COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™

The power of community

WASHINGTON APPLE HEALTH

Su libro de beneficios de salud mental **2026**

Washington Apple Health

COMMUNITY HEALTH PLAN of Washington™
The power of community

Aviso sobre no discriminación

Community Health Plan of Washington (CHPW) cumple con las leyes federales, estatales y locales de derechos civiles vigentes. Community Health Plan of Washington no discrimina, excluye ni trata de forma diferente a las personas por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, género (incluida la identidad o expresión de género), condición de veterano o militar, presencia de discapacidad sensorial, mental o física, ni por el uso de un animal de servicio.

Para garantizar el acceso y ayudar a las personas con discapacidades a comunicarse correctamente con nosotros, Community Health Plan of Washington:

- Proporciona adaptaciones razonables gratuitas y oportunas
- Proporciona ayudas y servicios auxiliares gratuitos, como información en letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles

Community Health Plan of Washington también brinda servicios gratuitos y oportunos de asistencia en otros idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:

- Intérpretes calificados
- Información en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicio al Cliente de CHPW al 1-800-440-1561 (TTY: 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Si considera que Community Health Plan of Washington no le ha brindado estos servicios o lo ha discriminado de otra forma prohibida por la ley, puede presentar un reclamo por correo a Civil Rights Coordinator, 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle WA 98101; por teléfono al 1-800-440-1561 (TTY: 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes; por fax al 206-613-8984; o por correo electrónico a civil.rights@chpw.org. Si necesita ayuda para hacerlo, el Departamento de Reclamos y Apelaciones está disponible para brindar asistencia. También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., de manera electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o por correo o teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Los formularios de queja están disponibles en hhs.gov/ocr/complaints/index.html.

Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia lingüística y ayudas y servicios auxiliares

English
For free language assistance services and auxiliary aids and services, call 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Español (Spanish)
Para obtener servicios gratuitos de asistencia lingüística así como ayudas y servicios auxiliares, llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

中文（简体) (Chinese)
如需免费的语言协助服务以及辅助工具和服务，请致电1-800-440-1561 (听障人士请拨打 TTY：711）。

Tiếng Việt (Vietnamese)
Để sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cũng như các dịch vụ và tính năng hỗ trợ thêm, hãy gọi 1-800-440-1561 (TTY: 711).

한국인 (Korean)
무료 언어 지원 서비스와 보조 지원 및 서비스를 원하시면 1-800-440-1561 (TTY: 711) 로 문의해 주시기 바랍니다.

Русский (Russian)
Для получения бесплатных услуг языковой помощи а также вспомогательных средств и услуг, звоните по номеру 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Tagalog
Para sa mga libreng serbisyo sa tulong sa wika at mga pantulong na kagamitan at serbisyo, tumawag sa 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Українська (Ukrainian)
Для отримання безкоштовної мовної допомоги, допоміжних засобів та послуг телефонуйте за номером 1-800-440-1561 (TTY: 711).

ខ្មែរ (Mon-Khmer Cambodian)
សម្រាប់សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសា និងឧបករណ៍ និងសេវាកម្មជំនួយដោយឥតគិតថ្លៃ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-440-1561 (TTY: 711)។

日本語 (Japanese)
言語サポートサービス（無料）および補助的な器具やサービスをご希望の方は、
1-800-440-1561（TTY: 711）までお電話ください。

አማርኛ (Amharic)
ለ ለነጻ የቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች እንዲሁም ለአካል ጉዳተኞች እርዳታ እና አገልግሎቶች፣ ወደ 1-800-440-1561 (TTY: 711) ይደውሉ።

العربية (Arabic)
لتلقي خدمات المساعدة اللغوية المجانية والأدوات المساعدة والخدمات الإضافية، يرجى الاتصال على الرقم 1-800-440-1561 (الهاتف النصي TTY: اتصل على الرقم 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)
ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਹਾਇਕ ਸਾਧਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ, 1-800-440-1561 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Deutsch (German)
Kostenlose Sprachassistenzdienste, Hilfsmittel und Dienstleistungen erhalten Sie unter
1-800-440-1561 (TTY: 711).

ພາສາລາວ (Laotian)
ສໍາລັບການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ ແລະ ອຸປະກອນ ແລະ ການບໍລິການເສີມແບບບໍ່ເສຍຄ່າ,
ໃຫ້ໂທ 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Cushite Afaan Oromoo
Tajaajiloota hiikkaa afaanii, fi namoota hanqina dubbachuu, arguu fi dhagahuu qabaniif deeggarsa dubbii, argaa fi dhageettii meeshaatiinii bilisaan argachuuf, gara 1-800-440-1561 (TTY: 711) tti bilbilaa.

ትግርኛ (Tigrinya)
ብነጻ ናይ ቋንቋ ሓገዝ ኣገልግሎት፣ ከምኡ'ውን ናይ ረድኤት ሓገዝን ኣገልግሎትን ንምርካብ ናብ
1-800-440-1561 (TTY፦ 711) ደውሉ።

Soomaali (Somali)
Si aad u hesho adeegyada caawinta luqadda bilaashka ah iyo qalabka iyo adeegyada kaalmada ah,
wac 1-800-440-1561 (TTY: 711).

پښتو (Pashto)
د ژبې اړوند په ځانګړي توګه د معلولیت لرونکو لپاره د ژباړې د وړیا خدماتو، او نورو مرستو او خدماتو لپاره، 1-800-440-1561 (TTY:711) شمېرې ته زنګ ووهئ.

Français (French)
Pour bénéficier d'une assistance linguistique gratuite et d'aides et services auxiliaires,
appelez le 1-866-440-1561 (TTY : 711).

دری (Dari)
برای درخواست خدمات ترجمه رایگان، و کمک ها و خدمات پشتیبان مخصوص افراد ناتوان یا کم توان، با 1-800-440-1561 (TTY: 711) به تماس شوید.

Índice

Le damos la bienvenida a Community Health Plan of Washington y Washington Apple Health 5
Servicios de interpretación y acceso en otros idiomas 5
Información de contacto importante 6
Mis proveedores de atención médica 7
Cómo usar este manual 7
Primeros pasos 10
Su tarjeta de identificación de miembro de Community Health Plan of Washington 10
Tarjeta de servicios ProviderOne 11
Uso de la tarjeta de servicios de ProviderOne 11
Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne 12
Cómo cambiar su plan de salud de servicios de salud conductual 12
Cómo usar un seguro médico privado y su cobertura de Community Health Plan of Washington 13
Cómo obtener servicios de salud conductual 14
Los servicios de salud conductual y su proveedor de atención primaria (PCP) 14
Servicios de salud conductual que puede obtener sin una referencia 15
Telesalud/telemedicina 15
Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada (también llamado pago por servicio) 15
Red de proveedores de salud conductual de Community Health Plan of Washington 16
Coordinación de Atención/Administración de Casos 16
Servicios de coordinación por parte de los trabajadores de salud comunitarios 16
Centros de Atención Comunitaria 17
Pago por obtener servicios de salud conductual 17
Programas de mejora de la calidad 17
Programas de administración de la atención 18
Cómo evaluamos las nuevas tecnologías 18
Información para nativos de Estados Unidos y de Alaska 18
Apple Health Medicare Connect 19
Cómo recibir atención en una emergencia o cuando está lejos de su hogar 20
Ante una emergencia 20
Crisis de salud conductual 20
Números de teléfono para asistencia en caso crisis según el condado 21

Expectativas sobre cuándo lo atenderá un proveedor de atención médica 21
Medicamentos con receta 22
Beneficios cubiertos por Community Health Plan of Washington 22
Servicios generales y atención de emergencia 22
Salud conductual 23
Mesas Redondas sobre Familias, Jóvenes y Sistemas (FYSPRT) 25
Servicios de laboratorio 25
Servicios de atención médica para niños 25
Servicios adicionales que ofrecemos 26
Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer 26
Otros servicios de coordinación de la atención 27
Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada 27
Programas para la primera infancia 29
Servicios excluidos (no cubiertos) 30
Acceso a su información de salud 30
Si no está satisfecho con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de su atención. 30
Protecciones bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades/Leyes de Washington contra la Discriminación 31
Defensores de la salud conductual (anteriormente llamados defensores) 31
Información importante sobre denegaciones, apelaciones, y audiencias administrativas 32
Sus derechos 35
Sus responsabilidades 36
Instrucciones anticipadas 37
¿Qué es una instrucción anticipada? 37
Instrucciones anticipadas de salud mental 38
¿Qué es una instrucción anticipada de salud mental? 38
¿Cómo completo una instrucción anticipada de salud mental? 38
Prevención de fraude, malgasto y abuso 39
Protegemos su privacidad 39
Queremos escuchar su opinión 41
Mesas Redondas sobre Familias, Jóvenes y Sistemas (FYSPRT) 41
Grupo de Trabajo de Avisos al Consumidor 42

Le damos la bienvenida a Community Health Plan of Washington y Washington Apple Health

¡Bienvenido!

