

# COVID-19



## Mensaje importante de UnitedHealthcare sobre el coronavirus (COVID-19)

Su salud y bienestar son nuestra primera prioridad. Por eso queremos asegurarnos de que se mantenga informado sobre el coronavirus (COVID-19). Estamos siguiendo la información más reciente y colaborando con los Centros para el Control y la Prevención de las Enfermedades (CDC). También estamos en contacto con los departamentos de salud pública locales y estatales. Para tener la información y los recursos más actualizados sobre prevención, cobertura, atención y apoyo, visite **UHCCP.com**.

En respuesta a COVID-19, UnitedHealthcare le ofrece servicios de telesalud sin costo para usted. Las consultas de telesalud le permiten hablar con un proveedor de atención médica local para necesidades urgentes y no urgentes utilizando su dispositivo móvil o computadora. Llame a su proveedor de atención primaria (PCP) para ver si ofrece consultas en línea o por teléfono. Si no tiene un doctor al que acuda con regularidad, visite **myuhc.com/CommunityPlan** para encontrar un proveedor de la red que pueda atenderlo a través de telesalud.

Los artículos en el boletín de noticias HealthTalk de la primavera se redactaron e imprimieron antes del brote de COVID-19. Estos breves e interesantes artículos están destinados a ayudar a que usted y su familia conserven la salud durante todo el año. Para garantizar su seguridad y la de quienes lo rodean, le sugerimos que programe su chequeo médico de rutina anual para el otoño o invierno.

## ¿Cómo puedo protegerme del COVID-19?

La mejor manera de prevenir enfermedades es evitar exponerse a este virus. Al igual que con cualquier enfermedad potencial, como la gripe, es importante seguir buenas prácticas de prevención, que incluyen:

- Lavarse las manos con agua y jabón durante 20 segundos o usar desinfectante para manos que contenga por lo menos el 60% de alcohol si no tiene acceso a agua y jabón.
- No tocarse los ojos, la nariz ni la boca si no se ha lavado las manos.
- Tratar de mantenerse alejado de las personas que puedan estar enfermas.
- No compartir tazas ni cubiertos con personas enfermas.
- Limpiar y desinfectar las superficies que se tocan con frecuencia.
- Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo desechable cuando tosa o estornude y luego tirar el pañuelo a la basura.
- Si bien una vacuna contra la gripe no detiene el COVID-19, sigue siendo bueno protegerse contra la gripe. Llame a su proveedor de atención primaria y haga una cita para vacunarse contra la gripe.

## Manténgase informado sobre las recomendaciones más recientes:

- Para obtener la información más actualizada sobre el COVID-19, visite la página COVID-19 de los CDC **[cdc.gov/coronavirus/2019-ncov](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov)**



## Cinco pasos para lavarse las manos de la manera correcta

Lavarse las manos es una de las mejores maneras de protegerse y proteger a su familia contra las enfermedades. Durante la pandemia del COVID-19, es especialmente importante mantener las manos limpias para ayudar a prevenir la propagación del virus.

Lavarse las manos es fácil y es una de las maneras más eficaces de prevenir la propagación de microbios. Las manos limpias pueden prevenir que los microbios se propaguen de una persona a otra y a través de toda una comunidad —desde su hogar y lugar de trabajo hasta las guarderías y hospitales.

### Siga estos cinco pasos cada vez

1. Mójese las manos con agua del grifo limpia (tibia o fría), cierre el grifo y póngase jabón.
2. Frótese las manos con jabón hasta que estén espumosas. Enjabone el dorso de las manos, entre los dedos y debajo de las uñas.
3. Frótese las manos por lo menos 20 segundos. ¿Necesita un cronómetro? Cante la canción “Feliz cumpleaños” de principio a fin dos veces.
4. Enjuáguese las manos bien en el chorro de agua limpia.
5. Séquese las manos con una toalla limpia o al aire.

