan de salud durante los primeros 90 días de inscripción. Después de los primeros 90 días, usted quedará “fijo” como miembro del plan, a menos que exista una buena causa para cancelar su inscripción.
- Durante su período de inscripción abierta anual. Tiene 60 días a partir de la fecha en que obtiene su información de inscripción abierta para cambiar de plan. Si no elige un nuevo plan, permanecerá inscrito en su plan actual de Healthy Louisiana hasta el siguiente período de inscripción abierta. A los miembros que cambien de plan de salud durante el período de Inscripción Abierta se les otorgará un período de gracia de 90 días para cambiar de plan a partir de la fecha de vigencia de su nuevo plan. Los avisos de confirmación incluirán texto que informe a los miembros que tendrán hasta el 31 de marzo para solicitar un cambio de plan.
- Usted forma parte de las poblaciones voluntarias; puede cancelar su inscripción en Healthy Louisiana en cualquier momento. Su cancelación de la inscripción entrará en vigencia el primer mes en el que se puedan tomar medidas administrativas.
- Usted forma parte de la población de exclusión voluntaria y puede cancelar de manera voluntaria la inscripción dentro del plazo de noventa (90) días posteriores a la inscripción inicial y durante la inscripción abierta anual
- En cualquier momento, si existe una buena causa

Las siguientes constituyen buenas causas para cancelar la inscripción:

- No cubrimos, debido a objeciones morales o religiosas, el servicio que usted necesita. Si esto sucede, puede llamar a Healthy Louisiana para averiguar cómo puede obtener esos servicios.
- Tiene necesidad de obtener determinados servicios al mismo tiempo, pero no podemos proporcionar todos los servicios. Su médico de cabecera (Primary Care Physician, PCP) u otro proveedor debe determinar que su salud estará en riesgo si no puede obtener los servicios al mismo tiempo.
- Se rescinde nuestro contrato con el Departamento de Salud de Louisiana
- Obtiene atención de mala calidad de UnitedHealthcare Community Plan
- No puede obtener los servicios que cubrimos
- Necesita atención especializada y no contamos con proveedores dentro de nuestra red que puedan brindarle la atención
- Se muda fuera del área de servicio
- Cualquier otro motivo que el Departamento de Salud de Louisiana establezca que constituye una buena causa

Si desea cancelar su inscripción en el plan, usted (o su representante) debe comunicarse con **Healthy Louisiana al 1-855-229-6848**. Healthy Louisiana determinará si puede cancelar su inscripción. Ellos le informarán cuándo entrará en vigencia su nuevo plan de salud. Debe seguir utilizando nuestros proveedores hasta que ya no sea miembro de nuestro plan.

### **Cancelación de la inscripción debido a un cambio de estado**

Si su estado cambia, es posible que ya no sea elegible para UnitedHealthcare Community Plan. El LDH decide si usted sigue siendo elegible.

Se puede cancelar su inscripción en las siguientes circunstancias:

- Si se muda fuera del estado
- Si se vuelve elegible para Medicare
- Si se muda a un centro de atención a largo plazo
- Si proporciona información falsa o comete fraude a propósito
- Si usa indebidamente o presta su tarjeta de identificación a otra persona para obtener servicios
- Si su comportamiento es disruptivo, desafiante, abusivo o poco cooperativo, y nos impide ofrecerle a usted o a otros miembros los servicios que necesitan

Si esto sucede, recibirá una carta en la que se explicará el proceso de cancelación de la inscripción.

## **Información adicional acerca de UnitedHealthcare Community Plan**

Si le gustaría conocer más sobre nosotros, incluida la información sobre nuestra estructura operativa, operaciones, planes de incentivo del médico o políticas de utilización de servicios, llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607, TTY 711**.

# Fraude y abuso

Cualquier persona puede informar fraude y abuso potenciales. Si toma conocimiento de un caso de fraude o abuso, llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, para denunciarlo.

### ¿Qué es fraude y abuso?

Si alguien utiliza la tarjeta de identificación de UnitedHealthcare y el número de identificación de Medicaid de otra persona para obtener servicios o productos, esto podría constituir fraude. Si un médico u otro proveedor factura un servicio que usted no recibió, esto podría ser fraude. Si cree que ocurrió algo así, debe denunciarlo a través de una de las opciones de esta página. No es necesario que diga su nombre cuando denuncie un fraude.

También puede informar una sospecha de fraude o abuso directamente al estado de Louisiana si llama a la línea gratuita del Departamento de Salud de Louisiana (LDH) al **1-800-488-2917**.

O bien,

complete el formulario de denuncia de fraude correspondiente disponible en el sitio web de Medicaid de Louisiana:

[www.ldh.la.gov/ReportProviderFraud](http://www.ldh.la.gov/ReportProviderFraud) o  
[www.ldh.la.gov/ReportRecipientFraud](http://www.ldh.la.gov/ReportRecipientFraud)

O bien,

por correo postal:

Medicaid Program Integrity  
Attn: Medicaid Fraud Control Unit  
P.O. Box 91030  
Baton Rouge, LA 70821-9030

O bien,

por fax:

Línea de fax para denuncias de fraude  
1-225-219-4155

## Su opinión nos importa

¿Tiene alguna idea sobre cómo UnitedHealthcare Community Plan puede mejorar? Existen varias de formas en las que puede decirnos qué piensa.

- Llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**
- Escribanos a esta dirección:

UnitedHealthcare Community Plan  
P.O. Box 31364  
Salt Lake City, UT 84131

### Comité de Asesoramiento para Miembros

Tenemos un Comité de Asesoramiento para Miembros que se reúne cada tres meses. Si desea acompañarnos, llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

## Directrices Anticipadas

### ¿Qué son las Directrices Anticipadas?

Las Directrices Anticipadas son un conjunto de pasos por escrito que usted desea que se tomen cuando ya no pueda decidir sobre su atención de la salud. Explican qué atención de la salud desea y no desea recibir. Debería expresar sus deseos a su médico, familiares y amigos. Estos pasos no cambiarán sus beneficios de atención médica. Asegúrese de incluir su Directriz Anticipada en su plan de atención con su proveedor. Su proveedor debe indicar en sus registros médicos si tiene una Directriz Anticipada o no. Algunos ejemplos de Directrices Anticipadas son los siguientes:

#### Testamentos en vida

Un testamento en vida indica al médico los tipos de medidas de sostén de la vida que desea o que no desea.

