

# Bienvenido

a Washington Apple Health

Servicios de salud del comportamiento solamente



[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 የሰነድ-ችን 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 تماس بگیرید. (TRS: 711)

[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	5
Su tarjeta de servicios	7
Su tarjeta del plan de salud	8
Servicios de crisis	9
Servicios disponibles	10
Defensor del paciente (solución de disputas)	11
Servicios que puede necesitar para tener acceso al cuidado de la salud	13
Información para indígenas americanos y nativos de Alaska	14
Sus derechos y responsabilidades	15
Contáctenos/recursos	17

### **Exención de responsabilidades respecto a este folleto:**

Este folleto le presentará sus beneficios de salud del comportamiento (servicios de salud mental y de tratamiento por drogas y alcohol) y le explicará sus derechos y responsabilidades, cómo obtener acceso a servicios y cómo cambiar sus planes de salud del comportamiento. 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](http://www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking).



## Bienvenido a Washington Apple Health

Se le ha hecho llegar este folleto porque recibirá cobertura de salud del comportamiento a través de Washington Apple Health (Medicaid). La Autoridad de Cuidado de la Salud (por sus siglas en inglés, "HCA") administra Apple Health y celebra contratos con planes de atención administrada para proporcionarle su cobertura de servicios de salud del comportamiento. Posteriormente recibirá el "Manual de Beneficios de Salud del Comportamiento" de su plan de salud. Este le dará más detalles sobre sus beneficios cubiertos.

### Sobre sus beneficios de salud del comportamiento

En la mayoría de los condados, los clientes de Apple Health reciben tanto sus servicios de salud física como los de salud del comportamiento de un plan de cuidado administrado. (Los servicios de salud del comportamiento incluyen servicios de salud mental y tratamientos para trastorno de consumo de sustancias).

Se le ha hecho llegar este folleto porque usted recibe sus servicios de salud física de otra manera. (Vea algunos ejemplos en la página 12). **Un plan de cuidado administrado solamente le brindará sus servicios de salud del comportamiento.**

### Su plan de salud del comportamiento

Los planes de salud en la página siguiente brindan servicios de salud del comportamiento a los clientes de Apple Health en los condados mencionados.

Usted recibirá una carta que le informará el nombre del plan de salud de cuidado administrado que cubre sus servicios de salud del comportamiento. Si actualmente recibe servicios de salud del comportamiento o si tiene dudas sobre cómo tener acceso a estos servicios, comuníquese con este plan de salud.