Obtenga más información sobre el lavado de manos regular en [cdc.gov/handwashing](https://www.cdc.gov/handwashing).



iStock.com: monkeybusinessimages

# HealthTALK

PRIMAVERA 2020



## ¿Necesita transporte?

Dado que es nuestro miembro, usted puede recibir transporte que no sea de emergencia hacia y desde sus consultas de atención médica siempre que cumpla las reglas NEMT de TennCare. Esto incluye ir a su doctor, ir a la farmacia y otros servicios cubiertos por TennCare. Para pedir su próximo transporte, llame al **1-866-405-0238**.

## El alta.

¿Estuvo hospitalizado o en la sala de emergencias? Si es así, es importante que reciba las instrucciones de seguimiento antes de irse a casa. Asegúrese de entender lo que se le pida. Si no sabe con seguridad, pregunte. Le puede pedir a alguien de su confianza que escuche las instrucciones para que él o ella también entienda lo que usted debe hacer.

Haga una cita con su doctor tan pronto como llegue a casa del hospital. Lleve consigo sus instrucciones y medicamentos de seguimiento y muéstreselos a su doctor. El seguimiento adecuado podría prevenir otra ida al hospital o la sala de emergencias.



iStock.com: LightFieldStudios

UnitedHealthcare Community Plan  
8 Cadillac Drive, Suite 100  
Brentwood, TN 37027

# Su aliado en la salud.

## Cómo elegir al mejor PCP.

Su proveedor de atención primaria (PCP) proporciona o coordina su atención médica. Debe consultar a su PCP para consultas de rutina, inmunizaciones y evaluaciones importantes. Su PCP puede ayudarle a llevar un estilo de vida más sano al ofrecerle medios que le ayuden a bajar de peso o dejar de fumar.

Debe sentirse a gusto con su PCP. Necesita un PCP cuyo consultorio y horario de atención sean convenientes para usted. Quizás desee un PCP que hable su idioma o entienda su cultura. Quizás prefiera que su PCP sea hombre o mujer.

Los adolescentes tienen diferentes necesidades de atención médica que los niños. Quizás haya llegado el momento de que su hijo adolescente se cambie a un doctor que trata a los adultos. Su hija podría necesitar un proveedor de atención médica para la mujer como un obstetra/ginecólogo (en inglés usan la abreviatura OB/GYN).

Si su PCP no es adecuado para usted, puede cambiarlo en cualquier momento. Puede obtener más información sobre los proveedores del plan en línea o por teléfono. La información disponible incluye:

- Dirección y número de teléfono.
- Títulos.
- Especialidad.
- Certificación de la junta.
- Idiomas que habla.
- Facultad de medicina y residencia (solo se proporciona por teléfono).



istock.com: Ivan Antic



**¿Necesita un nuevo doctor?** Para encontrar un nuevo PCP, visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). O bien, llámenos gratis al **1-800-690-1606**, TTY 711.

## Observe las reglas.

¿Ha leído su Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. Le explica 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 obtener 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 recibe una factura.
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión de cobertura.
- Cómo solicitar un intérprete u obtener 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.



**Consígnalo todo.** Puede leer el Manual para Miembros en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan). O llame gratis a Servicios al Miembro al **1-800-690-1606**, TTY 711, para solicitar una copia gratuita del manual.



istock.com: LightFieldStudios

# Tiempo de transición.

## Ayuda para vivir independientemente.

Puede ser difícil la transición de una casa de convalecencia a la vida en la comunidad. Muchas personas se han acostumbrado a recibir atención las 24 horas del día, o no creen que cuentan con apoyo suficiente o los recursos para regresar de manera segura a la comunidad. Como parte del programa de servicios y apoyos a largo plazo, Long-Term Services and Supports CHOICES, usted tiene acceso a un equipo de personas capacitadas que le ayudarán. Pueden ayudarlo a regresar a la vida en su comunidad sin riesgo a través de servicios que le permiten vivir de manera independiente.

Estas personas capacitadas ayudarán a desarrollar un plan para que pueda volver a su comunidad. Parte de este plan puede incluir:

- Cuidadores en su hogar para ayudar a hacer las cosas que usted o los miembros de su familia no pueden hacer.
- Modificaciones en el hogar para que se pueda mover con más facilidad.
- Asistencia económica para ayudarlo con las necesidades de alquiler, servicios públicos y muebles para que pueda establecerse.

