

Bienvenido

a Washington Apple Health

Servicios de Salud del Comportamiento en
los condados de Clark y Skamania



If this is not in a language you can read, please call 1-800-562-3022 for help. (TTY/TDD only 1-800-848-5429).
ENGLISH

ይህ፣ እርስዎ በሚገባዎ ቋንቋ ካልተጻፈ፣ እርዳታ ለማግኘት ወደ 1-800-562-3022 ይደውሉ (ለ TTY/TDD ብቻ 1-800-848-5429).
AMHARIC

إن لم يكن هذا مكتوبًا بلغة يمكنك قراءتها، فالرجاء الاتصال بالرقم 1-800-562-3022 للحصول على المساعدة (بالنسبة لأجهزة الاتصال الخاصة
بضعاف السمع/الهواتف النصية (TTY/TDD) فقط اتصل بالرقم (1-800-848-5429)
ARABIC

သင်ဖတ်နိုင်သည့်ဘာသာစကားဖြင့်မရှိလျှင် အကူအညီအတွက် ၁-၈၀၀-၅၆၂-၃၀၂၂ သို့ ကျေးဇူးပြုပြီး ခေါ်ဆိုပါ။ (TTY/TDD အတွက်သာလျှင်
၁-၈၀၀-၈၄၈-၅၄၂၉)
BURMESE

បើសិនជាមិនមែនជាភាសាដែលអ្នកអាចអានបាន សូមទូរស័ព្ទ 1-800-562-3022 សំរាប់ជំនួយ ។ (TTY/TDDសំរាប់តែមនុស្សគ្រ រឹងមនុស្សមានត្រចៀកធ្ងន់ប៉ុណ្ណោះ
1-800-848-5429) ។
CAMBODIAN

如果这不是你熟悉的语言，请拨打求助电话：1-800-562-3022（TTY/TDD专线：1-800-848-5429）。
CHINESE

해당 언어를 읽을 수 없다면 1-800-562-3022 (TTY/TDD의 경우, 1-800-848-5429) 에 전화를 걸어 도움을 요청하십시오.
KOREAN

ຖ້າອັນນີ້ບໍ່ແມ່ນພາສາທີ່ທ່ານອ່ານໄດ້, ກະລຸນາໂທຫາ 1-800-562-3022 ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ. (ສໍາລັບ TTY/TDD ເທົ່ານັ້ນ 1-800-848-5429).
LAOTIAN

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਨਹੀਂ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਮਦਦ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1-800-562-3022 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ। (ਕੇਵਲ TTY/TDD ਲਈ 1-800-848-5429)।
PUNJABI

Если данный документ напечатан на языке, на котором вы не можете читать, пожалуйста, обратитесь за помощью,
позвонив по телефону 1-800-562-3022. (Линия для пользователей TTY/TTD: 1-800-848-5429).
RUSSIAN

Haddii aysan tani ahayn luuqadda aad akhrin kartid, fadlan wac 1-800-562-3022 si lagu caawiyo. (TTY/TDD keliya 1-800-
848-5429).
SOMALI

Si esto no está en un idioma que puede leer, por favor llame al 1-800-562-3022 para recibir ayuda (Solo usuarios TTY/TDD 1-
800-848-5429).
SPANISH

Kung hindi ito nasa isang wika na inyong mababasa, mangyaring tumawag sa 1-800-562-3022 para matulungan. (TTY/TDD
lamang 1-800-848-5429).
TAGALOG

እዚ። ከተንብብዎ ብእትኸእሉ ቋንቋ ተጻሒፉ እንተዘየሉ። ሓገዝ ንምርካብ ብኸብረትኩም ናብ 1-800-562-3022 ደውሉ። (ብ1-800-848-5429 ድማ
ንቴ.ቴ.ዋይ/ቴ.ዲ.ዲ ጥራይ)፤
TIGRIGNA

Якщо ви не можете прочитати цю інформацію, будь ласка, зверніться по допомогу за телефоном 1-800-562-3022
(тільки для користувачів пристроїв TTY/TTD: 1-800-848-5429)
UKRAINIAN

Nếu đây không phải là ngôn ngữ của quý vị, xin hãy gọi số 1-800-562-3022 để được giúp đỡ. (Số 1-800-848-5429 dành cho
người dùng TTY/TDD).
VIETNAMESE

Cómo comunicarse con el Centro de Servicio a Clientes de Apple Health

Cómo

Puede hablar o presionar el número entre corchetes. Puede marcar las teclas sin escuchar todo el mensaje.

