



Health Talk

Su experiencia hacia mejor salud

iStock.com/miniseries



Invierno 2024

United
Healthcare
Community Plan

Qué hay en el interior

¿Sabe qué hacer si su hijo tiene un diente roto o fisurado? Obtenga más información sobre cómo obtener atención dental de emergencia en la Página 5.



Atención preventiva

Comienzo saludable

Programe con su proveedor una visita anual de bienestar

Comience este año de manera saludable, programando una cita con su proveedor de atención primaria. Todos los miembros de su familia deben consultar con su proveedor una vez al año para una visita anual de bienestar.

Esta visita es un beneficio cubierto por su plan de salud. Durante la visita, recibirá cualquier examen o vacuna que pueda necesitar. Este invierno, asegúrese de hablar con su proveedor sobre la vacuna contra el COVID-19 y contra la influenza (gripe).



¿Necesita un nuevo proveedor? Podemos ayudarle a encontrar uno. Llame al Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que figura en la Página 6.

UnitedHealthcare Community Plan
10 Cadillac Drive, Suite 200
Brentwood, TN 37027

UNHC-112-TN-CAID-SPAN

CSTN24MD0167493_000

Infórmenos

Cómo notificarnos cambios importantes

Informar a TennCare sobre un nuevo número de teléfono, dirección u otros cambios es sencillo. Hay varias maneras de informar un cambio. Solo tiene que elegir una:

- 1. Llame al número gratuito de TennCare Connect al 1-833-984-4503.**
- 2. Use su cuenta en línea de TennCare Connect en tenncareconnect.tn.gov.** Si aún no ha creado una, visite tenncareconnect.tn.gov. Haga clic en el botón “Get Started” (Comenzar). Después de crear la cuenta e iniciar sesión, seleccione “Link My Case” (Vincular mi caso) en la opción del menú de la parte superior. Deberá ingresar su número de Seguro Social (Social Security Number, SSN) para vincular su caso a su cuenta de TennCare Connect.
- 3. Use la aplicación móvil TennCare.** ¿Todavía no la descargó? Vaya a App Store® o Google Play™ y busque TennCare Connect. Después de instalar la aplicación, cree una cuenta haciendo clic en el botón “Get Started” (Comenzar). Deberá ingresar su SSN para vincular su caso a su cuenta de TennCare Connect.

Después de dar a luz, es necesario informar el cambio e inscribir al bebé. Comuníquese con TennCare al **1-855-259-0701** cuando tenga a su bebé para que pueda obtener cobertura.

Nuestro programa de Gestión de calidad

UnitedHealthcare® Community Plan desea que usted reciba la mejor atención y servicio. Es por ello que tenemos un programa de Gestión de calidad (Quality Management, QM). Nuestro programa de QM nos ayuda a conocer lo que podemos hacer mejor. Luego lo usamos para mejorar. Nuestro programa de QM tiene varios programas de salud para miembros. Estos programas:

- Ayudan a las personas que tienen afecciones de salud como asma, diabetes, cardiopatías, depresión, trastorno bipolar y esquizofrenia
- Ayudan a mujeres embarazadas a tener bebés sanos
- Ayudan a las personas a mantenerse sanas con vacunas, chequeos y pruebas
- Mejoran la seguridad del paciente
- Se aseguran de que los miembros estén contentos con el plan
- Se aseguran de que los médicos y otros profesionales de la salud cumplan con nuestros estándares

Usamos estándares nacionales para ver qué tan bien funciona nuestro programa de QM. El Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA) establece los estándares. El NCQA es un organismo independiente. Compara los programas de calidad de los planes de salud. Para medir nuestro progreso en el cumplimiento de los objetivos, utilizamos el Conjunto de información y datos sobre la efectividad de la atención de la salud (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, HEDIS®) del NCQA y la Evaluación de proveedores y sistemas de atención de la salud realizada por los clientes (Consumer Assessment of Healthcare Providers & Systems, CAHPS®). Los resultados de HEDIS® y CAHPS® se informan en una libreta de calificaciones nacional. En la Página 3, encontrará los resultados más destacados de TennCare en HEDIS® y CAHPS® en 2022. En el gráfico se comparan nuestros resultados con los promedios a nivel nacional.

