

en UNISON

Trabajando juntos para una salud mejor

Pensilvania • Invierno del 2009

¡Un crecimiento **SALUDABLE!**

Usted desea que su hijo crezca sano y fuerte. ¡Nosotros también! Queremos ayudarlo a que su hijo goce de buena salud y que esté al día con las visitas al médico y las vacunas.

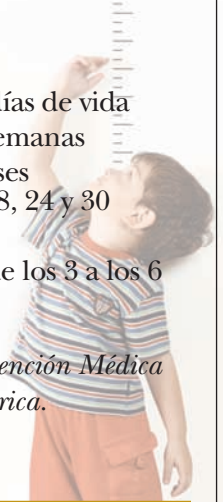
Para obtener más información sobre las visitas para niños sanos, llame al Equipo de Atención a Niños Sanos, al 1.800.377.2142. Los niños necesitan realizarse chequeos regulares para ayudar a prevenir enfermedades y a

identificar los problemas de manera temprana. Estos chequeos, que se llaman visitas para niños sanos, incluyen exámenes físicos, de la audición, de la visión y dentales; inmunizaciones (vacunas) y, en caso de ser necesarias, pruebas de laboratorio.

Estas son las visitas médicas recomendadas para los niños desde el nacimiento hasta los seis años :

- Al nacer
- De los 2 a los 4 días de vida
- De las 2 a las 4 semanas
- A los 2, 4 y 6 meses
- A los 9, 12, 15, 18, 24 y 30 meses
- Una vez al año de los 3 a los 6 años.

Fuente: Comité de Atención Médica de Prevención Pediátrica.



Calendario de vacunación Desde el nacimiento hasta los 6 años

Nacimiento

- Hep B: vacuna contra la hepatitis B

1 a 2 meses

- Hep B: vacuna contra la hepatitis B

2 meses

- DTaP: vacuna contra la difteria, el tétanos y la tos ferina acelular
- Hib: vacuna contra la Haemophilus influenzae tipo b
- IPV: vacuna inactivada contra la poliomielitis
- PCV: vacuna antineumocócica conjugada
- RV: vacuna contra el rotavirus

4 meses

- DTaP
- Hib
- IPV
- PCV
- RV

6 meses

- DTaP
- Hib
- PCV
- RV
- Influenza*: vacuna contra la influenza (gripe)

6 a 18 meses

- Hep B
- IPV

12 a 15 meses

- Hib (puede ser necesaria; consulte a su médico)
- PCV
- MMR: vacuna contra el sarampión, las paperas y la rubéola
- Varicela: vacuna contra la varicela

12 a 18 meses

- Hep A (2 dosis): vacuna contra la hepatitis A

- DTaP (a los 12 meses, si la última vacuna se aplicó al menos 6 meses antes)

4 a 6 años

- DTaP
- IPV
- MMR
- Varicela

2 a 6 años (sólo para determinados grupos de alto riesgo)

- Serie de vacunas Hep A
- PPV: vacuna polisacárida antineumocócica
- MCV4: vacuna antimeningocócica.

**Todos los niños de más de 6 meses deben recibir la vacuna anualmente (pueden requerirse 2 dosis; consulte a su médico).*

Fuente: KidsHealth.org y Centros Estadounidenses para el Control y la Prevención de Enfermedades.

Cómo controlar la diabetes

Un año nuevo con buena salud será un feliz año nuevo

Comer bien, durante y después de la temporada de las fiestas, constituye un desafío. Seguir alimentándose bien y tomar decisiones inteligentes es un paso importante hacia un año más saludable.

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, papas, 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. ¡Ya está listo para disfrutar una comida saludable!

Fuente: Asociación Americana de la Diabetes.

¿Quiénes deben vacunarse contra la gripe?

No se tome la temporada del resfrío y la gripe a la ligera. Toda persona que quiera evitar contraer la gripe o contagiarla debe darse la vacuna. Los Centros Federales para el Control y la Prevención de Enfermedades recomiendan que las siguientes personas reciban una vacuna contra la gripe todos los años:

- Toda persona mayor de 50 años.
- Todos los niños de 6 meses a 18 años.
- Encargados de la crianza de bebés fuera del hogar.
- Niños menores de 5 años.
- Toda persona que esté en contacto con bebés.
- Residentes de centros de atención a largo plazo, como un hogar de convalecencia o un hogar de cuidado personal.
- Trabajadores de la salud.
- Toda persona que no desee enfermarse de gripe.