#### Poder notarial para la atención de la salud

Se trata de un formulario en el que designa a otra persona para que tome las decisiones sobre su salud en su nombre. Solamente se utilizará cuando ya no pueda tomar sus propias decisiones.

### ¿Debo redactar una Directriz Anticipada?

No. Depende totalmente de usted. Un proveedor no puede negar la atención médica en función de si usted posee o no una Directriz Anticipada.

¿Tiene preguntas? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), 43  
o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

## Otros detalles del plan

---

### ¿Qué sucede si sufro una crisis o no puedo tomar una decisión sobre mi atención?

Al preparar una Directriz Anticipada cuando se encuentre bien, puede asegurarse de que se cumplan sus deseos cuando esté enfermo o lesionado, o no pueda hablar por sí mismo.

Para obtener más información sobre las Directrices Anticipadas, consulte a su médico. También puede llamar a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

Si desea presentar una queja sobre el incumplimiento de una Directriz Anticipada, llame al siguiente número:

Oficina de Estándares de Salud del Departamento de Salud de Louisiana (LDH) **1-225-342-0138**

### ¿Puedo obtener una Directriz Anticipada Psiquiátrica (PAD)?

Sí. Puede especificar por escrito qué tratamiento psiquiátrico desea o no desea recibir. Esto se denomina **Directriz Anticipada Psiquiátrica (Psychiatric Advance Directive, PAD)**. Si no puede tomar una decisión, se seguirán las indicaciones de la Directriz Anticipada Psiquiátrica. En la Directriz Anticipada Psiquiátrica, también puede designar a un representante en el que confíe para que tome decisiones por usted. Para obtener más información, comuníquese con el Centro Nacional de Recursos para Directrices Anticipadas Psiquiátricas visitando [www.nrc-pad.org/states/view/84/54/](http://www.nrc-pad.org/states/view/84/54/).

También puede llamar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Community Plan al **1-866-675-1607**, TTY **711** para obtener más información.

### ¿Puedo obtener una Directriz Anticipada para medicamentos u hospitalizaciones?

Sí. Puede obtener una Directriz Anticipada para todos los tratamientos de salud mental, incluido el rechazo de los tratamientos. También puede hablar con su proveedor para informarle sobre sus solicitudes.

### ¿Cómo obtengo una Directriz Anticipada?

Hay muchas formas de completar una Directriz Anticipada. Puede ponerse en contacto con su Coordinador de Atención o con un especialista en apoyo para pares o un especialista en apoyo familiar. Su proveedor puede ayudarlo e incluir su directriz en sus registros. También existen grupos nacionales y locales que pueden ayudarlo a completar una Directriz Anticipada. Asegúrese de que todos los formularios que utilice sean válidos conforme a la ley. También puede informarle en forma oral a su proveedor lo que desea incluir para que él o ella pueda escribirlo.

### ¿Debe ser un abogado quien prepare mi Directriz Anticipada?

No.

### ¿Alguien tiene que aprobar mi Directriz Anticipada?

No.

44 **¿Tiene preguntas?** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

### **¿Puedo pedirle a alguien que tome decisiones sobre salud mental por mí si no puedo hacerlo?**

Sí. Puede designar a un “representante” en su Directriz Anticipada Psiquiátrica (PAD) para que tome estas decisiones de tratamiento de salud mental. Primero debe hablar con esta persona para asegurarse de que esté dispuesta a actuar como su representante, de que comprenda sus deseos de tratamiento y de que se comprometa a hacerlos cumplir según lo descrito en su Directriz Anticipada. Su Directriz Anticipada Psiquiátrica debe ser un documento escrito y debe estar firmada por un testigo adulto que le conozca. Para obtener más información, comuníquese con el Centro Nacional de Recursos para Directrices Anticipadas Psiquiátricas visitando [www.nrc-pad.org/content/view/84/54/](http://www.nrc-pad.org/content/view/84/54/).

También puede llamar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Community Plan al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

### **Si no puedo tomar decisiones, ¿mi representante lo puede hacer por mí?**

Sí. Su representante puede tomar decisiones por usted sobre su tratamiento, incluidos los rechazos. Su representante también puede aceptar que usted acuda a un centro psiquiátrico, pero solo con fines de evaluación.

### **¿Quién debe tener una copia de mi Directriz Anticipada?**

Bríndele una copia a su proveedor de atención médica y a cualquier centro de atención de la salud al que ingrese, y a su representante. Puede proporcionarle una copia a su Coordinador de Atención y usted mismo debería conservar copias. Puede brindarle una copia a las personas en las que confíe y que les puedan informar a los proveedores de atención médica que tiene una Directriz Anticipada.

### **¿Puedo cambiar o cancelar mi Directriz Anticipada?**

Sí. Si la cambia o cancela, informe el cambio a todas las personas que tengan una copia. Asegúrese de que su testigo adulto firme y feche la versión modificada.

### **¿Mi proveedor debe seguir mi Directriz Anticipada?**

No siempre. Sus proveedores podrían decidir no seguir su Directriz Anticipada Psiquiátrica (PAD) en las siguientes circunstancias:

- Si se cree que el tratamiento es inviable
- Si a través de la PAD se solicita un tratamiento que el proveedor no está autorizado a administrar
- Si se considera que el tratamiento es ilegal
- Si se considera que el tratamiento o el rechazo del tratamiento no es eficaz o no es estándar

## Otros detalles del plan

---

### ¿Durante cuánto tiempo tendrá vigencia mi Directriz Anticipada?

Su PAD tendrá vigencia hasta que la cancele. Puede modificarla o cancelarla en cualquier momento.