1-800-562-3022

Espera en línea o

Inglés.....[1]

Español.....[2]

Servicios al cliente.....[6]



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/pages/rules_index.aspx.

http://www.hca.wa.gov/medicaid/forms/documents/13_862sp.pdf



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") 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.



En los condados de Clark y Skamania recibirá sus servicios de salud del comportamiento a través de uno de los planes de atención administrada que tiene disponibles. El plan de atención administrada coordinará todos sus servicios de salud mental y de tratamiento por drogas y alcohol, que a veces se conocen como servicios por trastorno de consumo de sustancias.

Sobre sus beneficios de salud del comportamiento

Los beneficios de salud del comportamiento (servicios de salud mental y de tratamiento por drogas y alcohol) que puede recibir no cambiarán. A partir del 1 de abril de 2016, el modo en que recibe estos servicios será diferente si vive en los condados de Clark o Skamania. Usted recibirá servicios de salud del comportamiento de uno de los planes de atención administrada que aparecen a continuación.

Por favor lea este folleto cuidadosamente.

Su plan de salud

HCA tiene contratos con los siguientes planes de salud en los condados de Clark y Skamania.

Community Health Plan of Washington (CHPW)
1-800-440-1561

Molina Healthcare of Washington (MHW)
1-800-869-7165

Este folleto incluye una carta, o usted recibirá una carta por separado, en la que se le indica el nombre del plan de atención administrada que le proporciona sus servicios de salud del comportamiento. Si actualmente recibe servicios de salud del comportamiento o si tiene dudas sobre cómo tener acceso a ellos, comuníquese con este plan de salud.

Usted tiene derecho a solicitar un cambio de plan en cualquier momento. Si desea seleccionar un plan diferente, puede usar el formulario de inscripción incluido con su carta. Para obtener más información sobre cómo cambiar de plan, vea "Cómo cambiar su plan de salud del comportamiento" en la página 12.

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 de salud del

comportamiento. Si tiene Medicare u otra cobertura de seguro privado, podría recibir también una tarjeta de ellos.

Unas dos semanas después de inscribirse en Washington Apple Health a través de Healthplanfinder www.wahealthplanfinder.org o Washington Connection www.washingtonconnection.org, recibirá una tarjeta de servicios azul (también conocida como 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. HCA activará su tarjeta antes de que se la enviemos por correo.

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

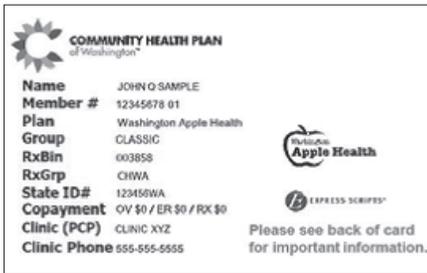
Si no recibe su tarjeta de servicios después de dos semanas de haber completado exitosamente su inscripción a Apple Health o si pierde su tarjeta, llame al Centro de Servicio a Clientes de Apple Health de la Autoridad de Cuidado de la Salud al 1-800-562-3022.

Comuníquese al número de servicio a miembros de su plan de salud del comportamiento cuando:

- 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).

Su tarjeta del plan de salud

Unas semanas después de inscribirse en Apple Health recibirá una tarjeta de identificación del plan de salud de atención administrada que le proporcionará sus servicios de salud del comportamiento, así como más información sobre cómo obtener acceso a estos servicios. Su tarjeta de identificación del plan se parecerá a una de las que aparecen a continuación. ¡Conserve esta tarjeta también! 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.



Si necesita servicios de atención 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.

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.

¿Qué hacer en caso de emergencia?

¿Qué es una emergencia? Es cuando una persona cree que debe actuar con rapidez para evitar problemas graves de salud. Llame al 911 de inmediato. Vaya al hospital más cercano.