EN ESTA PUBLICACIÓN

¡Un crecimiento saludable!	1
Calendario de vacunación	1
Cómo controlar la diabetes	2
¿Quiénes deben vacunarse contra la gripe?	2
Depresión: conozca los signos	3
Nuevo portal para miembros de Unison	3
Tiempo de espera para las visitas al médico	4
Tiempo de espera para Unison Kids	4
Cómo encontrar un médico	4
Fumar en la preadolescencia causa estragos	4
Violencia doméstica y salud reproductiva	5
La enfermedad renal crónica afecta a 1 de cada 9 adultos	6
Cómo recibir apoyo si lo necesita	6
Recuerde su tarjeta de identificación de Unison	6
Estamos en línea	7
Cómo evitar caerse en su casa	7
Pensilvania ofrece una línea gratuita para dejar de fumar	7
Derechos y responsabilidades de los miembros	8-9
Nuevos avances médicos	9
Quejas y agravios	10-13
Conozca a su médico	13
CHIP ofrecido por Unison Kids	13
Departamento de Servicios para Miembros de Unison Health Plan	14
Soporte de idiomas	14



DEPRESIÓN

Conozca los signos

Es normal sentirse molesto, “con el ánimo por el piso” o decaído de vez en cuando. Pero no es normal estarlo durante un período prolongado.

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 conoce la causa exacta, pero estas son algunas de las situaciones que pueden desencadenar la depresión:

- 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.

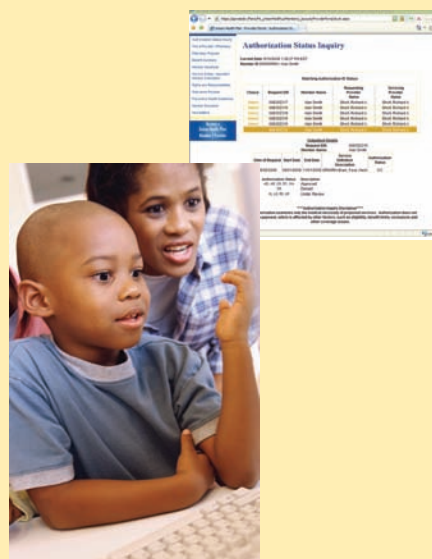
Si ha presentado dos o más de los siguientes signos durante dos o más semanas, es posible que padezca depresión:

- 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 son su culpa.
- 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 es una enfermedad real que puede tratarse.

Fuente: Centro Nacional de Información de Salud Mental del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Estados Unidos.



NUEVO portal para miembros de Unison

¿Alguna vez se preguntó si Unison había aprobado una autorización especial presentada por su médico? Ahora puede comprobarlo.

Nuestro nuevo portal para miembros lo mantendrá informado acerca de su atención médica. Para utilizar este portal, ingrese en unisonhealthplan.com, luego seleccione Account Information (Información de cuenta) e inicie sesión (también puede crear una cuenta en esta página). En una lista encontrará todos los elementos o servicios que usted o su médico querían para usted, junto al estado correspondiente.

Unison desea que usted participe en su propia atención médica. Nuestro portal para miembros es otra manera de mantenerlo informado acerca de su atención.



Tiempo de espera para las visitas al médico

para miembros de los programas Unison MedPLUS, Kids y aB

Unison desea que reciba atención siempre que lo necesite. Por eso, establecimos estándares que nuestros médicos de atención primaria (PCP) deben cumplir. Hacer una cita con su PCP es sencillo. El número de teléfono se encuentra en su tarjeta de identificación de Unison Health Plan. Asegúrese de informar si está enfermo o simplemente necesita un chequeo. De esta manera, el médico podrá determinar la urgencia de la cita. Cuando llame al consultorio médico para hacer una cita, puede esperar:

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 laborables
Chequeos preventivos, periódicos y para niños sanos	Dentro de las 3 semanas

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 laborables

Cómo encontrar UN MÉDICO

Unison cuenta con una gran cantidad de excelentes médicos, especialistas y otros proveedores de atención médica en nuestra red. Puede encontrarlos en línea, en www.unisonhealthplan.com. En la barra desplegable, seleccione Pennsylvania. Seleccione su plan (MedPLUS, Kids o aB). Haga clic en Members (Miembros). Haga clic en "Find a Provider/Pharmacy" (Buscar proveedor o farmacia).