Para obtener más información sobre las Directrices Anticipadas, consulte a su proveedor. También puede llamar a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

Si desea presentar una queja sobre el incumplimiento de una Directriz Anticipada, llame al siguiente número:

Oficina de Estándares de Salud del Departamento de Salud de Louisiana (LDH)  
**1-225-342-0138**

## Derechos y responsabilidades de los miembros

### Respetar la “Declaración de Derechos” del miembro

Como miembro de UnitedHealthcare Community Plan, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades cuando se inscribe. Es importante que entienda completamente sus derechos y responsabilidades. A continuación, se presenta esta declaración de derechos y responsabilidades para su información. El Estado debe garantizar que cada miembro sea libre de ejercer sus derechos y que el ejercicio de estos derechos no afecte de forma negativa a la manera en que el plan de salud y sus proveedores o la agencia estatal tratan al miembro.

### Los miembros tienen derecho a lo siguiente:

- Recibir información acerca de UnitedHealthcare Community Plan, nuestros servicios, médicos de la red y proveedores de atención médica conforme a las normas federales y estatales
- Ser tratados con respeto y con la debida consideración por su dignidad y privacidad por parte del personal de UnitedHealthcare Community Plan, los médicos de la red y proveedores de atención médica, así como la privacidad y confidencialidad respecto de los tratamientos, pruebas o procedimientos recibidos
- Expresar inquietudes sobre el servicio y la atención que reciben, así como presentar reclamaciones y apelaciones con respecto a su plan de salud o la atención que se les brinda, y recibir respuestas oportunas a sus inquietudes
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada en una forma adecuada para la afección del miembro y su capacidad de entender, sin importar el costo o la cobertura de beneficios
- Participar con su proveedor y otros cuidadores en las decisiones sobre su atención de la salud, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Recibir información acerca de cualquier tratamiento experimental y negarse a participar en cualquiera de estos

- Que las decisiones y reclamaciones sobre la cobertura se procesen conforme a las normas reglamentarias
- Elegir una Directriz Anticipada para designar el tipo de atención que desea recibir en caso de que no pueda expresar sus deseos
- Permanecer libre de toda restricción o aislamiento usado como medida coercitiva, disciplinaria, de conveniencia o como represalia
- Solicitar y recibir una (1) copia gratuita de sus registros médicos y solicitar que se enmienden o corrijan
- Ir a cualquier hospital u otro centro para recibir atención de emergencia
- Usted tiene derecho a rechazar un servicio médico, diagnóstico o tratamiento, o a no aceptar un servicio de salud proporcionado por UnitedHealthcare Community Plan
- Derecho a efectuar recomendaciones acerca de nuestra política de derechos y responsabilidades de los miembros

### **Los miembros tienen las siguientes responsabilidades:**

- Conocer y confirmar sus beneficios antes de recibir tratamiento
- Ponerse en contacto con un profesional de atención médica adecuado cuando tiene una necesidad o inquietud médica
- Mostrar su tarjeta de identificación antes de recibir servicios de atención de la salud
- Verificar que el médico o profesional de atención médica que le brinda servicios se encuentra en la red de UnitedHealthcare Community Plan
- Familiarizarse con los procedimientos de UnitedHealthcare Community Plan tanto como pueda
- Utilizar los servicios de la sala de emergencias únicamente para una lesión o enfermedad que, si no se trata inmediatamente, podría presentar una amenaza real a su vida o a su salud
- Respetar las citas programadas
- Proporcionar la información necesaria para su atención
- Seguir las instrucciones y guías acordadas de médicos y profesionales de atención médica
- Notificar a Servicio al Cliente sobre un cambio en la dirección, situación familiar u otra información sobre la cobertura
- Notificar a Servicio al Cliente si le roban o pierde su tarjeta de identificación
- Notificar a UnitedHealthcare Community Plan de inmediato si tiene una reclamación de compensación del trabajador, una lesión personal pendiente, una demanda por práctica médica negligente o ha estado involucrado en un accidente de automóvil
- Nunca proporcionar su tarjeta de identificación a otra persona para su uso
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento establecidos de mutuo acuerdo en la mayor medida posible

# Determinación de beneficios adversa, apelaciones y quejas formales

## Determinación de beneficios adversa

Cualquiera de las siguientes acciones por parte de UnitedHealthcare Community Plan constituye una determinación de beneficios adversa:

- Denegar o limitar un servicio solicitado que cumple con la necesidad médica, idoneidad, entorno y efectividad, en función del tipo o nivel de servicio;
- Reducir, suspender o finalizar un servicio previamente autorizado;
- Rechazar el pago parcial o total de un servicio;
- No tomar una decisión con respecto a la autorización o no prestar servicios de manera oportuna;
- No resolver una queja formal o apelación de manera oportuna;
- No permitir que los miembros que viven en un área rural con solo una Organización de Atención Médica Administrada (Managed Care Organization, MCO) obtengan servicios fuera de la red; o
- Rechazar la solicitud de un miembro de disputar una responsabilidad financiera, incluidos los costos compartidos, los copagos, el coseguro y otras responsabilidades financieras del miembro.

Una vez que UnitedHealthcare Community Plan tome una determinación de beneficios adversa, se le notificará por escrito antes de que la determinación de beneficios adversa entre en vigencia. Se le otorgará el derecho de presentar una apelación y podrá solicitar una copia gratuita de toda la información que UnitedHealthcare Community Plan utilizó para tomar su decisión.

## Apelación

Si su queja se relaciona con una determinación de beneficios adversa que usted o un proveedor consideran que necesita, pero UnitedHealthcare Community Plan no cubrirá, puede pedir a UnitedHealthcare Community Plan que revise su solicitud nuevamente. Esta solicitud de revisión se denomina “apelación”.

Si desea presentar una apelación, debe presentarla en el transcurso de 60 días calendario posteriores a la fecha que figura en la carta en que se indica que UnitedHealthcare Community Plan no cubriría el servicio que usted deseaba.

Su médico también puede presentar una apelación por usted si firma un formulario de consentimiento. Otras personas también pueden presentar una apelación por usted, como un familiar o un abogado, si usted firma un formulario de autorización.

Cuando presente una apelación, asegúrese de informar a UnitedHealthcare Community Plan sobre cualquier información nueva que tenga que nos ayude a tomar una decisión. UnitedHealthcare Community Plan le enviará una carta dentro de un plazo de 5 días hábiles para informarle que hemos recibido su apelación. Mientras se revisa su apelación, puede enviar o entregar cualquier información adicional que crea que ayudará a UnitedHealthcare Community Plan a tomar una decisión.