También podemos ayudarlo a mudarse a una vivienda especial con cuidadores que pueden ayudar a satisfacer sus necesidades. Estos cuidadores pueden asistirlo diariamente, así como también procurar que la vida en la comunidad esté nuevamente dentro de su alcance económico.



**Averigüe más.** Para más información, llame gratis a Servicios al Miembro al **1-800-690-1606, TTY 711**. O, si ya está inscrito en CHOICES, comuníquese con su Coordinador de Atención.

# La atención médica apropiada.

## Cómo decidimos cuáles servicios están cubiertos.

UnitedHealthcare Community Plan facilita administración de la utilización (UM). Todos los planes de atención administrada lo hacen. Así es como nos aseguramos de que nuestros miembros reciban la atención adecuada en el momento y en el lugar adecuado.

Un doctor revisa las solicitudes cuando la atención podría salirse de las pautas. Las decisiones se basan en la atención y el servicio, así como en sus beneficios. Nosotros no recompensamos a los doctores ni al personal por negar servicios. No le pagamos a nadie por proporcionar menos atención médica.

Los miembros y los médicos tienen el derecho de apelar las denegaciones. En la carta de denegación le diremos cómo presentar una apelación.



**¿Tiene preguntas?** Puede hablar con nuestro personal. Atienden 8 horas al día durante las horas normales de trabajo. Si necesita dejar un mensaje, alguien le devolverá la llamada. Ofrecemos servicios relacionados con el idioma y TDD/TTY si los necesita. Simplemente llame gratis al **1-800-690-1606, TTY 711**.



istock.com: FatCamera

# Nos preocupamos por usted.

## Programas voluntarios 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. Son parte de nuestro programa de Salud de la Población. Pueden incluir:

- Educación y recordatorios médicos.
- 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 colaboran con su doctor 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.



**Cuide-se.** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan)

para obtener más información sobre los doctores de la red. También puede obtener más información sobre los beneficios, programas y servicios que se le ofrecen. Si desea recomendar a alguien para nuestro programa de administración de casos, llame gratis a Servicios al Miembro al **1-800-690-1606, TTY 711.**



## Equidad en salud.

Nosotros recibimos datos culturales sobre usted. Esto puede incluir su raza, etnia y el idioma que habla. Esta información la utilizamos para ayudarle a resolver sus necesidades de atención médica. Podríamos utilizarla para mejorar los servicios que le ofrecemos:

- Encontrando brechas en la atención.
- Ayudándole en otros idiomas.
- Creando programas que satisfagan sus necesidades.
- Informando a sus proveedores de atención médica del idioma que habla.

No utilizamos esta información para denegarle cobertura ni limitar los beneficios. Nosotros protegemos esta información. Limitamos quién puede ver sus datos culturales. Mantenemos seguros sus datos de raza, etnia e idioma. Solo aquellos que necesiten usar esta información tienen acceso a ella. Protegemos la información con medios físicos, técnicos y administrativos.

iStock.com: AVibons



## Tome las riendas.

### Prepárese para ir a ver a su proveedor.

Prepararse para su consulta con su proveedor puede ayudarle a aprovecharla al máximo. También es importante que su proveedor sepa de toda la atención médica que recibe. De estas maneras puede tomar las riendas de su salud:

- **Piense en lo que quiere obtener de la consulta antes de acudir.** Trate de concentrarse en las 3 cosas más importantes con las que necesite ayuda.
- **Informe a su proveedor de cualquier medicamento o vitaminas que usted tome con regularidad.** Lleve una lista escrita. O lleve todas sus medicinas al consultorio.
- **Si también lo atienden otros proveedores, infórmeleselo.** Incluya a los proveedores de salud conductual. Mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de cualquier prueba que le hayan hecho.

iStock.com: apichon\_lee

# ¡Llegó la primavera!

## Cómo enfrentar las alergias estacionales y el asma.

Cuando brotan las hojas de los árboles, crecen las hierbas y florecen las flores, el aire se llena de polen. Para muchas personas, esto significa que los síntomas de alergia y asma empeoran. Podría costarle trabajo respirar. Podría tener picazón en los ojos o moqueo. Hay cosas que puede hacer para sentirse mejor esta primavera.

