



Health Talk



istock.com/gradyreese

Primavera 2022

United
Healthcare®
Community Plan



Proteja su salud

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

Nos preocupamos

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



istock.com/Antonio_Diaz

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

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

AMC-065-TN-CAID-SPAN

CSTN22MC5109129_001

Beneficios de ECF CHOICES

Las personas inscritas en Employment and Community First (ECF) CHOICES colaboran con un coordinador de apoyo que les ayuda a planificar y recibir atención médica y apoyo y servicios comunitarios. Esto significa mejor su salud y una mejor calidad de vida. Las personas inscritas en ECF CHOICES también pueden recibir ayuda para hacer cosas en la comunidad, entablar relaciones y alcanzar sus metas.

ECF CHOICES ofrece muchos servicios diferentes. Algunos servicios incluyen:

- Servicios de búsqueda de empleo y entrenamiento laboral
- Servicios de apoyo para la integración en la comunidad
- Capacitación en aptitudes de la vida independiente
- Transporte en la comunidad
- Modificaciones menores a su hogar
- Atención de apoyo en el hogar
- Asistencia personal

Las familias de personas en ECF CHOICES pueden recibir apoyo creado por familias para familias.



Busque apoyo. Para hablar sobre los beneficios de ECF

CHOICES, comuníquese con su coordinador de apoyo. O bien, llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 8 de este boletín.

Seguro y a salvo

Cómo utilizamos y protegemos los datos culturales y de idioma

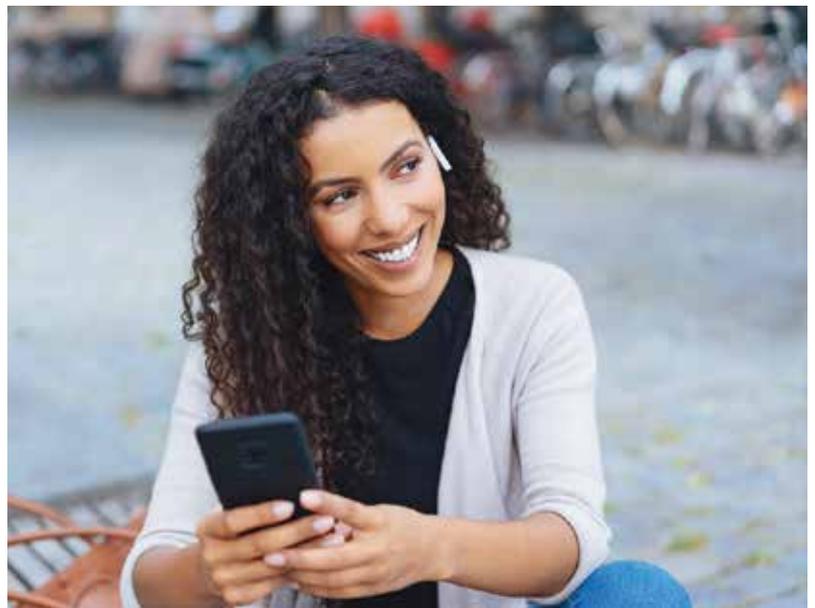
Nosotros recibimos información sobre usted. Esto puede incluir su raza, su etnia, el idioma que habla, su identidad de género y su orientación sexual. Estos datos y otra información personal sobre usted constituyen información de salud protegida (PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores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

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

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

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

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



Conozca sus beneficios de medicamentos

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

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



Consúltelo.

Encuentre información

sobre sus beneficios de medicamentos con receta en myuhc.com/communityplan/pharmaciesandrx. O bien, llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 8 de este boletín.



istock.com/damirrudic

Conserve la salud

Programas para ayudarle a manejar su salud

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

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

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

Si quiere recomendar a alguien para nuestro programa de administración de casos, llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 8 de este boletín.

Cómo recibir atención médica

Sepa a quién ver y adónde ir

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

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

¿Sabía usted?

Puede llamar a NurseLine para recibir consejos de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El número de teléfono se encuentra en el rincón de recursos en la página 8 de este boletín.

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

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

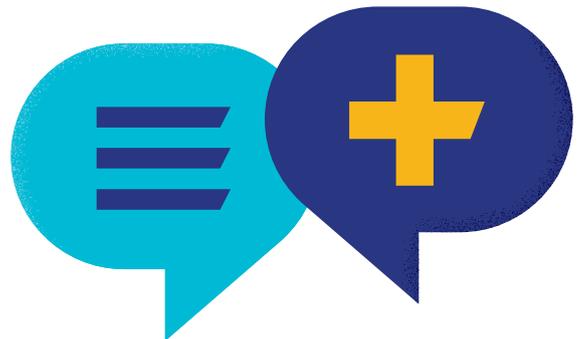
Si necesita ver a un proveedor de inmediato, fuera de horas hábiles puede recibir atención médica en centros de atención de urgencia. O pregúntele a su proveedor si hace consultas virtuales.