Cuando se revise su apelación, los revisores de UnitedHealthcare Community Plan:

- serán diferentes de los profesionales médicos que tomaron la decisión anterior;
- no serán un subordinado de los revisores que tomaron la decisión anterior;
- tendrán la experiencia y los conocimientos clínicos adecuados para realizar la revisión;
- revisarán toda la información enviada por el miembro o representante, independientemente de si esta información se envió para la decisión anterior; y
- Tomaremos una decisión sobre su apelación en el plazo de 30 días calendario.

Si su médico o UnitedHealthcare Community Plan consideran que su apelación debe revisarse más rápido debido a la gravedad de su afección, recibirá una decisión sobre su apelación dentro de las 72 horas. Si no se necesita una revisión acelerada de su apelación, UnitedHealthcare Community Plan intentará llamarle y le enviaremos una carta para informarle que su apelación se revisará en un plazo de 30 días calendario.

El proceso de apelación puede tardar hasta 14 días calendario más si solicita más tiempo para presentar información o si UnitedHealthcare Community Plan necesita obtener información adicional de otras fuentes. Si UnitedHealthcare Community Plan necesita más tiempo, le llamaremos para informarle si necesitamos información adicional y luego le enviaremos una carta en el transcurso de 2 días calendario.

Si su apelación se relaciona con un servicio que ya estaba autorizado, el plazo no ha vencido y usted ya estaba recibiendo el servicio, es posible que lo pueda seguir recibiendo mientras se revisa su apelación.

Deberá comunicarse con Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Community Plan al **1-866-675-1607**, TTY **711**, y solicitar la continuación de los servicios mientras se revisa su apelación. Deberá comunicarse con Servicio al Cliente dentro de los 10 días posteriores a la fecha en que UnitedHealthcare Community Plan envió el aviso de determinación o antes de la fecha de entrada en vigencia prevista de la determinación. Si no gana la apelación, es posible que tenga que pagar los servicios que recibió mientras se revisaba la apelación.

Una vez que se haya completado la revisión de su apelación, recibirá una carta mediante la que se le informará sobre la decisión. Si UnitedHealthcare Community Plan determina que usted no debe recibir el servicio denegado, en la carta se le indicará cómo solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.

## Otros detalles del plan

---

### Quejas Formales

Si su queja se relaciona con algo que no sea una determinación de beneficios adversa, se denomina “queja formal”. Algunos ejemplos de quejas formales son la calidad de la atención, no poder ejercer sus derechos, no poder encontrar un médico, tener problemas para obtener una cita o no recibir un trato justo de alguien que trabaja en UnitedHealthcare Community Plan o en el consultorio de su médico.

Puede presentar una queja formal en cualquier momento. Su médico también puede presentar una queja formal por usted si firma un formulario de autorización. Otras personas también pueden presentar una queja formal por usted, como un familiar o un abogado, si firma un formulario de consentimiento.

UnitedHealthcare Community Plan le enviará una carta dentro de un plazo de 5 días hábiles para informarle que hemos recibido su queja formal.

Al revisar su queja formal, los revisores de UnitedHealthcare Community Plan:

- serán diferentes de los profesionales que puedan haberlo revisado previamente;
- no serán subordinados de revisores anteriores;
- tendrán la experiencia y los conocimientos clínicos adecuados para realizar la revisión que involucre un tema clínico;
- revisarán toda la información enviada por el miembro o representante, independientemente de si esta información se envió anteriormente; y
- tomarán una decisión sobre su queja formal en un plazo de 30 días calendario o tan pronto como su afección médica lo requiera.

El proceso de quejas formales puede tardar hasta 14 días calendario más si solicita más tiempo para presentar información o si UnitedHealthcare Community Plan necesita obtener información adicional de otras fuentes. Si UnitedHealthcare Community Plan necesita más tiempo, le llamaremos para informarle si necesitamos información adicional y luego le enviaremos una carta en el transcurso de 2 días calendario.

### Cómo presentar una queja formal o apelación

Para presentar una queja formal o apelación, puede comunicarse con Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Community Plan al **1-866-675-1607**, TTY **711**. Si necesita ayudas auxiliares o servicios de intérpretes, informe al representante de Servicio al Cliente. Los representantes de Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Community Plan pueden ayudarle a presentar una queja formal o apelación.

Puede solicitar presentar una apelación verbalmente o por escrito. También se le dará la oportunidad de brindar su testimonio y argumentos de hecho ante UnitedHealthcare Community Plan antes de que se resuelva la apelación.

50 **¿Tiene preguntas?** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

Puede encontrar una copia del formulario de quejas formales y apelaciones en la página 53 de este manual. UnitedHealthcare Community Plan también puede ayudarle a completar el formulario si lo necesita. Puede enviarnos el formulario o una carta por escrito a la siguiente dirección:

UnitedHealthcare Community Plan  
Appeals and Grievance Unit  
P.O. Box 31364  
Salt Lake City, UT 84131-0364

## Audiencias Imparciales Estatales

### Pedir al Estado que revise la decisión de UnitedHealthcare Community Plan

Si apeló la decisión inicial de UnitedHealthcare Community Plan y recibió una denegación por escrito, o si UnitedHealthcare Community Plan no tomó una decisión de manera oportuna, tiene la oportunidad de que el Estado revise su decisión. Esto se denomina Audiencia Imparcial Estatal.

Para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, puede comunicarse con la División de Derecho Administrativo de Louisiana (Louisiana Division of Administrative Law), <http://www.adminlaw.state.la.us/HH.htm>. Encontrará una copia del formulario para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal en la página 55 de este manual. Si necesita ayuda, llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Puede solicitar la Audiencia Imparcial Estatal por teléfono, por correo o por fax. También puede presentar su solicitud en línea. Llame, envíe la solicitud por correo, por fax o Internet a través de la siguiente información de contacto:

Division of Administrative Law  
Health and Hospitals Section  
P.O. Box 4189  
Baton Rouge, LA 70821-4189  
Fax: 1-225-219-9823  
Teléfono: 1-225-342-5800 o 1-225-342-0443  
En línea: <http://www.adminlaw.state.la.us/HH.htm>

Usted, su representante autorizado o un proveedor, que actúe en nombre suyo con su autorización por escrito pueden presentar una solicitud de Audiencia Imparcial Estatal en el plazo de los 120 días posteriores a la fecha que aparece en la carta con nuestra decisión.

