

Bienvenido

a Washington Apple Health

Cuidado Administrado Integrado



[English] Language assistance services, including interpreters and translation of printed materials, are available free of charge. Call 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Amharic] የቋንቋ እገዛ አገልግሎት፣ አስተርጓሚ እና የሰነዶችን ትርጉም ጨምሮ በነጻ ይገኛል። 1-800-562-3022 (TRS: 711) ይደውሉ።

[Arabic] خدمات المساعدة في اللغات، بما في ذلك المترجمين الفوريين وترجمة المواد المطبوعة، متوفرة مجاناً، اتصل على رقم 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Burmese] ဘာသာပြန်ဆိုသူများနှင့် ထုတ်ပြန်ထားသည့် စာရွက်စာတမ်းများဘာသာပြန်ခြင်းအပါအဝင် ဘာသာစကားအထောက်အကူဝန်ဆောင်မှုများကို အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ကိုဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

[Cambodian] សេវាជំនួយភាសា រួមមានទាំងអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ និង ការបកប្រែឯកសារបោះពុម្ព គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃ។ ហៅទូរស័ព្ទទេវៈលេខ 1-800-562-3022 (TRS: 711)។

[Chinese] 免费提供语言协助服务，包括口译员和印制资料翻译。请致电 1-800-562-3022 (TRS: 711)。

[Korean] 통역 서비스와 인쇄 자료 번역을 포함한 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-562-3022 (TRS: 711)번으로 전화하십시오.

[Laotian] ການບໍລິການດ້ານພາສາ, ລວມທັງມາຍແປພາສາ ແລະ ການແປເອກສານຕີພິມ, ມີໄວ້ໃຫ້ຟຣີໂດຍບໍລິເວນ. ໂທຫາເລກ 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Oromo] Tajajilli gargaarsa afaanii, nama afaan hiikuu fi ragaalee maxxanfaman hiikuun, kaffaltii malee ni argattu. 1-800-562-3022 (TRS: 711) irratti bilbilaa.

[Persian] خدمات کمک زبانی، از جمله مترجم شفاهی و ترجمه اسناد و مدارک (مطالب) چاپی، بصورت رایگان ارائه خواهد شد. با شماره 1-800-562-3022 (TRS: 711) تماس بگیرید.

[Punjabi] ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ—ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਅੰਨ੍ਹਵਾਦ ਸਮੇਤ—ਮੁਫਤ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ। 1-800-562-3022 (TRS: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

[Romanian] Serviciile de asistență lingvistică, inclusiv cele de interpretariat și de traducere a materialelor imprimate, sunt disponibile gratuit. Apelați 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Russian] Языковая поддержка, в том числе услуги переводчиков и перевод печатных материалов, доступна бесплатно. Позвоните по номеру 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Somali] Adeego caawimaad luuqada ah, ay ku jirto turjubaano afka ah iyo turjumid lagu sameeyo waraaqaha la daabaco, ayaa lagu helayaa lacag la'aan. Wac 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Spanish] Hay servicios de asistencia con idiomas, incluyendo intérpretes y traducción de materiales impresos, disponibles sin costo. Llame al 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Swahili] Huduma za msaada wa lugha, ikiwa ni pamoja na wakalimani na tafsiri ya nyaraka zilizochapishwa, zinapatikana bure bila ya malipo. Piga 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tagalog] Mga serbisyong tulong sa wika, kabilang ang mga tagapagsalin at pagsasalin ng nakalimbag na mga kagamitan, ay magagamit ng walang bayad. Tumawag sa 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tigrigna] ተርጓሚትን ናይ ዝተፅሓፉ ማተርያላት ትርጉምን ሓዊሱ ናይ ቋንቋ ሓዝ ግልጋሎት፣ ብዘይ ምንም ክፍሊት ይርከቡ። ብ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ደውሉ።

[Ukrainian] Мовна підтримка, у тому числі послуги перекладачів та переклад друкованих матеріалів, доступна безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Vietnamese] Các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, bao gồm thông dịch viên và bản dịch tài liệu in, hiện có miễn phí. Gọi 1-800-562-3022 (TRS: 711).



Índice

Bienvenido a Washington Apple Health	[4]
Servicios de Apple Health	[4]
Su tarjeta de servicios	[5]
Mapa de áreas de servicio y matriz de atención administrada	[6-7]
Servicios de salud (atención primaria)	[9]
Servicios de salud del comportamiento	[10]
Información para indígenas americanos y nativos de Alaska	[12]
Defensor del paciente	[13]
Servicios que puede necesitar para tener acceso al cuidado de la salud	[14]
Sus derechos y responsabilidades	[16]
Contáctenos/recursos	[17]

Exención de responsabilidades respecto a este folleto:

Este folleto le presentará sus beneficios y explicará sus derechos y responsabilidades, cómo acceder a servicios, y cómo cambiar de plan médico. Por favor recuerde que este folleto no crea ningún derecho legal. No debe depender de este folleto como su única fuente de información sobre Apple Health (Medicaid). Puede obtener información detallada sobre Apple Health visitando el sitio web de la Autoridad de Cuidado de la Salud, en la página *Leyes y Reglamentos*, www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.



Bienvenido a Washington Apple Health

Se le ha hecho llegar este folleto porque recientemente se inscribió en Washington Apple Health (Medicaid). La Autoridad de Cuidado de la Salud (por sus siglas en inglés, "HCA") del Estado de Washington administra los contratos de Apple Health con planes de atención administrada para proporcionarle su cobertura. Más adelante recibirá "Su manual de beneficios" de su plan de salud. Este le dará más detalles sobre sus beneficios cubiertos.