Fumar en la preadolescencia causa estragos

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 causa cáncer y mencione los efectos que puede producir en el aspecto físico: mal olor en el cabello y la ropa, mal aliento, y manchas en los dientes y las uñas.

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

- tos.
- dificultad para respirar.
- producción de flema (mucosidad).
- estado físico reducido.
- 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, o antes.

Si consume tabaco, aún está a tiempo de marcar la diferencia. Lo mejor que puede hacer es abandonar el hábito y ayudar a romper el ciclo. No fume ni consuma tabaco cerca de sus hijos, no se los ofrezca ni lo deje en lugares de fácil acceso.

Violencia doméstica y salud reproductiva

La violencia contra las mujeres es un problema grave e importante. Afecta a mujeres de cualquier edad. Particularmente las mujeres en edad reproductiva corren riesgo de sufrirla, y este riesgo es mayor entre los 16 y 24 años. La violencia puede limitar la capacidad de la mujer de controlar su salud reproductiva. Las mujeres involucradas en una relación violenta pueden verse obligadas a tomar decisiones contra su voluntad en situaciones como las siguientes:

- violación,
- participación forzada en actos sexuales no deseados o
- impedimento de parte de sus parejas para la utilización de métodos anticonceptivos.

Esto puede provocar embarazos no deseados, el contagio del VIH/SIDA y de otras infecciones. Algunas mujeres tienen abortos espontáneos cuando quieren completar un embarazo. Algunas son madres antes de estar preparadas para ello. Otras pueden perder la capacidad de quedar embarazadas.

Esto les ocurre a muchas mujeres, como a ellas:

Janey: “Cada vez que discutía con él sobre sus mentiras e infidelidades, me

obligaba a tener relaciones sexuales por la fuerza. Siempre se negaba a usar preservativos. Se ofendía cuando yo le sugería que los usara”.

Carolle: “A los 19, empecé a salir con un hombre de 32 años. Noté que solían faltarme filas enteras de píldoras. Cuando lo llamé para comentarle sobre los anticonceptivos, me respondió que él ‘sabía’ que yo quería tener un hijo suyo”.

Libby: “¿Por qué tanto alboroto?”, le respondió una vez su novio después de violarla. “¿Como si no pudieras tomar la píldora del día después si realmente te importara!”.



Si responde que sí a alguna de estas preguntas, no se encuentra sola.

- ¿Mi pareja me hace tener relaciones sexuales cuando no quiero?
- ¿Mi pareja interfiere en mis métodos anticonceptivos o se niega a usar preservativos?
- ¿Alguna vez mi pareja intentó dejarme embarazada cuando yo no lo quería?

Hable con su proveedor de atención médica. Puede ayudarla a encontrar la ayuda que necesita.

Si está preocupada por su seguridad y necesita hablar, llame a estas agencias.

Línea Nacional sobre Violencia Doméstica

1-800-799-7233 (SAFE)

1-800-787-3224 (TTY para sordos)

www.ndvh.org

Línea Nacional de Ayuda para la Violencia durante el Noviazgo en la Adolescencia

1-866-331-9474

1-866-331-8453 (TTY para sordos)

www.loveisrespect.org

Puede obtener ayuda en inglés, español y muchos otros idiomas. Toda comunicación con las líneas de ayuda es gratuita y confidencial.

También puede visitar un sitio Web nuevo, que está pensado para ayudar a las mujeres que son víctimas de coerción reproductiva y en el que podrá compartir su historia.
www.KnowMoreSayMore.org

La enfermedad renal crónica afecta a 1 de cada 9 adultos

La enfermedad renal crónica (ERC) es peligrosa. Afecta los riñones y la capacidad de producir orina en nuestro organismo, ayudar en la producción de glóbulos rojos y fortalecer los huesos. Uno de cada nueve adultos en Estados Unidos, o alrededor de 20 millones, padece ERC.

Las dos causas principales de ERC son la tensión arterial alta y la diabetes. Si sufre 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, sobre todo por la noche.