Si usted estaba recibiendo servicios mientras revisamos su apelación y desea continuar con esos servicios, debe solicitar la Audiencia Imparcial Estatal en el transcurso de 10 días calendario a partir de la fecha que figura en nuestro aviso de decisión. Si el juez de la audiencia imparcial estatal considera que la decisión que tomamos en su caso es correcta, es decir, deniega su apelación, es posible que se le solicite que pague el monto de los beneficios que recibió durante el proceso de la audiencia imparcial estatal.

**¿Tiene preguntas?** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), 51  
o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

### Resoluciones de apelación revocadas

Si UnitedHealthcare Community Plan, o la División de Derecho Administrativo de Louisiana, revoca una denegación, terminación, reducción o demora en los servicios, que no se proporcionaron durante el proceso de apelación, UnitedHealthcare Community Plan tendrá que proporcionar los servicios a más tardar 72 horas después de la fecha en que reciba el aviso de apelación revocada.

Si UnitedHealthcare Community Plan, o la División de Derecho Administrativo de Louisiana, revoca una denegación, terminación, reducción o demora en los servicios que recibió durante el proceso de apelación, UnitedHealthcare Community Plan pagará los servicios recibidos durante el proceso de apelación.

# Formulario de Quejas Formales y Apelaciones

Nombre del miembro \_\_\_\_\_ N.º de identificación \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Número de teléfono (hogar) \_\_\_\_\_ (trabajo) \_\_\_\_\_

Elija uno de los siguientes:

- Queja formal:** ¿Está disconforme con algo que no sea una decisión de pago de reclamaciones o de beneficios que hayamos tomado?
- Apelación:** ¿Está disconforme acerca de una decisión de pago de reclamaciones o de beneficios que hayamos tomado?

Describa su inquietud de manera detallada e incluya nombres, fechas, lugares de servicios, hora del día y los problemas que se presentaron. Si corresponde, explique también por qué UnitedHealthcare Community Plan debe considerar el pago de los servicios solicitados que normalmente no están cubiertos. **Envíe por correo postal este formulario completado a la dirección que se indica en la parte inferior.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Nombre, dirección y número de teléfono de su Representante Autorizado, si lo hubiera:

---

---

(Firma)

(Fecha)

Member Services  
UnitedHealthcare Community Plan  
P.O. Box 31364  
Salt Lake City, UT 84131-0364



# Formulario de Solicitud de Audiencia Imparcial Estatal

Nombre del miembro: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad, estado, código postal: \_\_\_\_\_

Deseo apelar la decisión que UnitedHealthcare Community Plan tomó en relación con mi caso debido a:

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Destinatario/Representante: \_\_\_\_\_

Su dirección, si no es la que figura anteriormente: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Número de seguro social: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre, dirección y número de teléfono de su Representante Autorizado en la audiencia, si lo hubiera:

**Envíe este formulario completo a la siguiente dirección:**

(En lugar de enviarlo por correo, puede enviarlo por fax al **225-219-9823** o puede enviarlo por Internet ingresando a <http://www.adminlaw.state.la.us/HH.htm>).

Division of Administrative Law — Louisiana Department of Health (LDH)  
P.O. Box 4189, Baton Rouge, LA 70821-4189

**El sello postal que muestra la fecha en que envió su apelación será la fecha de su solicitud de apelación.**

Luego de que solicite una Audiencia Imparcial Estatal, la División de Derecho Administrativo le enviará una notificación por correo de la fecha, hora y ubicación de la Audiencia Imparcial Estatal. Si no le es posible enviar el formulario adjunto por correo o por fax, puede llamar al 225-342-5800 para proporcionar la información de su apelación.



## Avisos del Plan de Salud sobre las Prácticas de Privacidad

**EL PRESENTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO DETENIDAMENTE.**

Vigente a partir del 1.º de enero de 2023

Por ley, debemos<sup>1</sup> proteger la privacidad de su información de salud (health information, “HI”).

Debemos enviarle este aviso. Le informa:

- Cómo podemos usar su información de salud.
- Cuándo podemos compartirla con otras personas o entidades.
- Qué derechos tiene sobre ella.

Por ley, debemos respetar los términos de este aviso.

La información de salud es información sobre su salud o servicios de atención de la salud. Tenemos derecho a cambiar nuestras políticas de privacidad para manejar la información de salud. Si las cambiamos, se lo notificaremos por correo postal o electrónico. También publicaremos el nuevo aviso en nuestro sitio web ([www.uhccommunityplan.com](http://www.uhccommunityplan.com)). Le notificaremos si ocurre una filtración de su información de salud. Recopilamos y conservamos su información de salud para poder realizar nuestras operaciones comerciales. La información de salud puede ser verbal, escrita o electrónica. Limitamos el acceso a su información de salud a empleados y proveedores de servicios. Mantenemos salvaguardas para proteger su información de salud.

### Cómo recopilamos, usamos y compartimos su información

**Recopilamos, usamos y compartimos su información de salud con los siguientes:**

- Usted o su representante legal.
- Agencias gubernamentales.

**Tenemos derecho a recopilar, usar y compartir su información de salud para ciertos propósitos.**

Esto es necesario para su tratamiento, para el pago de su atención y para realizar nuestras operaciones comerciales. Podemos usar o compartir su información de salud de la siguiente forma:

- **Para Fines de Pago.** Podemos recopilar, usar o compartir su información de salud para procesar pagos de primas y reclamaciones. Esto puede incluir la coordinación de beneficios.
- **Para Tratamiento o Administración de la Atención.** Podemos recopilar, usar y compartir su información de salud con sus Proveedores para ayudar con su atención.
- **Para Operaciones de Atención de la Salud.** Podemos recomendar un programa de bienestar o manejo de enfermedades. Podemos estudiar datos para mejorar nuestros servicios.
- **Para Proveerle Información acerca de Programas o Productos relacionados con la Salud.** Podemos proveerle información acerca de otros tratamientos, productos y servicios. Estas actividades pueden estar limitadas por la ley.
- **Para los Patrocinadores del Plan.** Podemos proporcionar información acerca de inscripciones, cancelaciones de afiliación y un resumen de su información de salud a su empleador. Podemos proporcionarle otra información de salud si el empleador limita su uso de forma adecuada.