Gracias por inscribirse en Washington Apple Health (Medicaid) Behavioral Health Services Only (BHSO) y bienvenido a Community Health Plan of Washington, su plan de salud conductual. Trabajamos con Apple Health para brindarle cobertura de BHSO. Este manual le brindará más detalles sobre sus beneficios cubiertos y la manera en que puede obtener los servicios.

La mayoría de los miembros de Apple Health BHSO están inscritos en atención administrada. Esto significa que Apple Health paga a su plan de salud una prima mensual por su cobertura. Su cobertura es para obtener servicios de salud conductual incluidos los servicios de salud mental y tratamiento de trastornos por consumo de sustancias. La mayoría de los miembros de BHSO deben consultar a proveedores que están en la red de proveedores de Community Health Plan of Washington. En el caso de los niños y jóvenes, los ayudaremos a coordinar la atención con un proveedor fuera de la red si fuera necesario. Necesita preaprobación para atenderse con proveedores que no pertenezcan a la red de su plan. La mayoría de los servicios que reciba fuera del área de servicio no estarán cubiertos a menos que estén preaprobados. Si usted es indoamericano o nativo de Alaska y visita a un proveedor de atención médica indígena para recibir servicios de tratamiento de salud mental y/o trastornos por abuso de sustancias, no es necesario que forme parte de la red y usted puede continuar viéndolo.

Los planes Apple Health Medicare Connect están disponibles para algunos miembros de Apple Health. Se trata de un tipo especial de plan de Medicare Advantage para personas con doble elegibilidad que permite coordinar la atención entre los servicios de Medicare y Apple Health. Una persona con doble elegibilidad tiene tanto cobertura de Medicare como de Apple Health. Esto incluye la cobertura de la atención médica de salud conductual y física.

Community Health Plan of Washington se comunicará con usted en las próximas semanas. Puede hacernos cualquier pregunta que tenga y pedirnos ayuda para programar citas. Si tiene alguna pregunta, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Servicios de interpretación y acceso en otros idiomas

Si el inglés no es su idioma de preferencia o si tiene sordera, sordo-ceguera o problemas auditivos, podemos ayudarlo. Queremos que sepa cómo tener acceso a sus beneficios de atención médica. Si necesita información en un formato distinto o en otro idioma que no sea inglés, incluso el lenguaje de señas, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711). Le ayudaremos con el idioma sin costo alguno. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor que hable su idioma.

Usted tiene derecho a contar con servicios de acceso lingüístico cuando asista a una cita de atención médica cubierta por Apple Health. Si tiene problemas para tener acceso a los servicios de interpretación, contáctenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711). Lo ayudaremos a garantizar que haya un intérprete disponible para su cita. También puede informarle a su proveedor de atención médica que necesita un intérprete cuando programe su cita. Sus proveedores están obligados a programar un intérprete para sus citas si usted lo solicita.

Los intérpretes de lenguas orales pueden estar presentes en el consultorio del proveedor o por teléfono o video durante su cita. Podemos brindar el servicio de intérpretes de lenguaje de señas en el consultorio del proveedor o por video durante su cita.

El programa de servicios de interpretación administrado por la Autoridad de Atención Médica (HCA) está diseñado para ayudar a los proveedores de atención médica a encontrar un intérprete de idiomas o lenguaje de señas. Si tiene alguna pregunta sobre el programa de servicios de interpretación, visite nuestro sitio web en chpw.org/contact-us/language-assistance. También puede visitar la página de Servicios de Interpretación de la Autoridad de Atención Médica (HCA) en hca.wa.gov/interpreter-services o enviar un correo electrónico a los Servicios de Interpretación de la HCA a interpretersvcs@hca.wa.gov.

Llámenos si necesita ayuda para comprender la información o si la necesita en otros formatos. Si tiene una discapacidad, es ciego o tiene visión limitada, es sordo o tiene problemas auditivos, o no comprende este manual u otros materiales, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711). Podemos brindarle materiales en otro formato o recursos auxiliares, como el sistema braille, sin ningún costo adicional. Podemos informarle si el consultorio de un proveedor es apto para silla de ruedas o si está equipado con dispositivos de comunicación especiales u otro tipo de equipos especiales. También ofrecemos lo siguiente:

- Línea para usuarios de TTY (nuestro teléfono de TTY es 711).
- Información en letras grandes.
- Ayuda para programar citas o coordinar el transporte para ir a las citas.
- Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en necesidades específicas de atención médica.

Información de contacto importante

Si necesita ayuda para administrar su cobertura o servicios, comuníquese con su plan BHSO. Si su problema no se resuelve o necesita apoyo adicional, comuníquese con la Autoridad de Atención Médica.

Organización	Horario del servicio al cliente	Números de teléfono del servicio al cliente	Sitio web
Community Health Plan of Washington	De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.	1-800-440-1561 (TTY: 711)	chpw.org
Servicio al Cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA)	De lunes a viernes, de 7 a.m. a 5 p.m.	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health

Mis proveedores de atención médica

Le sugerimos que anote el nombre y el número de teléfono de sus proveedores para acceder a ellos rápidamente. Tenemos la información en nuestro sitio web, en el directorio de proveedores en chpw.org/find-a-doctor. También puede llamarnos y lo ayudaremos.

Proveedor de atención médica	Nombre	Número de teléfono
Mi proveedor de atención primaria:		
Mi proveedor de salud conductual es:		
Mi proveedor de atención dental es:		
Mi proveedor de atención especializada es:		

Este manual no crea ningún tipo de garantía ni derecho legal. No debe depender de este manual como su única fuente de información sobre Apple Health. Este manual está diseñado para proporcionar un resumen de la información sobre sus beneficios de salud.

Cómo usar este manual

Este manual es su guía de servicios. Use la siguiente tabla para saber con quién debe comunicarse si tiene preguntas.

Si tiene alguna pregunta sobre…	Comuníquese con
• Cómo cambiarse de plan o cancelar su inscripción al plan Behavioral Health Services Only (BHSO) de Apple Health: página 12 • Cómo obtener los servicios cubiertos por Apple Health que no están incluidos en su plan: página 15 • Su tarjeta de servicios de ProviderOne: página 11	Información de contacto de la Autoridad de Atención Médica (HCA) del estado de Washington: • Portal de clientes de ProviderOne: www.waproviderone.org/client • https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Si aún tiene preguntas o necesita más ayuda, llame al Servicio al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022.
• Servicios cubiertos: página 22 • Presentación de una queja: página 30	Community Health Plan of Washington al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o visite el sitio web chpw.org.

• Cómo apelar una decisión del plan de salud que afecta sus beneficios: página 32	
• Sus servicios de salud conductual (salud mental y/o trastorno por abuso de sustancias): página 14 • Referencias a especialistas: página 14	Su proveedor de salud conductual. Si necesita ayuda para seleccionar a un proveedor de servicios de salud conductual, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o visite el sitio web chpw.org. Puede ponerse en contacto con la Línea de asesoramiento de enfermería al 1-866-418-2920 (TTY: 711)

• Cambios en su:
  • Dirección:
  • Ingresos
  • Estado civil
  • Tamaño del hogar
  • Otro seguro (incluido Medicare),
  • Estado civil a los efectos de la declaración de impuestos
  • Embarazo
  • Nacimientos o adopciones
	Comuníquese con Washington Healthplanfinder llamando al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) o visite wahealthplanfinder.org

• Si usted o un ser querido necesita asistencia inmediata relacionada con una crisis de salud conductual.	Póngase en contacto con la Línea de prevención del suicidio y asistencia durante crisis 988 (la Línea de asistencia 988 es confidencial, gratuita y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año) en:
	
	• Llame, envíe mensajes de texto o chatee al 988
	  • Para obtener apoyo en caso de crisis en español, llame, envíe un mensaje de texto o chatee a la Línea de asistencia 988 y elija la opción 2.
	  • Para los miembros AI/AN, la línea de asistencia Native & Strong Lifeline está disponible presionando la opción 4. Los consejeros indígenas están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de forma totalmente gratuita. Obtenga más información sobre la línea de asistencia Native & Strong Lifeline.