Servicios de Apple Health de su plan

Su plan de atención administrada de Apple Health cubre los siguientes servicios:

- Citas con un médico o profesional del cuidado de la salud para atención necesaria, incluyendo servicios preventivos y de bienestar y manejo de enfermedades crónicas
- Atención médica en una emergencia
- Atención de maternidad y neonatal
- Servicios pediátricos, incluyendo cuidado bucal y de la vista
- Servicios de laboratorio
- Medicamentos de prescripción
- Hospitalización
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación*
- Servicios de salud mental
- Servicios de tratamiento para trastornos de consumo de sustancias

*Comuníquese con su plan de salud para ver si es elegible

Nota: Esta lista es sólo para información general y no garantiza que Apple Health cubrirá el servicio.

Llame al número de servicio al miembro de su plan de salud cuando usted (o su hijo):

- Tenga un problema o inquietud con su plan de salud.
- Necesite encontrar un proveedor de atención primaria.
- Desea cambiar su proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, "PCP").
- Pierda su tarjeta de identificación del plan de salud y quiera otra.
- Tenga una necesidad de atención especial (o cuando su hijo la tenga).
- Necesite acceso a servicios de salud mental.
- Necesite acceso a servicios de tratamiento para trastornos de consumo de sustancias

Su tarjeta de servicios



Usted recibirá dos tarjetas por correo, una de Washington Apple Health (la tarjeta de servicios) y una del plan de salud que administrará su atención.

Alrededor de dos semanas después de que se inscriba en Washington Apple Health a través de Washington Healthplanfinder www.wahealthplanfinder.org o de Washington Connection www.washingtonconnection.org recibirá una tarjeta de servicios azul (también llamada tarjeta ProviderOne) como la que aparece en la imagen. Conserve esta tarjeta. Su tarjeta de servicios muestra que está inscrito en Apple Health

No necesita activar su nueva tarjeta de servicios. La HCA activará su tarjeta antes de que se la enviemos por correo.

Si no recibe su tarjeta de servicios o si la extravía

Si no recibe su tarjeta de servicios después de dos semanas de completar exitosamente su inscripción en Apple Health, o si pierde su tarjeta, puede solicitar una tarjeta de repuesto:

- **Aplicación móvil WAPlanfinder:** Si tiene una cuenta de Washington Healthplanfinder, puede acceder a su tarjeta de servicios digital en la aplicación móvil WAPlanfinder, disponible en la tienda de aplicaciones de Apple o en Google Play.
- **Portal en línea para clientes:** <https://www.waproviderone.org/client>
- **Llame al:** 1-800-562-3022 (sin costo) y elija la opción 6 para servicios a clientes, y luego la opción 1 para tarjeta de identificación.

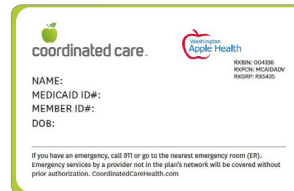
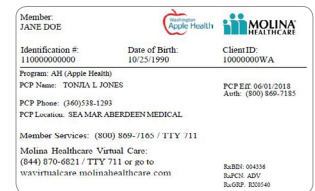
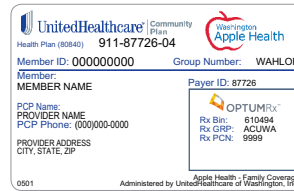
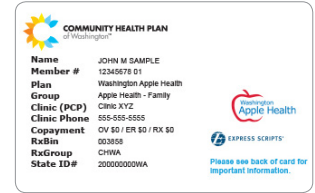
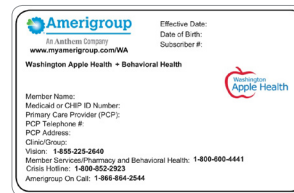
Su plan de salud

Usted recibirá una carta, en la que se incluye el nombre de su plan de salud. Usted tiene derecho a solicitar un cambio de plan de salud en cualquier momento. Para más información sobre cómo cambiar de plan, vea "Cómo cambiar su plan de salud" en la página 8.

Si una o más de las siguientes situaciones se aplica a usted, llámenos de inmediato al 1-800-562-3022 (TRS 711):

- **Usted se vuelve elegible** para Medicare o un seguro privado.
- **Usted es indígena americano o nativo de Alaska.** Puede considerar una opción distinta a la cobertura a través de un plan de cuidado administrado.
- **Está inscrito o elige inscribirse** en el Programa para el Cuidado Integral de los Ancianos (por sus siglas en inglés, "PACE") de Washington.
- **Padece de un trastorno médico verificable,** y cambiar de proveedor o de plan de salud interrumpiría su tratamiento y pondría en riesgo su salud

Su tarjeta del plan de salud



Contactos de planes de cuidado administrado	Teléfono principal	Sitio web
Amerigroup (AMG)	1-800-600-4441	www.myamerigroup.com/wa
Community Health Plan of Washington (CHPW)	1-800-440-1561	www.chpw.org
Coordinated Care of Washington (CCW)	1-877-644-4613	www.coordinatedcarehealth.com
Molina Healthcare of Washington (MHW)	1-800-869-7165	www.molinahealthcare.com
United Healthcare Community Plan (UHC)	1-877-542-8997	www.uhccommunityplan.com

¿Qué es el cuidado administrado integrado?

Washington Apple Health (Medicaid) ha cambiado hacia el cuidado administrado integrado a nivel estatal, también conocido como cuidado de la persona completa. Con el cuidado administrado integrado, un plan de cuidado administrado de Apple Health coordina y paga tanto sus servicios de salud física

como de salud del comportamiento. (Los servicios de salud del comportamiento incluyen servicios de tratamiento de salud mental y para trastornos de consumo de sustancias). Usted ya no recibirá servicios de salud del comportamiento de una organización de salud del comportamiento regional.