¿Tiene preguntas? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), 57  
o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY 711.

## Otros detalles del plan

---

- **Para Propósitos de Suscripción.** Podemos recopilar, usar y compartir su información de salud para tomar decisiones de suscripción. No usaremos su información de salud genética para propósitos de suscripción.
- **Para Recordatorios sobre Beneficios o Atención.** Podemos recopilar, usar y compartir su información de salud para enviarle recordatorios de citas e información acerca de sus beneficios para la salud.
- **Para Comunicaciones con Usted.** Podemos usar el número de teléfono o el correo electrónico que nos proporcionó para comunicarnos con usted sobre sus beneficios, atención de la salud o pagos.

### Podemos recopilar, usar y compartir su información de salud de la siguiente forma:

- **Según Sea Requerido por Ley.**
- **A las Personas que Participan en Su Atención.** Puede ser un miembro de la familia en una emergencia. Esto podría suceder si usted no puede aceptar u objetar la atención. Si no puede presentar oposición, usaremos nuestro mejor juicio. Si se permite, después de su muerte, podemos compartir información de salud como a familiares o amigos que ayudaron con su atención.
- **Para Actividades de Salud Pública.** Esto podría realizarse para evitar el brote de enfermedades.
- **Para Reportar Víctimas de Abuso, Negligencia o Violencia Doméstica.** Podemos compartirla solamente con entidades que están autorizadas por ley a recibir esta información de salud. Puede tratarse de una agencia de servicios sociales o de servicios de protección.
- **Para Actividades de Supervisión de la Salud** a una agencia autorizada por ley a recibir la información de salud. Esto puede ser para otorgamiento de licencias, auditorías e investigaciones sobre fraude y abuso.
- **Para Procedimientos Judiciales o Administrativos.** Para responder a una orden o a una citación judicial.
- **Para Hacer Cumplir la Ley.** Para localizar a una persona perdida o para informar un delito.
- **Para evitar Amenazas a la Salud o a la Seguridad.** Puede ser a agencias de salud pública o de aplicación de la ley. Un ejemplo es en una emergencia o un desastre natural.
- **Para las Funciones del Gobierno.** Puede ser para uso militar o de veteranos, para la seguridad nacional o para servicios de protección.
- **Para Indemnización de los Trabajadores.** Para cumplir con las leyes laborales.
- **Para Investigación.** Para estudiar enfermedades o incapacidades.
- **Para Proporcionar Información acerca de Defunciones.** Puede ser para el médico forense o el inspector médico. Para identificar a un difunto, determinar la causa de defunción, o según lo que indique la ley. Podemos proporcionar información de salud a los directivos de las funerarias.
- **Para Trasplantes de Órganos.** Para ayudar a la obtención, el almacenamiento o el trasplante de órganos, ojos o tejidos.
- **Para las Instituciones Penitenciarias o de Aplicación de la Ley.** Con respecto a las personas que están detenidas: (1) para proporcionarles atención de la salud; (2) para proteger su salud y la de otras personas; (3) para la seguridad de la institución.
- **Para Nuestros Socios Comerciales** en caso de que sea necesario para que le brinden sus servicios. Nuestros socios están de acuerdo en proteger su información de salud. No se les permite usar la información de salud, salvo en conformidad con nuestro contrato con ellos.

- **Otras Restricciones.** Las leyes federales y estatales pueden limitar aún más nuestro uso de la información de salud que se enumera a continuación. Cumpliremos leyes más estrictas que se apliquen.
  1. Abuso de alcohol y sustancias
  2. Información biométrica
  3. Abuso o abandono de niños o adultos, incluido el abuso sexual
  4. Enfermedades contagiosas
  5. Información genética
  6. VIH/SIDA
  7. Salud mental
  8. Información de menores
  9. Medicamentos recetados
  10. Salud reproductiva
  11. Enfermedades de transmisión sexual

Solo usaremos su información de salud según se describe en el presente documento o con su consentimiento por escrito. Obtendremos su consentimiento por escrito para compartir sus notas de psicoterapia. Obtendremos su consentimiento por escrito para vender su información de salud a otras personas. Obtendremos su consentimiento por escrito para usar su información de salud en ciertas listas de correo promocional. Si nos permite compartir su información de salud, el destinatario puede seguir compartiéndola. Puede retirar su consentimiento. Para obtener información sobre cómo hacerlo, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación.

### Sus derechos

Usted tiene los siguientes derechos.

- **Pedirnos que limitemos** el uso o la divulgación de su información para operaciones de tratamiento, pago o atención de la salud. Puede pedirnos que limitemos la divulgación a sus familiares u otras personas. Podemos permitir que sus dependientes soliciten límites. **Trataremos de satisfacer su solicitud, pero no tenemos la obligación de hacerlo.**
- **Pedir comunicaciones de información confidencial** de una forma diferente o a un lugar diferente. Por ejemplo, a una casilla de correo (P.O. Box), en lugar de a su hogar. Aceptaremos su solicitud según lo permitan las leyes estatales y federales. Aceptamos solicitudes verbales. Puede cambiar su solicitud. Deberá hacerlo por escrito. Envíela por correo postal a la dirección que se muestra a continuación.
- **Ver u obtener una copia** de cierta información de salud. Deberá presentar la solicitud por escrito. Envíela por correo postal a la dirección que se muestra a continuación. Si mantenemos estos registros en formato electrónico, puede solicitar una copia en dicho formato. Puede pedir que se envíe su registro a un tercero. Podemos enviarle un resumen. Podemos cobrarle las copias. Podemos denegar su solicitud. Si denegamos su solicitud, puede pedir que se revise la denegación.
- **Solicitar una enmienda.** Si cree que la información de salud sobre usted es errónea o está incompleta, puede pedir que sea modificada. Deberá presentar la solicitud por escrito. Deberá dar los motivos por los que se solicita el cambio. Envíe la solicitud por correo postal a la dirección que aparece a continuación. Si denegamos su solicitud, puede agregar su desacuerdo a su información de salud.