- Averigüe la calidad del aire. A menudo se reporta en las noticias con el estado del tiempo. Puede enterarse de las concentraciones de diferentes tipos de pólenes y contaminación.
- Si juega, trabaja en el jardín o hace ejercicio al aire libre, disfrute de estas actividades en la mañana o temprano en la tarde. Los recuentos de polen de árboles y césped en primavera son más bajos a esas horas del día.
- Después de pasar tiempo al aire libre, báñese y cámbiese de ropa. De esta manera evitará el polen sobre muebles y ropa de cama.
- Mantenga las ventanas cerradas en su hogar y automóvil cuando sea posible.
- Tómese su medicina. Si tiene asma, tome su medicamento de control de la manera indicada. Tenga consigo su inhalador de alivio rápido.

Siga las órdenes de su proveedor para tratar otros síntomas de alergia.



iStock.com: Imgerthand



## Nosotros hablamos su idioma.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en otros idiomas aparte de inglés o en letra grande. Usted puede pedir un intérprete. Para más ayuda, llame gratis a Servicios al Miembro al **1-800-690-1606, TTY 711**.

We provide free services to help you communicate with us. We can send you information in languages other than English or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services toll-free at **1-800-690-1606, TTY 711**.

iStock.com: calvindexter

## Recordatorio de chequeo para adultos.

Un chequeo anual es una excelente oportunidad para volver a centrar su atención en conservar la buena salud. Incluso los adultos perfectamente sanos deben ir a chequeos regulares. Estas consultas pueden ayudarle a prevenir problemas en el futuro.

Durante su chequeo, pueden hablar sobre cómo mejorar su salud y prevenir enfermedades. Es posible que le hagan pruebas o le administren vacunas recomendadas durante su consulta.

Haga una cita para su mamografía hoy mismo. Nuestro objetivo es ayudarle a vivir una vida más sana y feliz a través de la atención preventiva.



### Llegó el momento de un chequeo.

Llame hoy mismo al consultorio de su médico de atención primaria para hacer una cita. ¿Necesita ayuda para encontrar un nuevo proveedor? Nosotros podemos ayudar. Llame gratis a Servicios al Miembro al **1-800-690-1606, TTY 711**.



iStock.com: Halfpoint

# Verifique su visita.

## Tabletas electrónicas EVV para los miembros de EFC CHOICES.

Si está inscrito en Employment and Community First (ECF) CHOICES y recibe ciertos servicios basados en el hogar y en la comunidad (HCBS) como cuidados a domicilio, cuidado personal o relevo en el hogar, debe usar una tableta para verificación electrónica de visitas (EVV).

- La tableta EVV permite que los trabajadores de su agencia registren la hora de llegada y de salida de las visitas. Esto también ayuda a tener un registro de que ha recibido los servicios descritos en su Plan de Apoyo Centrado en la Persona.
- Puede completar una encuesta para miembros en la tableta para darnos su opinión sobre su agencia o trabajador de la agencia.
- El trabajador de la agencia puede completar una encuesta de proveedor, conocida en inglés como "Care Notes", para darnos su opinión sobre usted o su atención.

Es importante que el trabajador de la agencia tenga acceso a la tableta EVV antes y después de cada visita programada. Esto significa que la tableta debe estar conectada y cargada cuando llegue el trabajador de la agencia.

Si por algún motivo usted no es elegible para una tableta EVV, el trabajador de la agencia puede pedirle permiso para usar su teléfono de línea fija o celular para llamar y dar su hora de llegada y de salida. Si está inscrito en Administración por el Consumidor, su trabajador tendrá una aplicación en su dispositivo personal para usarla.



**¿Tiene preguntas?** Comuníquese con su Coordinador de Apoyo para obtener más información sobre las tabletas EVV.

# La anemia drepanocítica.

## Folleto sobre cómo cuidar a su hijo.

La enfermedad de células falciformes o anemia drepanocítica ya está presente en el momento del nacimiento. Por lo general, los síntomas no aparecen hasta que el bebé tiene 4 meses. Es muy importante saber lo antes posible si tiene la enfermedad de células falciformes. Los doctores utilizan un simple análisis de sangre para detectarla. El análisis de sangre se hace en los recién nacidos en todos los 50 estados.