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

Recuerde su tarjeta de identificación de Unison

Siempre lleve su tarjeta de identificación de miembro de Unison cuando vaya al médico. Recuerde llevarla a la farmacia. Su tarjeta de identificación de Unison demuestra que forma parte de nuestro plan, por lo tanto, debe llevarla:

- cuando obtenga resurtidos o recetas nuevas en la farmacia. (Si no muestra su tarjeta de identificación, puede tener problemas para surtir su receta).
- cuando visite a sus proveedores de atención médica.

En caso de que no haya recibido la tarjeta de identificación de Unison o la haya perdido, comuníquese con Servicios para Miembros a fin de obtener una nueva.

TENGA EN CUENTA: Debió haber recibido una nueva tarjeta de identificación debido a un cambio del administrador de beneficios de farmacia de Unison. En la esquina inferior derecha de la tarjeta de identificación aparecerá escrito "Prescriptions Solutions".

Si no recibió una nueva tarjeta y en la esquina derecha de su tarjeta actual dice RX America, puede tener problemas para surtir su receta. Llame a Servicios para Miembros para solicitar una tarjeta actualizada.

Cómo recibir apoyo si lo necesita

Programas de Administración de la Salud de Unison

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

Contamos con 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 pueden colaborar con su médico para asegurarse de que usted reciba la mejor atención.

Unison tiene programas para ayudar a los miembros con:

- asma
- diabetes
- problemas cardíacos.

Unison también cuenta con un programa para embarazadas. El Programa Miracles Pregnancy (Embarazo Milagroso) le ofrece un instructor que le brindará apoyo para cumplir con las visitas al médico, comer correctamente y prepararse para la llegada del bebé. Las enfermeras ayudan a las mujeres que pueden tener problemas durante el embarazo.

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

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 del horario 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 responsabilidades.
- 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 (Miembros). 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.



EVITE CAERSE en su CASA

Las caídas son una de las causas principales de lesiones e incluso la muerte. Los adultos mayores y los niños de corta edad presentan el mayor riesgo. A continuación, se presentan 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 de corta edad 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 barandas 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 veladores.
- 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 de corta edad:

- 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.



Pensilvania ofrece una línea GRATUITA para dejar de fumar

La Línea gratuita para dejar de fumar de Pensilvania, 1.800 QUIT NOW (1.800.784.8669), se ofrece gracias a una asociación entre el Departamento de Salud de Pensilvania y la Sociedad Estadounidense del Cáncer. Este servicio, basado en técnicas de vanguardia para dejar de fumar, brinda asesoramiento y asistencia estructurada para personas decididas a abandonar el hábito.

La Línea gratuita para dejar de fumar atiende las 24 horas, los 7 días de la semana.

Derechos y responsabilidades de los MIEMBROS

Como miembro de Unison Health Plan, estos son sus derechos:

- Elegir sus propios proveedores participantes de 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.
- Preguntar y obtener información sobre Unison Health Plan.
- Recibir una buena atención y ser tratado con respeto y la debida consideración de la dignidad y la privacidad.
- Conocer los nombres, los títulos y los antecedentes educativos de todos los

- médicos y del resto del personal que lo ayudan.
- Comprender sus necesidades médicas y de salud, lo que debería hacerse, las opciones que tiene y los riesgos implicados.
- Participar de cualquier decisión que se tome en relación con su salud.
- Recibir información acerca de cuáles son los pasos que debería seguir tras una visita al hospital o al consultorio del médico.
- Expresar su deseo de no participar en ningún proyecto de investigación médica.
- Sugerir cambios en Unison Health Plan e informar al Departamento de Servicios para Miembros

- si no está conforme.
- Consultar todos sus registros médicos de acuerdo con las leyes federales y estatales aplicables y, además, pedir que esos registros se mantengan en privado.
- Tener una directiva anticipada.
- Tener en su poder esta lista para conocer sus derechos y compartir ideas a fin de mejorar Unison Health Plan.
- 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 de Unison Health Plan.