Continúa en la siguiente página ►

Medida	UnitedHealthcare Community Plan Región central de Tennessee	UnitedHealthcare Community Plan Este de Tennessee	UnitedHealthcare Community Plan Oeste de Tennessee	Percentil 50 nacional en HEDIS® 2021**
--------	--	---	--	--

Resultados destacados de CAHPS® en adultos 2022

Calificación de plan de salud*	66.45%	61.25%	64.79%	62.02%
Calificación de médico personal*	63.87%	73.64%	68.07%	68.48%
Calificación de toda la atención de la salud*	53.92%	57.66%	50.48%	56.73%
Calificación de especialista*	N/C	N/C	N/C	67.46%
Qué tan bien se comunican los médicos#	N/C	95.45%	95.54%	92.92%

Resultados destacados de CAHPS® en niños+ 2022: población general

Calificación de plan de salud*	78.13%	76.72%	72.63%	72.31%
Calificación de médico personal*	77.06%	77.45%	69.34%	94.58%
Calificación de toda la atención de la salud*	69.47%	78.44%	63.73%	70.20%
Calificación de especialista*	N/C	N/C	N/C	72.18%
Qué tan bien se comunican los médicos#	91.53%	94.80%	N/C	94.58%

Mediciones de HEDIS® 2022

Salud de la mujer

Pruebas de detección de cáncer de mama	49.40%	50.48%	51.56%	50.95%
Puntualidad de la atención prenatal	78.83%	85.16%	71.78%	85.40%
Atención posparto	76.40%	80.29%	68.86%	77.37%

Atención de la diabetes

Prueba de hemoglobina A1c <8%	63.02%	66.42%	59.85%	50.12%
Examen de retina realizado	57.18%	54.01%	56.69%	51.09%
Medición de la presión arterial en diabéticos <140/90	71.53%	74.70%	67.88%	60.83%

Atención de bienestar de Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos (EPSDT)

6 o más visitas de bienestar en los primeros 15 meses de vida	66.22%	67.67%	44.77%	55.64%
2 o más visitas de bienestar entre los 15 meses y los 30 meses de vida	73.55%	70.39%	55.35%	65.89%
Visitas de bienestar de niños y adolescentes de los 3 a los 21 años	53.26%	51.44%	47.87%	48.94%
Vacunas infantiles completas recomendadas antes de los 2 años de edad	35.04%	34.55%	21.17%	34.79%
Vacunas para adolescentes completas recomendadas antes de los 13 años de edad	31.87%	30.90%	33.58%	35.04%

Salud conductual

Control de medicamentos antidepresivos: tratamiento eficaz de la fase de continuación	49.78%	53.51%	44.11%	42.96%
---	--------	--------	--------	--------

+ Los miembros elegibles de la población tenían 17 años de edad o menos al 31 de diciembre de 2022.

* El porcentaje refleja a miembros que calificaron su plan o proveedor con un 9 o 10 en una escala de 0 a 10, donde 10 es lo mejor. Se asigna N/C cuando la cantidad total de encuestados es inferior a 100.

El porcentaje refleja a los encuestados que indicaron "siempre" o "generalmente".

** El promedio nacional se basa en el percentil 50 del NCQA del año de medición 2021 de HEDIS®. HEDIS® es una marca comercial registrada del Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (NCQA). CAHPS® es una marca comercial registrada de la Agencia para la investigación y calidad de la atención médica (Agency for Healthcare Research and Quality, AHRQ).



Más información. Si desea saber más sobre nuestros programas de salud de calidad, visite uhcommunityplan.com. Puede obtener una copia impresa de la descripción de nuestro programa de QM previa solicitud. Para solicitarla, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito que figura en la Página 6.

¿Cuánto tiempo frente a la pantalla es mucho?

Los límites de tiempo frente a la pantalla dependen de la edad de su hijo y de cómo se utilice la tecnología. Las pantallas incluyen teléfonos inteligentes, computadoras, tabletas y televisores.

La Academia Estadounidense de Pediatría (American Academy of Pediatrics, AAP) dice que los niños menores de 2 años no deben pasar tiempo frente a la pantalla, salvo para tener conversaciones por video con familiares. En lugar de usar pantallas, se puede entretener a los niños pequeños con rompecabezas simples, libros de imágenes y manualidades.

Para niños mayores de 2 años, la AAP recomienda no más de 2 horas de tiempo frente a la pantalla por día. A continuación, le damos algunas ideas que pueden ayudarle a limitar el tiempo frente a la pantalla de su hijo:

- Establecer horarios o espacios de la casa donde no se pueden usar dispositivos. Por ejemplo, no usar el teléfono a la hora de comer o no tener pantallas en el dormitorio.
- Usar aplicaciones y opciones integradas que le permitan limitar el uso de los dispositivos.
- Cargar los teléfonos y demás dispositivos fuera del dormitorio.
- Sugerir actividades divertidas para hacer en su lugar, como leer libros, jugar juegos o hacer manualidades.



Protección de víctimas

Programa Safe at Home

El programa de confidencialidad de la dirección Safe at Home puede ayudar a evitar que su dirección particular se convierta en información pública. Este programa depende de la Oficina del Secretario de Estado de Tennessee y está dirigido a todas las víctimas de abuso doméstico, acoso, trata de personas, violación, agresión sexual o cualquier otro delito sexual. Puede acceder a este programa sin costo si cumple con los requisitos de elegibilidad y solicitud.