Si su hijo tiene enfermedad de células falciformes, aquí hay algunos consejos para conserve la salud, u usted también:

- **Inculque hábitos sanos.** Comer alimentos saludables, beber mucha agua, dormir lo suficiente y hacer ejercicio son maneras de fomentar hábitos saludables en su hijo.
- **Prevenga las infecciones.** Lávese las manos con frecuencia y asegúrese de que su hijo se lave las manos por el tiempo suficiente. Cocine completamente la comida de su hijo. No deje que su hijo se caliente ni se enfríe demasiado. Asegúrese de que su hijo esté al día con las vacunas y los medicamentos recetados por su doctor.
- **Busque apoyo.** Cuidar a un niño con la enfermedad de células falciformes puede ser difícil y estresante. No es raro que los padres se sientan abrumados, tristes o ansiosos. Hable con su doctor si se siente deprimido. Hay medicinas que pueden ayudar. Para algunas personas también es útil participar en grupos de apoyo.
- **Manténgase informado.** Los doctores aprenden todo el tiempo sobre nuevas formas de tratar la enfermedad de células falciformes. Por eso es tan importante que lleve a su hijo a un especialista en células falciformes que pueda ayudarlo a decidir si los tratamientos más nuevos son los adecuados para su hijo.



iStock.com: FatCamera



# Selle las caries.

## Los selladores dentales protegen contra la caries dental.

La caries dental (picaduras) es una de las enfermedades crónicas más comunes en la infancia. A los 19 años, la mayoría de los niños ya tienen 1 o más dientes cariados. Una opción muy eficaz para ayudar a prevenir las caries es el uso de selladores dentales. Los selladores son una película delgada de plástico que se aplica en la superficie de masticación de los dientes.

### ¿Cómo funcionan los selladores?

Los selladores dentales actúan como una barrera para “sellar” el espacio entre el diente y cualquier alimento pequeño o bacteria que de otra manera podría causar una caries en un “diente sin sellar”. Junto con el buen cuidado de la salud bucal, los selladores son el 100% eficaces contra las caries que están selladas y se mantienen adecuadamente.

Colocar selladores en los dientes es un proceso rápido y fácil. Las superficies de masticación de los dientes se limpian para ayudar a que el sellador se pegue al diente.

El sellador se aplica en las ranuras de la superficie de masticación, donde se adhiere al diente. Los selladores previenen la caries dental y también detienen el crecimiento de caries.

### ¿A qué edad se deben aplicar los selladores?

A los niños les deben aplicar selladores cuando les salgan las primeras muelas permanentes (alrededor de los 6 años). Les deberían aplicar selladores otra vez cuando les salgan las segundas muelas permanentes (alrededor de los 12 años). Los adultos también son excelentes candidatos para selladores. De hecho, se ha demostrado que los selladores reducen las picaduras en las muelas casi el 80%.

Los selladores suelen durar varios años antes de que se tengan que volver a aplicar. Pregúntele a su dentista si usted podría beneficiarse de los selladores en su próxima consulta dental.



**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 nuestro sitio web en **DentaQuest.com**.

## Pregúntele al Dr. Health E. Hound®.

### P: ¿Cuándo necesita mi hijo ver al PCP?

**R:** Es importante que su hijo acuda a tiempo a sus chequeos médicos de rutina con el proveedor de atención primaria (PCP). Estas consultas también se llaman exámenes periódicos de detección, diagnóstico y tratamiento temprano (EPSDT). Lleve a su bebé a chequeos médicos infantiles a las siguientes edades:

- 3 a 5 días.
- 1 mes.
- 2 meses.
- 4 meses.
- 6 meses.
- 9 meses.
- 12 meses.
- 15 meses.
- 18 meses.
- 24 meses.
- 30 meses.
- Una vez al año después de los 30 meses.

En los chequeos médicos de rutina infantiles el PCP de su hijo se asegurará de que su hijo crezca y se desarrolle bien. Su hijo recibirá las debidas pruebas y vacunas. Su PCP contestará sus preguntas sobre la salud de su hijo.



