



# Guía para nuevos clientes de Washington Apple Health

## Parte 2: Cómo hacer su primera cita de atención médica

### Paso 1: Busque un proveedor de atención primaria

Una vez que esté inscrito en un plan de salud, usted tendrá que elegir un proveedor de atención primaria, a veces llamado PCP. Su proveedor de atención primaria es el médico, enfermero, profesional de la salud o clínica con quien usted acude para la mayor parte de sus servicios de salud.

#### ¿Por qué es importante un proveedor de atención primaria?

Su proveedor de atención primaria es el profesional principal de servicios de salud al que usted acude, ya sea cuando está enfermo o para recibir atención preventiva. Si necesita atención especial que su proveedor de atención primaria no puede proporcionar, se le remitirá con un especialista.

Aunque usted no esté enfermo, es importante elegir un proveedor de atención primaria y programar su primera cita. Su proveedor de atención primaria le ayudará a prevenir futuros problemas de salud y hará exámenes de rutina para detectar ciertas enfermedades.

#### ¿Cómo elegir a su proveedor de atención primaria?

Si usted no elige un proveedor de atención primaria, su plan de salud elegirá uno para usted.

Puede solicitar un proveedor de atención primaria que hable su idioma, que se especialice en su discapacidad o que entienda su cultura, mientras esté en la red de su plan de salud. También puede especificar si prefiere un proveedor de un género específico.

Si el proveedor que desea no está en la red de su plan de salud, pregúntele al proveedor con cuál plan de salud trabaja. Si el otro plan de salud está disponible donde usted vive, puede cambiar a ese plan de salud. (**Consulte la Parte 1 de la guía para nuevos clientes de Washington Apple Health (Medicaid)** para ver cómo cambiar su plan de salud).

Su proveedor de atención primaria debe ser alguien con quien usted se sienta cómodo. Si no está satisfecho con su proveedor por cualquier razón, puede elegir otro proveedor. Comuníquese con su plan de salud para averiguar cómo puede elegir un proveedor de atención primaria diferente.

Si está cubierto por Apple Health sin un plan de atención administrada, debe encontrar un proveedor que acepte Apple Health usando su tarjeta de servicios ProviderOne. Puede encontrar un proveedor con contrato en <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/>

### Paso 2: Haga una cita

Debe tener una cita para consultar a un proveedor.

Revise la información que le envió su plan de salud para ver cómo programar su primera cita. La información de contacto de su proveedor debe estar disponible en la página de internet de su plan de salud. O llame a la línea de servicio al cliente de su plan de salud y pida el número telefónico para hacer una cita.

Si tiene inquietudes o necesidades de salud inmediatas, debería poder ver a su proveedor de atención primaria en unos cuantos días.

Incluso si no tiene una inquietud inmediata sobre su salud, haga una cita para una revisión general (también llamada revisión de bienestar). Se necesita más tiempo para obtener una cita para una revisión general, así que no lo posponga.

#### Si necesita un intérprete

Si el inglés no es su idioma de preferencia o si es sordo, sordociego o tiene problemas de audición, busque más información en [hca.wa.gov/interpreter-services](https://hca.wa.gov/interpreter-services). Hay intérpretes profesionales disponibles en muchos idiomas, incluida la lengua de señas, sin costo para usted. Cuando usted haga una cita, informe al recepcionista si necesita un intérprete. El intérprete puede estar presente en persona o comunicarse por teléfono durante su cita.

Es mejor utilizar un intérprete profesional que traer a un familiar o amigo para realizar la traducción para usted. Los intérpretes profesionales están capacitados para entender los términos médicos y les ayudarán a usted y a su proveedor a entenderse mejor.

---

## Si usted tiene discapacidades

Si usted tiene una discapacidad del habla o auditiva, problemas de comunicación o una deficiencia de movilidad, asegúrese de informarle al recepcionista sobre ello cuando haga la cita. El recepcionista le ayudará a hacer los arreglos necesarios.

## Cómo obtener ayuda para el transporte

Usted puede ser elegible para recibir ayuda con el transporte a su cita de servicios de salud. Un agente regional contratado por la Autoridad de Servicios de Salud coordinará el transporte más apropiado para usted.