Para encontrar un nuevo proveedor o buscar centros de atención de urgencia cerca de usted, visite connect.werally.com/state-plan-selection/uhc.medicaid/state. O bien, llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 8 de este boletín. TennCare Kids ofrece gratis chequeos médicos de rutina infantiles, chequeos dentales y más con el PCP de su hijo.

La atención médica apropiada

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

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



¿Tiene preguntas? Llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 8 de este boletín. Ofrecemos servicios relacionados con el idioma y TDD/TTY si los necesita.



iStock.com/PeopleImages

Tome las riendas

Prepárese para ir a ver a su proveedor

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

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

Observe las reglas

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

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



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

Para solicitar una copia del manual, llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 8 de este boletín.

Nuestro programa de Gestión de la Calidad

UnitedHealthcare Community Plan desea que usted reciba la mejor atención y el mejor servicio. Por eso contamos con un programa de Gestión de la Calidad (en inglés lo abrevian QM). Nuestro programa QM nos ayuda a aprender lo que podemos hacer mejor. Luego lo usamos para mejorar.

A continuación se muestran nuestros aspectos más destacados de TennCare de 2021 en comparación con los promedios nacionales.

Medida	UnitedHealthcare Community Plan Centro de TN	UnitedHealthcare Community Plan Este de TN	UnitedHealthcare Community Plan Oeste de TN	HEDIS® 2021 50 percentil al nivel nacional**
Puntos destacados sobre CAHPS® para adultos, 2021				
Calificación del plan de seguro médico*	70.41%	65.92%	63.64%	62.33%
Calificación del doctor que lo atiende*	75.00%	69.66%	67.53%	69.15%
Calificación de toda la atención médica*	63.56%	61.94%	57.81%	58.26%
Calificación de especialistas*	N/A	N/A	N/A	69.34%
Qué tan buena es la comunicación de los doctores#	95.31%	90.51%	92.47%	92.44%
Puntos destacados de 2021 Child+ CAHPS® — Población general				
Calificación del plan de seguro médico*	83.33%	79.94%	80.10%	72.51%
Calificación del doctor que lo atiende*	83.74%	79.70%	74.00%	78.18%
Calificación de toda la atención médica*	75.94%	79.70%	71.30%	74.44%
Calificación de especialistas*	N/A	N/A	N/A	74.07%
Qué tan buena es la comunicación de los doctores#	91.92%	95.09%	93.86%	94.33%
Medidas HEDIS® 2021				
Salud de la mujer				
Evaluación de cáncer de mama	52.36%	53.59%	52.13%	53.93%
Puntualidad de la atención prenatal	74.94%	82.73%	69.34%	85.89%
Atención posparto	67.40%	76.16%	66.67%	76.40%
Cuidado de la diabetes				
Análisis de sangre A1C	90.51%	89.05%	87.59%	82.97%
Examen retinal de los ojos realizado	55.72%	56.20%	56.20%	51.32%
Control de la presión arterial en el diabético <140/90	70.32%	67.64%	61.07%	58.64%
Atención médica de rutina EPSDT				
6 o más chequeos de rutina en los primeros 15 meses de vida	42.46%	46.40%	26.12%	54.96%
2 o más chequeos de rutina entre los 15 meses y los 30 meses de vida	74.21%	71.08%	53.96%	70.72%
Chequeos de rutina para niños y adolescentes de 3 a 21 años	55.15%	50.92%	44.65%	45.56%
Administración de las vacunas infantiles recomendadas antes de cumplir 2 años	44.28%	37.96%	22.14%	38.20%
Administración de las vacunas de adolescentes recomendadas antes de cumplir 13 años	39.66%	30.17%	24.09%	36.50%
Salud conductual				
Manejo de antidepresivos — tratamiento eficaz con fase de continuación	41.42%	44.99%	35.57%	40.27%

+Al 31 de diciembre de 2020, los miembros elegibles de la población tenían 17 años de edad o menos.
*El porcentaje refleja a los miembros que calificaron a su plan/proveedor con 9 o 10 en una escala de 0–10, siendo 10 la mejor.
N/A asigna cuando el número de encuestados es menos de 100.

