

Guía para nuevos clientes de Washington Apple Health (Medicaid)

Parte 1: Después de su inscripción en Apple Health. Use esta guía para aprender sobre la cobertura de Apple Health y cómo hacer su primera cita.

Parte 2: Información para hacer su primera cita para recibir atención médica (**Consulte la parte 2 de esta guía**).

Parte 1: Después de su inscripción en Apple Health

Le enviaremos una carta en la que se incluirá el nombre de su folleto de bienvenida. Su folleto le dará información importante acerca de su cobertura. Consulte el folleto en internet, en hca.wa.gov/ah-client-booklets. Su plan de salud también le enviará información acerca de sus beneficios.

Recibirá su tarjeta de servicios de ProviderOne unas dos semanas después de inscribirse en Apple Health. Conserve esa tarjeta. Su tarjeta se activa antes de que se le envíe por correo.

Cada miembro de su hogar que se inscriba en Apple Health recibe su propia tarjeta. Su tarjeta muestra su número de cliente, que se le asigna de por vida. Necesita ese número para recibir servicios de salud.

No le enviaremos una tarjeta nueva por correo si ya ha tenido cobertura de Apple Health en el pasado. Su tarjeta anterior aún es válida, y su número de cliente será el mismo.

Si no recibe la tarjeta

Puede solicitar una tarjeta de servicios de ProviderOne de reemplazo si no la ha recibido dos semanas después de solicitar la cobertura o si extravía su tarjeta.

Puede consultar una copia digital de su tarjeta de servicios en la aplicación móvil WAPlanfinder. Descargue la aplicación: wahbexchange.org/mobile/

Hay varias maneras de solicitar un reemplazo.

- Visitar el portal de clientes de ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>
- Llamar a la línea sin costo al teléfono 1-800-562-3022
- Solicitar un cambio en línea: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Seleccione el tema "Services Card" (Tarjeta de servicios)

Esta es su tarjeta de servicios de ProviderOne



Inscripción en su plan de salud

Si usted solicitó su Apple Health en línea a través de wahealthplanfinder.org, probablemente se inscribió en uno de los planes de salud disponibles en su área. Si no está inscrito en un plan de salud en ese momento, elegiremos uno para usted.

¿Puedo cambiar mi plan de salud?

Puede cambiar su plan de salud en cualquier momento. Los cambios que haga habitualmente entrarán en vigor el primer día del siguiente mes, dependiendo de cuándo haga el cambio. Hay varias maneras de cambiar su plan:

- Internet: wahealthplanfinder.org
- Portal para clientes de ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>
- Solicite un cambio en línea: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>. Seleccione "Client" (Cliente) y elija el tema "Enroll/Change Health Plans" (Inscripción/Cambio de plan de salud).
- Llame a nuestro centro de servicio al cliente al 1-800-562-3022.

Plan de atención administrada	Teléfono	Línea de ayuda de enfermería **
Community Health Plan of Washington (CHPW) chpw.org	1-800-440-1561	1-866-418-2920
Coordinated Care of Washington, Inc (CC) coordinatedcarehealth.com	1-877-644-4613	1-877-644-4613
Molina Healthcare of Washington (MHW) molinahealthcare.com/members/wa	1-800-869-7165	1-888-275-8750
UnitedHealthcare Community Plan (UHC) uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc	1-877-542-8997	1-877-543-3409
Wellpoint Washington (WLP) wellpoint.com/wa/medicaid	1-833-731-2167	1-866-864-2544

* No todos los planes están disponibles en todas las áreas del estado.

** Llame a la línea sin costo de su plan de salud para hablar con un enfermero las 24 horas, los siete días de la semana.

 **Amerigroup**
An Anthem Company
www.myamergroup.com/WA

Effective Date:
Date of Birth:
Subscriber #:

Washington Apple Health + Behavioral Health



Member Name:
Medicaid or CHIP ID Number:
Primary Care Provider (PCP):
PCP Telephone #:
PCP Address:
Clinic/Group:
Vision: **1-855-225-2640**
Member Services/Pharmacy and Behavioral Health: **1-800-600-4441**
Crisis Hotline: **1-800-852-2923**
Amerigroup On Call: **1-866-864-2544**

 **COMMUNITY HEALTH PLAN**
of Washington™

Name JOHN M SAMPLE
Member # 12345678 01
Plan Washington Apple Health
Group Apple Health - Family
Clinic (PCP) Clinic XYZ
Clinic Phone 555-555-5555
Copayment OV \$0 / ER \$0 / RX \$0
RxBin 003858
RxGroup CHWA
State ID# 200000000WA





Please see back of card for important information.

