



Health Talk



Primavera 2022

AHCCCS Complete Care

United
Healthcare®
Community Plan

Proteja su salud

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



Nos preocupamos por usted

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

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

iStock.com/Antonio_Diaz

Calidad superior

Nuestros resultados en cuanto a mejora de la calidad

UnitedHealthcare Community Plan tiene un programa de mejora de la calidad, que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y servicios médicos. Cada año, informamos nuestro desempeño.

Atención de la diabetes

El año pasado, establecimos como objetivo que más miembros adultos que tuvieran diabetes se realizaran sus análisis de sangre A1C y exámenes de retina. El A1C es un análisis de sangre que detecta los niveles de azúcar en sangre durante un periodo de 2 a 3 meses. Es diferente a la prueba para medirse el azúcar en sangre en la casa. El análisis A1C requiere una muestra de sangre, por lo que suele realizarse en el consultorio de un proveedor o en un laboratorio. Los diabéticos también deben realizarse un examen de la vista por la diabetes al menos una vez al año. Este examen incluye la aplicación de gotas en los ojos para dilatar las pupilas, lo que ayuda al proveedor de atención oftalmológica a ver si tiene daños en la retina en la parte posterior del ojo.

Enviamos a los miembros información sobre la importancia de estos exámenes para favorecer el control de la diabetes. Nuestros resultados mostraron que aún queda trabajo por hacer para garantizar que nuestros miembros reciban la atención que necesitan. Seguiremos fomentando estos servicios para ayudar a nuestros miembros a llevar una vida más saludable. Si tiene diabetes y debe hacerse un análisis de sangre A1C o un examen de retina, pida una cita con su proveedor hoy mismo.

Atención prenatal

Mejorar la atención materna también fue importante para nosotros el año pasado. Queríamos que más miembros embarazadas fueran a sus consultas prenatales. La atención prenatal permite mantener saludables a las futuras madres, además de garantizar que

los bebés crezcan sanos y fuertes. Si está embarazada, debe pedir una cita con su proveedor:

- Apenas crea que está embarazada.
- Una vez al mes entre las semanas 4 y 28 de su embarazo.
- Cada dos semanas entre las semanas 28 y 36.
- Cada semana durante el último mes de embarazo.

En cada visita se controlará su peso, presión arterial y orina. También podrá escuchar los latidos del corazón de su bebé.

Atención preventiva

Otro objetivo del año pasado fue que más niños fueran a sus controles de rutina y se realizaran exámenes de detección de plomo. También queríamos que más niños se vacunaran para protegerse de enfermedades graves. Los controles periódicos le permiten asegurarse de que su hijo se esté desarrollando de manera correcta. El proveedor puede examinar el movimiento, lenguaje, emociones, comportamiento y pensamiento de su hijo. Los niños deberían hacerse la prueba de detección de plomo en sangre antes de cumplir los 2 años. La intoxicación por plomo puede generar un crecimiento lento o problemas de desarrollo.

Queremos seguir mejorando en estas áreas y nos comunicaremos con los miembros para recordárselos. Si su hijo se ha retrasado con sus controles de rutina, exámenes de detección o vacunas, aún no es demasiado tarde para ponerse al día. Pida una cita con su proveedor hoy mismo.



Conozca más. ¿Desea obtener más información sobre nuestro Programa de mejora de la calidad? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.

Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos recetados. Incluye información sobre:

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



Busque. Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.



Expresar sus deseos

Obtenga información sobre las voluntades anticipadas

Es su derecho aceptar o rechazar procedimientos, pruebas y tratamientos. Pero, ¿qué sucedería si usted no pudiera tomar dichas decisiones de atención médica? ¿Tiene instrucciones escritas? ¿Ha elegido a un miembro de su familia para que decida por usted? Esto se conoce como voluntad anticipada.