#El porcentaje refleja a los encuestados que respondieron "siempre" o "casi siempre".
**El promedio nacional se basa en el 50º percentil de la NCQA del año 2021.
HEDIS® es marca registrada de National Committee for Quality Assurance (NCQA).
CAHPS® es marca registrada de Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ).



Averigüe más. Si quiere saber más sobre nuestros programas de salud de calidad, visite uhccommunityplan.com. Le podemos proporcionar copia impresa de la descripción de nuestro programa QM. Llame gratis a Servicios para Miembros al número de teléfono indicado en el rincón de recursos en la página 8 de este boletín para pedir una copia.

La salud bucal de los niños

Ponga el ejemplo

Ayudar a su hijo a concentrarse en su salud bucal no lleva mucho tiempo. Aquí hay algunos consejos para experiencias positivas de aprendizaje.

- **Lávense los dientes juntos.** El cepillado y el uso del hilo dental al mismo tiempo que su hijo pueden ayudarle a adquirir un hábito saludable. El cepillado y el uso de hilo dental con su hijo le permitirán ayudarle. Asegúrese de que se esté cepillando y utilizando el hilo dental de la manera correcta. Los niños menores de 8 años podrían requerir ayuda con el cepillado y el uso de hilo dental.
- **Coman refrigerios saludables juntos.** La hora de los refrigerios es excelente momento para hablar de la salud oral. Cuando prepare refrigerios saludables, hable acerca de los alimentos que son buenos para los dientes como manzanas, nueces, apio y zanahorias. También puede hablar sobre lo que no es un refrigerio saludable para los dientes como las papas fritas, los dulces, los refrescos, las galletas y los alimentos pegajosos.
- **La primera consulta dental.** La primera consulta dental de su hijo puede causarle un poco de temor. Hablar sobre la consulta con anticipación ayudará a que su hijo se mantenga tranquilo. Mantenga una actitud positiva y dígame que su primera consulta será excelente.



Sonría. ¿Necesita ayuda para encontrar un dentista o para hacer una cita? Llámenos al

1-855-418-1622 o TTY/TDD **1-800-466-7566**. O visite dentaquest.com.

Héroes del cuidado

Apoyo para los adores de CHOICES

¿Es usted un cuidador que cuida a un ser querido que recibe servicios de CHOICES en su hogar? ¿Sabe con qué recursos podría contar que le ayudarían a cuidar a su ser querido? El programa CHOICES tiene apoyo para usted a través de una evaluación del cuidador.

Para las personas inscritas en el programa CHOICES, la evaluación del cuidador se completa una vez al año. Hay 6 áreas que se analizan para ver si el cuidador necesita apoyo.

1. Depresión
2. Deseo de colocar en cuidado institucional
3. Roles familiares
4. Salud y bienestar personal
5. Cambios en la relación
6. Estrés

Un especialista llamará al cuidador para pedir más información y crear un plan para apoyarlo. El especialista proporciona recursos para cumplir con las metas creadas para el cuidador. El especialista llama cada 90 días para apoyar al cuidador. Para obtener más información, comuníquese con su coordinador de atención de CHOICES.



iStock.com/PKSEL

A quién llamar

Números de teléfono que debe saber

Recursos de UnitedHealthcare

Servicios para Miembros
1-800-690-1606, TTY 711

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

Nuestra página web
myuhc.com/communityplan

Consulte el directorio de proveedores en línea. Descargue una copia del Manual para Miembros. Lea este boletín para miembros en línea en inglés o en español. Obtenga un formulario de queja de discriminación.

NurseLine (Línea de Enfermería)
1-800-690-1606, TTY 711

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

Transporte

Como miembro, puede obtener transporte que no sea de emergencia desde y hacia sus consultas de atención médica. Esto incluye idas al doctor, la farmacia y otros servicios cubiertos por TennCare. Para pedir su próximo transporte, llame al **1-866-405-0238**.

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

Reciba apoyo durante todo su embarazo.

Recursos de TennCare

DentaQuest
1-855-418-1622
dentaquest.com

DentaQuest proporciona atención dental para los miembros menores de 21 años de edad.

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

Reportar una posible discriminación.

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

Aprenda más acerca de TennCare.

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

Abogacía gratuita para los miembros de TennCare para ayudarlo a comprender su plan y recibir tratamiento.

TennCare Connect
1-855-259-0701

Reciba ayuda con TennCare o reporte cambios.