Para obtener información sobre cómo solicitar transporte médico que no sea de emergencia, visite [hca.wa.gov/transportation-help](https://hca.wa.gov/transportation-help).

## Cambio de citas

Si necesita cambiar o cancelar una cita, llame a su proveedor de atención primaria tan pronto como sea posible.

Si no se presenta a su cita y no llama, se desperdicia el valioso tiempo de la cita que podría ser utilizado por otro paciente.

## Paso 3: Prepárese para su cita

Haga una lista de los temas que quiere abordar con su proveedor de atención primaria. Su proveedor puede cubrir lo más importante en su primera visita. Al final de esta guía hay una lista de verificación que usted puede utilizar.

Lleve una lista de todos sus medicamentos recetados, incluyendo vitaminas, suplementos herbales y otros medicamentos de venta libre, incluso aspirina.

Anote todas sus alergias a medicamentos, alimentos o alérgenos ambientales, como el polen.

Lleve los registros médicos anteriores, incluyendo los registros de vacunación o inmunización, si los tiene.

## Paso 4: Acuda a su cita

### Consiga que alguien lo acompañe.

Puede llevar consigo a un familiar o amigo. Esa persona puede ayudarlo a orientarse o simplemente a sentirse más cómodo. A veces es bueno que alguien más también escuche lo que le dice su proveedor de atención primaria.

Quizá no pueda llevar a alguien con usted si utiliza servicios de transporte que no sea de emergencia. **Comuníquese con su agente de transporte para obtener más información.**

## Citas para niños

Los padres pueden permanecer con sus hijos durante el examen. Los preadolescentes y los adolescentes pueden consultar a su proveedor de atención primaria sin que sus padres estén presentes. Hable sobre este tema con sus hijos y su proveedor de atención primaria.

## Llegue temprano

Haga planes para llegar a la oficina del proveedor 15 minutos antes de su cita. Registre su llegada con el recepcionista y llene todos los formularios que se entreguen. Deberá mostrar su tarjeta de servicios de ProviderOne y su tarjeta de identificación del plan de salud. Se le pedirá que muestre una identificación con fotografía, como una licencia de conducir.

## Conozca a su proveedor de atención primaria

Su proveedor de atención primaria le hará una revisión de salud general y hablará con usted sobre los problemas relacionados con su salud.

Pídale a su proveedor instrucciones escritas sobre los temas de salud abordados durante su visita. No tema pedirle a su proveedor que repita cualquier cosa que no entienda.

## Haya preguntas sobre sus medicamentos

Pregunte si sus medicamentos actuales están cubiertos por su plan de salud. Si no lo están, su proveedor quizá pueda seleccionar un medicamento que está cubierto.

Dígale a su proveedor de atención primaria todos los problemas que tenga con sus medicamentos y haga preguntas antes de salir del consultorio.

## Cómo hacerse pruebas de laboratorio

Su proveedor de atención primaria podría ordenar pruebas de laboratorio. Por lo general, la entrega de resultados tarda algunos días. Pregunte cuánto tiempo van a tardar y asegúrese de que su proveedor sabe cómo comunicarse con usted.

Para realizar las pruebas quizá tenga que ir a otra sala o a un edificio diferente. Su proveedor de atención primaria o un ayudante deben decirle lo que usted necesita saber. Si no está seguro de algo, pida indicaciones.

## Cómo conseguir que se firmen formularios especiales

Si necesita que su proveedor de atención primaria llene y firme formularios especiales, contemple más tiempo para eso. Es útil que llene el formulario con la información que usted conoce, como su nombre y dirección, antes de dárselo al proveedor. Esto ayuda a que el proveedor llene el formulario más rápidamente.

Pregunte al recepcionista o asistente cuál es la mejor manera de que se llenen sus formularios y cuánto tiempo tomarán.

---

---

## Paso 5: Otra información útil

### Cómo surtir sus recetas

Usted no tiene que pagar los medicamentos recetados que están cubiertos por su plan de salud.

Contacte a su plan de salud para recibir ayuda para encontrar una farmacia y surtir sus medicamentos.