- Transferir sus derechos a otra persona que, según la ley, pueda tomar decisiones en su nombre con respecto a la atención de su salud.
- Asegurarse de que su médico de atención primaria y el personal de Unison Health Plan conozcan sus derechos.
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento sin tener en cuenta el costo o la cobertura de los beneficios.
- Ejercer estos derechos sin discriminación por sexo, origen cultural, situación económica, educación o religión.
- No sufrir ningún tipo de restricción o reclusión como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Ejercer sus derechos. El ejercicio de sus derechos no afectará de manera negativa el trato que recibirá de Unison Health Plan, sus proveedores y las agencias estatales.
- Presentar una audiencia justa ante el Departamento de Bienestar Social en cualquier momento del proceso de quejas y agravios.
- Elegir los proveedores, dentro de los límites de la red, incluido el derecho a negarse a ser tratado por determinados proveedores.

Como miembro de Unison Health Plan, estas son sus responsabilidades:

- Leer el Manual para el miembro para comprender cómo funciona Unison Health Plan.

- Llevar consigo su tarjeta de Unison Health Plan (los miembros de Medicaid también deben llevar consigo la tarjeta ACCESS). Debe presentar ambas tarjetas cuando reciba los servicios. También debe informar a Unison Health Plan sobre otra cobertura de seguro que reciba y presentar a su médico de atención primaria la información de su actual cobertura de seguro.

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. Revisaremos cualquier tratamiento que no sea experimental y les informaremos la decisión tanto a usted como a su médico.

Cuando haya dispositivos, drogas, tratamientos y servicios médicos nuevos que se conviertan en beneficios cubiertos, se le informará en el boletín informativo para miembros o los manuales actualizados.

- Hacer citas con el médico de atención primaria para el tratamiento que no sea de emergencia cada vez que necesite servicios de salud.
- Obtener una referencia para hacer una cita con un especialista. Su médico de

atención primaria debe proporcionarle este formulario.

- Llegar a horario a todas las citas.
- Informar al consultorio del PCP o a cualquier otro consultorio si necesita cambiar una cita.
- Respetar los derechos y la propiedad del PCP, otros trabajadores de la salud y otros pacientes.
- Hacer lo que su PCP le diga, preguntar si no entiende sus problemas de salud y trabajar con su médico o Unison Health Plan a fin de definir metas para su salud cuando sea posible.
- Saber cuándo y cómo debe tomar los medicamentos, y seguir las instrucciones del médico.
- Dar información médica actualizada sobre su salud.
- Asumir plena responsabilidad y hacerse cargo de las consecuencias de su decisión si rechaza un tratamiento (dice que no).
- Asegurarse de que su médico de atención primaria tenga todos sus registros médicos. (Esto incluye todos los registros de otros médicos).
- Informar a Unison Health Plan cuando se encuentre en un hospital o en una sala de emergencias; debe hacerlo dentro de las 24 horas o lo antes posible.
- Aceptar el uso apropiado de la información relativa a su salud.

Quejas y agravios

Una queja surge cuando nos informa que no está conforme con Unison Health Plan o con su proveedor, o cuando usted no está de acuerdo con una decisión de Unison Health Plan. Algunas 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 a Unison al 1.800.414.9025 (miembros con problemas de audición: 711) y comunicarnos su queja. También puede escribir una carta y enviárnosla a:

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

Usted debe presentar una queja dentro de los 45 días posteriores a la recepción de una carta informándole que Unison ha decidido que usted no puede recibir el servicio o artículo que desea porque no está cubierto; que Unison no le pagará a un proveedor por un servicio o artículo que usted recibió; o que Unison no tomó una decisión sobre una queja o un agravio que usted presentó dentro del plazo de 30 días. Puede presentar cualquier otra queja, en cualquier momento.

Después de presentar su queja, recibirá una carta de Unison en la que se le informará que hemos recibido su queja y sobre el proceso de revisión de quejas de primer nivel. Usted puede

pedirle a Unison que revise cualquier información que tenga relativa a su queja. Asimismo, puede enviarnos toda la información que sea útil en relación con su queja.

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 dos o más miembros del personal de Unison, que no estén relacionados con el asunto de la queja que usted presentó, revisará su queja y tomará una decisión. La decisión 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 los motivos de la decisión y qué puede hacer usted si no está de acuerdo. Si necesita más ayuda durante el proceso de quejas, llame a 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 Unison Health Plan. 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 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 pedirle a Unison que le presente toda la información que tenga relativa a su queja. Asimismo, puede enviar toda la información que sea útil en relación con su queja.