 **coordinated care.**



RxBIN: 004336
RXPCN: MCAIDADV
RXGRP: RX5435

NAME:
MEDICAID ID#:
MEMBER ID#:
DOB:

If you have an emergency, call 911 or go to the nearest emergency room (ER).
Emergency services by a provider not in the plan's network will be covered without prior authorization. CoordinatedCareHealth.com

©Coordinated Care of Washington, Inc.

 **MOLINA HEALTHCARE**



Member: John Doe
Identification #: 12345678910
Date of Birth: 01/01/1970
Client ID: 987654321WA

Program: IMC-AHA (Apple Health Adult)
PCP Name: Mary Anderson, M.D.
PCP Phone: (222) 333-4444
PCP Location: 123 Anytown, WA 98765
PCP Eff: 01/01/2022
Auth: (800) 869-7185

Member Services: (800) 869-7165
Teladoc: (800) 835-2362 or
Teladoc.com/MolinaWA
MyDoc Group

RxBIN: 000000
RxPCN: 000000
RxGRP: 000000

MyMolina.com

 **UnitedHealthcare** | Community Plan
Health Plan (80840) 911-87726-04



Member ID: 000000000 Group Number: WAHLOP

Member:
MEMBER NAME Payer ID: 87726

PCP Name:
PROVIDER NAME
PCP Phone: (000)000-0000

PROVIDER ADDRESS
CITY, STATE, ZIP



Rx Bin: 610494
Rx GRP: ACUWA
Rx PCN: 9999

Apple Health - Family Coverage
Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc.

0501

Su tarjeta del plan de salud

Su plan de salud le enviará una tarjeta de identificación como una de las que se muestran en esta página. Conserve esa tarjeta. Lleve su tarjeta de servicios de ProviderOne y su tarjeta del plan médico cuando vaya al médico, a la farmacia o a otro proveedor de servicios de salud. Quizá también necesite una identificación con fotografía.

¿Cuál es la diferencia entre Washington Apple Health y Medicaid?

Washington Apple Health es el nombre de Medicaid en el estado de Washington. Su proveedor o un recepcionista pueden llamarle Medicaid.

¿Qué es atención administrada?

La mayoría de los clientes de Apple Health cuentan con "atención administrada", lo que significa que Apple Health le paga al plan de salud una tarifa mensual por su cobertura.

¿Qué es Apple Health sin un plan de atención administrada?

La cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (también conocida como "pago por servicio") es cuando Apple Health le paga directamente a su proveedor. La mayoría de los clientes de Apple Health están inscritos en atención administrada.

Apple Health le paga directamente a su proveedor algunos beneficios, incluso si está inscrito en atención administrada. Eso se conoce como "pago por servicio".

Los clientes inscritos en Apple Health sin un plan de atención administrada pueden encontrar un proveedor en el sitio de internet <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider> o llamar al teléfono 1-800-562-3022.

¿Puedo obtener acceso a los servicios antes de recibir mi tarjeta de servicios de ProviderOne?

Puede consultar a un médico o surtir medicamentos recetados antes de que lleguen sus tarjetas de la siguiente manera:

- Visite el portal para clientes de ProviderOne en <https://www.waproviderone.org/client> para obtener su número de identificación de ProviderOne ID. Proporciónelo al proveedor o al farmacéutico.
- Dele su nombre, fecha de nacimiento y número de seguro social al proveedor o al farmacéutico. Pueden buscarlo en sus sistemas.

¿Qué hago si extravió mi tarjeta del plan de salud?

- Llame a su plan de salud y solicite una nueva tarjeta.

¿Cómo reviso mi inscripción en Apple Health?

Revise su inscripción de Apple Health:

- Por internet: <https://www.waproviderone.org/client>
- Teléfono: 1-800-562-3022

¿Tengo que estar inscrito en un plan de salud?

Sí, con algunas excepciones. Para ver más detalles, consulte su folleto "Bienvenido a Washington Apple Health" que está disponible en línea en hca.wa.gov/ah-client-booklets. Si no está seguro de cuál folleto debe leer, llame al centro de atención al cliente de Apple Health al 1-800-562-3022 para recibir ayuda.

¿Puedo acudir a cualquier proveedor?

No, debe acudir a proveedores de la red de su plan de salud, a menos que su plan le conceda un permiso por escrito para consultar a un especialista. Si quiere acudir a un proveedor específico, pregunte a cuáles redes de planes de salud pertenece.

¿Todos los miembros de mi hogar tienen que estar en el mismo plan de salud?

Sí, todos los miembros de su hogar tienen el mismo plan de salud, a menos que sean indígenas americanos o nativos de Alaska.

¿Cuál es la diferencia entre los planes?