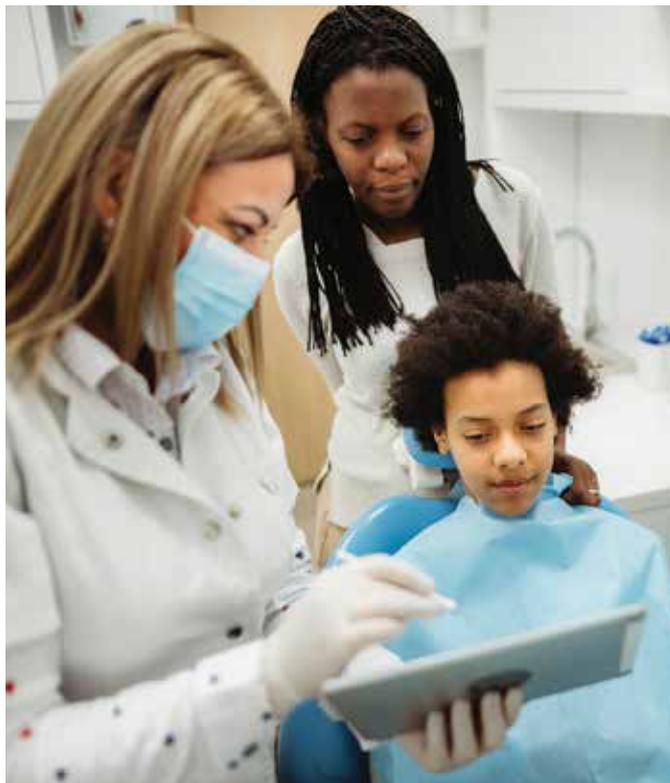
Una vez que se aprueba su solicitud, se le da una dirección “sustituta” que usted y sus hijos pueden usar como dirección postal oficial para todas las cuestiones relacionadas con el gobierno estatal y local. Esto incluye la inscripción en escuelas públicas o en beneficios del gobierno. Solo hay unos pocos casos en los que no se puede usar esta dirección.



Más información. Para obtener más información, visite sos.tn.gov/safeathome/guides/safe-at-home-useful-links-and-information.

¿Necesita su hijo atención dental de emergencia?

Los chequeos dentales regulares son importantes para la salud bucal de su hijo. Las emergencias dentales ocurren algunas veces. Cuando su hijo tiene dolor intenso o ha sufrido algún daño en los dientes o la boca, puede tratarse de una emergencia dental. Para servicios dentales de emergencia, su hijo tiene los mismos beneficios y la misma cobertura que para servicios de rutina.



istock.com/StefaNikolic

¿Qué puede hacer si su hijo tiene una emergencia dental?

Diente fisurado o roto

- Enjuáguele la boca con agua tibia. Coloque un paño frío si hay hinchazón.
- Llame al dentista de su hijo para programar una cita para recibir atención.

Diente suelto

- Sujete el diente por la corona o la parte superior. No toque la raíz.
- Si es posible, intente volver a introducirlo en la cavidad. De lo contrario, colóquelo entre la mejilla y la encía o en un recipiente de leche.
- Si hay hinchazón o sangrado, aplique un paño frío y húmedo.
- Llame al dentista de su hijo para programar una cita de emergencia. Si el consultorio no está abierto, llame al plan de salud de su hijo o a DentaQuest para obtener ayuda para recibir atención de emergencia.

Diente con absceso (infección en la parte interna del diente)

- Llame al dentista de su hijo de inmediato, especialmente si tiene hinchazón y fiebre.

Para obtener ayuda para recibir atención de emergencia, puede llamar al dentista de su hijo, al plan de salud o a DentaQuest. No es necesario que se comunique con estos para obtener la aprobación de servicios dentales de emergencia.

Manual para miembros

Membresía, beneficios y detalles del plan

Puede ver y descargar el Manual para miembros en cualquier momento y lugar, visitando myuhc.com/communityplan. ¿Desea una copia impresa del Manual para miembros? Llame a Servicios al Miembro al **1-800-690-1606**, TTY **711**, para pedir que le envíen una por correo.



Recursos para miembros

Estamos aquí para usted

Recursos de UnitedHealthcare

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

Encuentre un proveedor, haga preguntas sobre beneficios u obtenga ayuda para programar citas, en cualquier idioma.

Nuestra página web
myuhc.com/communityplan

Utilice el directorio de proveedores en línea.

Descargue una copia del Manual para miembros. Lea en línea este boletín informativo para miembros en inglés o español. Obtenga un formulario de queja por discriminación.

NurseLine
1-800-690-1606, TTY 711

NurseLine es un servicio gratuito que atiende las 24 horas, todos los días. Se comunicará con personal de enfermería que puede ayudarle con problemas de salud.