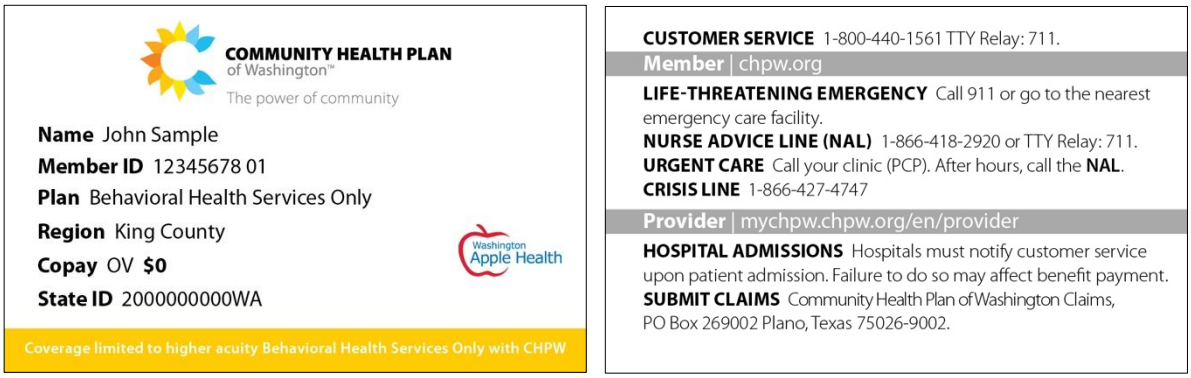
• Para obtener ayuda para identificar servicios de tratamiento y recuperación para aquellos que experimentan trastornos por uso de sustancias, juegos de azar y/o problemas de salud mental, comuníquese con la línea de ayuda de recuperación de Washington. La línea de ayuda está disponible las 24 horas del día, es anónima y confidencial.	Comuníquese con la Línea de ayuda para la recuperación de Washington al: • https://www.warecoveryhelpline.org/ • 1-866-789-1511
• Cómo denunciar fraude, malgasto y abuso.	Autoridad de Atención Médica del estado de Washington • Denunciar un fraude de elegibilidad de Apple Health en Washington, correo electrónico WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • Denunciar a proveedores de Medicaid, correo electrónico hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 Visite el sitio web de HCA para obtener información detallada: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention

Primeros pasos

Necesitará dos tarjetas para tener acceso a los servicios, su tarjeta de Community Health Plan of Washington y su tarjeta de identificación de miembro de servicios de ProviderOne.

Lleve consigo su tarjeta de servicios y su tarjeta de identificación del plan de salud cuando vaya al médico, a la farmacia o a otros proveedores de atención médica. Es posible que también necesite una identificación con foto.

Su tarjeta de identificación de miembro de Community Health Plan of Washington



Recibirá la tarjeta de identificación de miembro 30 días después de inscribirse en la cobertura. El número de identificación de miembro estará en la tarjeta de identificación de miembro. Si la información en la tarjeta no es correcta, llámenos de inmediato. Lleve siempre su tarjeta de identificación de miembro y muéstrela cada vez que reciba atención. No es necesario que espere recibir la tarjeta para visitar a un proveedor o surtir una receta. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o visite CustomerCare@chpw.org si necesita atención antes de recibir la tarjeta. Su proveedor también puede contactarnos para verificar la elegibilidad.

Tarjeta de servicios ProviderOne

También recibirá una tarjeta de servicios de ProviderOne por correo.

Se le enviará por correo su tarjeta de servicios de ProviderOne de 7 a 10 días después de que se determine que es elegible para la cobertura de Apple Health. Es una tarjeta de identificación de plástico que se parece a otras tarjetas de identificación de seguro médico. Mantenga esta tarjeta en un lugar seguro, ya que contiene información única y de identificación sobre usted.

Su tarjeta de servicios incluirá:

- Su nombre
- Número de identificación de ProviderOne
- Fecha de emisión
- Sitio web de ProviderOne
- Información de servicio al cliente

(No se mostrará información sobre el estado migratorio o de residente)

Si le han enviado una tarjeta de servicios de ProviderOne en el pasado, HCA no le enviará automáticamente una nueva tarjeta. A cada persona se le asigna un número de cliente de ProviderOne único.

Uso de la tarjeta de servicios de ProviderOne

Lleve esta tarjeta con usted a las citas con el médico. Los proveedores usan esta tarjeta para asegurarse de que sus servicios estén cubiertos. Puede ver una copia digital de su tarjeta de servicios de ProviderOne en la aplicación móvil WAPlanfinder. Obtenga más información sobre la aplicación en wahbexchange.org/mobile/. ¡No hay necesidad de solicitar un reemplazo cuando tiene una copia digital con usted!

Su número de cliente de ProviderOne figura en el reverso de la tarjeta. Siempre será de nueve dígitos y terminará en “WA”. Necesitará su número de cliente único de ProviderOne para confirmar que su cobertura comenzó o cambiar de plan de salud a través del Portal del Cliente de ProviderOne en www.waproviderone.org/client.

Los proveedores de atención médica usan su número de cliente de ProviderOne para ver si está inscrito en Apple Health.

Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne

Si no recibe la tarjeta, la pierde o la información es incorrecta, puede solicitar una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne. Puede solicitar un reemplazo de muchas maneras:

- Visite el sitio web del portal del cliente de ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client
- Llame a la línea gratuita del Servicio al Cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA) al 1-800-562-3022, siga las indicaciones.
- Solicite un cambio en línea en https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
    - Seleccione “Client” (Cliente).
    - Utilice el menú desplegable “Select Topic” (Elegir tema) para elegir “Services Card” (Tarjeta de servicios).

La tarjeta nueva no tiene cargo. Existe una demora de 7 a 10 días para recibir la tarjeta nueva por correo.

Cómo cambiar su plan de salud de servicios de salud conductual

Tiene derecho a cambiar el plan Behavioral Health Services Only (BHSO) en cualquier momento. Según cuándo haga la solicitud, su nuevo plan generalmente comenzará el primer día del mes siguiente. Es importante asegurarse de que esté inscrito en el nuevo plan solicitado antes de consultar a los proveedores de la red del nuevo plan. Si usted es indoamericano o nativo de Alaska y necesita cambiar de plan para tener acceso a la atención de manera urgente, el cambio de plan se puede hacer retroactivo al primer día del mes.

Hay varias maneras de cambiar su plan de salud:

- Cambie de plan en el sitio web de Washington healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Visite el portal de clientes de ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client
- Solicite un cambio en línea: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client
    - Seleccione el tema “Enroll/Change Health Plans” (Inscripción en un plan de salud/cambio de plan de salud).
- Llame al Servicio al Cliente de Apple Health: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Si decide cambiar de plan de salud, trabajaremos con el nuevo plan para realizar la transición de la atención médicamente necesaria para que pueda seguir recibiendo los servicios que necesita.

NOTA: Las personas inscritas en el Programa de Revisión y Coordinación del Paciente (PRC) deben permanecer en el mismo plan de salud durante un año. Contáctenos si se muda o necesita que agreguemos un proveedor de atención médica indígena a su programa de PRC.

Cómo usar un seguro médico privado y su cobertura de Community Health Plan of Washington

Algunas personas inscritas tienen seguro médico privado. Podemos trabajar con el otro seguro para ayudarle a cubrir algunos copagos, deducibles y servicios que su seguro médico privado no cubra.

Asegúrese de que sus proveedores de atención de salud conductual estén en la red de proveedores de Community Health Plan of Washington.

Nota: Si tiene un plan de seguro privado como su plan principal, deberá asegurarse de que sus proveedores de atención de salud conductual estén en la red de su plan de atención administrada o estén dispuestos a facturarnos cualquier copago, deducible o saldo que quede después de que su cobertura primaria pague su factura de atención médica. Esto le ayudará a evitar costos de bolsillo. Si usted es elegible para Medicare, recuerde que su médico debe facturarle primero a Medicare.

Muestre todas las tarjetas cuando vaya al médico o a otros proveedores médicos.
Esto incluye lo siguiente:

- La tarjeta del seguro médico privado
- La tarjeta de servicios de ProviderOne
- La tarjeta de identificación de miembro de Community Health Plan of Washington.