**No espere hasta el último momento.** Si ya le toca un chequeo a su hijo, llame hoy para hacer una cita. No espere hasta el verano, cuando los consultorios de los pediatras están muy ocupados. Lleve a la cita todos los formularios escolares, deportivos o de campamento que necesite.



El Dr. Health E. Hound® es una marca comercial registrada de UnitedHealth Group.



istock.com: wagnerokasaki


# Chequeos para adolescentes.

## Los chequeos son importantes en la adolescencia.

Los chequeos ayudan a mantener a los niños saludables a cualquier edad. Incluso los preadolescentes y los adolescentes deben ir al doctor para un chequeo médico de rutina cada año. Estos chequeos aseguran que su hijo esté madurando bien. Le medirán el índice de masa corporal (BMI) a su hijo. El BMI parte de la altura y el peso para determinar si su hijo pesa demasiado o demasiado poco.

El doctor y su hijo pueden hablar sobre conductas de riesgo. Estas incluyen el uso indebido de sustancias y la seguridad. También hablarán sobre la salud sexual. Además, su hijo recibirá las vacunas o pruebas que necesite.

Cuando comience la preadolescencia, será el momento para otra ronda de vacunas. Las vacunas Tdap, VPH y meningocócicas se recomiendan para la mayoría de los niños de 11 a 12 años. Además, los adolescentes necesitan un refuerzo de la vacuna contra el meningococo a los 16 años.

 **Pida orientación.** Hay pautas de atención preventiva que puede consultar. Este documento dice qué pruebas y vacunas son necesarias y cuándo. Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) o llame gratis al **1-800-690-1606, TTY 711**, para pedir una copia.

# Calidad superior.

## Nuestros resultados de mejora de la calidad.

UnitedHealthcare Community Plan tiene un programa de Mejora de la Calidad. Su finalidad es ofrecer mejor atención y servicios a los miembros.

Cada año reportamos nuestros resultados. El año pasado, una de nuestras metas fue que más de nuestros miembros adultos que tienen diabetes se hicieran sus análisis de sangre HbA1c y los exámenes de la retina del ojo. Enviamos a los miembros información y recordatorios sobre la importancia de acudir a su doctor con regularidad para ayudarles a controlar su diabetes. Descubrimos que, en general, en 2019 más miembros se hicieron sus análisis de sangre HbA1c y sus exámenes de los ojos.

El año pasado, otro de nuestros objetivos fue aumentar el número de niños que fueron a chequeos médicos anuales. Queremos mejorar aún más este año y que más niños reciban exámenes de detección de plomo, vacunas y chequeos anuales. También queremos mejorar el porcentaje de miembros que se hacen exámenes de detección de cáncer de cuello del útero y de mama en el próximo año. Llamaremos a las miembros para recordarles.

También encuestamos a nuestros miembros cada año. Queremos ver qué tan bien estamos satisfaciendo sus necesidades. Nuestras encuestas de 2019 arrojaron en su mayoría mejores puntuaciones en la forma en que nuestros miembros calificaron a su doctor. En el próximo año, continuaremos esforzándonos para mejorar la forma en que los miembros califican a sus doctores y su atención en general. También queremos ayudarle para que reciba la atención que requiera cuando la requiera. Les dimos a nuestros doctores hojas de consejos sobre lo que les agrada a los miembros para que puedan atenderlos mejor.

 **La calidad importa.** ¿Quiere más información acerca de nuestro Programa de Mejora de la Calidad? Llame gratis a Servicios al Miembro al **1-800-690-1606, TTY 711**.

# A quién llamar.



## Números de teléfono que debe conocer.

UnitedHealthcare quiere estar en estrecha comunicación con usted. Estamos a su disposición para ayudarlo a entender mejor su plan de seguro médico. Usted puede pedir ayuda o expresar una opinión. La persona adecuada lo atenderá para ayudarlo con sus preguntas e inquietudes. Es importante para nosotros responder a sus preguntas y escuchar sus comentarios.

### Recursos de UnitedHealthcare

#### Servicios al Miembro

**1-800-690-1606**

Si tiene un problema de audición o de habla, nos puede llamar por máquina TTY/TDD. Nuestro número TTY/TDD es el **711**.