Mapa de área de servicio de la atención administrada de Apple Health



Integrated managed care regions

- Greater Columbia
- King
- North Sound
- Pierce
- Spokane
- Thurston-Mason
- Salish
- Great Rivers
- Southwest Washington
- North Central

Health plans offered

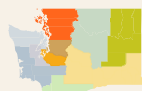
- AMG – Amerigroup Washington
- CCW – Coordinated Care of Washington
- CHPW – Community Health Plan of Washington
- MHW – Molina Healthcare of Washington
- UHC – UnitedHealthcare Community Plan

 Apple Health Foster Care (statewide)[†]

[†] Apple Health Foster Care is a statewide program. Integrated managed care is provided through Apple Health Core Connections (Coordinated Care of Washington - CCW).

Matriz de áreas de servicio de atención administrada de Apple Health

Condado	Amerigroup	Community Health Plan	Coordinated Care	Molina Healthcare	United Healthcare	Atención administrada integrada
Adams	X	X		X		1/1/19
Asotin	X	X	X	X		1/1/19
Benton	X	X	X	X		1/1/19
Chelan	X		X	X		1/1/18
Clallam	X			X	X	1/1/20
Clark	X	X		X		4/1/16
Columbia	X	X	X	X		1/1/19
Cowlitz	X			X	X	1/1/20
Douglas	X		X	X		1/1/18
Ferry	X	X		X		1/1/19
Franklin	X	X	X	X		1/1/19
Garfield	X	X	X	X		1/1/19
Grant	X		X	X		1/1/18
Grays Harbor	X			X	X	1/1/20
Island	X	X	X	X	X	7/1/19
Jefferson	X			X	X	1/1/20
King	X	X	X	X	X	1/1/19
Kitsap	X			X	X	1/1/20
Kittitas	X	X	X	X		1/1/19
Klickitat	X	X		X		1/1/19
Lewis	X			X	X	1/1/20
Lincoln	X	X		X		1/1/19
Mason	X			X	X	1/1/20
Okanogan	X		X	X		1/1/19
Pacific	X			X	X	1/1/20
Pend Oreille	X			X		1/1/19
Pierce	X		X	X	X	1/1/19
San Juan	X	X	X	X	X	7/1/19
Skagit	X	X	X	X	X	7/1/19
Skamania	X	X		X		4/1/16
Snohomish	X	X	X	X	X	7/1/19
Spokane	X	X		X		1/1/19
Stevens	X	X		X		1/1/19
Thurston	X			X	X	1/1/20
Wahkiakum	X			X	X	1/1/20
Walla Walla	X	X	X	X		1/1/19
Whatcom	X	X	X	X	X	7/1/19
Whitman	X	X	X	X		1/1/19
Yakima	X	X	X	X		1/1/19
Cuidado de acogida (a nivel estatal)			X			1/1/19



Nota: Apple Health para Cuidado de Acogida es un programa estatal provisto a través de Apple Health Core Connections (Coordinated Care of Washington).

ProviderOne

Usted verá "ProviderOne" en su tarjeta de servicios. ProviderOne es el sistema informático que coordina los planes de salud por nosotros y nos ayuda a enviarle información en diferentes momentos. El número en la tarjeta es su número de cliente de ProviderOne (nueve dígitos, con terminación WA). Puede verificar por internet que su inscripción en su plan de salud haya iniciado a través del portal para clientes de ProviderOne en <https://www.waproviderone.org/client>. Los proveedores de atención médica también pueden usar ProviderOne para ver si sus pacientes están inscritos en Apple Health.

Cada miembro de su hogar que sea elegible para Apple Health recibirá su propia tarjeta de servicios. Cada persona tiene un número de cliente de ProviderOne diferente que se le asigna de por vida.

Si usted tuvo previamente cobertura de Apple Health (o tuvo Medicaid antes de que fuera conocido como Apple Health), no se le enviará una nueva tarjeta. Su tarjeta antigua aún es válida, incluso si hubo un período sin cobertura. Su número de cliente de ProviderOne permanece igual.

- Llame a Servicio al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022. Nuestro sistema automatizado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Hay una tabla de comparación de planes en este folleto, que muestra las mediciones de calidad y las calificaciones de los planes de salud. Puede usar las calificaciones para ayudarle a decidir qué plan de salud es el mejor para usted. También encontrará una descripción de las mediciones y por qué recibir esta atención es importante para su salud y la de sus familiares.

Si necesita servicios de cuidado de la salud antes de que lleguen sus tarjetas:

Recibirá una carta que le dirá su plan de salud. Si necesita acudir a un proveedor de cuidado de la salud o surtir una receta antes de que lleguen sus tarjetas, lleve con usted esta carta al proveedor de cuidado de la salud o farmacia. Puede acudir a cualquier médico, clínica, proveedor de salud del comportamiento o farmacia, siempre y cuando el proveedor esté en la red de su plan (tenga contrato con su plan de salud). Comuníquese con su plan de salud para solicitar una lista de proveedores.

También puede llamar a su plan de salud para solicitar ayuda, incluso si no ha recibido su tarjeta de servicios o su tarjeta de identificación del plan de salud.