Comuníquese con Community Health Plan of Washington de inmediato en los siguientes casos:

- Su seguro médico privado termina;
- Su seguro médico privado cambia; o
- Tiene preguntas sobre cómo usar Apple Health con su seguro médico privado.

Cómo obtener servicios de salud conductual

Los servicios de salud conductual y su proveedor de atención primaria (PCP)

La salud conductual incluye servicios de tratamiento de salud mental (MH) y trastorno por abuso de sustancias (SUD), como asesoramiento/terapia, evaluaciones/evaluaciones, medicamentos y/o visitas a un profesional de salud conductual.

Algunos miembros que buscan servicios de salud conductual ya tienen un proveedor de atención primaria (PCP) de otra red médica como Medicare, un seguro médico privado, Servicios de Salud para Indígenas/Proveedores de Atención Médica para Indígenas o Apple Health sin un plan de atención administrada (también llamado tarifa por servicio). Uno de nuestros coordinadores de atención de salud conductual lo ayudará a atender sus necesidades de salud conductual, lo conectará con los servicios de tratamiento y podrá coordinar con su PCP, si es necesario. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) si necesita ayuda.

Si necesita recibir servicios de salud conductual, llame al Servicio al Cliente de Community Health Plan of Washington al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para que podamos ayudarle a buscar un especialista en salud conductual cubierto por su plan.

Puede tener acceso a la atención que necesita de un profesional de salud conductual fuera de la red de Community Health Plan of Washington si no tenemos uno dentro de la red. Necesitaremos darle una aprobación previa para hacer esto. Su PCP le pedirá una preaprobación de parte nuestra con información clínica para mostrarnos por qué necesita esta atención. Debemos responderle a su PCP dentro de los cinco días de la solicitud. Le notificaremos nuestra decisión en no más de 14 días a partir del día de su solicitud.

Si usted es miembro de AI/AN y recibe atención de un proveedor de atención médica indígena, puede continuar recibiendo servicios si no se encuentran dentro de nuestra red, sin aprobación previa.

Si rechazamos esta solicitud y no está de acuerdo con nuestra decisión, tiene derecho a apelar. Esto significa que puede pedirnos que otra persona revea el pedido. Consulte la página 32 para obtener más información.

Si su PCP o Community Health Plan of Washington lo refieren a un especialista fuera de nuestra red, y nosotros otorgamos la preaprobación, usted no es responsable de pagar ningún costo.

Servicios de salud conductual que puede obtener sin una referencia

No necesita una referencia de un profesional de atención médica para ver a un proveedor de nuestra red si necesita cualquiera de los siguientes servicios. Esta no es una lista completa. Si tiene preguntas sobre si necesita una referencia, puede comunicarse con Community Health Plan of Washington.

- Servicios de tratamiento y respuesta a crisis de salud conductual (salud mental y trastorno por abuso de sustancias), incluidos los siguientes:
    - Intervención en casos de crisis
    - Estabilización de crisis
    - Evaluación y tratamiento
    - Servicios de manejo y estabilización segura de la abstinencia
- Servicios de salud conductual para pacientes ambulatorios (salud mental y trastorno por abuso de sustancias) (consulte la página 22 para conocer las limitaciones)
- Medicamentos para el trastorno por consumo de opioides
- Medicamentos para el trastorno por consumo de alcohol

Telesalud/telemedicina

Si su proveedor lo permite, puede hablar con su proveedor por teléfono o computadora en lugar de ir a una cita en persona. Esto se denomina telemedicina. La telemedicina (también conocida como telesalud) debe ser interactiva en tiempo real o comunicaciones de audio y video.

Puede compartir información con su proveedor y recibir un diagnóstico y tratamiento en tiempo real sin estar en el mismo lugar.

Pregunte a su proveedor de salud conductual si ofrece servicios de telesalud. También puede llamar a nuestra Línea para asesoramiento de enfermería las 24 horas al 1-866-418-2920 (TTY: 711) para recibir asesoramiento gratuito sobre qué tipo de atención necesita.

Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada (también llamado pago por servicio)

La Autoridad de Atención Médica (HCA) paga algunos beneficios y servicios directamente a través de Apple Health, aun si no está inscrito en un plan de salud. Estos servicios incluyen:

- Servicios y apoyos de atención a largo plazo.
- Programa para embarazadas que consumen sustancias (SUPP).
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo.

Solo necesita su tarjeta de servicios de ProviderOne para tener acceso a estos beneficios. Si tiene un PCP, su PCP o Community Health Plan of Washington lo ayudarán a tener acceso a estos servicios y a coordinar su atención. Consulte la página 14 para conocer más detalles sobre los beneficios cubiertos. Si tiene alguna pregunta sobre un beneficio o servicio que no figura en esta carta, llame al Servicio al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022.

Red de proveedores de salud conductual de Community Health Plan of Washington

En la mayoría de los casos, debe consultar a proveedores de salud conductual que trabajen con Community Health Plan of Washington. También contamos con hospitales y farmacias para que use. Puede solicitar un directorio con información sobre nuestros proveedores y hospitales, o visitar el directorio de proveedores en línea de su plan de salud. Los directorios incluyen lo siguiente:

- Hospitales y farmacias.
- El nombre, la ubicación y el número de teléfono del proveedor.
- El título médico, las certificaciones profesionales y la especialidad.
- Los idiomas que hablan esos proveedores.
- Los límites en el tipo de pacientes (adultos, niños, etc.).
- Si acepta pacientes nuevos.

Para obtener un directorio impreso, llame a nuestra línea de servicios para miembros al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o visite nuestro sitio web chpw.org.

Coordinación de Atención/Administración de Casos

Servicios de coordinación por parte de los trabajadores de salud comunitarios

Los trabajadores de salud comunitarios (CHW) son un beneficio cubierto para ayudar a coordinar su atención. Los CHW son miembros confiables de la comunidad que pueden ayudarlo a usted y a su familia a conectarse con proveedores de atención médica, servicios sociales y recursos.

Los CHW pueden:

- Ayudar con las referencias a otros médicos o servicios.
- Brindarle apoyo luego de una visita a la sala de emergencia.
- Ayudar después de una estadía en un hospital o centro de enfermería.
- Conectarlo con recursos comunitarios para vivienda, alimentos, transporte u otras necesidades.

Los CHW apoyan a las personas con afecciones de salud graves o a largo plazo ayudándolas a navegar por el sistema de salud y mantenerse conectadas con la atención que necesitan. El beneficio de CHW proporciona servicios preventivos y de apoyo diseñados para abordar tanto las necesidades sociales como las condiciones de salud crónicas o de alto riesgo.

Hable con su proveedor si está interesado en los servicios de CHW. También puede obtener más información en hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/community-health-workers-chw.

Centros de Atención Comunitaria

Hay nueve Centros de Atención Comunitaria (CCH) en todo el estado de Washington, cada uno administrado por su Responsable de la Comunidad de Salud (ACH) regional. Los CCH funcionan como una fuente central para conectar a las personas con las necesidades de atención médica y los servicios de apoyo de atención social relacionados. Los CCH coordinan las referencias trabajando en estrecha colaboración con organizaciones comunitarias, servicios sociales, centros de atención médica, instituciones correccionales y organismos gubernamentales. Los CCH conectan a las personas con trabajadores comunitarios capacitados (CBW), que brindan apoyo personalizado para alcanzar sus objetivos de salud.

Para respaldar la política de no equivocarse en la puerta, se pueden tomar referencias a través del centro de llamadas Crisis Connections en todo el estado llamando al 1-833-453-0336, 211 o 988.

Localice su CCH local en coalitionofachs.org/hubs.

Pago por obtener servicios de salud conductual

Como cliente de Apple Health, usted no debe pagar copagos o deducibles por ninguno de los servicios cubiertos. Es posible que deba pagar por sus servicios en los siguientes casos:

- Obtiene un servicio que no está cubierto por Apple Health.
- Obtiene un servicio que no es necesario por razones médicas.
- Recibe atención de un proveedor que no se encuentra en nuestra red y no se trata de una emergencia o su plan de salud no otorgó una preaprobación.
- No sigue nuestras reglas para obtener atención de un especialista.

Los proveedores no deben pedirle que pague por servicios cubiertos. Si recibe una factura, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711). Trabajaremos con su proveedor para asegurarnos de que estén facturando de forma correcta.

