

Gracias por ser un miembro de Unison
¡Que tenga un feliz y salubre año nuevo!

JENNIFER KESSLER
Presidente de Unison Health Plans de Pennsylvania.

en UNISON

Trabajando juntos para una salud mejor

Pensilvania • Invierno 2007/08



Si usted tiene diabetes, intente seguir los siguientes consejos durante la temporada de fiestas y el resto del año también.

- Decida con anticipación qué y cuánto comerá. Decida cómo manejará la presión social. (“No, gracias. Estoy satisfecho”.)
- Comparta el postre con un amigo.
- Ofrézcase a llevar a las reuniones un postre favorito con bajo contenido de azúcar, como galletas sin agregados, manzanas horneadas o pudín sin azúcar.
- No deje de hacer su rutina de ejercicios diaria.

Comience bien el Año Nuevo

COMA SALUDABLEMENTE

La temporada de fiestas puede afectar nuestra figura, ya que solemos comer más de lo que debemos. Si desea bajar de peso, una buena manera de controlar las porciones que come es hacer una “evaluación del contenido del plato”. Con este método, detectará fácilmente si consume una variedad de alimentos saludables en cada comida.

Cuando se siente a comer, trace una línea imaginaria en el centro del plato. Luego, trace otra línea para dividir cada sección en dos.

- Aproximadamente un cuarto del plato debe contener granos o alimentos con almidón, como arroz, pastas, patatas, maíz o arvejas.
- Otro cuarto debe contener proteínas, es decir, alimentos como carne roja, carne de ave, pescado o tofu.

- En la otra mitad del plato, puede colocar verduras no almidonadas, como brócoli, zanahorias, pepinos, ensalada, tomates y coliflor.



- Luego, agregue un vaso de leche descremada y una rodaja o un trozo de fruta. Ahora, ¡puede comenzar a comer!

Fuente: Asociación Americana de la Diabetes (American Diabetes Association)

¿LE PREOCUPA el peso de su hijo? Unison quiere ayudarlo

Cada vez más niños tienen sobrepeso. En la actualidad, más de nueve millones de niños de entre 6 y 19 años tienen sobrepeso. Generalmente, las mejores formas de perder peso son tener una alimentación saludable y hacer ejercicio. El primer paso es que organicemos juntos un buen plan de pérdida de peso. Unison está

preparado para ayudarlo. A partir del 1 de noviembre de 2007, los miembros de Unison MedPLUS menores de 21 años pueden obtener estos servicios:

- Control y evaluación del peso: aquí se incluye el índice de masa corporal (IMC) de su hijo. El IMC utiliza las medidas del peso y la estatura para determinar cuánta grasa corporal tiene una persona. También considera la edad y el sexo de la persona. El IMC es la mejor forma de determinar si los niños y los adolescentes tienen sobrepeso.
- Asesoramiento sobre nutrición: contribuirá a que su hijo haga buenas elecciones alimenticias y lo ayudará a planificar comidas saludables. Su hijo también se puede beneficiar con un plan de ejercicios seguro, porque es importante hacer suficiente ejercicio para tener una buena salud.
- Asesoramiento adicional: incluye asesoramiento para su hijo y la familia. Los niños con problemas de peso necesitan el apoyo y el estímulo de su familia, dado que a veces tienen problemas emocionales y sociales. Este asesoramiento puede ser individual o en grupo.

¿Está preparado para empezar? Llame al médico de atención primaria (PCP) de su hijo y haga una cita. No se necesitan referencias. Los administradores de casos de Unison están disponibles para ayudarlo a usted y a su hijo a elegir un programa.



Lo que debe saber sobre obesidad infantil

- El sobrepeso puede ocasionar otros problemas de salud, como asma, diabetes y tensión arterial alta.
- Puede causar problemas sociales y emocionales, como la depresión. Los niños con sobrepeso son objeto de burla de los bravucones.
- La mayoría de los niños y adolescentes con sobrepeso se transforman en adultos con sobrepeso.
- Dormir es tan importante como comer bien y hacer ejercicio. Los estudios muestran que, generalmente, los niños que no duermen lo suficiente comen en exceso.

ESTA PUBLICACIÓN

Comience bien el Año Nuevo. Coma saludablemente.....	1
¿Le preocupa el peso de su hijo? Unison quiere ayudarlo.....	1
Lo que debe saber sobre obesidad infantil.....	2
Conozca los signos de la depresión.....	3
Tiempo de espera para las visitas médicas.....	4
Tiempo de espera para Unison Kids.....	4
Fumar en la preadolescencia.....	4
La mayoría de los hombres apoyarán los esfuerzos para evitar la violencia doméstica y el abuso sexual.....	5
1 de cada 9 adultos padece enfermedad renal crónica (ERC).....	6
Recibir apoyo cuando lo necesita. Programas de administración de la salud de Unison.....	6
Consejos sobre dietas para personas con ERC.....	6
Cómo evitar caerse en su casa.....	7
Estamos en línea.....	7
Derechos y responsabilidades de los miembros.....	8-9
Nuevos avances médicos.....	9
¿Tiene alguna queja?.....	10-11
Apelaciones de los miembros.....	11-12
Revisión externa.....	12-13
¿Quién es su médico?.....	13
Recordatorio de Unison Kids.....	13
Departamento de Servicios para Miembros del Plan de atención médica de Unison.....	14
Soprote de idiomas.....	14

¡Nunca es demasiado tarde para recibir la **vacuna contra la gripe!**
Consulte a su médico.