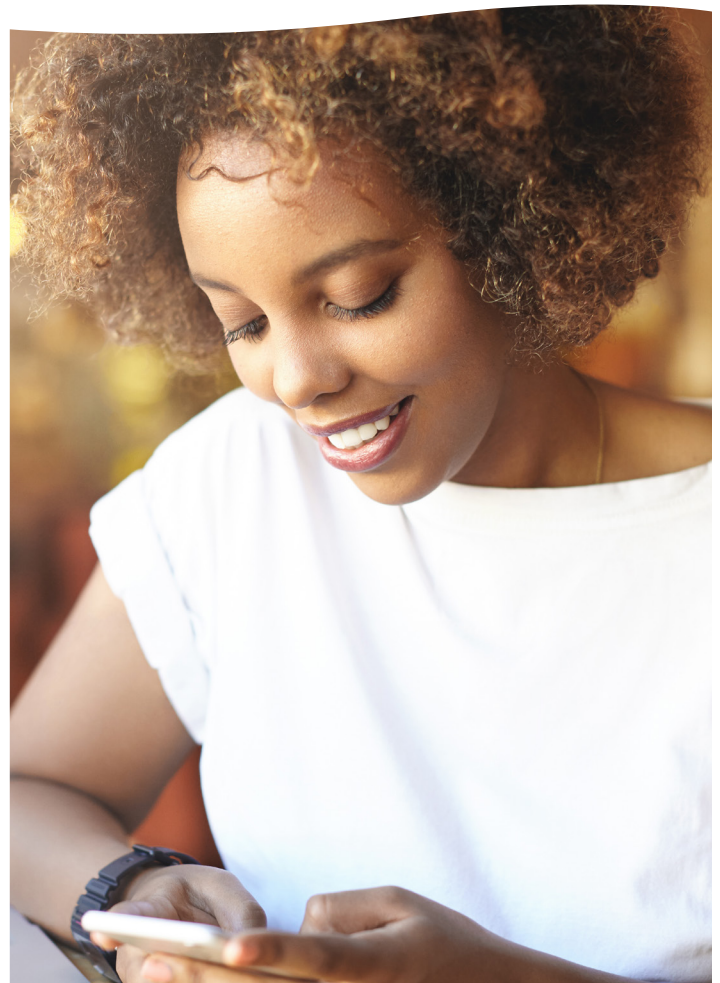
Su tarjeta del plan de salud

Unas semanas después de inscribirse en Apple Health, recibirá una tarjeta de identificación de su plan de salud, así como más información de su plan sobre cómo elegir un médico o proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, "PCP"). ¡Conserve también esta tarjeta! Lleve tanto su tarjeta de servicios como su tarjeta de identificación del plan de salud cuando acuda al médico, a la farmacia o a otro proveedor de atención médica. Quizá también necesite una identificación con fotografía.

Cómo cambiar de plan de salud

Usted tiene derecho a solicitar un cambio de plan de salud en cualquier momento. Dependiendo de cuándo haga su solicitud, su nuevo plan generalmente iniciará el primer día del mes siguiente. Hay varias maneras de cambiar su plan:

- Los clientes de Apple Health con una cuenta de Washington Healthplanfinder pueden cambiar sus planes en cualquier momento por internet en www.wahealthplanfinder.org
- Todos los clientes de Apple Health pueden visitar el portal para clientes de ProviderOne en <https://www.waproviderone.org/client>.
- Solicite un cambio por internet en <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>. Seleccione "Client" (Cliente) y seleccione el tema "Enroll/Change Health Plans" (Inscribirse/Cambiar planes de salud)



Cómo elegir un proveedor de atención primaria

Es importante elegir un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés). **Si no elige un PCP, su plan de salud elegirá uno por usted.** Su PCP es el principal profesional al que consultará. El PCP se familiarizará con su historia clínica, sus problemas de salud actuales, y puede derivarlo a especialistas. Tener un PCP dedicado le facilita cuidar de su salud.

Para elegir un PCP siga las instrucciones que le envió su plan de salud, o llame al número de teléfono de servicios para miembros de su plan de salud. También puede elegir un PCP a través del sitio web de su plan de salud.

Si el PCP que desea no está en la red de su plan de salud, pregúntele con qué plan de salud trabaja. Usted tiene el derecho a cambiar de plan de salud

Puede solicitar un PCP que sea hombre o mujer. También puede solicitar un proveedor que hable su idioma, que se especialice en su discapacidad, o que entienda su cultura.

Su PCP debe ser alguien con quien usted se sienta cómodo. Si no está contento con su PCP por cualquier razón, llame al teléfono de servicio a socios de su plan en cualquier momento para cambiarse a otro proveedor

Si ya tiene un proveedor de atención primaria

Si ya consulta a un PCP de su agrado, o si ha oído acerca de un proveedor que quiere usar, puede solicitar ese proveedor. Sin embargo, su PCP tiene que formar parte de la red de su plan de salud (tener contrato con su plan de salud).

Si el proveedor que desea no está en la red de su plan de salud, pregunte al proveedor con qué plan de salud trabaja.

Cómo hacer una cita

Una vez que haya seleccionado un PCP, llámelo para hacer una cita. Debe tener una cita para ver a un PCP. Si tiene alguna necesidad o inquietud inmediata referente a su salud, debe poder concertar una cita con su PCP en pocos días. Incluso si no tiene una inquietud inmediata por su salud, haga una cita para una revisión general (también llamada revisión de bienestar). Normalmente, realizar una cita para una revisión general llevará más tiempo, así que no lo posponga.

Cuidado de rutina	Haga una cita con su PCP. Debe poder hacer una cita con su PCP o con otro proveedor para consultarlos en menos de 10 días.
Cuidado preventivo	Haga una cita con su PCP o con otro proveedor. Debe poder obtener una cita para una fecha dentro de un plazo menor a 30 días.
Cuidado especializado	Llame a su plan de salud o a su PCP.
Salud Mental	Llame a su plan de salud o a su PCP.
Servicios de tratamiento para trastornos de consumo de sustancias	Llame a su plan de salud o a su PCP.
Para atención fuera de horario de oficina	Llame a la línea de asesoría en enfermería de su plan de salud las 24 horas del día, siete días a la semana.
Para atención de urgencia	Vaya a un centro de atención urgente que tenga contrato con su plan de salud, o llame a su PCP o a la línea de asesoría en enfermería. Debería poder visitar a su PCP o a otro proveedor dentro de un plazo de 24 horas.
Para atención de emergencia	Llame al 911 o al lugar más cercano en el que puedan ayudarle proveedores de atención de emergencia. Tan pronto como sea posible, usted o alguien que conozca debe llamar a su PCP y a su plan de salud para reportar su emergencia.
Para atención lejos de casa	Si no es una emergencia, llame a su PCP o a la línea de asesoría en enfermería que aparece en su tarjeta de identificación del plan.