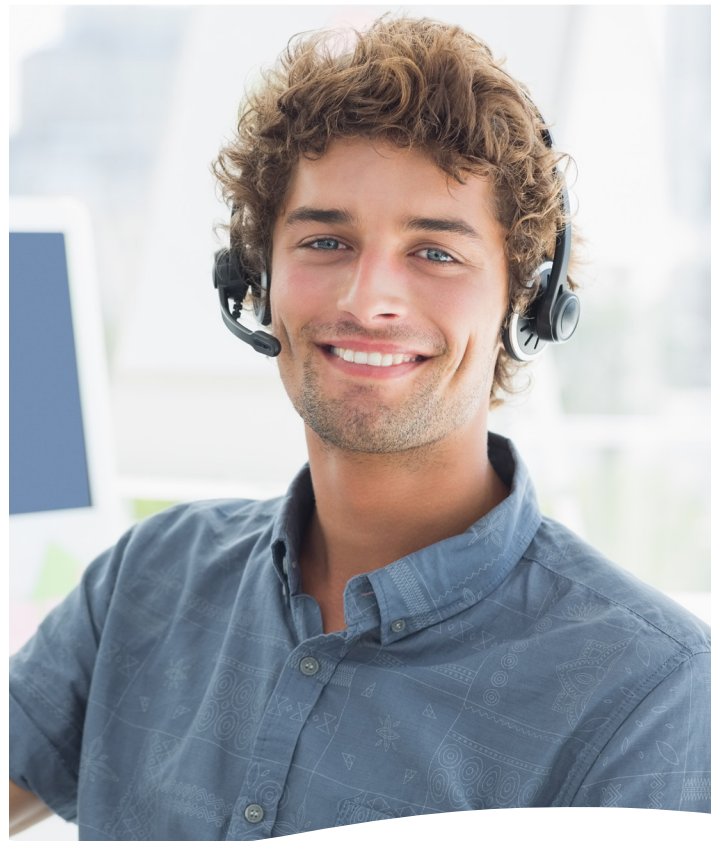
### Opciones de planes

Usted puede elegir por lo menos entre tres planes de cuidado administrado en el condado donde vive. Examine la tabla de la página siguiente. Encuentre su condado y sus opciones de planes.

### Cómo cambiar su plan de salud del comportamiento

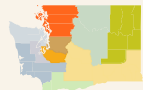
Usted tiene derecho a solicitar que se cambie su plan de salud del comportamiento en cualquier momento. Dependiendo de cuándo haga su solicitud, su nuevo plan generalmente iniciará el primer día del mes siguiente. Puede cambiar su plan :

- En línea: [www.waproviderone.org/client](http://www.waproviderone.org/client)
- Llamando a: Servicio al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022 (TRS:711)
- Por correo electrónico: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus>



## Organizaciones de atención administrada (para beneficios de Servicios de Salud del Comportamiento Solamente)

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).

## Su tarjeta de servicios



Usted recibirá dos tarjetas por correo: Su tarjeta de servicios y su tarjeta de identificación del plan de salud.

Su tarjeta de servicios, como la que se muestra aquí, proviene de la Autoridad

de Servicios de Salud (por sus siglas en inglés, "HCA"). Conserve esta tarjeta. Demuestra que está inscrito en Washington Apple Health. No necesita activar su tarjeta de servicios. La HCA la activará antes de enviarla por correo.

Consulte "Si no recibe la tarjeta o si pierde su tarjeta" si necesita un reemplazo.

## 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).

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.

## Si no recibe la tarjeta o si pierde su tarjeta

Si no recibe su tarjeta de servicios después de dos semanas de haber completado exitosamente su inscripción a Apple Health o si pierde su tarjeta, llame al Centro de Servicio a Clientes de Apple Health de la Autoridad de Servicios de Salud al 1-800-562-3022.



## Contactos de servicios de salud del comportamiento solamente

Planes de atención administrada	Teléfono principal	Sitio web
Amerigroup (AMG)	1-800-600-4441	<a href="http://www.myamerigroup.com/wa">www.myamerigroup.com/wa</a>
Community Health Plan of Washington (CHPW)	1-800-440-1561	<a href="http://www.chpw.org">www.chpw.org</a>
Coordinated Care of Washington (CCW)	1-877-644-4613	<a href="http://www.coordinatedcarehealth.com">www.coordinatedcarehealth.com</a>
Molina Healthcare of Washington (MHW)	1-800-869-7165	<a href="http://www.molinahealthcare.com">www.molinahealthcare.com</a>
United Healthcare Community Plan (UHC)	1-877-542-8997	<a href="http://www.uhcommunityplan.com">www.uhcommunityplan.com</a>

## Su tarjeta del plan de salud

Unas semanas después de inscribirse en Apple Health recibirá una tarjeta de identificación del plan de salud de cuidado administrado. Este cubrirá sus servicios de salud del comportamiento y le dará más información sobre cómo obtener acceso a estos servicios. ¡Conserve también esta tarjeta!

Lleve tanto su tarjeta de servicios como su tarjeta de identificación del plan cuando visite a sus proveedores de salud del comportamiento. Quizá también necesite una identificación con fotografía.

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

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

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

**Amerigroup**  
An Anthem Company  
www.myamerigroup.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

EXPRESS SCRIPTS™

Please see back of card for important information.