Conozca los signos de la DEPRESIÓN

Todas las personas se sienten molestas, “con el ánimo por el piso” o decaídas de vez en cuando. Se trata de depresión cuando una persona siente tristeza o desesperanza la mayor parte del tiempo.

La depresión puede afectar a cualquier persona. Es uno de los problemas mentales más frecuentes. En Estados Unidos, aproximadamente 19 millones de personas sufren de depresión cada año. Una de cada cuatro mujeres padecerá depresión grave en algún momento de su vida.

Nadie sabe con seguridad cuáles son los factores que causan la depresión. A continuación, se mencionan algunos de los posibles factores desencadenantes.

- Acontecimientos estresantes, como un parto o una muerte en la familia.
- Ciertas enfermedades, como diabetes, artritis, enfermedad cardíaca o cáncer.
- El consumo de alcohol o de drogas ilegales.

Si ha presentado dos o más de los siguientes signos durante dos o más semanas, es posible que padezca depresión:

- Tristeza.
- Comer demasiado poco o en exceso.
- Dormir demasiado poco o en exceso.
- Sentirse cansado o con poca energía.
- Sentirse indefenso, sin esperanzas ni valor alguno.
- Sentirse culpable por cosas que no ha hecho malintencionadamente.
- Tener pensamientos o comportamientos suicidas.
- Tener problemas para concentrarse y tomar decisiones.

Si tiene depresión, es importante que reciba ayuda de inmediato. Llame a su médico. La depresión puede tratarse. Se trata de una enfermedad real.

Fuente: Centro Nacional de Información de Salud Mental del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Estados Unidos (US Dept. of Health and Human Services National Mental Health Information Center)



Tiempo de espera para las visitas médicas

Para miembros de los programas Unison MedPLUS, Kids y aB

Unison desea que reciba atención siempre que lo necesite. Por eso, establecimos estándares para que cumplan nuestros médicos de atención primaria (PCP). Cuando llame al consultorio médico para hacer una cita, los pasos serán los siguientes: Hacer una cita con su PCP es sencillo.

Citas de emergencia	De forma inmediata
Citas de urgencia (no de emergencia)	Dentro de las 24 horas
Visitas de rutina: cuando no se siente bien o cree que puede haber algún problema	Dentro de los 4 días laborales
Chequeos regulares, para niños saludables y preventivos	Dentro de las 3 semanas

El número de teléfono se encuentra en su tarjeta de identificación del Plan de atención médica de Unison. Asegúrese de informar si está enfermo o simplemente necesita un chequeo. De esta manera, el médico podrá determinar la urgencia de la cita.

Tiempo de espera para Unison Kids

Para las visitas relacionadas con la salud del comportamiento

Unison ofrece beneficios para la salud del comportamiento a los miembros del programa Unison Kids (CHIP). También contamos con estándares de acceso para estos proveedores. A continuación, se presenta el tiempo de espera para estas visitas:

Emergencia que pone en riesgo la vida	De forma inmediata
Emergencia que no pone en riesgo la vida	Dentro de las 6 horas
Atención urgente	Dentro de las 48 horas
Visitas de rutina en consultorio	Dentro de los 10 días laborales

¿Está preparado para dejar de fumar?

Propóngase dejar de fumar en este Año Nuevo. Visite www.health.state.pa.us y haga clic en "Quit Smoking Now" en la lista de la izquierda. Luego, haga clic en "Counseling Assistance". Encontrará los programas de asesoramiento de su zona que pueden ayudarlo a dejar de fumar. También puede llamar a la Línea gratuita de Pensilvania para dejar de fumar al 1.800.QUITNOW (1.800.784.8669).



Fumar en la preadolescencia

Tanto los niños como los adolescentes que fuman pueden tener serios problemas de salud. Éstos incluyen:

- tos;
- dificultad para respirar;
- producción de flema (mucosidad);
- estado físico deficiente;
- crecimiento y función pulmonares deficientes;
- empeoramiento de la salud general;
- adicción a la nicotina.

Cuanto más temprano comience a fumar, mayores serán las posibilidades de que sea fumador en la adultez. Casi el 90% de los fumadores adultos comenzó a fumar a los 19 años de edad, o antes.

Hable con sus hijos acerca de los peligros del consumo de tabaco; cuénteles si algún amigo o pariente se enfermó o murió a causa del consumo de tabaco. Infórmeles que el hábito de fumar provoca cáncer y mencione los efectos que puede producir en su aspecto físico: produce mal olor en el cabello y la ropa, mal aliento y manchas en los dientes y las uñas.

Si consume tabaco, aún está a tiempo de marcar la diferencia. La mejor decisión que puede tomar es dejar de fumar. Mientras tanto, no fume ni consuma tabaco cerca de sus hijos, no se los ofrezca ni lo deje en lugares de fácil acceso.