Servicios de salud del comportamiento

Si está inscrito en Apple Health, usted tiene acceso a servicios para el tratamiento de trastornos ocasionados por el uso de sustancias y de trastornos mentales (que en conjunto se conocen como servicios de salud del comportamiento). Los servicios de salud del comportamiento están incluidos en su paquete de beneficios del plan de atención administrada integrada. Los beneficios no han cambiado. El único cambio es que el plan de cuidado administrado cubrirá estos servicios en lugar de una organización regional de salud del comportamiento

Comuníquese con su plan de salud o su proveedor de atención primaria si necesita ayuda para coordinar su atención.



Los servicios de tratamiento para trastornos de consumo de sustancias pueden incluir:

Evaluación – Una “entrevista” realizada por un proveedor de salud para decidir qué servicios necesita.

Tratamiento de intervención breve — Por tiempo limitado, para reducir el consumo problemático. Usted **no** necesita una evaluación de ingreso como paciente externo antes de recibir este servicio.

Manejo de la abstinencia (Desintoxicación) – Ayuda para disminuir su consumo de alcohol o drogas de manera gradual, hasta que pueda dejarlos de manera segura. Usted **no** necesita una evaluación de ingreso como paciente externo antes de recibir este servicio.

Tratamiento a pacientes externos – Sesiones de terapia individual y grupal en su comunidad.

Tratamiento intensivo a pacientes externos – Sesiones más frecuentes de terapia individual y grupal.

Tratamiento para pacientes internos residenciales – Un programa integral de terapia individual, terapia grupal y educación proporcionados en una instalación supervisada 24 horas al día.

Servicios de tratamiento de sustitución de opiáceos – Brinda evaluación y tratamiento a pacientes externos para la dependencia a los opiáceos. Incluye medicamentos aprobados y terapia.

Administración de casos – Ayuda para encontrar servicios médicos, sociales, educativos y de otros tipos.





Los servicios de salud mental pueden incluir:

Evaluación de ingreso – Identifica sus necesidades y metas y le ayuda a su proveedor de atención de salud mental a recomendar otros servicios y planes de tratamiento.

Servicios de tratamiento individual — Terapia y/u otras actividades diseñadas para alcanzar las metas de su plan de servicio.

Administración de medicamentos – Personal con licencia que le prescribe medicamentos y le explica los efectos secundarios.

Vigilancia de medicamentos – Servicios para verificar cómo están funcionando sus medicamentos y para ayudarlo a tomarlos correctamente.

Servicios de tratamiento grupal – Terapia con otras personas que enfrentan retos similares.

Apoyo de pares — Ayuda para orientarse en el sistema de salud mental y alcanzar sus metas de recuperación, proporcionada por una persona capacitada que está recuperándose de una enfermedad mental.

Intervención breve y tratamiento – Terapia a corto plazo que se enfoca en un problema específico.

Tratamiento familiar – Terapia centrada en la familia para ayudar a crear relaciones más sólidas y resolver problemas.

Tratamiento de alta intensidad — Un equipo de proveedores de salud mental le proporciona servicios para ayudarlo a lograr las metas de su plan individual.

Psicoeducación terapéutica – Educación sobre enfermedades mentales, opciones de tratamientos de salud mental, medicamentos y recuperación, incluyendo apoyos y/o servicios de apoyo.

Apoyo diurno – Programa intensivo para aprendizaje o asistencia con habilidades para la vida independiente.

Evaluación y tratamiento/Hospitalización comunitaria – Cuidado médicamente necesario para crisis a pacientes internos. Usted **no** necesita una evaluación de ingreso como paciente externo antes de recibir este servicio.

Servicios de estabilización – provistos en su hogar o en un entorno parecido al del hogar para ayudar a evitar la estadía en un hospital. Usted **no** necesita una evaluación de ingreso antes de recibir este servicio.

Administración de casos de rehabilitación – Coordinación entre sus servicios de salud mental como paciente interno y externo. Usted **no** necesita una evaluación de ingreso como paciente externo antes de recibir este servicio.

Servicios de salud mental brindados en un entorno residencial – Servicios brindados en donde usted vive, si vive en un entorno colectivo.

Evaluación de población especial — Asistencia en la planificación del tratamiento por parte de un especialista que trabaja con niños, adultos mayores o personas de otros antecedentes culturales.

Evaluación psicológica – Pruebas que ayudan al diagnóstico, evaluación y planificación del tratamiento.

Servicios de crisis

Los servicios de crisis son servicios que se brindan las 24 horas del día con el propósito de estabilizar su salud en caso de crisis y que se brindan en el lugar más apropiado para cubrir sus necesidades. Usted **no** necesita una evaluación de ingreso para estos servicios.

- Para obtener ayuda inmediata, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano. Usted **no** necesita autorización para recibir servicios de crisis.
- Para ver un directorio de líneas para crisis a nivel estatal, visite: www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines
- **La Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington** es una línea de intervención para crisis y derivación con servicio las 24 horas para personas que enfrentan problemas relacionados con la salud mental, el abuso de sustancias y los juegos de azar. Llame al 1-866-789-1511 (TTY 206-461-3219); envíe correo electrónico a recovery@crisisclinic.org; o visite www.warecoveryhelpline.org. Los adolescentes pueden hablar con adolescentes en un horario específico: llame al 1-866-833-6546, envíe correo electrónico a teenlink@crisisclinic.org, o visite <https://866teenlink.org>.
- Para llamar a la línea telefónica nacional de prevención del suicidio, marque 1-800-273-8255. (Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-799-4889).

Información para indígenas americanos y nativos de Alaska

Si es un indígena americano o nativo de Alaska, quizá pueda recibir servicios de salud a través de una **institución del Servicio de Salud Indígena, un programa tribal de servicios de salud o un Programa Urbano de Salud Indígena (UIHP, por sus siglas en inglés)**, como la Junta de Salud Indígena de Seattle y el Proyecto NATIVE de Spokane. Los proveedores de estas clínicas conocen su cultura, su comunidad y sus necesidades de servicios de salud.