- Si hay una emergencia que ponga en riesgo la vida; o
- Si siente que puede ser un peligro para sí mismo o para alguien más.

Servicios de crisis

Una crisis es como una emergencia y ayuda a los clientes a obtener el cuidado de la salud del comportamiento que necesitan.

Quizá usted sienta:

- Ansiedad o soledad;
- Tristeza o duelo;
- Pensamientos of suicidio.

Quizá esté experimentando:

- Problemas con sus relaciones;
- Abuso del alcohol o las drogas.

Si siente que quizá necesite ser internado en un hospital para tratamiento de salud del comportamiento, comuníquese de inmediato con su proveedor de atención de salud del comportamiento o con la línea de servicio de crisis.

Servicios de crisis en los condados de Clark y Skamania

Llame a Beacon Health Options (Beacon)

1-800-626-8137

(o 360-696-9560 en el condado de Clark,
509-427-3850 en el condado de Skamania)

Hay servicios de crisis disponibles para adultos, adolescentes y niños.

- Línea 24 horas para apoyo en crisis;
- Servicios de estabilización;
- Ley de Tratamiento Involuntario (por sus siglas en inglés, "ITA").

¿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 de atención administrada contratado. Si necesita servicios o si tiene alguna pregunta, llame a su plan de salud y le ayudará a coordinar y obtener la atención que necesita.

Servicios de tratamiento para drogas y alcohol de organizaciones de atención administrada (por sus siglas en inglés, “MCOs”):

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.

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

Servicios de salud mental de MCOs:

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.

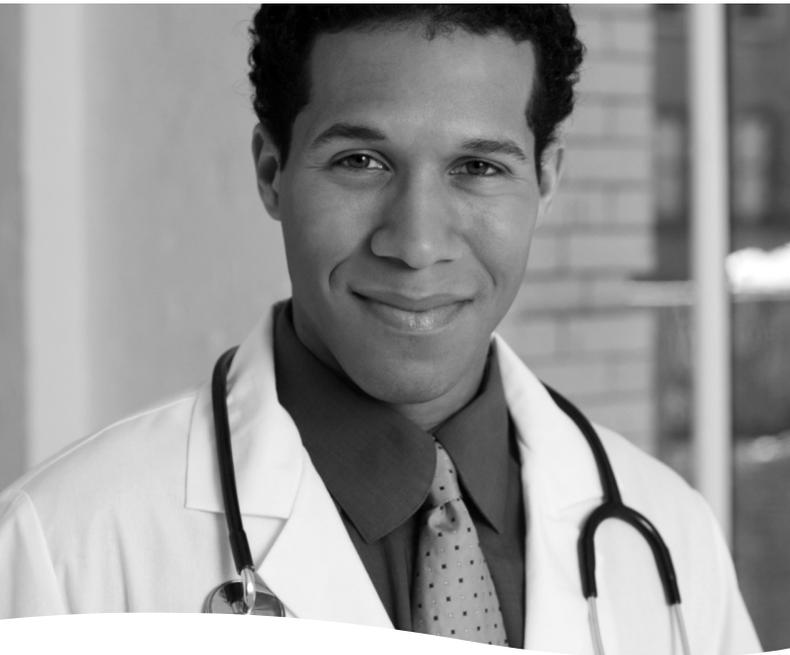
Servicios de estabilización – Provistos en su hogar o en un entorno parecido al del hogar para ayudar a evitar la estadía en un hospital. Usted **no** necesita una evaluación de ingreso antes de recibir este servicio.

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.



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

Usted seguirá recibiendo sus beneficios de salud física igual que hoy. Las maneras en las que recibe atención para su salud física incluyen:

- Medicare, seguro de salud privado, o centros de salud indígenas.
- El plan de salud de atención administrada de Apple Health específicamente para niños en tutela temporal.
- 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.