Violencia doméstica e **INMIGRACIÓN**

No es necesario que las mujeres maltratadas sean ciudadanas de EE. UU. o residentes legales para obtener una orden de protección contra el abuso. Sin embargo, muchas inmigrantes o refugiadas que sufren violencia doméstica no buscan ayuda porque temen a los funcionarios de inmigración.

Pero no sólo las mujeres indocumentadas tienen miedo. También afecta a muchas mujeres que desconocen sus derechos legales, y a quienes les preocupa no poder obtener la residencia permanente sin la ayuda de sus esposos.

Una ley federal, llamada Ley sobre la Violencia contra la Mujer (Violence Against Women Act, VAWA) proporciona dos formas en las que una mujer casada con un ciudadano estadounidense o un residente permanente puede obtener su residencia.

La primera opción permite que una mujer inmigrante víctima del maltrato

solicite la residencia para ella y sus hijos sin la ayuda del esposo abusador, quien no interviene en el proceso y no tiene que saber que se completó la petición.

La ley es complicada; pida ayuda a un programa de violencia doméstica antes de dirigirse al Servicio de Inmigración y Nacionalización (Immigration and Naturalization Service, INS).

La segunda opción se llama “cancelación del traslado”, y es posible sólo

cuando se están realizando los procedimientos para deportar a una mujer, o a punto de iniciarlos. Si una mujer cumple con los requisitos para esta opción, la corte puede detener los procedimientos y otorgarle la residencia.

Si alguien no puede conseguir ayuda en virtud de la ley VAWA, tiene otras formas de obtener el estado de inmigración, como una visa nueva que se creó para las víctimas de delitos.

Las leyes son confusas y es importante que busque ayuda.

Comuníquese con un programa de violencia doméstica.

Si usted o alguien conocido necesita ayuda, llame a:

Línea Nacional sobre Violencia Doméstica
1-800-799-7233 (SAFE)
1-800-787-3224 (TTY para sordos)

o visite: www.ndvh.org

Puede obtener ayuda en inglés, español y muchos otros idiomas durante las 24 horas. Toda comunicación con la línea de ayuda es gratuita y confidencial.



1 de cada 9 adultos **padece de enfermedad renal crónica**

Los riñones no sólo producen orina en nuestro cuerpo. Sus funciones son más complejas; ayudan a producir glóbulos rojos y a fortalecer los huesos. La enfermedad renal crónica (ERC) daña los riñones y su capacidad para realizar estas funciones importantes. En este país, 20 millones de personas tienen ERC. Lo que equivale a 1 de cada 9 adultos.

Las dos causas principales de la ERC son la tensión arterial alta y la diabetes. Si presenta alguna de las dos, debe someterse a una prueba de detección de ERC. Si la ERC se descubre temprano, puede recibir un tratamiento y controlarla. La mayoría de las personas no sabe que tiene ERC hasta que la

enfermedad está avanzada. A continuación, se mencionan algunos signos que debe observar:

- Cansancio o falta de energía.
- Problemas para concentrarse.
- Poco apetito.
- Problemas para dormir.
- Calambres musculares por la noche.
- Hinchazón en los pies y los tobillos.
- Hinchazón alrededor de los ojos, especialmente por la mañana.
- Piel seca, con picazón.
- Necesidad de orinar con más frecuencia, especialmente por la noche.

Si cree que puede tener ERC, llame a su médico.



CONSEJOS SOBRE DIETAS

para personas con ERC

- Lea las etiquetas de los alimentos. Tenga cuidado con los alimentos enlatados con alto contenido de sodio.
- Pruebe hierbas, especias y saborizantes.
- Pruebe cremas y cubiertas batidas no lácteas.
- Coma manzanas, uvas, peras y arándanos. Evite las frutas secas, las naranjas y las bananas.
- Conozca su límite de consumo de líquidos y respételo. Recuerde que tanto Jell-O como otras clases de gelatinas y salsas se consideran líquidos.
- Mida el tamaño de sus porciones.
- Elija las proteínas con sensatez. Pruebe cortes magros de pavo, como la carne de la pechuga sin piel.
- Evite las proteínas ocultas: queso, salsa cremosa y platos elaborados con leche, nueces, frijoles secos y huevos.
- Tenga cuidado con los aperitivos. Elija el camino más sencillo. Pruebe las frutas enlatadas, las verduras con bajo contenido de potasio, las almejas, los camarones, la carne de cangrejo y los jugos de arándano, uva y manzana.

Fuente: Fundación Nacional del Riñón (National Kidney Foundation)

Recibir apoyo cuando lo necesita

Programas de administración de salud de Unison

¿Tiene algún problema de salud permanente, como asma o diabetes? Unison cuenta con programas de administración de salud para ayudarlo. Puede hablar con personas que lo ayudarán a comprender mejor el problema que tiene.

Contamos con enfermeras y enfermeros certificados y trabajadores sociales que lo ayudarán por teléfono. Trabajarán con usted a fin de desarrollar un plan para sus necesidades especiales. También trabajarán con su médico para asegurarse de que usted reciba la mejor atención.

Unison cuenta con programas para ayudar a los miembros con:

- asma,
- diabetes,
- problemas cardíacos.