Le brindarán la atención que necesita o lo derivarán a un especialista. También pueden ayudarle a tomar decisiones sobre su elección de plan de atención administrada (que puede ser un plan solamente de servicios de salud del comportamiento [BHSO, por sus siglas en inglés]), o la cobertura de Apple Health sin atención administrada (esto también se conoce como "Apple Health pago por servicio"). Si tiene preguntas sobre el cuidado de su salud o su cobertura de servicios de salud, el personal de su tribu o de su UIHP puede ayudarlo.

Maneras de recibir servicios de salud

La HCA permite que los indígenas americanos y nativos de Alaska elijan entre Apple Health con atención administrada y la cobertura de Apple Health sin atención administrada. La HCA lo hace para cumplir las normas federales, en reconocimiento de la complejidad del sistema de prestación de servicios de salud para indígenas y para ayudar a garantizar que usted cuente con acceso a servicios de salud apropiados a su cultura.

- En la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada, puede elegir a cualquier proveedor que participe en el programa de pago por servicio de Apple Health y que esté aceptando pacientes. Estos proveedores deben cumplir todos los requisitos de sus licencias expedidas por el estado. Para encontrar un proveedor de pago por servicio de Apple Health visite <https://fortress.wa.gov/hca/P1findaprovider>.

Esta elección puede tener sentido si su atención ya es administrada, por ejemplo, por un programa de salud tribal o un UIHP.

- Con la atención administrada de Apple Health, sus servicios de salud son administrados por una organización de atención administrada (por sus siglas en inglés, MCO). Esto significa que la MCO sirve como su punto de contacto único para recibir servicios y le ayuda a coordinar su atención.

Esta opción puede tener sentido si actualmente nadie administra su atención.



Usted puede cambiar sus selecciones en cualquier momento pero el cambio no entrará en vigor hasta el siguiente mes disponible. Si está relacionado o asociado con un asistente tribal a través de un centro del IHS, con un programa de salud tribal o con un UIHP, estos pueden ayudarle a tomar su decisión. También puede comunicarse con la Health Care Authority al 1-800-562-3022 para informarnos sus decisiones, incluyendo los cambios que desee hacer, y para hacer preguntas.

Defensor del paciente

Un defensor del paciente es una persona que puede brindar asistencia gratuita y confidencial para resolver inquietudes relacionadas con sus servicios de salud del comportamiento. Puede ayudarle si tiene una queja, apelación o audiencia imparcial sobre salud del comportamiento, para resolver sus inquietudes al nivel más bajo posible. El defensor del paciente es independiente de su plan de salud. Lo brinda una persona, o un familiar de una persona, que también ha recibido servicios de salud del comportamiento.

Región	Condados	Números telefónicos
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	En los condados de Cowlitz, Pacific y Wahkiakum: 1-866-731-7403 o 1-360-414-0237 En Lewis y Grays Harbor: 1-833-721-6011 o 1-360-266-7578
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-800-257-0660 o 1-509-783-7333
King	King	1-800-790-8049 (#3) o 1-206-477-0630
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-844-636-2038
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-888-336-6164 o 1-360-416-7004
Pierce	Pierce	1-800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-377-8174 o 1-360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-866-814-3409 o 1-509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-658-4105 o 1-360-763-5793



Servicios cubiertos por Apple Health sin un plan de cuidado administrado

La cobertura de Apple Health sin un plan de cuidado administrado (también conocida como «pago por servicio») cubre ciertos beneficios y servicios incluso si usted está inscrito en un plan de salud de cuidado administrado de Apple Health. Algunos de estos beneficios incluyen:

- Servicios de cuidado a largo plazo.
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo.
- Servicios de odontología.
- Gafas y servicios de ajuste para niños (menores de 21 años)
- Servicios de apoyo para maternidad, asesoría genética prenatal y terminación del embarazo.

Si tiene una pregunta sobre un beneficio o servicio que no se menciona aquí, llame a la línea de Servicio al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022.

Servicios que puede necesitar para tener acceso al cuidado de la salud



Usted podría necesitar un intérprete

Si no habla bien el inglés o si es sordo, sordociego o tiene problemas auditivos, hay intérpretes profesionales disponibles en muchos lenguajes, incluyendo lenguaje de señas, sin costo para usted. Cuando haga una cita de cuidado de la salud, avise al recepcionista si necesita un intérprete. Los intérpretes de lenguaje hablado pueden acudir a la oficina del proveedor o ayudarlo por teléfono durante su cita. Los intérpretes de lenguaje de señas pueden acudir a la oficina del proveedor si es ciego, sordociego, o tiene problemas de audición.

Es mejor usar uno de estos intérpretes profesionales que traer a un familiar o amigo para que interprete. Los intérpretes están entrenados para entender términos médicos. Ellos les ayudarán a usted y a su proveedor a comunicarse. Obtenga más información en www.hca.wa.gov/interpreter-services.



Si tiene una discapacidad

Si tiene una discapacidad auditiva o del habla o un problema de movilidad, debe avisar al recepcionista cuando haga su cita. El recepcionista le ayudará a hacer los arreglos necesarios.

Si es sordo, sordociego o tiene problemas de audición y necesita un intérprete de lenguaje de señas, avise al recepcionista. Hay disponibles intérpretes profesionales sin costo para usted.



Puede recibir ayuda para trasladarse

Usted podría ser elegible para recibir ayuda con sus traslados a sus citas de cuidado de la salud sin costo para usted. La cita debe ser para servicios cubiertos por Apple Health. Los tipos de transporte más comunes que hay disponibles incluyen: autobús público, cupones para gasolina, reembolso por kilometraje para el cliente o un voluntario, conductores voluntarios, taxi, furgoneta o vehículo accesible para silla de ruedas o autobús o transporte aéreo comercial. Puede ver una lista de agentes en www.hca.wa.gov/transportation-help.