Recursos comunitarios

Red de Tennessee para la Prevención de Suicidios
1-800-273-TALK
(1-800-273-8255)

tspn.org

Hable con un consejero en prevención del suicidio.

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

1-855-CRISIS-1
1-855-274-7471

Reciba atención inmediata en caso de una emergencia de salud conductual.

Línea de Tennessee para dejar el tabaco
1-800-784-8669

tnquitline.org
o **1-877-448-7848**

Reciba ayuda gratuita en inglés o en español para dejar el tabaco. Se ofrece ayuda especial para las mujeres embarazadas.



Do you need free help with this letter?

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

Spanish: Español

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

Kurdish: كوردی

ئاگاداری: ئەگەر بە زمانی کوردی قسه دهکهیت، خزمەتگوزاریهکانی یارمەتی زمان، بهخۆرای، بۆ تو بهردهسته. پهیوهندی بکه به 1-800-690-1606 (TTY 711).

Arabic: العربية

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-690-1606 رقم هاتف الصم والبكم (TTY 711).

Chinese: 繁體中文

繁體中文 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-690-1606 (TTY 711)。

Vietnamese: Tiếng Việt

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-690-1606 (TTY 711).

Korean: 한국어

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-690-1606(TTY 711)번으로 전화해 주십시오.

French: Français

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-690-1606 (TTY 711).

Amharic: አማርኛ

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገዙዎት ተዘጋጅተዋል፣ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 800-690-1606 (TTY 711)

Gujarati: ગુજરાતી

સૂચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-690-1606 (TTY 711).

Laotian: ພາສາລາວ

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ກໍ່ມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-690-1606 (TTY 711).

German: Deutsch

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-690-1606 (TTY 711).

Tagalog: Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-690-1606 (TTY 711).

Hindi: हिंदी

ध्यान दे: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-690-1606 (TTY 711) पर कॉल करें।

Serbo-Croatian: Srpsko-hrvatski

OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-800-690-1606 (TTY 711).

Russian: Русский

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-690-1606 (TTY 711).

Nepali: नेपाली

ध्यान दिनुहोस्: तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क उपलब्ध छन्। 1-800-690-1606 (TTY 771) मा फोन गर्नुहोस्।

Persian:

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-690-1606 (TTY 711) تماس بگیرید.



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

Llámenos gratis al 1-800-690-1606. Lo podemos conectar con la ayuda o servicio gratuito que necesite (para TTY llame al 711).

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

Estos son tres lugares donde puede presentar una queja:

<p>TennCare Office of Civil Rights Compliance</p> <p>310 Great Circle Road, 3W Nashville, Tennessee 37243</p> <p>Correo electrónico: HCFA.Fairtreatment@tn.gov</p> <p>Teléfono: 855-857-1673 TRS: 711</p> <p>Puede obtener un formulario de queja en línea en: https://www.tn.gov/content/dam/tn/tenncare/documents/complaintform.pdf</p>	<p>UnitedHealthcare Community Plan</p> <p>Attn: Appeals and Grievances P.O. Box 5220 Kingston, NY 12402-5220</p> <p>Teléfono: 800-690-1606 TTY: 711</p> <p>Puede obtener un formulario de queja en línea en: http://www.tn.gov/hcfa/article/civil-rights-compliance</p>	<p>U.S. Department of Health & Human Services</p> <p>Office for Civil Rights 200 Independence Ave SW Rm 509F, HHH Bldg Washington, DC 20201</p> <p>Teléfono: 800-368-1019 TDD: 800-537-7697</p> <p>Puede obtener un formulario de queja en línea en: http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html</p> <p>O bien, puede presentar una queja en línea en: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf</p>
---	--	---



Reporting Fraud and Abuse:

English:

To report fraud or abuse to the Office of Inspector General (OIG) you can call toll-free 1-800-433-3982 or go online to **<https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html>**. To report provider fraud or patient abuse to the Tennessee Bureau of Investigation's Medicaid Fraud Control Unit (MFCU), call toll-free 1-800-433-5454.

Spanish:

Para reportar fraude o abuso a la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) nos puede llamar gratis al 1-800-433-3982. O visítenos en línea en **<https://www.tn.gov/finance/fa-oig/fa-oig-report-fraud.html>**. Para reportar fraude o maltrato de un paciente por parte de un proveedor a la Unidad de Control de Fraude Médico de la Oficina de Investigación de Tennessee (Tennessee Bureau of Investigation's Medicaid Fraud Control Unit, TBI MFCU), llame gratis al 1-800-433-5454.