**coordinated care.** Washington Apple Health

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

Member:  
JANE DOE

Identification #: 110000000000 Date of Birth: 10/25/1990 Client ID: 10000000WA

Program: AH (Apple Health)

PCP Name: TONIA L JONES PCP Eff: 06/01/2018  
PCP Phone: (360)538-1293 Auth: (800) 869-7185  
PCP Location: SEA MAR ABERDEEN MEDICAL

Member Services: (800) 869-7165 / TTY 711

Molina Healthcare Virtual Care:  
(844) 870-6821 / TTY 711 or go to  
wvirtualcare.molinahealthcare.com

RxBIN: 004336  
RxPCN: ADV  
RxGRP: RX0540

## Si necesita servicios de salud del comportamiento antes de recibir sus tarjetas

Si necesita acudir a un proveedor de salud del comportamiento antes de que lleguen sus tarjetas, lleve consigo su carta de inscripción. Puede acudir con cualquier proveedor de salud del comportamiento siempre y cuando el proveedor pertenezca a la red de su plan (tenga contrato con su plan de salud). Comuníquese con su plan para pedir una lista de proveedores en su red.

También puede llamar a su plan de salud del comportamiento para pedir ayuda, incluso si aún no recibe su tarjeta de servicios o su tarjeta de identificación del plan de salud.

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

- Necesite acceso a servicios de salud mental.
- Necesite acceso a tratamiento por drogas y alcohol.
- Tenga problemas con su plan.
- Quiera cambiar de proveedor.
- Pierda su tarjeta de identificación del plan de salud y quiera otra.
- Tenga una necesidad especial de cuidado de la salud del comportamiento (o cuando su hijo la tenga).



## 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 consultar el directorio estatal de líneas para crisis, visite: [www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines](http://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 quienes enfrentan problemas relacionados con la salud mental, el abuso de sustancias y los problemas con juegos de azar. Llame al 1-866-789-1511 (TTY 206-461-3219); envíe correo electrónico a [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org); o visite [www.warecoveryhelpline.org](http://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](mailto: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).



## ¿Qué servicios hay disponibles de mi plan de salud del comportamiento?

Puede recibir una amplia gama de tratamientos y servicios para salud mental y abuso de drogas y alcohol. La siguiente lista describe los servicios cubiertos por su plan de salud del comportamiento. Si necesita servicios o si tiene alguna pregunta, llame a su plan. Este puede ayudarle a coordinar y obtener la atención que necesita.



### Servicios de tratamiento para trastorno de consumo de sustancias:

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

**Intervención breve y remisión a tratamiento** – Por tiempo limitado, para reducir el consumo problemático.

**Manejo de la abstinencia (Desintoxicación)** – Ayuda para disminuir su consumo de alcohol o drogas de manera gradual, hasta que pueda dejarlos de manera segura. (Este servicio no incluye tratamiento hospitalario).

**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.



### Servicios de salud mental:

**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 ayudarle 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** – Servicios proporcionados por un equipo de proveedores de salud mental para ayudarle a alcanzar las metas de su plan de servicio.

**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. Esto podría formar parte de la evaluación de ingreso.

**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 y personas de antecedentes multiculturales.

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

## 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 administrativa sobre salud del comportamiento, para resolver sus inquietudes. El defensor del paciente es independiente de su plan de salud, u organización de servicios administrativos de salud del comportamiento (por sus siglas en inglés, «BH-ASO»).

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

## Si necesita atención

Salud mental	Llame a su plan de salud del comportamiento o a su proveedor de salud mental.
Tratamiento para drogas y alcohol	Llame a su plan de salud del comportamiento o a su proveedor de tratamiento para drogas y alcohol.
Atención fuera de horas hábiles	Llame a la línea de asesoría de enfermería de su plan de salud del comportamiento, 24 horas al día, siete días a la semana.
Crisis	Visite <a href="http://www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines">www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines</a> .
Atención de emergencia	Llame al 911 o al lugar más cercano en el que puedan ayudarle proveedores de atención de emergencia. Usted o alguien que usted conozca deben llamar lo antes posible a su plan de salud del comportamiento para reportar su emergencia. Esta está disponible 24 horas al día, siete días a la semana.
Atención lejos de su hogar	Si no es una emergencia, llame a su proveedor de salud del comportamiento o a la línea de asesoría de enfermería que aparece en su tarjeta de identificación del plan.