Unison también cuenta con dos programas para embarazadas. El programa Miracles (Embarazo Milagroso) le ofrece una “amiga” para que la ayude. También contamos con el programa High-Risk Pregnancy (Embarazo de Alto Riesgo). En este programa, las enfermeras ayudan a las mujeres que pueden tener problemas con sus embarazos.

Si cree que alguno de estos programas puede ayudarla, **llame al 1.877.844.8844.**

EVITE CAERSE en su CASA

Estamos en línea

Obtenga más información sobre su plan de atención médica en nuestro sitio web.

- Qué beneficios y servicios están cubiertos y cuáles no.
- Una lista de médicos, dentistas, especialistas, farmacias, hospitales y servicios para la vista.
- Servicios de farmacia.
- Cómo obtener atención: atención primaria, atención con médicos especializados, atención médica después de horas de oficina, servicios para la salud del comportamiento y servicios hospitalarios, y atención médica cuando esté fuera del área de servicios.
- Qué se debe hacer en una emergencia.
- Pautas de atención médica preventiva.
- Sus derechos y sus obligaciones.
- Cómo presentar una queja.
- Cómo apelar una decisión.
- Qué hacer si se rechaza su apelación.
- Cómo estudiamos y evaluamos nuevos tratamientos y servicios.
- Nuestra política de privacidad.

Visite www.unisonhealthplan.com. En la barra desplegable, seleccione Pennsylvania. Seleccione su plan (MedPLUS, Kids o aB). Haga clic en Members. Encontrará esta información y mucho más. Para obtener una copia impresa de la información de nuestro sitio web, llame al Departamento de Servicios para Miembros.



Las caídas son una de las causas principales de lesiones e incluso la muerte. Los adultos mayores y los niños pequeños presentan el mayor riesgo. A continuación, se mencionan algunos consejos para evitar resbalarse o caerse en su casa:

- Mantenga los pisos y las escaleras libres de objetos y despejados. Mantenga su casa ordenada y coloque los cables telefónicos y eléctricos de forma segura y fuera de los pasillos. Utilice puertas seguras si hay bebés y niños pequeños en su casa.
- Mantenga el piso limpio. Limpie la grasa, el agua y otros líquidos de manera inmediata. No encere los pisos.
- Utilice alfombras antideslizantes para disminuir la posibilidad de resbalarse en pisos de linóleo.
- Coloque barandales en las escaleras. Coloque barras de sujeción en el baño (junto al inodoro y la bañera o la ducha).
- Asegúrese de que las zonas de estar estén bien iluminadas. Todos podemos tropezarnos y caernos en la oscuridad. Utilice lámparas para noche.
- Tenga cuidado al alcanzar lugares altos, ya que pueden incrementarse sus probabilidades de caerse. Use un taburete resistente con pasamanos cuando necesite realizar este tipo de tareas.

- Cumpla con las dosis de los medicamentos de manera rigurosa. Tomar incorrectamente los medicamentos puede producir mareos, debilidad u otros efectos secundarios que pueden terminar en una caída peligrosa.

Consejos adicionales para evitar caídas peligrosas en niños pequeños:

- No deje a los bebés solos en camas, cambiadores o sofás.
- Siempre sujete a los niños a sillas altas o cochecitos.
- No deje que los niños jueguen solos en escaleras de incendio, porches o balcones altos.
- Nunca deje a un niño solo en la bañera. Si se resbala o se cae, es posible que no pueda pedir ayuda.

Fuente:

*Consejo Nacional de Seguridad
(National Safety Council)*





Derechos y obligaciones de los MIEMBROS

Por ser miembro del Plan de atención médica de Unison, éstos son sus derechos:

1. Elegir su: atención dental, cuidado de la vista, atención de rutina de ginecología/obstetricia y cuidado prenatal, atención de emergencia, servicios de planificación familiar, quimioterapia, diálisis, radioterapia, mamografías o servicios para el abuso de sustancias y salud mental. No necesita una forma de referencia.
2. Pedir información sobre el Plan de atención médica de Unison, sobre cómo usarlo, y sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros.
3. Recibir una buena atención y ser tratado con el respeto y la consideración debidos a su dignidad y privacidad.
4. Conocer los nombres, los títulos y los antecedentes educativos de todos los médicos y del resto del personal que lo ayudan.
5. Comprender sus necesidades médicas y de salud, lo que debería hacerse, las opciones que tiene y los riesgos implicados.
6. Participar en cualquier decisión que se tome sobre su salud.
7. Recibir información acerca de cuáles son los pasos que debería seguir tras una visita al hospital o el consultorio del médico.
8. Decir que no desea participar en ningún proyecto de investigación médica.
9. Sugerir cambios en Unison, incluidos los derechos y las responsabilidades de los miembros, e indicar al Departamento de Servicios para Miembros si no está conforme.
10. Consultar todos los registros médicos de acuerdo con las leyes federales y estatales aplicables y, además, pedir que esos registros se mantengan en privado.
11. Tener una Directiva Anticipada.
12. Poseer esta lista para conocer sus derechos y poder compartir ideas a fin de mejorar el Plan de atención médica de Unison.
13. Presentar una queja o un agravio en relación con cualquier decisión médica o administrativa con la que no esté de acuerdo. Para ello, necesita seguir los

Procedimientos de Quejas y Agravios del Plan de atención médica de Unison.