Informe con anticipación sus deseos en cuanto al cuidado al final de la vida. El Registro de Voluntades Anticipadas de Arizona es un registro gratuito que puede utilizar para almacenar y acceder electrónicamente a sus voluntades médicas. Este programa seguro y confidencial brinda tranquilidad a los inscritos y a sus familias. Asimismo, ofrece un fácil acceso a todos los proveedores de atención médica.



Escríbalos. Solicite a su médico, clínica u hospital un formulario de voluntad anticipada. También puede buscar formularios sencillos en línea en azsos.gov/services/advance-directives.

Cómo obtener atención

Sepa a quién consultar y a dónde ir

Su proveedor de atención primaria coordina la atención médica. Debe atender todas sus necesidades de atención preventiva como las consultas de rutina, las vacunas y los exámenes de detección. También debe atenderlo cuando esté enfermo. Su proveedor de atención primaria puede darle herramientas que le ayuden a perder peso, dejar de fumar o llevar un estilo de vida más saludable.

Debe sentirse cómodo al hablar con su proveedor. Es posible que quiera un proveedor con la ubicación del consultorio y un horario de atención que se ajuste a sus necesidades. Quizás, prefiera un proveedor que hable su idioma o entienda su cultura, o prefiera que sea hombre o mujer.

Puede cambiar de proveedor en cualquier momento si encuentra que no es el adecuado para usted. Puede obtener información sobre los proveedores del plan. La información disponible incluye:

- Dirección y número de teléfono
- Calificaciones
- Especialidad
- Certificación de la Junta
- Idiomas que hablan
- Escuela de medicina o residencia (disponible solo por teléfono)

Si necesita consultar a un proveedor de inmediato, la atención fuera de horario está disponible en los centros de atención de urgencias. O bien, pregunte a su proveedor si ofrece consultas virtuales.

¿Sabía que...?

Puede llamar a NurseLine (Línea de enfermería) para obtener asesoramiento médico por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El número de teléfono aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.

Para encontrar un nuevo proveedor o buscar centros de atención de urgencias cerca de usted, visite connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state. O bien, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.

La atención adecuada

La gestión de la utilización (utilization management, UM) le permite recibir la atención y los servicios adecuados cuando los necesite. Nuestro personal de UM revisa los servicios que su proveedor solicita y los compara con las normas de práctica clínica. También comparan lo que se solicita con los beneficios que tiene.

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



¿Tiene preguntas? Llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número

de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín. Los servicios de TDD/TTY y de asistencia con el idioma se encuentran disponibles en caso de que los necesite.



iStock.com/PeopleImages

Hágase cargo

Prepárese para ver a su proveedor

Prepararse para la consulta con su proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho y a asegurarse de que él tenga conocimiento de toda la atención que recibe. Aquí le sugerimos 4 formas de hacerse cargo de su atención médica:

- 1. Antes de la consulta, considere cómo quiere aprovecharla.** Concéntrese en las 3 cuestiones principales en las que requiere ayuda.
- 2. Informe a su proveedor qué medicamentos o vitaminas toma regularmente.** Lleve una lista escrita o los medicamentos en sí. Mencione quién se los recetó.
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que consulta.** Incluya los proveedores de terapias del comportamiento. Lleve copias de los resultados de pruebas o planes de tratamiento de otros proveedores.
- 4. Si estuvo hospitalizado o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor tan pronto como sea posible después del alta.** Comparta con él las instrucciones que le dieron en el momento del alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otra hospitalización o visita a ER.

Siga el Manual

¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información que le indica cómo usar el plan médico y le explica:

- Sus derechos y responsabilidades como miembro
- Los beneficios y servicios que tiene
- Los beneficios y servicios que no tiene (exclusiones)
- Los costos que puede conllevar la atención médica
- Cómo averiguar acerca de los proveedores de la red
- Cómo funcionan los beneficios de medicamentos recetados
- Qué hacer si necesita atención cuando se encuentra fuera de la ciudad
- Cuándo y cómo obtener atención de un proveedor fuera de la red
- Dónde, cuándo y cómo obtener atención primaria, fuera de horario, de salud del comportamiento, especializada, hospitalaria y de emergencia
- Nuestra política de privacidad
- Qué hacer si recibe una factura
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión relacionada con la cobertura
- Cómo solicitar un intérprete u obtener ayuda con el idioma o una traducción
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren
- Cómo denunciar fraude y abuso
- Cómo solicitar una copia impresa del directorio de proveedores