## ¿Qué pasa con mis beneficios de atención de salud física?

Su plan de salud del comportamiento solamente cubre servicios de salud mental y servicios para trastornos de consumo de sustancias (tratamientos para drogas y alcohol). Usted recibe sus servicios de salud física de otra manera, como por ejemplo:

- Medicare o un seguro médico privado.
- El plan de salud de cuidado administrado de Apple Health específicamente para niños en tutela temporal (Coordinated Care of Washington).
- El programa de Administración de Casos de Atención Primaria (por sus siglas en inglés, "PCCM"). Los clientes de PCCM reciben cuidado para su salud física a través centros de salud indígenas.
- Cobertura de Apple Health sin un plan de cuidado administrado.

En conjunto, su plan de salud del comportamiento y su cobertura de servicios de salud física le proporcionan cobertura integral para toda la persona (servicios de salud física, salud mental y tratamiento para drogas y alcohol).



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



### Usted podría necesitar un intérprete

Si no habla bien inglés o si es sordo, sordociego o tiene problemas auditivos, hay intérpretes profesionales disponibles en muchos idiomas, incluyendo lenguaje de señas, sin costo para usted. Cuando haga una cita para servicios de salud, avísele a la recepcionista si necesita un intérprete. Los intérpretes de lenguaje hablado pueden acudir a la oficina del proveedor o estar presentes por teléfono durante su cita. Los intérpretes de lenguaje de señas pueden acudir a la oficina del proveedor si usted es sordo, 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. Les ayudarán a usted y a su proveedor a comunicarse. Visite [www.hca.wa.gov/interpreter-services](http://www.hca.wa.gov/interpreter-services) para ver más información.



### 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 auditivos y necesita un intérprete, avísele a la recepcionista. Hay intérpretes profesionales disponibles sin costo para usted.



### Puede recibir ayuda para trasladarse

Usted podría ser elegible para recibir ayuda con transporte para sus citas de servicios de salud sin costo para usted. La cita debe ser para servicios cubiertos por Apple Health. Los tipos de transporte más comunes incluyen: autobús público, vales para gasolina, reembolso de millas recorridas para clientes y voluntarios, conductores voluntarios, taxis, furgonetas para sillas de ruedas o vehículos accesibles, y autobuses y vuelos comerciales. Puede encontrar una lista de agentes en [www.hca.wa.gov/transportation-help](http://www.hca.wa.gov/transportation-help).



## Información para indígenas americanos y nativos de Alaska

Si es indígena americano o nativo de Alaska, quizá pueda obtener servicios de salud por medio de un **centro del Servicio de Salud Indígena, programa tribal de servicios de salud o Programa de Salud Indígena Urbano (UIHP, por sus siglas en inglés)** como la Junta de Salud Indígena de Seattle o 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 las decisiones necesarias acerca de si elegir un plan de atención administrada (que puede ser un plan de servicios de salud del comportamiento solamente [BHCO, por sus siglas en inglés]) o cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (esto también se conoce como Apple Health pago por servicio). Si tiene preguntas sobre sus servicios de salud o su cobertura de servicios de salud, el personal de su tribu o de su UIHP puede ayudarle.

### Maneras de recibir servicios de salud

La HCA ofrece a los indígenas americanos y nativos de Alaska la opción de elegir entre Apple Health con atención administrada o cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada. La HCA hace esto para cumplir con reglas federales, en reconocimiento de la complejidad del sistema de prestación de servicios de salud para indígenas y para ayudar a garantizar que usted tenga acceso a servicios de salud culturalmente apropiados.