Programas de mejora de la calidad

El objetivo del Programa de Mejora de la Calidad de Community Health Plan of Washington es mejorar la calidad de la atención y la experiencia. Hacemos un seguimiento de los diferentes programas de salud e informamos cómo lo estamos haciendo. Utilizamos esta información para determinar qué podemos hacer mejor para asegurarnos de que todos reciban la atención y el apoyo que necesitan.

De vez en cuando, lo contactaremos por correo electrónico, correo, mensaje de texto o teléfono para comentarle sobre los programas o servicios que creemos que pueden servirle, para recordarle los servicios de salud importantes o solo para conocer más sobre usted y, de esta manera, seguir mejorando. Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre el Programa de Mejora de la Calidad, llame a nuestro Servicio al Cliente al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o envíenos un correo electrónico a customercare@chpw.org.

Programas de administración de la atención

Community Health Plan of Washington quiere que usted obtenga la atención adecuada, y no la que no necesita. Nos aseguramos de que obtenga el nivel adecuado de atención mediante la toma de decisiones basadas en las necesidades médicas, la pertinencia y los beneficios cubiertos.

Si tiene preguntas sobre cómo se toman estas decisiones, llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Cómo evaluamos las nuevas tecnologías

Revisamos los nuevos equipos, medicamentos y procedimientos para decidir si deberían estar cubiertos según la necesidad médica. Aún se están probando algunos equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para saber si realmente son útiles. Si aún se están probando, se denominan experimentales o en investigación. Estos servicios se cubren después de que la investigación y el Community Health Plan of Washington determinen que son más útiles que perjudiciales. Si desea obtener más información, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Información para nativos de Estados Unidos y de Alaska

Los indoamericanos y los nativos de Alaska (AI/AN) en Washington pueden elegir entre la atención administrada de Apple Health o la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (también llamado tarifa por servicio). La HCA realiza esto para cumplir con las normas federales, en reconocimiento del sistema de atención médica de los nativos y para asegurarse de que estos tengan acceso a una atención médica culturalmente apropiada. Puede comunicarse con el Servicio al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022 si tiene preguntas o desea cambiar su inscripción. Puede cambiar sus selecciones en cualquier momento, a menos que el motivo del cambio sea una necesidad urgente de tener acceso a la atención.

Si está conectado o asociado con un asistente tribal a través de un centro del Servicio de Salud Indígena (IHS), un programa de atención médica operado por una tribu o un Programa de Salud Indígena Urbana (UIHP), ellos pueden ayudarlo a tomar su decisión. Es posible que lo ayuden a tomar decisiones sobre la elección de un plan de atención administrada o una de cobertura Apple Health sin un plan de atención administrada. Si tiene preguntas sobre su atención médica o su cobertura de atención médica, el personal tribal o el UIHP podrán ayudarlo. Obtenga más información sobre los asistentes tribales.

Si usted es un miembro AI/AN, es posible que pueda obtener servicios de atención médica a través de un centro de IHS, un proveedor de atención médica indígena o UIHP, como la Junta de Salud Indígena de Seattle o el Proyecto NATIVE de Spokane. Los proveedores en estas clínicas conocen y entienden su cultura, su comunidad y las necesidades de atención médica. Le brindarán la atención que necesita o lo referirán a un especialista.

Apple Health Medicare Connect

Apple Health Medicare Connect es un tipo especial de plan Medicare Advantage para personas con planes Dual-Eligible Special Needs Plans (D-SNP) que permite la coordinación de la atención entre los servicios de Medicare y Apple Health (Medicaid).

Una persona con doble elegibilidad tiene tanto cobertura de Medicare como de Apple Health. Si usted es un cliente con doble elegibilidad, Medicare es su cobertura principal para sus necesidades de atención médica física. Apple Health será su cobertura secundaria. Los clientes con doble elegibilidad también tienen cobertura médica de salud conductual a través de un plan de atención administrada de Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO).

Tiene la opción de elegir el mismo plan para su cobertura D-SNP y BHSO, si vive en un condado que ofrece inscripción alineada. La inscripción alineada ayuda a los clientes con doble elegibilidad a administrar sus servicios de salud conductual y física bajo un mismo plan. Esto facilita la búsqueda de un proveedor y la coordinación de sus servicios de Medicare y Apple Health.

La inscripción en un Apple Health Medicare Connect sigue los plazos de inscripción abierta de Medicare que se indican a continuación:

- **Período de inscripción inicial.** Cuando se vuelve elegible para Medicare por primera vez, puede inscribirse en un plan.
- **Período de inscripción abierta.** Desde el 15 de octubre al 7 de diciembre de cada año, puede inscribirse, cambiar de plan o darse de baja. Su cobertura empezará el 1 de enero (siempre que el plan reciba su solicitud antes del 7 de diciembre).
- **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage.** Del 1 de enero al 31 de marzo de cada año, si está inscrito en un plan Medicare Advantage, puede cambiarse a otro plan Medicare Advantage o a Medicare Original (e inscribirse en otro plan de medicamentos de Medicare) una vez durante este período. **Nota:** Solo puede cambiar de plan una vez durante este período.

Consulte el mapa de inscripción alineada en la guía de áreas de servicio de la HCA para ver si la alineación está disponible en su condado.

¿Qué ocurre si soy nativo de Estados Unidos o de Alaska?

Los nativos de Estados Unidos y los nativos de Alaska con doble elegibilidad pueden realizar lo siguiente:

Inscribirse en Apple Health BHSO

Recibe cobertura de salud conductual de Apple Health sin un plan de atención administrada a través del programa de tarifa por servicio de la HCA. Consulte el manual de cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada para obtener una lista completa de los servicios: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Cada una de las opciones tiene sus ventajas y desventajas, según las circunstancias de cada caso. El personal de las clínicas de salud tribales y de las clínicas indígenas urbanas conoce estas opciones y puede ayudarle a elegir. Obtenga más información sobre la cobertura de Apple Health para los indoamericanos o nativos de Alaska.

Cómo recibir atención en una emergencia o cuando está lejos de su hogar

Ante una emergencia

Si tiene un problema de salud repentino o grave que cree que es una emergencia, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

Llámenos y háganos saber lo antes posible que tuvo una emergencia y dónde recibió la atención. No necesita autorización previa para recibir atención en caso de emergencia. En estos casos, puede usar cualquier hospital o centro de emergencias.

Crisis de salud conductual

Los ejemplos de emergencia/crisis de salud conductual incluyen cuando a una persona le sucede lo siguiente:

- Amenaza o habla de lastimarse o matarse a sí mismo o a otras personas.
- Siente desesperanza.
- Siente furia o enojo descontrolado.
- Se siente atrapado, como si no hubiera salida
- Se involucra en comportamientos imprudentes.
- Se siente ansioso, agitado, o incapaz de dormir
- Se aleja de amigos y familiares.
- Experimenta drásticos cambios de humor.
- No encuentra la razón de vivir.
- Aumenta el consumo de alcohol o sustancias
- Tiene episodios de sobredosis frecuentes.

Puede llamar a las líneas de crisis a continuación si usted o alguien que usted conoce está experimentando una crisis de salud conductual:

- **Llame al 911 para obtener ayuda inmediata si tiene una emergencia que ponga en peligro la vida.**
- **Llame al 988 para obtener ayuda inmediata en caso de una crisis de salud conductual.**
    - Llame o envíe un mensaje de texto al 988. La línea es gratuita, confidencial y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
    - Para los miembros AI/AN, la línea de asistencia Native & Strong Lifeline está disponible presionando la opción 4. Los consejeros indígenas están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de forma totalmente gratuita. Obtenga más información sobre la línea de asistencia Native & Strong Lifeline.
- **En caso de consumo de sustancias, problemas con el juego o apoyo de salud mental:** llame o envíe un mensaje de texto a la Línea de ayuda para la recuperación de Washington al 1-866-789-1511 o al 1-206-461-3219 (TTY) para obtener referencias las 24 horas. También puede visitar warecoveryhelpline.org.
    - Los adolescentes pueden conectarse con adolescentes entre las 6 y las 10 p.m. Llame al 1-866-833-6546, envíe un correo electrónico a teenlink@crisisclinic.org , o visite 866teenlink.org.

Números de teléfono para asistencia en caso crisis según el condado

Llame a la línea de crisis del condado de la Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual (BH-ASO) local a continuación para solicitar ayuda si usted o alguien que conoce está experimentando una crisis de salud conductual.