#### Nuestros sitios web

**myuhc.com/CommunityPlan**  
**UHCCommunityPlan.com**

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. Entérese sobre Healthy First Steps® y otros programas. 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 un miembro del personal de enfermería que le puede ayudar con problemas de salud.

#### Transporte

**1-866-405-0238**

Obtenga transporte que no es de emergencia a sus consultas de atención médica.

#### Healthy First Steps®

**1-800-599-5985, TTY 711**

Obtenga apoyo durante todo su embarazo.

#### Programa de recompensas de pañales

**1-800-690-1606, TTY 711**

Llámenos para averiguar cómo puede recibir cupones para pañales gratis al ir al médico para su consulta posparto y a los chequeos regulares de su bebé.

#### MyHealthLine™

¿No tiene un teléfono móvil? Llame a Servicios al Miembro para obtener más información sobre Lifeline, un programa telefónico federal sin costo.

### Recursos de TennCare

#### DentaQuest

**1-855-418-1622**

**DentaQuest.com**

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

#### Mercado de Seguros de Salud

**1-800-318-2596**

**Healthcare.org**

Solicite TennCare.

#### 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**

Asistencia gratuita para los miembros de TennCare. Ellos pueden ayudarlo a entender su plan y obtener tratamiento.

### TennCare Connect

**1-855-259-0701**

Reciba ayuda con TennCare o reporte cambios.

### Recursos comunitarios

#### Care4Life

**Care4Life.com**

Reciba mensajes de texto gratis para ayudar a controlar la diabetes.

#### Text4Baby

Reciba mensajes de texto gratuitos para ayudarlo con el embarazo y el primer año de su bebé. Textee **BEBE** al **511411** o inscribese en **text4baby.org**.

#### Red de Tennessee para la Prevención de Suicidios

**1-800-273-8255**

**TSPN.org**

Hable con un consejero en prevención del suicidio.

#### Línea estatal de Tennessee para momentos de crisis 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.

#### Tennessee Department of Human Services (Departamento de Servicios Humanos de Tennessee)

**1-615-743-2000**

Mesa de ayuda del Centro de Servicio para Asistencia Familiar

**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: کوردی**

ئاگاداری: نەگەر بە زمانی کوردی قەسە دەکەیت، خزمەتگوزاریه‌کانی یارمەتی زمان، بەخۆزایی، بۆ تۆ بەردەستە. پەیوەندی بە 1-800-690-1606 (TTY 711) بکە.

**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**

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 ደደውሉ 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**

ໄປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. 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 काल 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 नि:शुल्क उपलब्ध छन्। 1-800-690-1606 (TTY 711) 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><b>TennCare Office of Civil Rights Compliance</b></p> <p>310 Great Circle Road, 3W Nashville, Tennessee 37243</p> <p>Correo electrónico: <b>HCFA.Fairtreatment@tn.gov</b></p> <p>Teléfono: <b>855-857-1673</b> TRS: <b>711</b></p> <p>Puede obtener un formulario de queja en línea en: <b><a href="https://www.tn.gov/content/dam/tn/tenncare/documents/complaintform.pdf">https://www.tn.gov/content/dam/tn/tenncare/documents/complaintform.pdf</a></b></p>	<p><b>UnitedHealthcare Community Plan</b></p> <p>Attn: Appeals and Grievances P.O. Box 5220 Kingston, NY 12402-5220</p> <p>Teléfono: <b>800-690-1606</b> TTY: <b>711</b></p> <p>Puede obtener un formulario de queja en línea en: <b><a href="http://www.tn.gov/hcfa/article/civil-rights-compliance">http://www.tn.gov/hcfa/article/civil-rights-compliance</a></b></p>	<p><b>U.S. Department of Health &amp; Human Services</b></p> <p>Office for Civil Rights 200 Independence Ave SW Rm 509F, HHH Bldg Washington, DC 20201</p> <p>Teléfono: <b>800-368-1019</b> TDD: <b>800-537-7697</b></p> <p>Puede obtener un formulario de queja en línea en: <b><a href="http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html">http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html</a></b></p> <p>O bien, puede presentar una queja en línea en: <b><a href="https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf">https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf</a></b></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.