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

*Esta puede ser una buena opción si su atención ya es administrada, por ejemplo, por un programa de salud tribal o un UIHP.*

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

*Esta puede ser una buena opción si nadie está administrando su atención.*



Puede cambiar sus selecciones en cualquier momento, pero el cambio entrará en vigor hasta el siguiente mes disponible. Si está conectado o asociado con un asistente tribal a través de un centro del IHS, un programa de salud tribal o un UIHP, ellos pueden ayudarle a tomar su decisión. También puede llamar a la Autoridad de Servicios de Salud al 1-800-562-3022 para notificarnos sus selecciones, incluyendo todos los cambios que desee hacer, y para hacer preguntas.

## 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 ayudarlo a mantener y mejorar su salud y evitar costos innecesarios.

### Usted tiene derecho a:

- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención de salud del comportamiento, incluyendo el rechazar el tratamiento.
- 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 el cuidado de la salud que usted recibe.
  - » 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 tratamiento por drogas y alcohol.
- 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:

- Ayuda a tomar decisiones sobre su servicio de salud mental y de tratamiento para drogas y alcohol, incluyendo el rechazar el tratamiento.
- 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.
- 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](http://www.wahealthplanfinder.org). También puede utilizar este sitio web para reportar cambios a su cuenta. Si utiliza la Oficina de Servicios Comunitarios local (por sus siglas en inglés, "CSO"), recuerde llenar las solicitudes de elegibilidad por correo o en línea en Washington Connection [www.washingtonconnection.org](http://www.washingtonconnection.org).

## 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 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 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 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.*

## 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 protegida de salud referente a usted para proporcionarle beneficios de salud del comportamiento; para realizar operaciones de tratamiento, pago y cuidado de la salud; y por 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](http://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.



## Dónde obtener respuestas a sus preguntas

Si tiene preguntas acerca de...	Contacto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar de plan médico</li> <li>• Elegibilidad para servicios de salud del comportamiento</li> <li>• Tarjetas de servicios</li> <li>• Cómo obtener servicios si se muda a otro condado</li> </ul>	Servicio a clientes de Apple Health al 1-800-562-3022 o envíe sus preguntas a <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elegir un proveedor de salud del comportamiento</li> <li>• Servicios cubiertos</li> <li>• Referencias a servicios de salud del comportamiento</li> </ul>	Su plan de salud del comportamiento. El número de teléfono de su plan de salud del comportamiento aparece en la página 7 de este folleto.
Cambios a su cuenta tales como: ingresos, estado civil, embarazo, nacimientos o adopciones; o para actualizar su dirección	<p>Cobertura para niños, adultos individuales, mujeres embarazadas, padres/cuidadores: <a href="http://www.wahealthplanfinder.org">www.wahealthplanfinder.org</a> o llame al 1-855-923-4633 (TRS: 711)</p> <p>Cobertura para personas de la tercera edad, ciegas o discapacitadas o que necesiten servicios y apoyos a largo plazo: <a href="http://www.washingtonconnection.org">www.washingtonconnection.org</a> o llame al 1-877-501-2233 (TRS:711)</p>

## Páginas web útiles

Página web	Dirección
Sitio web de Washington Apple Health (Medicaid)	<a href="http://www.hca.wa.gov/apple-health">www.hca.wa.gov/apple-health</a>
Solicitar transporte médico que no sea de emergencia	<a href="http://www.hca.wa.gov/transportation-help">www.hca.wa.gov/transportation-help</a>
Washington Healthplanfinder	<a href="http://www.wahealthplanfinder.org">www.wahealthplanfinder.org</a>
Washington Connection	<a href="http://www.washingtonconnection.org">www.washingtonconnection.org</a>

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: 1-800-833-6384 o 711).

Washington State  
Health Care Authority

P.O. Box 42719  
Olympia, WA 98504-2719  
HCA 19-049 SP (10/19) Spanish