Región	Condados	Líneas de asistencia en caso de crisis
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific y Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman y Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan, Douglas, Grant y Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson y Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane y Stevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark, Klickitat y Skamania	1-800-626-8137
Thurston y Mason	Mason y Thurston	1-800-270-0041

Expectativas sobre cuándo lo atenderá un proveedor de atención médica

Los tiempos de espera para ver a un proveedor dependen de las necesidades de atención. Consulte debajo los tiempos de espera previstos para ver a un proveedor.

- **Atención de emergencia:** disponible durante las 24 horas, los siete días de la semana.
- **Atención de urgencia:** visitas al consultorio de su proveedor de salud conductual u otro proveedor dentro de las 24 horas.
- **Atención de rutina:** visitas al consultorio de su proveedor de salud conductual u otro proveedor dentro de los 10 días. La atención de rutina se planifica e incluye consultas regulares con el proveedor por inquietudes que no son urgentes ni de emergencia.

Comuníquese con nosotros si toma más que los tiempos indicados anteriormente para ver a un proveedor.

Medicamentos con receta

El plan BHSO no cubre los medicamentos con receta para la salud conductual. Los medicamentos con receta están cubiertos como parte de sus beneficios de salud física. Las personas inscritas que tengan cobertura de la Parte D de Medicare tendrán acceso a sus medicamentos con receta a través del plan de la Parte D de Medicare. Si tiene preguntas sobre su cobertura para medicamentos recetados, llámenos.

Beneficios cubiertos por Community Health Plan of Washington

En esta sección, se describen los servicios y beneficios de salud conductual cubiertos por Community Health Plan of Washington. Esta no es una lista completa con los servicios cubiertos. Los niños y jóvenes de 20 años o menos pueden recibir servicios no mencionados cuando sean médicamente necesarios. Consulte con su proveedor de salud conductual o con nosotros si el servicio que necesita no está incluido en la lista. Puede consultar nuestros beneficios y servicios en chpw.org/bhso.

Es posible que algunos servicios de atención médica cubiertos requieran preaprobación.

- Todos los servicios que no están cubiertos requieren nuestra preaprobación.
- Los servicios que no están cubiertos a través de Apple Health sin un plan de atención administrada requieren la preaprobación de la HCA.

Algunos servicios tienen un límite de cantidad de consultas. Su proveedor puede solicitar una extensión de la limitación (LE) si necesita más consultas. Para niños y jóvenes de 20 años o menos, las solicitudes se revisarán caso por caso para evaluar si las consultas adicionales son médicamente necesarias. En el caso de los adultos, pídale a su proveedor que solicite una excepción a la regla (ETR) si necesita servicios no cubiertos.

Recuerde llamarnos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o consultar nuestro directorio de proveedores en chpw.org/find-a-doctor antes de recibir servicios de salud conductual. También le puede pedir a su PCP que le ayude a obtener la atención que necesita.

Servicios generales y atención de emergencia

Servicio	Información adicional
Servicios de emergencia	Disponibles durante las 24 horas, los siete días de la semana en cualquier parte de los Estados Unidos.
Servicios hospitalarios para pacientes internados	Deben ser aprobados por nosotros para toda la atención que no sea de emergencia.
Atención de urgencia	La atención de urgencia se recibe cuando tiene un problema de salud conductual que necesita atención de inmediato, pero su vida no corre peligro.

Salud conductual

Entre los servicios de salud conductual, se incluyen servicios de tratamiento de salud mental y de trastornos por consumo de sustancias. Si necesita asesoramiento, pruebas o apoyo de salud conductual, podemos ayudarle a encontrar un proveedor. Comuníquese con nosotros al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o seleccione un proveedor de nuestro directorio.

Para niños y jóvenes de hasta 17 años, el Servicio de Referencia de Salud Mental de Washington para niños y adolescentes puede ayudar a encontrar un proveedor. Llame al 833-303-5437 de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. o complete un formulario de solicitud en línea.

Para obtener más información, visite seattlechildrens.org/clinics/washington-mental-health-referral-service/

Servicio	Información adicional

Tratamiento de salud mental	Los servicios de salud mental están cubiertos cuando son proporcionados en una agencia de salud mental o proporcionados por un psiquiatra, un psicólogo, un asesor de salud mental autorizado, un trabajador social clínico autorizado o un terapeuta matrimonial y familiar autorizado. Los servicios de salud mental pueden incluir lo siguiente:
	• Servicios en casos de crisis
	• Evaluación de ingreso, valoración y prueba de detección
	• Apoyo de pares
	• Intervenciones para el tratamiento de salud mental como las siguientes:
	  • Terapia individual, familiar y grupal
	  • Pacientes ambulatorios, residenciales e internados
	• Modelos de tratamiento intensivo y breve
	• Administración y control de medicamentos
	• Coordinación de la atención e integración comunitaria

Servicio	Información adicional
Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias (SUD)	Los servicios de tratamiento para SUD pueden incluir lo siguiente: • Evaluación • Intervenciones breves y referencias para recibir tratamiento • Terapia individual, familiar y grupal • Pacientes ambulatorios, residenciales e internados • Medicamentos para el trastorno por uso de opioides (MOUD) • Medicamentos para el trastorno por consumo de alcohol (MAUD) • Administración de casos • Coordinación de la atención e integración comunitaria • Apoyo de pares • Servicios en casos de crisis • Manejo de los síntomas de abstinencia (desintoxicación)
Medicamentos para el trastorno por uso de opioides (MOUD)	Anteriormente denominado tratamiento asistido con medicamentos (MAT). Medicamentos utilizados para tratar determinados trastornos por consumo de sustancias. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener más detalles. También puede encontrar medicamentos para el trastorno por consumo de opioides a través de la herramienta de localización de MOUD que se encuentra en https://search.warecoveryhelpline.org/
Medicamentos para el trastorno por consumo de alcohol (MAUD)	Anteriormente denominado tratamiento asistido con medicamentos (MAT). Medicamentos utilizados para tratar el trastorno por consumo de alcohol. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener más detalles.
Medicamentos para el trastorno por consumo de tabaco (MTUD)	Todos los clientes de Washington Apple Health (Medicaid) son elegibles para servicios para dejar de fumar/dejar la nicotina a través de la Línea para dejar de fumar del estado de Washington: 1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669). Medicaid cubre productos de consejería y productos para dejar de fumar/dejar la nicotina para personas embarazadas.
Intervenciones para el tratamiento de los trastornos por problemas con el juego	Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: • Evaluación • Servicios terapéuticos individuales, familiares o grupales.

Mesas Redondas sobre Familias, Jóvenes y Sistemas (FYSPRT)

Las FYSPRT son un mecanismo importante para abordar las brechas, los obstáculos y las necesidades recurrentes relacionados con la salud conductual de niños, jóvenes y familias, y para compartir experiencias vividas y conocimientos a fin de impactar políticas y programas que mejoren los resultados de salud conductual para los jóvenes y las familias en Washington.

Aprenda a compartir sus comentarios sobre los sistemas de salud conductual en la sección “Queremos escuchar su opinión” en la página 41.

Servicios de laboratorio

Servicio	Información adicional
Servicios de laboratorio	Es posible que algunos servicios requieran preaprobación.

Servicios de atención médica para niños

Los niños y jóvenes de 20 años o menos que estén inscritos en Apple Health pueden recibir una gama completa de atención médica, que incluye atención preventiva, dental, de salud mental, del desarrollo y especializada. Este beneficio incluye cualquier servicio de atención médica médicamente necesario. Los servicios pueden incluir atención preventiva y servicios para mantener el funcionamiento y mejorar la salud de los niños. Esto incluye los servicios necesarios para apoyar a un niño que tiene un retraso en el desarrollo.

Los chequeos del niño sano, a veces denominados servicios de pruebas de detección o evaluación periódica temprana, de diagnóstico y tratamiento (EPSDT), son consultas regulares con el proveedor de atención médica de su hijo. Estas visitas y pruebas de rutina pueden ayudar a mantenerse al día sobre el desarrollo físico, emocional y social de su hijo e identificar posibles necesidades de atención médica que pueden requerir evaluación y tratamiento adicionales.

Cuando se identifica una posible condición de salud, los proveedores de su hijo ofrecerán servicios adicionales o proporcionarán una referencia para una evaluación y opciones de tratamiento. La evaluación puede ser realizada por un proveedor calificado y se puede llevar a cabo fuera de su chequeo de niño sano. El diagnóstico lo ayuda a usted y a su proveedor a identificar qué servicios abordarán la afección de salud. Visite las páginas web de los Chequeos del niño sano y los servicios para niños y jóvenes de la HCA, para obtener más información.