Consígalo todo. Puede leer el Manual para miembros en línea en myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg. Para solicitar una copia del manual, o el directorio de proveedores llame a la línea gratuita de Servicios para miembros al número de teléfono que aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín.



iStock.com/Ridofranz

Seguridad y protección

Recibimos información sobre usted, que puede incluir su raza, etnia, idioma que habla, identidad de género y orientación sexual. Estos datos y otra información personal sobre usted se considera información de salud protegida (PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte del tratamiento, el pago y las operaciones para cubrir sus necesidades de atención médica.

Entre los ejemplos de cómo podemos utilizar la PHI para mejorar los servicios que prestamos se incluyen:

- Detectar irregularidades en la atención
- Ayudarlo con otros idiomas que no sean inglés
- Crear programas que cubran sus necesidades
- Informar a sus proveedores de atención médica qué idiomas habla

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura o limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma forma que protegemos el resto de la PHI. El acceso es exclusivo para los empleados que necesiten utilizar los datos.

Nuestras instalaciones y computadoras están aseguradas. Sus datos se encuentran seguros gracias a las contraseñas de las computadoras y otros sistemas de protección.

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

Usted no está solo

Obtenga ayuda para el trastorno por consumo de sustancias

Lidiar con el trastorno por consumo de sustancias puede ser aterrador y abrumador. Posiblemente se sienta desesperado, ya sea que tenga un ser querido que enfrenta este problema o que se sienta preocupado por su propio consumo de sustancias. No está solo. Usted y millones de personas, de todos los ámbitos de la vida en todo el país, están lidiando con este problema. Algunas son adictas al alcohol. Algunas están luchando contra drogas como los opioides. Como sea, el trastorno por consumo de sustancias no es una señal de debilidad. No se trata de ser una mala persona. Es una enfermedad que se puede tratar. Y estamos aquí para ayudar.

La línea de ayuda para trastornos por consumo de sustancias (**1-855-780-5955**, TTY **711**) cuenta con personal altamente capacitado y defensores de recuperación certificados. Un defensor de recuperación hablará con usted sobre sus inquietudes y sus necesidades únicas. Lo educará y guiará a usted o a su ser querido. El defensor de recuperación puede remitirlo a un profesional especializado en tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que elaborará un plan de tratamiento personalizado. También puede ayudarlo con apoyo a la familia. La línea de ayuda para trastornos por consumo de sustancias está disponible para usted sin costo alguno. Forma parte de sus beneficios médicos. Cuando llame, si lo desea puede mantener su anonimato. Su información se mantendrá confidencial de conformidad con las leyes estatales y federales.



Busque apoyo. Llame a la línea de ayuda para el trastorno por consumo de sustancias al **1-855-780-5955**, TTY **711** las 24 horas del día.

Su privacidad es importante

Protegemos su información de salud protegida y su información financiera

Tomamos muy en serio su privacidad. Somos muy cuidadosos con la información de salud protegida (protected health information, PHI) de su familia. También protegemos su información financiera (financial information, FI). Utilizamos la PHI y la FI para dirigir nuestra compañía. Esto nos ayuda a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI oral, escrita y electrónica en toda la compañía. Tenemos reglas y tecnología que preservan la seguridad de la PHI y la FI. No queremos que esta información se pierda o se destruya. Queremos asegurarnos de que nadie le dé un mal uso. Llevamos un control para asegurarnos que la utilizamos con cuidado.

Contamos con políticas que explican:

- Cómo podemos utilizar la PHI y la FI
- Cuándo podemos compartir con otros la PHI y la FI
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia

Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros, disponible en línea en myuhc.com/communityplan/benefitsandcvg. También puede llamar a la línea gratuita de Servicios para miembros para solicitarnos que le enviemos una copia por correo. El número de teléfono aparece en el rincón de recursos de la página 8 de este boletín. Si realizamos cambios a la política, le enviaremos un aviso por correo.