Transporte

Como nuestro miembro, puede obtener transporte que no sea de emergencia para ir y regresar de sus visitas de atención de la salud, entre las que se incluyen las visitas a su médico, farmacia y otros servicios que cubre TennCare. Para programar su próximo viaje, llame al **1-866-405-0238**.

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

Obtenga apoyo durante su embarazo.

Recursos de TennCare

DentaQuest
1-855-418-1622
dentaquest.com

DentaQuest ofrece atención dental a los miembros.

Cumplimiento de los derechos
tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html

Denuncie posibles casos de discriminación.

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

Obtenga más información sobre TennCare.

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

Defensa gratuita de los miembros de TennCare para ayudarles a entender su plan y recibir tratamiento.

TennCare Connect
1-855-259-0701

Obtenga ayuda con TennCare o informe cambios.

Denuncia de fraude y abuso
Para informar un fraude o abuso a la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG), llame al número gratuito **1-800-433-3982**.

O visite **tn.gov/tenncare** y haga clic en “Report Provider Fraud” (Informar fraude de proveedores). Para denunciar casos de fraude de proveedores o abuso de pacientes a la División de Control de Fraudes de Medicaid (Medicaid Fraud Control Division, MFCD), llame al número gratuito **1-800-433-5454**.

Recursos comunitarios

Red de Prevención del Suicidio de Tennessee
1-800-273-TALK
(1-800-273-8255)

tspn.org

Hable con un asesor de prevención del suicidio.

Línea estatal de Tennessee para atender crisis las 24/7
1-855-CRISIS-1

(1-855-274-7471)

Obtenga ayuda inmediata en caso de emergencias de salud conductual.

Línea de Tennessee para dejar el tabaco

1-800-QUIT-NOW
(1-800-784-8669)

tnquitline.org

o **1-877-44U-QUIT**

(1-877-448-7848)

Obtenga ayuda gratuita para dejar de fumar en inglés o español. Las mujeres embarazadas disponen de ayuda especial.

¿Necesita ayuda gratuita con esta carta?

Si usted habla un idioma diferente al inglés, existe ayuda gratuita disponible en su idioma. Esta página le indica cómo obtener ayuda en otro idioma. Le indica también sobre otras ayudas disponibles.

Spanish: Español

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

Kurdish: کوردی

ئاگاداری: ئهگهر به زمانی کوردی قهسه دهکهیت، خزمهتگوزاریهکانی یارمتهی زمان، بهخواریی، بۆ تو بهردهسته. پهیهندی به بکه.. 1-800-690-1606 (TTY:711).

Arabic: ربيّةعلا

وظةحلّم: اذا ملكتتةغلا ربيّةعلا اتمدخدةعاسملا ويةغلا رةفوتم لك انجام. اتصل مقبر: 1-800-690-1606 مقرفتاه صملا و مكبلا (TTY: 711).

Chinese: 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 vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-690-1606 (TTY:711).

Amharic: አማርኛ

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-690-1606 (መስማት ለተሳናቸው: TTY:711)።

Gujarati: ગુજરાતી

સુચના: 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: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ແຈ້ງຄ່າ, ແມ່ນມີ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. 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 दें: 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- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 711).

Russian: Русский

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

Nepali: नेपाली

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-800-690-1606 (टिडिवाइ: TTY:711).

Persian: فارسی

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

- **¿Necesita ayuda para hablar con nosotros o para leer lo que le enviamos?**
- **¿Tiene alguna discapacidad y necesita ayuda para su cuidado o para tomar parte en uno de nuestros programas o servicios?**
- **¿O tiene más preguntas sobre su atención médica?**

Llámenos gratis al 1-800-690-1606. Podemos conectarlo con la ayuda o servicio gratuito que necesite. Para el sistema TTY (Para los sordos) llame al 711.

Obedecemos las leyes de derechos civiles federales y estatales. No tratamos a las personas de manera diferente por su raza, color, origen, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo.

¿Siente que no le dimos ayuda o que fue tratado de manera diferente debido a su raza, color, origen, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo?

Puede presentar una queja por correo, por correo electrónico o en internet. A continuación tiene tres lugares donde puede presentar dicha queja:

TennCare, Office of Civil Rights Compliance

310 Great Circle Road, 3W
Nashville, TN 37243

Email: **HCFA.Fairtreatment@tn.gov**

Phone: 1-855-857-1673 (TRS 711)

Puede obtener un formulario de queja en:

<https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>

Civil Rights Coordinator, UnitedHealthcare Civil Rights Grievance

P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130

Email: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

Phone: 1-800-690-1606

U.S. Department of Health & Human Services, Office for Civil Rights

200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201

Phone: 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

Puede obtener un formulario de queja en:

<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>