¿Tiene preguntas? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), 59  
o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY 711.

## Otros detalles del plan

---

- **Recibir un resumen** de la divulgación de su información de salud durante el período de seis años anteriores a su solicitud. Esto no incluirá ninguna información de salud compartida por los siguientes motivos: (i) para tratamientos, pagos y operaciones de atención de la salud; (ii) con usted o con su consentimiento; (iii) con instituciones penitenciarias o de aplicación de la ley. Esta lista no incluirá las divulgaciones para las cuales la ley federal no requiera un seguimiento por parte nuestra.
- **Obtener una copia impresa de este aviso.** Puede pedir una copia impresa en cualquier momento. También puede obtener una copia en nuestro sitio web ([www.uhccommunityplan.com](http://www.uhccommunityplan.com)).
- **Solicitar que corrijamos o modifiquemos** su información de salud. Según dónde viva, también puede solicitarnos que eliminemos su información de salud. Si no podemos hacerlo, se lo informaremos. Si no podemos hacerlo, puede escribirnos e indicar por qué no está de acuerdo y enviarnos la información correcta.

### Cómo usar sus derechos

- **Para Comunicarse con su Plan de Salud. Llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación.** O puede comunicarse con el Centro de Atención de Llamadas de UnitedHealth Group al **1-866-633-2446**, o TTY/RTT **711**.
- **Para Presentar una Solicitud por Escrito.** Envíela por correo postal a la siguiente dirección:  
UnitedHealthcare Privacy Office  
MN017-E300, P.O. Box 1459, Minneapolis MN 55440
- **Período.** Responderemos a su solicitud telefónica o por escrito en un plazo de 30 días.
- **Para Presentar una Queja.** Si cree que sus derechos de privacidad han sido violados, puede enviar una Queja a la dirección mencionada anteriormente.

**También puede notificarle al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.** No tomaremos ninguna medida en su contra si presenta una Queja.

<sup>1</sup> Este Aviso sobre Prácticas de Privacidad de Información Médica se aplica a los siguientes Planes de salud que están afiliados a UnitedHealth Group: AmeriChoice of New Jersey, Inc.; Arizona Physicians IPA, Inc.; Care Improvement Plus South Central Insurance Company; Care Improvement Plus of Texas Insurance Company; Care Improvement Plus Wisconsin Insurance; Health Plan of Nevada, Inc.; Optimum Choice, Inc.; Oxford Health Plans (NJ), Inc.; Physicians Health Choice of Texas, LLC; Preferred Care Partners, Inc.; Rocky Mountain Health Maintenance Organization, Incorporated; UnitedHealthcare Benefits of Texas, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Ohio, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Texas, L.L.C.; UnitedHealthcare Community Plan, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Georgia, Inc.; UnitedHealthcare Insurance Company; UnitedHealthcare Insurance Company of America; UnitedHealthcare Insurance Company of River Valley; UnitedHealthcare of Alabama, Inc.; UnitedHealthcare of Florida, Inc.; UnitedHealthcare of Kentucky, Ltd.; UnitedHealthcare of Louisiana, Inc.; UnitedHealthcare of the Mid-Atlantic, Inc.; UnitedHealthcare of the Midlands, Inc.; UnitedHealthcare of the Midwest, Inc.; UnitedHealthcare of Mississippi, Inc.; UnitedHealthcare of New England, Inc.; UnitedHealthcare of New Mexico, Inc.; UnitedHealthcare of New York, Inc.; UnitedHealthcare of Pennsylvania, Inc.; UnitedHealthcare of Washington, Inc.; UnitedHealthcare of Wisconsin, Inc.; y UnitedHealthcare Plan of the River Valley, Inc. Esta lista de planes de salud está completa a partir de la fecha de entrada en vigencia de este aviso. Para obtener una lista actualizada de los Planes de salud sujetos a este aviso, visite <https://www.uhc.com/privacy/entities-fn-v2>.

60 **¿Tiene preguntas?** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), o llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**.

# Aviso de Privacidad de la Información Financiera

**ESTE AVISO EXPLICA LA FORMA EN QUE SU INFORMACIÓN FINANCIERA SE PUEDE USAR Y COMPARTIR. LÉALO DETENIDAMENTE.**

Vigente a partir del 1.º de enero de 2023

Protegemos<sup>2</sup> su “información financiera personal” (personal financial information, “FI”). La información financiera personal no es información de salud. Lo identifica y no está generalmente disponible al público.

## Información que recopilamos

- Obtenemos información financiera personal a partir de sus solicitudes o formularios. Esto podría incluir nombre, dirección, edad y número del Seguro Social.
- Obtenemos información financiera personal a partir de sus transacciones con nosotros u otros. Puede ser información sobre el pago de primas.

## Divulgación de la información financiera personal

Solo compartiremos información financiera personal según lo permita la ley.

Podemos compartirla para realizar nuestras operaciones comerciales. Podemos compartirla con nuestras filiales. No necesitamos su consentimiento para hacerlo.

- Podemos compartirla para procesar transacciones.
- Podemos compartirla para mantener su cuenta.
- Podemos compartirla para responder a una orden judicial o investigaciones legales.
- Podemos compartirla con compañías que preparan nuestros materiales de comercialización.

## Confidencialidad y seguridad

Limitamos el acceso a su información financiera personal a empleados y proveedores de servicios, y mantenemos salvaguardas para protegerla.

## Otros detalles del plan

---

### Preguntas sobre este aviso

Llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de identificación del Plan de salud o comuníquese con el Centro de Atención de Llamadas de Clientes de UnitedHealth Group al **1-866-633-2446**, o TTY/RTT **711**.