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 la queja, la revisará y tomará una decisión antes de transcurridos 30 días desde la recepción de su queja. Al menos un tercio del comité de revisión de quejas de segundo nivel no pueden ser empleados de Unison 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 y qué puede hacer usted si no está de acuerdo.

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.

Revisión externa de quejas

Si no está de acuerdo con la decisión de Unison con respecto a la queja de segundo nivel, puede pedir una revisión externa por parte del Departamento de Salud o el Departamento de Seguro. 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 de Unison Health Plan.

Debe pedir una revisión externa dentro de los 15 días posteriores a la fecha en la que recibió la notificación de decisión sobre la queja de segundo nivel. Si lo pide, el Departamento de Salud lo ayudará a enviar su queja por escrito. Debe enviar por escrito su solicitud para una revisión externa a:

**Pennsylvania Department of Health
Bureau of Managed Care
Health and Welfare Building,
Room 912
7th and Forster Streets
Harrisburg, PA 17120
1.888.466.2787**

- o bien -

**Pennsylvania Insurance
Department
Bureau of Consumer Services
1321 Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
1.877.881.6388**

Si envía su pedido de revisión externa al departamento equivocado, se lo remitirá al departamento correcto.

Unison le enviará su pedido al Departamento de Salud o al Departamento de Seguro. Usted también puede enviar a estos departamentos cualquier otra información que sea útil para el proceso de revisión externa de su queja. Un abogado u otra persona puede representarlo 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 y qué puede hacer usted si no está de acuerdo.

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 de la queja 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 la queja de segundo nivel, podrá seguir recibiendo el servicio o los artículos hasta que se tome una decisión.

Cuando Unison rechace, reduzca o apruebe un servicio o un artículo diferente al que usted pidió porque no es médicamente necesario, recibirá una carta (notificación) en la que se le comunicará la decisión de Unison.

Agravio

Al presentar un agravio, usted nos dice que no está de acuerdo con la decisión 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) en la que se le informa el rechazo, la reducción o la aprobación de un artículo o servicio diferente. Para presentar un agravio, puede llamar a Unison al 1.800.414.9025 y comunicarnos su agravio, o escribirnos a:

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

Su proveedor puede presentar un agravio en su nombre si usted le da su consentimiento por escrito. Si su proveedor presenta un agravio en su nombre, usted no puede presentar otro agravio por su cuenta.

Después de presentar su agravio, recibirá una carta de Unison en la que se le informará que hemos recibido su agravio y sobre el proceso de revisión de agravios de primer nivel.

Usted puede pedirle a Unison que le envíe toda la información que tenga relativa al agravio. Asimismo, puede enviar toda la información que sea útil en relación con su agravio.

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 de Unison, entre los que se incluye un médico certificado, que no esté relacionado con el asunto del agravio que usted presentó, revisará su agravio y tomará una decisión 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 y qué puede hacer usted si no está de acuerdo.

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.

Agravio de segundo nivel

Si no está de acuerdo con la decisión del agravio de primer nivel, puede presentar un agravio de segundo nivel ante 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 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 pedirle a Unison que revise cualquier información que tenga relativa a su agravio. Asimismo, puede enviar toda la información que sea útil en relación con su agravio.

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 esté relacionado con el asunto del agravio que usted presentó, revisará su agravio y tomará una decisión 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 y qué puede hacer usted si no está de acuerdo.

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.

Revisión externa de agravios

Si no está de acuerdo con la decisión que Unison ha tomado con respecto a la queja o el

agravio de segundo nivel, puede pedir una revisión externa de agravios.

Debe llamar o enviar una carta a Unison pidiendo una revisión externa del agravio dentro de los 15 días posteriores a la fecha en la que recibió nuestra notificación de decisión sobre el agravio. Utilice la misma dirección y número de teléfono que utilizó para presentar su agravio de primer nivel. Luego, enviaremos su pedido al Departamento de Salud.

El Departamento de Salud le informará el nombre, la dirección y el número de teléfono del revisor externo del agravio. También se le enviará información sobre el proceso de revisión externa. Unison le enviará el expediente de su agravio al revisor. Puede entregarle al revisor información adicional que pueda ser útil para la revisión externa de su agravio, dentro de los 15 días posteriores al pedido de la revisión externa de su agravio.