14. Transferir sus derechos a otra persona. Ésta debe ser una persona que, según la ley, pueda tomar decisiones en su lugar con respecto a su atención de salud.
15. Asegurarse de que su médico de atención primaria y el personal del Plan de atención médica de Unison conozcan sus derechos.
16. Recibir información sobre opciones o alternativas de tratamiento sin tener en cuenta el costo o la cobertura de los beneficios.
17. Ejercer estos derechos sin discriminación por sexo, origen cultural, situación económica, educación o religión.
18. Se garantiza a los miembros del Plan de atención médica de Unison el derecho a no sufrir ningún tipo de restricción o reclusión como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
19. Usted es libre de ejercer sus derechos. El ejercicio de sus derechos no afectará de manera negativa el trato que recibirá del Plan de atención médica de Unison, sus proveedores y las agencias estatales.
20. Presentar una Audiencia Justa ante el Departamento de Bienestar Social en cualquier momento del proceso de agravio.
21. Poder elegir los proveedores, dentro de los límites de la red, incluido el derecho a negarse a ser tratado por determinados proveedores.

Por ser miembro del Plan de atención médica de Unison, éstas son sus responsabilidades:

1. Leer este manual para comprender cómo funciona el Plan de atención médica de Unison.
2. Llevar consigo su tarjeta del Plan de atención médica de Unison y la tarjeta ACCESS. Debe presentar ambas tarjetas

Nuevos avances médicos

Unison siempre busca tratamientos y servicios médicos nuevos. Queremos mejorar su salud y su bienestar; si su médico pide algo nuevo para su tratamiento, estudiamos el caso y tomamos una decisión sobre la cobertura. Cualquier tratamiento que no sea experimental se revisa y luego les comentamos a usted y su médico la decisión que se tomó.

Cuando haya dispositivos, drogas, tratamientos y servicios médicos nuevos que se conviertan en beneficios cubiertos, se le informará en un correo especial.

cuando recibe los servicios. También debe informar al Plan de atención médica de Unison sobre otra cobertura de seguro que reciba y presentar la información de su actual cobertura de seguro a su médico de atención primaria.

3. Hacer citas con su médico de atención primaria para el tratamiento que no sea de emergencia cada vez que necesite servicios de salud.

4. Obtener una referencia para hacer una cita con un especialista. Su médico de atención primaria tiene que proporcionarle este formulario.
5. Llegar puntual a todas las citas.
6. Informar al consultorio del PCP o cualquier otro consultorio si necesita cambiar una cita.
7. Respetar los derechos y la propiedad del PCP, otros trabajadores de la salud y otros pacientes.
8. Hacer lo que su PCP le diga, preguntar si no entiende sus problemas de salud y trabajar con su médico o el Plan de atención médica de Unison a fin de definir metas para su salud cuando sea posible.
9. Saber cuándo y cómo debe tomar los medicamentos, y seguir las instrucciones del médico.
10. Dar información médica actualizada sobre su salud.
11. Tomar plena responsabilidad y hacerse cargo de las consecuencias de su decisión si rechaza (dice que no) un tratamiento.
12. Asegurarse de que su médico de atención primaria tenga todos sus registros médicos. (Esto incluye todos los registros de otros médicos).
13. Informar al Plan de atención médica de Unison cuando se encuentre en un hospital o en una sala de emergencias. (Debe hacerlo dentro de las 24 horas o lo antes posible).
14. Dar su consentimiento para el uso apropiado de su información de salud.

¿Tiene **ALGUNA** queja?



Una queja surge cuando nos informa que no está conforme con el Plan de atención médica de Unison o con su proveedor, o cuando usted no está de acuerdo con una decisión del Plan de atención médica de Unison. Alguna de las razones por las cuales puede quejarse:

- No está conforme con la atención que recibe.
- No puede recibir el servicio o el artículo que desea porque no está cubierto.
- No está conforme con los servicios que le brinda Unison.

Queja de Primer Nivel

Para presentar una queja, usted puede: Llamar al Plan de atención médica de Unison al 1.800.414.9025 (TTY 1.888.616.0021) y comunicarnos su queja, o escribirla y enviarla por correo a la dirección que se cita debajo.

Tiene que presentar la queja dentro de los 45 días posteriores al incidente que provoca la queja. Tiene también 45 días para presentar una queja cuando recibe una carta informándole que el Plan de atención médica de Unison decidió que usted no puede recibir un servicio o un artículo que desea porque no está cubierto.