Todos los planes cubren los mismos servicios básicos, pero hay diferencias en la manera en que prestan los servicios y en sus redes de proveedores.

- Puede ver más información sobre los servicios básicos cubiertos: hca.wa.gov/apple-health-services.

¿Cómo renuevo mi cobertura?

Su cobertura de Apple Health habitualmente dura un año. Le enviaremos una carta para recordarle la renovación de su cobertura, así que es importante que mantenga actualizada su dirección de correo postal. Puede ver más información sobre la renovación de su cobertura por internet en hca.wa.gov/apply-or-renew-coverage.

¿Qué hago si tengo una cobertura privada de servicios de salud?

Si tiene disponible otra cobertura médica o dental por medio de un empleador, de su cónyuge o pareja doméstica, o de uno de sus padres, Apple Health puede pagar los deducibles, copagos y desembolsos personales por servicios cubiertos calificados. Infórmelo a su otra cobertura de servicios de salud por uno de los siguientes medios:

- Informe de su seguro o de un cambio por internet en <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>.
- Llame a servicio al cliente de Apple Health al 1-800-562-3022.

Si está inscrito en un plan de atención administrada, también informe a su plan sobre su otro seguro.

¿A qué farmacia debo acudir?

Acuda a las farmacias de la red de su plan de salud.

¿Qué hago si tengo una emergencia?

Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana si tiene problemas de salud repentinos o grave que crea que son una emergencia. Llame a su plan de salud lo antes posible para informar que tuvo una emergencia y dónde recibió atención.

Si necesita atención urgente pero su vida no está en riesgo, llame a su proveedor de atención primaria, a su plan de salud o a la línea de enfermería de 24 horas. Consulte la página 2 para ver los números telefónicos.

¿Tengo que pagar para acudir a un proveedor o surtir mis medicamentos?

No, no tiene que pagar por los servicios cubiertos. Es posible que tenga que pagar si:

- Recibe un servicio que no está cubierto o no es médicamente necesario, como atención quiropráctica o cirugía cosmética.
- No le proporcionó a su proveedor la información de su cobertura de salud.
- Recibe atención de un proveedor de servicios que no está en la red de su plan de salud, a menos que sea una emergencia o que haya recibido la aprobación previa de su plan de salud.
- No sigue las reglas de su plan de salud para recibir atención de un especialista.

Consulte la herramienta de búsqueda "Find a Provider" de ProviderOne en <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider> para encontrar un proveedor con pago por servicio.

Para ver una lista de los beneficios que paga directamente Apple Health, consulte su folleto "Bienvenido a Washington Apple Health" que está disponible en el sitio de internet hca.wa.gov/ah-client-booklets.

¿Cómo puedo obtener atención dental?

Puede recibir atención dental de un proveedor que acepte Apple Health. Use la herramienta de búsqueda "Find a Provider" para encontrar un proveedor con pago por servicio. Use su tarjeta de servicios de ProviderOne para obtener acceso a servicios dentales.

Para encontrar un proveedor de servicios dentales:

- DentistLink
 - o Internet: [DentistLink.org](https://dentistlink.org)
 - o Llame al teléfono 1-844-888-5465
- Use la herramienta de búsqueda de proveedores:
 - o Internet: <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider>

Vea el resumen de los servicios dentales cubiertos por Apple Health en hca.wa.gov/dental-services.

¿Cómo consigo exámenes de la vista y anteojos?

Los servicios de ajuste y exámenes de la vista, incluyendo pruebas de los campos de refracción y visuales, se proveen a niños y adultos a través de su plan de salud.

- Para los niños y jóvenes de 20 años de edad o menos, las monturas y lentes de anteojos y los lentes de contacto son cubiertos por Apple Health con pago por servicio. Su proveedor de atención primaria le ayudará a encontrar estos beneficios y coordinará su atención cuando sea necesario.
- Para adultos, Apple Health no cubre monturas y lentes de anteojos, ni lentes de contacto. Puede comprar monturas y lentes de anteojos con descuento acudiendo a un proveedor participante de los indicados en hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.

¿Qué más debo saber?

Se incluye más información en su folleto "Bienvenido a Washington Apple Health" disponible en línea en hca.wa.gov/ah-client-booklets y en los materiales que reciba de su plan de salud.

Páginas de internet importantes

Página de internet	Dirección
Apple Health	hca.wa.gov/apple-health
Portal para clientes de ProviderOne	https://www.waproviderone.org/client
Washington Healthplanfinder	wahealthplanfinder.org
Washington Connection	washingtonconnection.org
Folletos de "Bienvenido a Washington Apple Health"	hca.wa.gov/ah-client-booklets