### Tome sus medicamentos

Asegúrese de seguir las instrucciones de su proveedor de atención primaria cuando tome medicamentos. Es importante tomar la cantidad correcta, en el momento correcto y de la manera correcta. Los medicamentos no funcionan tan bien—y pueden ser perjudiciales para usted—si no se toman correctamente.

Si no entiende las instrucciones, pídale a su proveedor de atención primaria que se las explique.

Asegúrese de revisar sus recetas con el farmacéutico cuando recoja sus medicamentos.

### Consulte a un especialista

No haga una cita con un especialista hasta que hable con su proveedor de atención primaria o su plan de salud.

Para ver a un especialista necesita obtener una "autorización previa", que también se conoce como una "remisión", de su proveedor de atención primaria.

Es importante seguir el procedimiento de su plan de salud. Si usted ve a un especialista por su cuenta, sin aprobación previa, tendrá que pagar la cita con su propio dinero.

### Servicios de obstetricia y ginecología

No necesita obtener la aprobación previa de su médico de atención primaria para ver a un obstetra o ginecólogo, siempre y cuando se encuentren en la red de su plan de salud.

Las revisiones rutinarias de ginecología y obstetricia están cubiertas, así como toda la atención de seguimiento que pudiera necesitar. Para las personas embarazadas, la atención regular durante el embarazo está cubierta.

### Para obtener tratamiento de salud mental

El tratamiento para problemas de salud mental como la depresión, la ansiedad y el trastorno de estrés postraumático (TEPT) está cubierto por su plan de salud.

Su proveedor de atención primaria le ayudará a coordinar toda la atención de salud mental que necesite con un proveedor de salud mental. El proveedor de servicios de salud mental de la red decidirá en dónde debe recibir servicios permanentes. Para hacer una consulta ambulatoria a un proveedor de salud mental, llame a su plan de salud. Quizá necesite tratamiento en una agencia de salud mental de la comunidad si usted tiene un trastorno de salud mental grave.

## Cómo obtener servicios de tratamiento para trastornos de consumo de sustancias

Usted no necesita aprobación previa ni una remisión de su plan de salud. Si está inscrito en Apple Health, comuníquese directamente con una agencia de tratamiento.

Consulte el directorio de agencias de salud conductual del Departamento de Salud para encontrar una agencia de tratamiento cerca de usted: [doh.wa.gov/sites/default/files/2022-02/606019-BHADirectory.pdf](https://doh.wa.gov/sites/default/files/2022-02/606019-BHADirectory.pdf)

También puede llamar a la Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington al teléfono 1-866-789-1511 o visitar [warecoveryhelpline.org](https://warecoveryhelpline.org).

## Línea Nacional de Ayuda para la Prevención del Suicidio

Llame o envíe mensaje de texto al 988 o llame al 1-800-273-8255 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-799-4889) para comunicarse en cualquier momento con un consejero capacitado y experto en un centro de crisis en su región.

## Si necesita atención fuera del horario de atención

Llame a su proveedor de atención primaria para ver si ofrece atención fuera de horario.

También puede llamar a la línea de ayuda de enfermería de 24 horas de su plan de salud y preguntarle a un enfermero qué debe hacer. El número telefónico aparece en la [Parte 1](#).

## Si necesita atención de urgencia

Puede tener una lesión o enfermedad que no es una emergencia, pero necesita atención de urgencia. Comuníquese con su plan para encontrar los centros de atención de urgencia en la red de su plan. También puede llamar a la línea de ayuda de enfermería de 24 horas de su plan para recibir asesoría.

## En caso de emergencia

Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana si tiene un problema repentino o grave de salud y cree que es una emergencia.

Después, tan pronto como le sea posible, llame a su plan de salud y avíseles que tuvo una emergencia y en dónde recibió atención.

Vaya a la sala de emergencias del hospital únicamente si se trata de una emergencia. No vaya a la sala de emergencias para recibir atención de rutina. La sala de emergencias es sólo para emergencias graves.

## Términos relacionados con la salud

### Apelación

La acción que usted realiza cuando le pida a su plan de salud reconsiderar un servicio o pago denegado.

### Revisión

Un examen de rutina de su salud general. También se llama examen físico, revisión de bienestar, o examen anual.

### Cobertura

Los servicios y beneficios que su plan pagará.

