

## **CÓMO HACER QUE SUS BENEFICIOS MÉDICOS FUNCIONEN MEJOR**

### **Elegir o cambiar a su Médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) [www.unionhealth.org](http://www.unionhealth.org)**

- Cuando programe su primera cita, póngase en contacto con el Departamento de servicios al afiliado de UHS, o con el centro médico de UHS que haya seleccionado, llamando al (312) 423-4200 ext. 7997. Especifique el PCP que ha elegido del Directorio de proveedores de UHS o del sitio web de UHS.
- Los importes de los copagos varían según el plan y se abonan en el momento de la visita.
- Siempre tenga con usted su Tarjeta de seguro para emergencias, cuando programe una cita, y al llegar a UHS para una cita.

### **Historiales médicos/ Confidencialidad del paciente**

- Todos los historiales médicos se conservan para proteger la privacidad y la confidencialidad del paciente, tal como exige la ley.
- En su primera visita con su PCP, se le entregará una copia de nuestro “Aviso de prácticas de privacidad”, que describe los derechos que le otorga la ley en relación con la divulgación de información de salud protegida.
- Su PCP determinará si es necesario tener una copia de su historial médico de su médico anterior. De ser así, es su responsabilidad ponerse en contacto con su proveedor anterior y solicitar que se envíe una copia de su expediente a UHS. Será necesario que usted autorice el acceso a UHS.
- UHS tiene un portal de pacientes. Si desea acceder a su cuenta del portal de paciente, asegúrese de proporcionar a la recepción o al Departamento de atención al afiliado de UHS su dirección de correo electrónico actual. Se le enviará a su correo electrónico una invitación para crear una cuenta.

### **Servicios de emergencia**

- Si es razonablemente posible, le recomendamos que llame primero a UHS para que le asesoren sobre el tratamiento, al teléfono (312) 423-4200 (24 horas al día). Sin embargo, llame inmediatamente al 911 si la emergencia es crítica (colapso repentino, convulsiones, dolor en el pecho, dificultad para respirar, etc.).
- Comunique lo antes posible a UHS (Dirección médica) cualquier tratamiento que reciba.
- Asegúrese de que la Sala de emergencias copie las dos caras de su Tarjeta del seguro.
- Los afiliados deben obtener los expedientes hospitalarios cuando la Atención de emergencia se presta en un hospital no central (los hospitales centrales figuran en la contraportada de este documento).

### **Busca servicio en un centro de UHS, pero no tiene cita: LLAME PRIMERO**

- UHS tiene una Política de llamar primero. Le animamos a que USTED llame primero incluso para “programar” una “visita no programada.” Cuando surgen situaciones repentinas que requieren una visita no programada a UHS, usted todavía puede ahorrar tiempo si llama primero. En la mayoría de las ocasiones, puede ser atendido ese mismo día. Llame al (312) 423-4200.

### **Referencias**

- Existen dos tipos de referencias: internas y externas.
  1. **Las referencias internas** se programan a través de UHS y usted tendrá la cita cuando salga de UHS.
  2. Una **referencia externa** es para la atención prestada fuera de las instalaciones de UHS, y requiere una evaluación adicional. Su médico de UHS decide si necesita una referencia externa para recibir atención no disponible dentro de UHS. A continuación, la referencia es revisada para determinar la elegibilidad del paciente y asegurarse de que los proveedores pertenecen a la red, a fin de minimizar el riesgo de cargos inesperados para usted. Las decisiones sobre cuestiones médicas siempre las toma un médico.
- Los afiliados deben llamar al Departamento de referidos ambulatorias en un plazo de 5 a 7 días al 312 423-4200 extensión 7996 para obtener información sobre el referido.
- Una referencia suele ser válida para un número determinado de visitas y días (todas las referencias son válidas durante 45 días; sin embargo, pueden ampliarse más si es necesario tras comprobar la elegibilidad del afiliado). Verifique con el Departamento de referidos de UHS la fecha y el tipo de referencia cada vez que reciba una.
- Si consulta a un médico ajeno a UHS y le recomienda que se haga una prueba o consulte a otro médico ajeno a UHS, usted **DEBE** ponerse en contacto con el médico de UHS que lo refirió (normalmente su PCP) y obtener otra referencia antes de hacerse la prueba ajena o consultar al médico ajeno. UHS no puede autorizar el pago de servicios de los que no tenemos conocimiento, y el hecho de no obtener una referencia puede dar lugar a cargos inesperados para usted. Esto es especialmente cierto cuando las pruebas o las visitas médicas podrían haber tenido lugar en un centro de UHS.