<sup>2</sup> Para los propósitos de este Aviso de Privacidad de la Información Financiera, “nosotros” o “nos” se refiere a las entidades que aparecen enumeradas en la nota al pie de la página 1, desde la última página de Avisos del Plan de Salud sobre las Prácticas de Privacidad, además de las siguientes filiales de UnitedHealthcare: ACN Group of California, Inc.; AmeriChoice Corporation.; Benefitter Insurance Solutions, Inc.; Claims Management Systems, Inc.; Dental Benefit Providers, Inc.; Ear Professional International Corporation; Excelsior Insurance Brokerage, Inc.; gethealthinsurance.com Agency, Inc. Golden Outlook, Inc.; Golden Rule Insurance Company; HealthMarkets Insurance Agency; Healthplex of CT, Inc.; Healthplex of ME, Inc.; Healthplex of NC, Inc.; Healthplex, Inc.; HealthSCOPE Benefits, Inc.; International Healthcare Services, Inc.; Level2 Health IPA, LLC; Level2 Health Management, LLC; Life Print Health, Inc.; Managed Physical Network, Inc.; Optum Care Networks, Inc.; Optum Global Solutions (India) Private Limited; Optum Health Care Solutions, Inc.; Oxford Benefit Management, Inc.; Oxford Health Plans LLC; Physician Alliance of the Rockies, LLC; POMCO Network, Inc.; POMCO, Inc.; Real Appeal, LLC; Solstice Administrators of Alabama, Inc.; Solstice Administrators of Arizona, Inc.; Solstice Administrators of Missouri, Inc.; Solstice Administrators of North Carolina, Inc.; Solstice Administrators of Texas, Inc.; Solstice Administrators, Inc.; Solstice Benefit Services, Inc.; Solstice of Minnesota, Inc.; Solstice of New York, Inc.; Spectera, Inc.; Three Rivers Holdings, Inc.; U.S. Behavioral Health Plan, California; UHIC Holdings, Inc.; UMR, Inc.; United Behavioral Health; United Behavioral Health of New York I.P.A., Inc.; UnitedHealthcare, Inc.; United HealthCare Services, Inc.; UnitedHealth Advisors, LLC; UnitedHealthcare Service LLC; Urgent Care MSO, LLC; USHEALTH Administrators, LLC; y USHEALTH Group, Inc.; y Vivify Health, Inc. Este Aviso de privacidad de la información financiera solo tiene vigencia donde se requiere por ley. Específicamente, no se aplica para (1) productos de seguros de atención de la salud en Nevada ofrecidos por Health Plan of Nevada, Inc. y Sierra Health and Life Insurance Company, Inc.; u (2) otros Planes de salud de UnitedHealth Group en estados que proveen excepciones. Esta lista de Planes de salud está completa a partir de la fecha de entrada en vigencia de este aviso. Para obtener una lista actualizada de los Planes de salud sujetos a este aviso, visite <https://www.uhc.com/privacy/entities-fn-v2>.



UnitedHealthcare Community Plan no discrimina por motivos de raza, origen étnico, color, religión, estado civil, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, nacionalidad, condición de veterano, ascendencia, historia clínica, estado de salud o necesidades médicas. Nos alegra tenerlo como miembro de UnitedHealthcare Community Plan.

Si cree que ha recibido un trato injusto por motivos de raza, origen étnico, color, religión, estado civil, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, nacionalidad, condición de veterano, ascendencia, antecedentes médicos, estado de salud o la necesidad de servicios de salud, puede enviar una reclamación a esta dirección:

Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130

[UHC\\_Civil\\_Rights@uhc.com](mailto:UHC_Civil_Rights@uhc.com)

Debe enviar la reclamación en un plazo de 60 días desde que se enteró de la situación. Se le enviará una decisión dentro de un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para pedirnos que analicemos la situación nuevamente.

Si necesita ayuda con su reclamación, llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes.

También puede presentar una Queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

**En línea:**

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Los formularios de Queja están disponibles en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

**Teléfono:**

Línea gratuita **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

**Correo postal:**

U.S. Dept. of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros, como cartas en otros idiomas o en letra grande. También puede solicitar un intérprete. Para solicitar ayuda, llame a Servicios al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, de 7 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes.

## English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Vietnamese

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Traditional Chinese

注意：如果您說中文，您可獲得免費語言協助服務。請致電 **1-866-675-1607**，或聽障專線 **TTY 711**。

## French

ATTENTION: Si vous parlez français, vous pouvez obtenir une assistance linguistique gratuite. Appelez le **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم **1-866-675-1607، الهاتف النصي 711.**

## Tagalog

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyo ng pantulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa **1-866-675-1607, TTY 711.**

## German

HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachendienste zur Verfügung. Wählen Sie: **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Korean

참고: 한국어를 하시는 경우, 통역 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-866-675-1607, TTY 711** 로 전화하십시오.

## Japanese

ご注意：日本語をお話しになる場合は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。電話番号 **1-866-675-1607**、または **TTY 711**。

## Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Звоните по тел **1-866-675-1607, TTY 711.**

## Portuguese

ATENÇÃO: Se fala português, é-lhe disponibilizado um serviço gratuito de assistência linguística. Ligue **1-866-675-1607, TTY 711**.

## Laotian

ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວແມ່ນມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃຫ້ແກ່ທ່ານ.  
ໂທຫາ **1-866-675-1607, TTY 711**.

## Urdu

توجہ فرمائیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے زبانی اعانت کی خدمات، مفت دستیاب ہیں۔ کال کریں  
**TTY 711، 1-866-675-1607**

## Persian (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت نمی‌کنید، خدمات ترجمه زبان به صورت رایگان به شما ارائه خواهد شد. با  
**TTY 711، 1-866-675-1607** تماس بگیرید.

## Thai

โปรดทราบ : หากท่านพูดภาษาไทย จะมีบริการให้ความช่วยเหลือด้านภาษาแก่ท่านฟรีโดยไม่มีค่าใช้จ่าย  
โทร **1-866-675-1607, TTY 711**.



# Estamos aquí para usted

---

Recuerde que siempre estamos disponibles para responder cualquier pregunta que pueda tener. Solo llame a Servicio al Cliente al **1-866-675-1607**, TTY **711**, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes. También puede visitar nuestro sitio web en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan).

UnitedHealthcare Community Plan

[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan)

**1-866-675-1607**, TTY **711**

**United  
Healthcare  
Community Plan**