### Denegación o acción

Cuando su plan no aprueba o no paga por un servicio.

### Formulario

Una lista de medicamentos recetados que cubre su plan de salud. También se llama una lista de medicamentos.

### Plan de salud

Cualquiera de estas empresas que tienen contrato con el estado de Washington para cubrir sus servicios de salud: Community Health Plan of Washington, Coordinated Care, Molina Healthcare, UnitedHealthcare Community Plan y Wellpoint Washington.

### Historia clínica

Los registros de sus vacunas, sus principales problemas de salud, sus tratamientos y los miembros de su familia que han tenido problemas de salud importantes.

### Naturópata

Un proveedor que utiliza un enfoque holístico y tratamientos no invasivos. Los naturópatas tratan de evitar o reducir el uso de la cirugía y los medicamentos.

### Red

Los centros y proveedores con los que tiene contrato su plan de salud.

### Enfermero profesional

Un enfermero profesional registrado y avanzado que ha completado cursos especializados y preparación clínica más allá de la requerida para un enfermero registrado (RN, por sus siglas en inglés).

### Asistente médico

Un profesional de la salud que tiene licencia para practicar la medicina como parte de un equipo bajo la dirección de un médico.

### Atención de salud preventiva

Servicios de salud de rutina que incluyen exámenes, revisiones y asesorías para el paciente con el fin de prevenir enfermedades, afecciones y otros problemas de salud o detectar las enfermedades en una etapa temprana. Esto incluye las revisiones de rutina de los bebés, niños y adolescentes, y la atención preventiva para adultos, que incluye: detección de cáncer de mama, próstata y de colon (mamografías, exámenes de próstata y colonoscopias).

### Proveedor de atención primaria

El médico, asistente médico, enfermero especializado, naturópata o clínica que es su principal proveedor de atención médica.

### Autorización previa

Cuando su plan de salud aprueba un servicio, tratamiento, medicamento recetado o equipo médico duradero que es médicamente necesario. También se llama remisión o solicitud de autorización.

### Proveedor

Un médico, dentista, cirujano, asistente médico, enfermero profesional, naturópata, otro profesional de la salud o clínica que presta servicios de salud.

### ProviderOne

El sistema informático que envía las tarjetas de servicios a los clientes y gestiona la facturación de su atención.

### Remisión

Cuando un proveedor de atención primaria o un plan de salud lo manda con un especialista. También se llama autorización previa.

### Tarjeta de servicios

La tarjeta que recibe de Apple Health y que demuestra que usted tiene cobertura. También se llama tarjeta de ProviderOne. También recibirá una tarjeta de identificación para cada miembro individual de su plan de salud.

### Especialista

Un médico o profesional de la salud que trata tipos específicos de trastornos o enfermedades, como un oncólogo (médico especializado en cáncer), un obstetra (médico que atiende a personas embarazadas), o un ortopedista (huesos rotos o dolor de espalda).

### Revisión de bienestar

Una revisión general de su salud. También se llama revisión, examen físico, o examen anual.

## Lista de verificación del proveedor de atención primaria

Aquí hay una lista de verificación para ayudarle a recordar todo lo necesario, antes y durante su cita con un proveedor.

Nombre del proveedor \_\_\_\_\_

Número de teléfono del proveedor \_\_\_\_\_  
(para usarse en caso de un retraso, cambio de una cita, etc.)

Fecha de la cita \_\_\_\_\_

Hora de la cita \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Número de consultorio \_\_\_\_\_

Motivo de la cita \_\_\_\_\_

Hable con el recepcionista del proveedor si necesita un intérprete o adaptaciones especiales para la movilidad, el habla, o problemas de audición

Cosas que debe llevar a la cita

Lista de medicamentos

Lista de alergias

Historia clínica o registros médicos

Tarjeta de servicios (también llamada tarjeta ProviderOne)

Tarjeta de identificación del plan de salud

Identificación con fotografía

Nombre de un contacto para emergencias, con información de contacto

Familiar o amigo

Arreglos para transporte

Arreglos para el cuidado de los niños

Cosas que quiere preguntarle o decirle a su proveedor de atención primaria

1.

2.

3.

Preguntas para su proveedor de atención primaria

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_