Este boletín de calificaciones le muestra una comparación entre los planes de Washington Apple Health en áreas clave. Puede usar este boletín para orientarlo al seleccionar el mejor plan para usted.

Áreas de desempeño	Amerigroup Washington	Coordinated Care of Washington	Community Health Plan of Washington	Molina Healthcare of Washington	United Healthcare Community Plan
Obtener atención	★☆☆	★★★	★★★	★★★★	★★★
Mantener saludables a los niños	★☆☆	★★★	★★★	★★★	★★★
Mantener saludables a las mujeres y madres	★☆☆	★★★	★★★	★★★	★★★
Prevenir y manejar enfermedades	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Garantizar una atención apropiada	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Satisfacción con la atención provista a los niños	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Satisfacción con el plan para niños	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★

Clave: Desempeño comparado con todos los planes de Apple Health	
Superior al promedio	★★★★
Promedio	★★★
Debajo del promedio	★★★

Estas calificaciones se basaron en información recabada de los planes de salud en 2018.

Audidores independientes revisaron la precisión de la información.

Las evaluaciones de desempeño de los planes de salud no fueron ajustadas por diferencias en sus poblaciones de afiliados o regiones de servicio.

Definiciones de las áreas de desempeño

Obtener atención

- Los afiliados tienen acceso a un médico
- Los afiliados informan que reciben la atención que necesitan, cuando la necesitan

Mantener saludables a los niños

- Los niños en este plan reciben chequeos regulares
- Los niños reciben vacunas importantes
- Los niños reciben el nivel adecuado de atención cuando están enfermos

Mantener saludables a las mujeres y madres

- Las mujeres reciben exámenes de detección importantes
- Las nuevas madres y mujeres embarazadas reciben la atención que necesitan

Prevenir y manejar enfermedades

- El plan ayuda a sus afiliados a mantener bajo control enfermedad de larga duración, como asma, presión arterial alta o diabetes
- El plan ayuda a prevenir enfermedades con exámenes de detección y atención apropiada

Garantizar una atención apropiada

- Los miembros reciben la atención y el tratamiento más apropiados para su trastorno

Satisfacción con la atención provista a los niños

- Los miembros dan altas calificaciones a los médicos, especialistas y los servicios de salud en general

Satisfacción con el plan para niños

- Los miembros dan altas calificaciones al servicio al cliente del plan y al plan en general

Sus derechos y responsabilidades

Por ley, usted tiene derechos respecto a los servicios de cuidado de la salud que recibe, y también tiene ciertas responsabilidades para ayudarle a mantener y mejorar su salud y evitar costos innecesarios. Es posible perder su plan de salud. Esto podría ocurrir si no asiste a sus citas con su proveedor, si no coopera con sus proveedores, o por otros motivos. Comuníquese con nosotros si desea más información.

Usted tiene derecho a:

- Ayudar en la toma de decisiones sobre el cuidado de su salud, inclusive rechazar tratamientos.
- Ser informado de todas las opciones de tratamiento disponibles, independientemente del costo.
- Obtener una segunda opinión de otro proveedor de su plan de salud.
- Recibir servicios sin esperar mucho tiempo.
- Ser tratado con respeto y dignidad. La discriminación no está permitida. Nadie puede ser tratado de manera diferente o injusta a causa de su raza, color, nacionalidad, género, orientación sexual, edad, religión, credo o discapacidad.
- Hablar libremente sobre el cuidado de su salud y sus inquietudes sin ninguna consecuencia negativa.
- Que se proteja su privacidad y que se respete la confidencialidad de la información sobre su cuidado.
- Solicitar y obtener copias de sus registros médicos.
- Solicitar y conseguir que se hagan correcciones a sus registros médicos cuando sea necesario.
- Pedir y obtener información sobre:
 - » El cuidado de su salud y sus servicios cubiertos.
 - » Su proveedor y cómo se hacen las remisiones a especialistas y a otros proveedores.
 - » Cómo paga el plan de salud a sus proveedores por su cuidado de la salud física y del comportamiento.
 - » Todas las opciones de atención y por qué recibe ciertos tipos de atención.
 - » Cómo recibir ayuda para presentar una queja o reclamación sobre su cuidado.
 - » La estructura organizacional de su plan de salud, incluidas las políticas y los procedimientos, lineamientos de operación y cómo recomendar cambios.
- Recibir sus derechos y responsabilidades del miembro por escrito al menos una vez al año. Sus derechos incluyen los servicios de salud mental y de trastornos por uso de sustancias.
- Recibir una lista de los números telefónicos para crisis.
- Recibir ayuda para llenar los formularios de directivas adelantadas de salud mental o médica.

Usted tiene la responsabilidad de:

- Ayudar en la toma de decisiones sobre el cuidado de su salud, inclusive rechazar tratamientos.
- No faltar a las citas y ser puntual. Llamar a la oficina de su proveedor si va a llegar tarde o si tiene que cancelar la cita.
- Entregar a sus proveedores la información que necesitan para recibir pagos por los servicios que le brindan.
- Mostrar hacia sus proveedores el mismo respeto que usted espera de ellos.
- Traer su tarjeta de servicios y su identificación médica del plan de salud a todas sus citas.
- Conocer su plan de salud y qué servicios están cubiertos.
- Usar los servicios de cuidado de la salud cuando los necesita.
- Conocer sus problemas de salud y participar en cumplir las metas de tratamiento acordadas tanto como sea posible.
- Dar a sus proveedores y a su plan de salud información completa sobre su salud para que pueda recibir el cuidado que necesita.
- Seguir las instrucciones de su proveedor en cuanto a los cuidados que ha acordado.
- Usar los servicios de cuidado de la salud adecuadamente. Si no lo hace, puede ser inscrito en el Programa de revisión y coordinación del paciente. En este programa, se le asigna un proveedor de atención primaria, una farmacia, una persona que le recete sustancias controladas y un hospital para casos que no sean de emergencia. Debe permanecer en el mismo plan por lo menos durante 12 meses.
- Informarnos de inmediato si cambia el tamaño de su familia (por ejemplo, por embarazos, nacimientos, adopciones) o si cambian sus circunstancias (como un nuevo domicilio, cambio en sus ingresos, o si se vuelve elegible para Medicare o para otro seguro).
- Renovar su cobertura anualmente usando el sitio web de Healthplanfinder en www.wahealthplanfinder.org. También puede utilizar este sitio web para reportar cambios a su cuenta.