Algunos beneficios de salud conductual están cubiertos a través de Community Health Plan of Washington y otros a través de su cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (pago por servicios). Llámenos si tiene preguntas.

Servicios adicionales que ofrecemos

En CHPW, apoyamos la salud integral de las personas. Ofrecemos servicios y beneficios adicionales sin costo para usted y lo ayudamos a tener una vida más saludable.

Línea para asesoramiento de enfermería. Los miembros de BHSO pueden llamar a nuestra línea para asesoramiento de enfermería las 24 horas al 1-866-418-2920 (TTY: marque 711) para hablar con personal de enfermería registrado que lo oriente sobre el tipo de atención que pueda necesitar.

Beneficios adicionales. Puede acceder a un celular gratuito, descuentos en Amazon Prime, transporte gratuito para las citas médicas y mucho más. Obtenga más información en chpw.org/membercenter/behavioral-health/behavioral-health-services-only-plan/

Servicios para jóvenes. CHPW ofrece servicios en el hogar, en la escuela y en la comunidad para ayudar a los niños con necesidades de salud conductual. Este apoyo incluye servicios de salud mental intensivos y atención coordinada de los proveedores de su hijo.

Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer

En Community Health Plan of Washington, creemos en la atención integral de la persona. Ofrecemos una variedad de servicios y recursos para ayudarle a controlar su salud y bienestar en todos los aspectos de su vida.

Servicios de Soporte a la Comunidad. Nuestro departamento de Servicios de Apoyo Comunitario cuenta con un equipo de trabajadores de salud comunitarios que pueden conectarlo con recursos locales para ayudar a satisfacer las necesidades básicas diarias, como vivienda, transporte y alimentos. Puede solicitar servicios de apoyo para usted o un familiar puede solicitarlos por usted. Otros, como los proveedores de atención médica, los coordinadores de altas médicas, los cuidadores y nuestro personal de administración de la atención, pueden referirlo. Para obtener más información, llame al 1-866-418-7006 (TTY: 711).

Administración de la atención. Manejar los problemas de salud conductual y salud física puede resultar complicado. Su administrador de casos personal lo ayudará a identificar sus objetivos de salud y a diseñar un plan para alcanzarlos. También pueden ayudar a coordinar los diferentes servicios y programas de salud que necesita para sentirse lo mejor posible.

Transición de la atención. Luego de que salga del hospital, aún necesitará apoyo para garantizar que se recuperará por completo. El equipo de transición de la atención de CHPW trabaja con su hospital para asegurar que la transición de su alta del hospital sea llevadera. Lo llamarán por teléfono para saber cómo está luego de que se vaya del hospital. Se asegurarán de que pueda asistir a las citas de seguimiento y de que tome los medicamentos que necesite.

Usted puede dejar de fumar. Nosotros podemos ayudarlo. Alcance su objetivo y deje de fumar con la ayuda de un entrenador, del apoyo en línea y otros recursos a través del programa Quit for Life®. Obtenga más información en chpw.org/quit-for-life.

Otros servicios de coordinación de la atención

Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada

La cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (pago por servicio) u otros programas basados en la comunidad cubren los beneficios y servicios que se indican debajo, incluso cuando usted está inscrito en nuestro plan. Nosotros coordinaremos con su PCP para ayudarle a tener acceso a estos servicios y a coordinar su atención. Use su tarjeta de servicios de ProviderOne para estos servicios.

Si tiene preguntas sobre algún beneficio o servicio que no esté incluido aquí, llámenos. Consulte el manual de cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada para obtener una lista completa de los servicios: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Servicio	Información adicional
Servicios de ambulancia (por aire)	Todos los servicios de transporte en ambulancia aérea proporcionados a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una organización de atención administrada (MCO).
Servicios de ambulancia (por tierra)	Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, sean de emergencia o no, proporcionados a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una organización de atención administrada (MCO).
Servicios en casos de crisis	Los servicios en casos de crisis están disponibles para brindarle apoyo a usted o a alguien que conozca. Llame al 911 si tiene una emergencia que ponga en peligro la vida. Para una emergencia de salud conductual, comuníquese con la Línea nacional de prevención del suicidio y asistencia durante crisis: llame o envíe un mensaje de texto al 988 o llame al 1-800-273-8255; los usuarios de TTY deben llamar al 1-206-461-3219. Vaya a la página 21 para consultar los números en su zona. Línea de asistencia para personas trans: llame al 877-565-8860 (EE. UU.) o al 877-330-6366 (Canadá). Línea directa nacional LGBT: llame al 800-246-7743 para obtener apoyo para jóvenes y al 888-843-4564 para obtener apoyo para todas las edades. Para obtener servicios de crisis de salud mental o trastornos por consumo de sustancias por condado, llame al número de teléfono de la Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual (BH-ASO). Los números de teléfono de crisis por condado se pueden encontrar en la página 21 o en: hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines

Servicios de apoyo de maternidad (MSS), administración de casos de bebés (ICM) de First Steps e instrucción sobre alumbramiento (CBE)	Los MSS les brindan a las mujeres embarazadas y en posparto servicios de educación y de salud preventiva a domicilio o en el consultorio para ayudarlas a que tengan un embarazo sin problemas de salud y un bebé sano. La ICM ayuda a las familias que tengan niños de hasta un año a conocer y saber utilizar los recursos médicos, sociales y educativos necesarios y de otro tipo que se encuentran en la comunidad para que el bebé y la familia puedan prosperar. La CBE les ofrece a las mujeres embarazadas y a sus personas de apoyo clases grupales dictadas por un proveedor de CBE aprobado por la HCA. Entre los temas, se incluyen signos de advertencia en el embarazo, nutrición, lactancia, planificación del alumbramiento, qué esperar durante el trabajo de parto y el alumbramiento, y seguridad del recién nacido. Para consultar los proveedores en su zona, visite hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.
Atención psiquiátrica para pacientes internados	Llámenos si necesita ayuda para acceder a estos servicios.
Programa para embarazadas que consumen sustancias (SUPP)	El Programa SUPP es un programa de hospitalización para mujeres embarazadas con necesidades médicas y antecedentes de consumo de sustancias. El objetivo del programa es reducir el daño a la madre que da a luz y al feto mediante el control de la abstinencia, la estabilización médica y el tratamiento en un entorno hospitalario. Para obtener más información y una lista de proveedores aprobados, visite hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/substance-using-pregnant-people-supp-program.
Transporte para citas médicas que no sean de emergencia	La Autoridad de Atención Médica paga los servicios de transporte hacia y desde las citas de atención médica que no sean de emergencia que están cubiertos por Apple Health. Para niños y jóvenes de hasta 20 años, la asistencia de transporte puede estar disponible para cualquier servicio de atención médica médicamente necesario. Su corredor regional coordinará el medio más apropiado y de menor costo para usted. Puede encontrar una lista de los corredores en hca.wa.gov/transportation-help. Llame al proveedor de servicios de transporte (corredor) de su área para obtener información sobre los servicios y las limitaciones.

Programas para la primera infancia

El Departamento de Niños, Jóvenes y Familias (DCYF) brinda servicios y programas que figuran a continuación para los niños menores de cinco años. Comuníquese con [Health Plan Name & way to access (number/link)], y podemos ayudarlo a conectarse con los servicios a continuación, o ayudarlo a identificar los servicios relacionados disponibles en su comunidad.

Head Start/Early Head Start son programas gratuitos de aprendizaje temprano financiados por el gobierno federal que atienden a mujeres embarazadas y niños desde el nacimiento hasta los cinco años de familias de bajos ingresos, para promover la preparación para la escuela y la vida al proporcionar servicios de aprendizaje temprano, salud, nutrición y apoyo familiar. La elegibilidad y la inscripción en los programas Head Start/Early Head Start se determinan según los ingresos y otros factores de calificación. Para obtener información sobre los programas Head Start, visite dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

El Programa de Educación y Asistencia en la Primera Infancia (ECEAP) es el programa de prejardín de infantes de Washington que prepara a los niños de 3 y 4 años que provienen de familias de bajos ingresos para que tengan éxito en la escuela y en la vida. La elegibilidad y la inscripción en ECEAP están determinadas por los ingresos y otros factores de calificación. Para obtener información sobre los programas de ECEAP, visite dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Los **Servicios de Intervención y Prevención en la Primera Infancia (ECLIPSE**) atienden a niños de 3 y 4 años inscritos en ECEAP, que están en riesgo de abuso y negligencia infantil y pueden estar experimentando problemas de salud conductual debido a la exposición a traumas complejos y estrés extremo. Estos servicios están disponibles para niños pequeños y familias que interactúan con múltiples sistemas. Los servicios se prestan en condados limitados en todo el estado de Washington. Para obtener más información, visite https://dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap/eclipse.