Su opinión nos importa

UnitedHealthcare Community Plan encuesta a sus miembros cada año. Queremos saber el desempeño que tuvimos en la atención de sus necesidades. Nuestras encuestas de 2021 revelaron mayormente las puntuaciones más altas en la calificación de los miembros a sus proveedores y al plan médico. En 2021, nuestro programa de atención al cliente trabajó en mejorar la información que se daba a los miembros. Queremos asegurarnos de que todo sea claro y fácil de entender.

Los servicios contratados se financian bajo un contrato con el estado de Arizona. UnitedHealthcare no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad en los programas y las actividades de salud.



iStock.com/evgenyatamanenko

Proporcionamos servicios gratuitos para ayudarlo a comunicarse con nosotros, como otros idiomas o letra grande. También puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para miembros al **1-800-348-4058**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Rincón de recursos

Servicios para miembros: Encuentre un proveedor, pregunte por sus beneficios u obtenga ayuda para concertar una cita, en cualquier idioma (llamada gratuita).
1-800-348-4058,
TTY 711

Nuestro sitio web: Encuentre un proveedor, consulte sus beneficios o su tarjeta de identificación, dondequiera que se encuentre.
**myuhc.com/
communityplan**

NurseLine: Obtenga asesoramiento en salud por parte de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana (llamada gratuita).
1-877-440-0255,
TTY 711

Línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASHLine): Obtenga ayuda sin costo para dejar de fumar (llamada gratuita).
1-800-55-66-222,
TTY 711

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

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

Líneas de crisis para ayuda con situaciones de crisis mental o emocional:
1-877-756-4090,
TTY 711 (norte de Arizona)
1-800-631-1314,
TTY 711 (centro de Arizona)
1-866-495-6735,
TTY 711 (sur de Arizona)

Oficina de Asuntos Individuales y Familiares (Office of Individual and Family Affairs, OIFA): Estamos aquí para ayudar. Llame a Servicios para miembros y pida hablar con la OIFA.
1-800-348-4058,
TTY 711

¿Duerme lo suficiente?

Hay muchas cosas que puede hacer para intentar llevar una vida más saludable. Dormir lo suficiente es una de ellas. Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC), la falta de sueño está relacionada con algunas enfermedades crónicas como:

- Depresión
- Enfermedad cardíaca
- Obesidad
- Diabetes tipo 2

Si le cuesta conciliar el sueño por la noche, le damos 3 consejos para tener un descanso reparador:

1. Acuéstese y levántese a la misma hora cada día
2. Manténgase activo durante el día, para que se sienta cansado por la noche
3. Mantenga los televisores, computadoras portátiles, tabletas y teléfonos fuera de la habitación

Aprenda más sobre los buenos hábitos de sueño en **cdc.gov/sleep**.



iStock.com/Milko

Estadísticamente

- Los niños de 6 a 12 años necesitan dormir entre 9 y 12 horas durante la noche
- Los adolescentes de 13 a 18 años necesitan dormir entre 8 y 10 horas durante la noche
- Los adultos necesitan dormir al menos 7 horas durante la noche



Los servicios por contrato se financian bajo contrato con el Estado de Arizona. UnitedHealthcare Community Plan no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional, puede enviar una queja a:

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

Usted tiene que enviar la queja dentro de los 60 días de la fecha cuando se enteró de ella. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al **1-800-348-4058**, TTY **711**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Internet:

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

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

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

Teléfono:

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

Correo:

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

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame a Servicios para Miembros al **1-800-348-4058**, TTY **711**.

Se proporcionan servicios para ayudarle a comunicarse con nosotros, tales como otros idiomas o letra grande, sin costo para los miembros. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame a Servicios para Miembros del **1-800-348-4058**, TTY **711**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.