Si no está contento con su plan de salud

Usted y su representante autorizado tienen derecho a presentar una queja. Una queja puede ser oral o escrita y referente a la calidad de su cuidado o a la manera en que fue tratado por su médico o su plan de salud. Una vez que se presenta una queja:

- Su plan de salud debe notificarle por teléfono o carta dentro de un plazo de dos días hábiles que ha recibido su queja.
- Sus inquietudes deben ser resueltas lo antes posible, sin exceder un plazo de 45 días.

Su plan de salud debe ayudarle a presentar una queja.

Si no está contento con una decisión médica tomada por su plan de salud

Usted y su representante autorizado tienen derecho a presentar una apelación. Una apelación es un tipo de queja que hace cuando desea que su plan de salud revise una decisión que tomó acerca de su cobertura o del pago de un servicio médico cubierto.

- Su plan le notificará su decisión por escrito. Si desea apelar su decisión, el plan de salud incluirá los documentos referentes a cómo presentar una apelación.
- Su plan de salud debe notificarle por escrito que recibió su apelación dentro de un plazo de 5 días.
- Sus inquietudes deben ser abordadas lo antes posible, sin tardar más de 28 días calendario.

Su plan de salud debe entregarle una notificación por escrito de su decisión y ayudarle a presentar una apelación.

¿Es urgente? Si está apelando una decisión y tiene un trastorno físico o de salud del comportamiento con carácter urgente, usted o su proveedor pueden solicitar una revisión o audiencia acelerada (rápida). Si su trastorno médico lo requiere, se tomará una decisión sobre su atención dentro de un plazo de tres días calendario. Consulte su manual del socio para ver información más detallada sobre estos pasos.

Una nota sobre la privacidad

Su tarjeta de servicios no contiene ninguna información personal a excepción de su nombre, su número ProviderOne y la fecha de emisión. Así se conserva su privacidad si la tarjeta es extraviada o robada. Ni la Autoridad de Cuidado de la Salud (por sus siglas en inglés, "HCA") ni su plan de salud se comunicarán con usted directamente para pedirle su información personal para obtener o sustituir una tarjeta de servicios. Nunca dé información personal, como su número de Seguro Social, a alguien que le llame o envíe correo electrónico para pedírsela.

Por ley, todos los planes de salud están obligados a proteger su información de salud. Los planes de salud y la HCA utilizan e intercambian información médica protegida referente a usted para ofrecerle beneficios médicos; para realizar operaciones de tratamiento, pago y cuidado de la salud, y para otras razones permitidas y requeridas por la ley. Los planes de salud y la HCA tienen la obligación de preservar la privacidad de su información médica.

Para leer la política de privacidad de la HCA, vaya a www.hca.wa.gov y haga clic en "privacy" ("privacidad") en la parte inferior de la página. Si desea leer la política de privacidad de su plan de salud, llame a servicios para socios de su plan de salud o visite el sitio web del plan.

En dónde obtener respuestas para sus preguntas

Si tiene preguntas acerca de...	Contacto
<ul style="list-style-type: none"> • Cómo cambiar de plan de salud • Elegibilidad para servicios de cuidado de la salud • Tarjetas de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio a clientes de Apple Health al 1-800-562-3022 o envíe sus preguntas a https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ • Portal de clientes de ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client • Llame sin costo al 1-800-562-3022
<ul style="list-style-type: none"> • Selección de un proveedor • Servicios cubiertos • El cuidado de su salud • Su cuidado de la salud del comportamiento • Derivaciones a especialistas 	<p>Su plan de salud. El número de teléfono de su plan de salud aparece en la página 5 de este folleto.</p>
<p>Cambios a su cuenta tales como: ingresos, estado civil, embarazo, nacimientos o adopciones.</p>	<p>Cobertura para niños, mujeres embarazadas, adultos solteros y padres/cuidadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • en línea: www.wahealthplanfinder.org o • llame al 1-855-923-4633 (los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-855-627-9604) <p>Cobertura para personas ancianas, ciegas o discapacitadas, o que necesiten servicios y apoyos a largo plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • visite su oficina de servicio al cliente (por sus siglas en inglés, "CSO") del DSHS o visite Washington Connections www.washingtonconnection.org

Páginas web útiles

Página web	Dirección
Sitio web de Washington Apple Health (Medicaid)	www.hca.wa.gov/apple-health
Solicitar transporte médico que no sea de emergencia	www.hca.wa.gov/transportation-help
Línea de ayuda para recuperación	www.waRecoveryHelpLine.org . Si necesita tratamiento, llame a la línea gratuita y confidencial de 24 horas al 1-866-789-1511 (TTY 1-206-461-3219).

Liste a sus proveedores a continuación para que tenga la información disponible cuando llame para pedir asistencia.

	Nombre y ubicación	Número de teléfono
Médico		
Especialista		
Especialista		
Especialista		
Farmacia		
Farmacia		
Hospital		
Asesor		

La HCA tiene el compromiso de ofrecer un acceso equitativo a nuestros servicios. Si necesita alguna facilidad, o si requiere documentos en otro formato o idioma, llame al 1-800-562-3022 (TRS: 711).



P.O. Box 42719
Olympia, WA 98504-2719
HCA 19-046 SP (10/19) Spanish