**Grievance and Appeals
Unison Administrative Services**
1001 Brinton Rd.
Pittsburgh, PA 15221



Después de presentar su reclamo, recibirá una carta del Plan de atención médica de Unison informándole que hemos recibido su queja y sobre el proceso de revisión de quejas de primer nivel. Usted puede pedir al Plan de atención médica de Unison que revise cualquier información que tenga el Plan relativa a su queja. Además, puede enviar información que puede ser útil para su queja presentada ante el Plan de atención médica de Unison. Si lo desea, puede asistir a la revisión de la queja. Puede acercarse a nuestras oficinas o ser incluido telefónicamente o mediante videoconferencia, cuando el servicio esté disponible. Si decide que no desea asistir a la revisión de la queja, esto no afectará nuestra decisión. Un comité formado por uno o más miembros del personal del Plan de atención médica de Unison, que no estén relacionados con el asunto de la queja que usted presentó, revisará su queja y tomará una decisión. La decisión sobre su queja se tomará antes de transcurridos 30 días desde la recepción de su queja. Se le enviará por correo una Notificación de Decisión, dentro de los cinco días laborables posteriores a la decisión. En esta carta se le explicarán el o los motivos de la decisión y qué puede hacer usted si no está de acuerdo con la decisión. Si necesita más información de ayuda durante el proceso de quejas, por favor, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

Si usted ha estado recibiendo servicios o artículos sujetos a reducciones, cambios o suspensiones, y presenta una queja entregada en mano o con un sello postal dentro de los 10 días posteriores a la fecha de la carta que le enviamos por correo (notificación), en la que se le informaba que los servicios o artículos que ha estado recibiendo no son servicios o artículos cubiertos para usted, podrá seguir recibéndolos hasta que se tome una decisión.

Queja de Segundo Nivel

Si no está de acuerdo con la decisión de la queja de primer nivel, puede presentar una queja de segundo nivel ante el Plan de atención médica de Unison. Debe presentar su queja de segundo nivel dentro de los 45 días posteriores a la fecha en que recibió la Notificación de Decisión sobre la queja de primer nivel. Utilice la misma dirección o número de teléfono que utilizó para presentar la queja de primer nivel. Recibirá una carta del Plan de atención médica de Unison en la que se le informará que hemos recibido su queja y sobre el proceso de revisión de la queja de segundo nivel.

Usted puede pedir al Plan de atención médica de Unison que revise cualquier información que tenga el Plan relativa a su queja. Además, puede enviar información que puede ser útil para su queja presentada ante el Plan de atención médica de Unison. Si lo desea, puede asistir a la revisión de la queja. Puede acercarse a nuestras oficinas o ser incluido telefónicamente o mediante videoconferencia, cuando el servicio esté disponible. Si decide que no desea asistir a la revisión de la queja, esto no afectará nuestra decisión.

Un comité formado por tres o más personas, que no estén relacionadas con el asunto sobre el que usted presentó una queja, revisará su queja y tomará una decisión. La decisión sobre su queja se tomará antes de transcurridos 45 días desde la recepción de su queja. Al menos un tercio del comité de revisión de quejas de segundo nivel no pueden ser empleados del plan ni de una sucursal o filial relacionada.

Se le enviará por correo una Notificación de Decisión, dentro de los cinco días laborables posteriores a la decisión. En esta carta se le explicarán los motivos de la decisión y qué puede hacer usted si no está de acuerdo con la decisión. Si usted ha estado recibiendo servicios o artículos sujetos a reducciones, cambios o suspensiones porque no son servicios o artículos cubiertos para usted y presenta una queja de segundo nivel entregada en mano o con un sello postal dentro de los 10 días posteriores a la fecha del correo de la Notificación de Decisión sobre la queja de primer nivel, podrá seguir recibiendo el servicio o los artículos hasta que se tome una decisión. Los miembros de Unison MedPLUS también tienen el derecho de presentar un pedido para una Audiencia Justa ante el Departamento de Bienestar Social, como se describe en el Manual para el miembro.

Agravios de los MIEMBROS



Cuando el Plan de atención médica de Unison rechace, reduzca o apruebe un servicio o un artículo diferente al que usted pidió porque éste no sea médicamente necesario, recibirá una carta (notificación) en la que se le comunicará la decisión del Plan de atención médica de Unison. Al presentar un agravio, nos está diciendo que usted no está de acuerdo con la decisión del Plan de atención médica de Unison.

Agravio de Primer Nivel

Para presentar su agravio, usted dispone de 45 días a partir de la fecha en que recibe la carta (notificación) informándole el rechazo, la reducción o la aprobación de un artículo o servicio diferente. Para presentar un agravio, usted puede: llamar al Plan de atención médica de Unison al 1.800.414.9025 (Unison MedPLUS, Unison Kids, Unison aB) para informarnos sobre su agravio, o puede escribirnos a esta dirección:

**Grievance and Appeals
Unison Administrative Services
1001 Brinton Rd.
Pittsburgh, PA 15221**

Su proveedor puede presentar un agravio en su lugar si usted le da su consentimiento por escrito. Si su proveedor presenta un agravio en su lugar, usted no puede presentar otro agravio aparte por su cuenta. Después de presentar su agravio, recibirá una carta del Plan de

atención médica de Unison informándole que hemos recibido su agravio y sobre el proceso de revisión de agravios de primer nivel. Usted puede pedir al Plan de atención médica de Unison que revise cualquier información que tenga el Plan relativa a su agravio. Además, puede enviar información que puede ser útil para su agravio presentado ante el Plan de atención médica de Unison.