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

Si necesita atención

| | |
|-----------------------------------|---|
| Salud mental | Llame a su plan de salud del comportamiento o a su proveedor de salud del comportamiento. |
| Tratamiento para drogas y alcohol | Llame a su plan de salud del comportamiento. |
| 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 | Llame a Beacon Health Options (los números están en la página 9). |
| 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. |

Otros servicios

Usted podría necesitar un intérprete

Si no habla bien inglés, hay intérpretes profesionales disponibles en muchos lenguajes, incluyendo lenguaje de señas, sin costo para usted. Cuando usted haga una cita, informe a la recepcionista si necesita un intérprete. El intérprete puede acudir a la oficina del proveedor o comunicarse por teléfono durante su cita.

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 le ayudarán a usted y a su proveedor a comunicarse.

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.

Puede recibir ayuda para trasladarse

Si no tiene manera de acudir a su cita, podría ser elegible para recibir ayuda con su traslado. La cita debe ser para servicios permitidos por su plan de salud del comportamiento. La transportación proporcionada será la más apropiada y económica, pero no tendrá costo para usted. 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/medicaid/transportation/pages/newrequest.aspx y haga clic en "Agente regional".



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:

- Descargando el formulario de inscripción en www.hca.wa.gov/medicaid/forms/Documents/13_862.pdf. Llénelo y envíelo por fax al número que aparece en el formulario.
-
- Llamando a Servicio a Clientes de Apple Health al 1-800-562-3022 (TTY/TDD 711 o 1-800-848-5429).

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.

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 demasiado 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. 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.

Si no está contento con su plan de salud

Tiene derecho a presentar una queja si no está contento con la manera en que ha sido tratado. También tiene derecho a apelar una decisión que tome su plan de salud si le niega un servicio cubierto. Su plan de salud debe ayudarle a presentar una queja o una apelación.

- Su plan de salud debe notificarle por teléfono o por carta de la recepción de su queja dentro de un plazo de dos días hábiles.
- Su plan de salud debe notificarle por escrito que recibió su apelación dentro de un plazo de 72 horas.

Sus inquietudes deben ser resueltas lo antes posible, sin exceder un plazo de 45 días.

¿Es urgente? Si está apelando una decisión y tiene un trastorno urgente de salud del comportamiento, usted o su proveedor pueden solicitar una revisión o audiencia adelantada (rápida). Si su trastorno de salud del comportamiento lo requiere, se tomará una decisión respecto a su atención dentro de un plazo de 72 horas hábiles. Consulte su “Manual de Beneficios de Salud del Comportamiento” 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 (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 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"> • Cambiar de plan médico • Elegibilidad para servicios de salud del comportamiento • Tarjetas de servicios • Cómo obtener servicios si se muda fuera de los condados de Clark y Skamania. | Servicio a clientes de Apple Health al 1-800-562-3022 o envíe sus preguntas a https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elegir un proveedor de salud del comportamiento • Servicios cubiertos • Referencias a servicios de salud del comportamiento | 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 | <ul style="list-style-type: none"> • En línea: www.wahealthplanfinder.org o • Llame al 1-855-923-4633 (Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al 1-855-627-9604) o • Visite su Oficina de Servicios Comunitarios del DSHS o • Vaya a Washington Connection www.washingtonconnection.org |

Páginas web útiles

| Página web | Dirección |
|--|---|
| Sitio web de Washington Apple Health (Medicaid) | www.hca.wa.gov/medicaid/Pages/index.aspx |
| Solicitar transporte médico que no sea de emergencia | www.hca.wa.gov/medicaid/transportation/pages/newrequest.aspx |
| Formulario de inscripción de Apple Health (Medicaid) | www.hca.wa.gov/medicaid/forms/documents/13_862.pdf |
| Washington Healthplanfinder | www.wahealthplanfinder.org |
| Washington Connection | www.washingtonconnection.org |
| 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]). |

Para obtener este documento en otro formato (como Braille o audio) llame a Servicio al Cliente de Apple Health de la HCA al 1-800-562-3022. (La línea TTY/TDD es 711 ó 1-800-848-5429 para las personas que tienen problemas de audición o del habla).

Llame al 1-800-562-3022 si este documento está en un idioma que no entiende. Este documento está disponible en otro idioma sin costo para usted.

Washington State
Health Care Authority

P.O. Box 42719
Olympia, WA 98504-2719
HCA 19-049 SP (2/16) Spanish