### **Aplicación móvil UHS Polk Street Pharmacy**

- **Acerca de la aplicación:**
  1. Reciba notificaciones cuando sus recetas estén listas para recogerse o resurtirse.
  2. Consulte sus recetas y póngalas en espera para resurtir.
  3. Resurta rápidamente sus recetas introduciendo el número de receta o escaneando el envase.
  4. Establezca recordatorios para que pueda tomar su medicina a tiempo.
- **Para crear una cuenta, necesitará:**
  1. Dirección de correo electrónico
  2. Crear una contraseña
  3. Número de teléfono
  4. Número de receta existente
  5. Fecha de nacimiento

## **CÓMO HACER QUE SUS BENEFICIOS MÉDICOS FUNCIONEN MEJOR**

### **Farmacia de UHS**

- Resurtido de recetas: Union Health Service ha implementado una aplicación móvil y un sistema automatizado para resurtir recetas al que podrá acceder incluso cuando la farmacia esté cerrada. No es necesario que hable con un farmacéutico o miembro del personal de la farmacia para resurtir sus recetas. Tiene tres opciones:
  1. Por teléfono: Llame al operador de Union Health Service al 312-423-4200, seleccione el idioma y elija la opción 4 (siga los mensajes de indicaciones).
  2. Desde su computadora: visite el sitio web [www.unionhealth.org](http://www.unionhealth.org) -Haga clic en el enlace de farmacia de la página principal -Haga clic en Solicitudes de resurtido de recetas en línea (Online Prescription Refill Requests) -Introduzca la información de su receta como se indica y envíela.
  3. Por aplicación móvil. Descargue la aplicación MobileScripts en su teléfono inteligente. Cree una cuenta utilizando un número de receta existente. Puede revisar su perfil de receta y programar notificaciones y recordatorios para recoger.
- Los beneficios de farmacia varían según su plan, pero tanto las recetas cubiertas como las no cubiertas pueden surtir en la farmacia de UHS.

### **Proceso de apelación**

- Como miembro de UHS, tiene derecho a apelar una denegación de servicio. La apelación puede ser una apelación a UHS o al fondo de salud de su sindicato. Envíe la apelación por correo a Union Health Service, 1634 West Polk Street, Chicago, IL 60612 o a su sindicato. La apelación debe dirigirse a su sindicato específico para garantizar que se siga el proceso correcto.
- La comunicación con UHS y con su PCP es una parte importante de su atención de salud. Discuta con su PCP las cuestiones médicas relativas a su tratamiento. Llame a UHS al (312) 423-4200 y pida hablar con el departamento de atención al afiliado (extensión 7997) para abordar cualquier otra pregunta o inquietud.

**El sitio web de Union Health Service (UHS) [www.unionhealth.org](http://www.unionhealth.org) incluye información de locaciones, beneficios, proveedores y servicios.**

### **HOSPITALES CENTRALES DE CONTRATACIÓN DE UNION HEALTH SERVICE:**

- Advocate Christ Medical Center
- Advocate Condell Medical Center
- Advocate Illinois Masonic Medical Center
- Advocate Lutheran General Hospital
- Advocate South Suburban Hospital
- Rush-Copley Medical Center
- Rush-Oak Park Hospital
- University of Illinois Hospital & Health Sciences System

### **UNION HEALTH SERVICE GESTIONA SEIS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE CHICAGO**

- 1634 W. Polk St. Chicago, IL. 60612
- 4701 N. Cumberland Ave. Norridge, IL. 60706
- 2800 W. 87th St. Chicago, IL. 60652
- 610 S. Maple St. Oak Park, IL. 60304
- 3535 E. New York St. Aurora, IL. 60504
- 1325 Howard St. Evanston, IL. 60202

Para más información sobre los médicos contratados de UHS en las afueras, consulte nuestro sitio web [www.unionhealth.org](http://www.unionhealth.org).