Si lo desea, puede asistir a la revisión del agravio. Puede acercarse a nuestras oficinas o ser incluido telefónicamente o mediante videoconferencia, cuando el servicio esté disponible. Si decide que no desea asistir a la revisión del agravio, esto no afectará nuestra decisión. Un comité formado por uno o más miembros del personal del Plan de atención médica de Unison, entre los que se incluye un médico certificado, que no estén relacionados con el asunto del agravio que usted presentó, revisará su agravio y tomará una decisión. La decisión sobre su agravio se tomará antes de transcurridos 45 días desde la recepción de su agravio. Se le enviará por correo una Notificación de Decisión, dentro de los cinco días laborables posteriores a la decisión. En esta carta se le explicarán los motivos de la decisión y qué puede hacer usted si no está de acuerdo con la decisión. Si usted ha estado recibiendo servicios o artículos

sujetos a reducciones, cambios o suspensiones, y presenta un agravio entregado en mano o con un sello postal dentro de los 10 días posteriores a la fecha de la carta que le enviamos por correo (notificación), en la que se le informaba que los servicios o artículos que ha estado recibiendo se reducirán, cambiarán o suspenderán, podrá seguir recibiendo hasta que se tome una decisión.

Agravios de Segundo Nivel

Si no está de acuerdo con la decisión del agravio de primer nivel, puede presentar un agravio de segundo nivel ante el Plan de atención médica de Unison. Debe presentar su agravio de segundo nivel dentro de los 45 días posteriores a la fecha en que recibió la Notificación de Decisión sobre el agravio de primer nivel. Utilice la misma dirección o número de teléfono que utilizó para presentar el primer agravio. Recibirá una carta del Plan de atención médica de Unison en la que se le informará que hemos recibido su agravio y sobre el proceso de revisión del agravio de segundo nivel.

Usted puede pedir al Plan de atención médica de Unison que revise cualquier información que tenga el Plan relativa a su agravio. Además, puede enviar información que puede ser útil para su agravio presentado ante el Plan de atención médica de Unison. Si lo desea, puede asistir a la revisión del agravio. Puede acercarse a nuestras oficinas o ser incluido telefónicamente o mediante videoconferencia, cuando el servicio esté disponible. Si decide que no desea asistir a la revisión del agravio, esto no afectará nuestra

decisión. Un comité formado por tres o más personas, entre las que se incluye un médico, que no estén relacionadas con el asunto del agravio que usted presentó, revisará su agravio y tomará una decisión. La decisión sobre su agravio se tomará antes de transcurridos 30 días desde la recepción de su agravio. Se le enviará por correo una Notificación de Decisión, dentro de los cinco días laborables posteriores a la decisión. En esta carta se le explicarán los motivos de la decisión y qué puede hacer usted si no está de acuerdo con la decisión.

Si usted ha estado recibiendo servicios o artículos sujetos a reducciones, cambios o suspensiones y presenta un agravio de segundo nivel entregado en mano o con un sello postal dentro de los 10 días posteriores a la fecha del correo de la Notificación de Decisión sobre el agravio de primer nivel, podrá seguir recibiendo el servicio o los artículos hasta que se tome una decisión. Los miembros de Unison MedPLUS también tienen el derecho de presentar un pedido para una Audiencia Justa ante el Departamento de Bienestar Social, como se describe en el Manual para el miembro.

Revisión externa



Si no está de acuerdo con la decisión del Plan de atención médica de Unison ha tomado con respecto a una queja o un agravio de segundo nivel, puede pedir una Revisión Externa de Agravios. El Departamento de Salud y el Departamento de Seguros tratan

las quejas externas. El Departamento de Salud trata las quejas relativas a la forma en la que un proveedor brinda atención o servicios. El Departamento de Seguro revisa las quejas relativas a las políticas y los procedimientos del Plan de atención médica de Unison.

De los agravios externos se ocupa el Departamento de Salud. Puede pedir una revisión externa dentro de los 15 días posteriores a la fecha en la que recibió la Notificación de Decisión sobre el segundo nivel. En el caso de quejas, tiene que enviar su solicitud para una revisión externa por escrito a:

Pennsylvania Department of Health
Bureau of Managed Care
Health and Welfare Building,
Room 912
7th and Forster Streets
Harrisburg, Pennsylvania 17120
Teléfono: 1.888.466.2787;
Fax: 1.717.705.0947
Servicios AT&T: 1.800.654.5984
(para personas con discapacidad auditiva)

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
1321 Strawberry Square
Harrisburg, Pennsylvania 17120
Teléfono: 1.877.881.6388

Si envía su pedido para una revisión externa al departamento equivocado, ésta será enviada al departamento correcto. En el caso de agravios, puede enviar una solicitud al Plan de atención médica de Unison a la misma dirección y número de teléfono que utilizó para presentar su agravio de primer nivel. Además, puede enviarles a estos departamentos cualquier otra información que sea útil para el proceso de revisión externa. Usted puede ser representado por

un abogado u otra persona durante la revisión externa. Después de que se tome una decisión, se le enviará una Notificación de Decisión. En esta carta se le explicarán los motivos de la decisión y qué puede hacer usted si no está de acuerdo con la decisión. Si usted ha estado recibiendo servicios o artículos sujetos a reducciones, cambios o suspensiones porque no son servicios o artículos cubiertos para usted y presenta un pedido de una revisión externa entregado en mano o con un sello postal dentro de los 10 días posteriores a la fecha del correo de la Notificación de Decisión sobre el segundo nivel, podrá seguir recibiendo el servicio o los elementos hasta que se tome una decisión. Puede llamar a la línea gratuita del Plan de atención médica de Unison al 1.800.414.9025/TTY 1.888.616.0021 si necesita ayuda o tiene preguntas sobre las quejas y los agravios. Puede llamar a los Servicios Legales de Pensilvania (Pennsylvania Legal Services) al 1.800.311.7572 o llamar al Proyecto de Ley de Salud de Pensilvania (Pennsylvania Health Law Project) al 1.800.274.3258.