Recibirá una notificación de decisión dentro de los 60 días posteriores a la fecha en la que pidió la revisión externa de su agravio. En esta carta, se le explicarán los motivos y qué puede hacer usted si no está de acuerdo.

Si usted ha estado recibiendo servicios o artículos sujetos a reducciones, cambios o suspensiones y solicita una revisión externa del agravio 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 el agravio de segundo nivel, podrá seguir recibiendo el servicio o los artículos hasta que se tome una decisión.

Proceso acelerado de quejas y agravios

Si su médico o dentista considera que el plazo normal para decidir sobre su queja o agravio dañará su salud, usted, su médico o su dentista puede llamar a Unison Health Plan, al 1.800.414.9025, y pedir que la decisión sobre su queja o su agravio se tome más rápidamente. Usted necesitará una carta firmada por su médico o dentista, que deberá enviar por fax al 1.412.457.1434, explicando cómo podría afectar su salud si se mantiene el plazo normal para tomar la decisión sobre su queja o agravio.

Si su médico o dentista no envía esta carta por fax a Unison Health Plan, se tomará una decisión sobre su queja o agravio dentro del plazo normal.

Puede llamar a la línea gratuita de Unison, al 1.800.414.9025, si necesita ayuda o tiene preguntas sobre las quejas y los agravios. Puede llamar a los Servicios Legales de Pensilvania, al 1.800.322.7572, o llamar al Proyecto de Ley de Salud de Pensilvania, al 1.800.274.3258.

Si desea recibir una copia de esta información en inglés, llame al 1.800.414.9025 (711 para las personas con problemas de audición).



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. El médico puede detectar los cambios en su salud. Esto es principalmente importante si tiene un problema de salud crónico, 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, está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Conozca y confíe en su PCP. Si desea obtener información sobre su PCP, como la 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 puede 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.

CHIP ofrecido por Unison Kids

La afiliación de su hijo al Programa CHIP se renueva todos los años. Es muy importante que busque en el correo la información sobre la renovación del Programa CHIP, ofrecido por Unison Kids, 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 Programa CHIP, ofrecido por Unison Kids, llame al Departamento de Servicios para Miembros, al 1.800.414.9025, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m..



Departamento de **Servicios para Miembros** de Unison Health Plan

Para más información, atendemos los días lunes, martes, jueves y viernes de 8 a. m. a 5 p. m. y los miércoles de 8 a. m. a 8 p. m. Nos puede llamar al

1.800.414.9025 o **TTY 1.888.616.0021**

Los servicios de interpretación y traducción son gratuitos para los miembros. Llame al Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener más información.

Consulte el manual para el miembro a fin de conocer la cobertura de los beneficios.



Soporte de idiomas

Unison ayuda a los miembros que necesitan servicios especiales a comprender sus beneficios. Estos servicios incluyen acceso TTY, línea telefónica de idiomas para miembros que no hablan inglés y materiales traducidos.

Si usted o su familia necesita este tipo de ayuda, llame a la Unidad de Necesidades Especiales al 1.877.844.8844 (TTY 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).

Bt(manenAkñúgesckpICUndMNgwH KWmanCaPasanigTMrg'epSg>eTIt edayTUrs&BPeTARksYgbMerlismaCik elx 1.800.414.9025 ß 1.888.616.0021 (TTY) sMrab'Gñkzøg' ព័ត៌មាននៅលើសំបុត្រនេះមានជាសារិក៏ដូចជាផ្សេងៗទៀត ដោយគ្រាន់តែទូរស័ព្ទមកត្រូវសូមជំនួយសមាជិកលេខ 1.800.414.9025 ឬ សំរាប់អ្នកឆ្លង (ចំពោះអ្នកមានបញ្ហាខាងការស្តាប់លេខ 711).

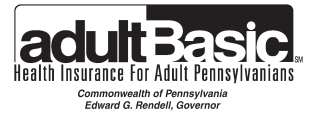
此通知里的信息有其它种语言及格式，请致电1.800.414.9025或1.888.616.0021联系会员服务处索取。

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, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Unison al 1.800.414.9025 (711 para las personas con deficiencias auditivas).

Unison no discrimina por cuestiones de raza, color, nacionalidad, sexo, edad, religión o incapacidad a ninguna persona; es decir, todos pueden participar y obtener los beneficios de cualquier programa o servicio otorgado por 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