Comer una manzana al día puede ser una buena idea. Pero dejar de visitar al médico no lo es. Es importante que conozca a su médico de atención primaria (PCP). También es importante que su PCP lo conozca a usted. Cuanto más sepa su médico sobre usted, mejor. Consulte a su médico para recibir chequeos médicos regulares y no simplemente cuando está enfermo. De esta manera, el médico puede detectar los cambios en su salud. Estos chequeos son principalmente importantes si tiene un problema de salud permanente, como diabetes o tensión arterial alta.

El personal del consultorio del PCP lo ayudará con consejos médicos y mucho más. Puede llamar a su PCP fuera del horario de oficina si tiene algún problema de salud. Su PCP, o un médico de reemplazo, están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.

Conozca y confíe en su PCP. Si desea información sobre su PCP, como su educación formal o si acepta o no pacientes nuevos, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al 1.800.414.9025.

Asimismo, el personal de este Departamento puede ayudarlo a buscar otro PCP si desea cambiar de médico. También pueden proporcionarle una lista de especialistas, proveedores de atención médica en el hogar y servicios de suministros médicos en su zona. Además, nuestra red de proveedores está disponible en línea, en www.unisonhealthplan.com.

Unison Kids RECORDATORIO

La afiliación al plan CHIP de su hijo se renueva todos los años. Es muy importante que busque la información sobre la renovación del plan Unison Kids CHIP de su hijo en el correo y que la complete tan pronto como la reciba.

Para obtener más información o ayuda sobre la manera en que debe completar el formulario de renovación del plan Unison Kids CHIP de su hijo, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1.800.414.9025; los lunes, martes, jueves y viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y los miércoles de 8 a.m. a 8 p.m.



Unison Health Plan Member Services

For more information, we are available Monday, Tuesday, Thursday and Friday from 8 a.m. to 5 p.m. and Wednesday 8 a.m. to 8 p.m. You can reach us at

1.800.414.9025 or **TTY 1.888.616.0021**

Interpretation and translation services are free to members.

Please call Member Services for more information.

Please refer to your member handbook for benefit coverage.



Language Support

Unison helps members who need special services to understand their benefits. These services include TTY access, language line help for members who do not speak English and translated materials.

If you or your family needs this kind of help, please call the Special Needs Unit at 1.877.844.8844 or the Special Needs Unit TTY at 1.800.473.0989.



If you need help reading this information, please call Unison MedPLUS at 1.800.414.9025. The information in this notice is available in other languages and formats by calling Member Services at 1.800.414.9025 or 1.888.616.0021 (TTY).

Esta información también se ofrece en otros idiomas y formatos. Llame a Servicios para Miembros al 1.800.414.9025 o al 1.888.616.0021 (TTY).

ព័ត៌មាននៅក្នុងសេចក្តីជូនដំណឹងនេះ អាចរកបានជាភាសាផ្សេងៗ និងជាទម្រង់ផ្សេងទៀត ដោយត្រូវទំនាក់ទំនងទៅក្រុមការងារសេវាសមាជិកតាមលេខ ១ ៨០០ ៤១៤ ៩០២៥ ឬ ១ ៨៨៨ ៦១៦ ០០២១ ។

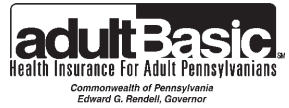
此通知里的信息有其它种语言及格式，请致电1.800.414.9025或1.888.616.0021联系会员服务处索取。

Сведения, приведенные в данном уведомлении, существуют также в других форматах и на других языках. Чтобы получить их, звоните в Отдел обслуживания по телефонам 1.800.414.9025 или 1.888.616.0021 (для лиц с нарушениями слуха).

Muốn có thông tin trong thông báo này dưới hình thức và ngôn ngữ khác, xin gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên số 1.800.414.9025 hay số 1.888.616.0021 (TTY).

Si necesita ayuda para traducir esta información, por favor comuníquese con el departamento de Servicios a miembros del Unison Kids al 1.800.414.9025. Usuarios del sistema TTY deberán llamar al 1.888.616.0021.

No person on the grounds of race, color, national origin, sex, age, religion or disability shall be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be subject to discrimination under any program service provided by Unison Health Plan.



Unison Administrative Services
Unison Plaza, 1001 Brinton Road
Pittsburgh, PA 15221
www.unisonhealthplan.com

Presorted Standard
U.S. Postage
PAID
Pittsburgh, PA
Permit No. 4503