Visitas al hogar para familias ofrece servicios gratuitos, centrados en la familia, a los futuros padres y a las familias con bebés recién nacidos y niños pequeños, y proporciona información y recursos culturalmente respetuosos para apoyar la crianza de los hijos y el desarrollo infantil. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Los **servicios de asistencia temprana para bebés y niños (ESIT)** se basan en las fortalezas de la familia al proporcionar coordinación, apoyo, recursos y servicios para mejorar el desarrollo de los niños con retrasos en el desarrollo y discapacidades a través de oportunidades de aprendizaje diarias. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Servicios excluidos (no cubiertos)

Los siguientes servicios no están cubiertos por BHSO de Apple Health ni por Apple Health sin un plan de atención administrada. Si necesita acceder a estos servicios, puede ser que tenga que pagarlos. If you have any questions, call us.

Servicio	Información adicional
Medicinas alternativas	Prácticas basadas en la religión, curaciones por fe, terapia a base de hierbas u homeopatía
Asesoramiento matrimonial y terapia	
Artículos personales para la comodidad	
Servicios no permitidos por la ley federal o estatal y sus territorios y posesiones	Los territorios de los EE. UU. incluyen los siguientes: • Puerto Rico • Guam • Islas Vírgenes de los EE. UU. • Islas Marianas del Norte • Samoa Americana
Servicios otorgados fuera de Estados Unidos	

Acceso a su información de salud

Conozca cuáles son sus opciones cuando las aplicaciones solicitan permiso para tener acceso a su información de salud en chpw.org/member-center/member-rights/using-third-party-apps/interoperability-faqs.

Si no está satisfecho con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de su atención.

Usted o su representante autorizado tienen el derecho a presentar una queja. Esto se denomina reclamo. Presentar un reclamo no afectará sus derechos a la privacidad. Lo ayudaremos a presentar un reclamo. Para presentar un reclamo, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o escríbanos a:

Community Health Plan of Washington
Attention: Appeals & Grievances
1111 3rd Ave, Suite 400,
Seattle, WA 98101

Grievances or complaints can be about:

- Un problema con el consultorio de su médico.
- Recepción de una factura de su médico.
- Referencia a cobros debido a una factura médica impaga.
- La calidad de su atención o cómo lo trataron.
- El servicio brindado por los médicos o el plan de salud.
- No poder encontrar o tener acceso a la atención que necesitaba.
- Cualquier otro problema que surja al recibir atención médica.

Deberemos informarle por teléfono o mediante una carta que hemos recibido su reclamo o queja dentro de los dos días hábiles. Debemos tratar sus inquietudes lo más rápido posible, pero no podemos tomarnos más de 45 días. Puede llamarnos para obtener una copia gratuita de nuestra política de reclamos o puede visitar chpw.org/member-center/member-rights/grievances-and-appeals para tener acceso en línea.

Protecciones bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades/Leyes de Washington contra la Discriminación

La discriminación contra personas con discapacidades es ilegal. Según la Ley de Washington contra la Discriminación ("WLAD"), RCW 49.60.040(7), la definición de "discapacidad" abarca el trastorno por uso de sustancias. Las leyes de discapacidad protegen a las personas en recuperación, incluidas las que toman medicamentos para el trastorno por consumo de opioides.

Para obtener más información, visite la guía del Fiscal General del Estado de Washington sobre Conozca sus derechos y responsabilidades.

Defensores de la salud conductual (anteriormente llamados defensores)

Un defensor de la salud conductual es una persona que está disponible para brindar ayuda confidencial y gratuita para resolver inquietudes relacionadas con sus servicios de salud conductual. El defensor puede ayudarlo a resolver sus inquietudes en caso de haber solicitado una apelación, o una audiencia imparcial. El servicio del defensor de la salud conductual es independiente de su plan de salud. Es proporcionado por quien haya recibido servicios de salud conductual o por un familiar que los haya recibido.

Utilice los siguientes números de teléfono para ponerse en contacto con un defensor de la salud conductual de su zona.

Llame a todas las regiones al 1-800-366-3103. O bien, envíe un correo electrónico a la Oficina de Defensa de la Salud Conductual a info@obhadvocacy.org.

Región	Condados	Defensor de la salud conductual
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific y Wahkiakum	360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman y Yakima	509-808-9790
King	King	206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant y Okanogan	509-389-4485
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom	360-528-1799
Pierce	Pierce	253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson y Kitsap	360-481-8833
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane y Stevens	509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat y Skamania	509-434-4951
Thurston y Mason	Mason y Thurston	360-489-7505

Información importante sobre denegaciones, apelaciones, y audiencias administrativas

Una denegación ocurre cuando su plan de salud no aprueba o no paga un servicio que usted o su médico hayan solicitado. Si denegamos un servicio, le enviaremos una carta que exprese el motivo de la denegación del servicio solicitado. Esta carta es un aviso oficial sobre nuestra decisión. Le informará sus derechos y cómo solicitar una apelación.

Usted tiene el derecho de solicitar una revisión de una decisión si no está de acuerdo, cree que la decisión tomada no fue correcta, que no se consideró toda la información médica o que otra persona debería revisar la decisión.

Una apelación ocurre cuando nos solicita que revisemos su caso nuevamente porque está en desacuerdo con nuestra decisión. Puede apelar un servicio denegado dentro de los 60 días posteriores a la fecha de denegación. Podemos ayudarlo a presentar una apelación. Su proveedor, un defensor de la salud conductual, u otra persona pueden apelar en su nombre si usted firma para indicar que está de acuerdo con la apelación. Solo tiene 10 días para apelar si desea seguir obteniendo un servicio que recibe mientras revisamos nuestra decisión. Le responderemos por escrito para informarle que recibimos su solicitud para una apelación dentro de los cinco días. En la mayoría de los casos, revisaremos su apelación y tomaremos una decisión al respecto dentro de los 14 días. Tenemos la obligación de informarle si necesitamos más tiempo para tomar una decisión. La decisión sobre la apelación debe tomarse dentro de los 28 días.

Puede solicitar una apelación verbalmente o por escrito. Envíe su solicitud de apelación por escrito a 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101 o por fax (206) 613-8984 o por correo electrónico a customercare@chpw.org. Podemos ayudarlo a presentar su apelación. Para solicitar una apelación verbalmente, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

NOTA: Si continúa recibiendo un servicio durante el proceso de apelación y pierde la apelación, **es posible que deba pagar por los servicios que recibió.**

Casos de urgencia. En caso de padecer afecciones de salud conductual que requieran servicios de urgencia, usted o su médico pueden llamarnos y solicitar una apelación acelerada (rápida). Si su afección de salud conductual lo requiere, se tomará una decisión sobre su atención dentro de tres días. Para solicitar una apelación acelerada, díganos por qué necesita una decisión más rápida. Si rechazamos su solicitud, su apelación será revisada conforme a los mismos plazos descritos anteriormente. Debemos realizar esfuerzos razonables para darle un aviso verbal inmediato en caso de que rechacemos su solicitud de realizar una apelación acelerada. Puede presentar un reclamo si no está conforme con nuestra decisión de modificar su solicitud de apelación acelerada a estándar. Intentaremos llamarlo si denegamos su solicitud de una apelación acelerada para poder explicar el motivo y responder sus preguntas. Puede presentar un reclamo si no está conforme con nuestra decisión de modificar su solicitud de apelación acelerada a estándar. Debemos enviar por correo un aviso por escrito dentro de los dos días calendario de una decisión.

Si no está de acuerdo con la decisión de la apelación, tiene el derecho a solicitar una audiencia administrativa. En una audiencia administrativa, un juez administrativo que no trabaje para nosotros o la HCA revisará su caso.

Tiene 120 días desde la fecha de nuestra decisión de la apelación para solicitar una audiencia administrativa. Solo tiene 10 días para solicitar una audiencia administrativa si desea seguir obteniendo un servicio que recibía antes de nuestra denegación.

Para solicitar una audiencia administrativa, deberá comunicarles a los representantes de la Oficina de Audiencias Administrativas que Community Health Plan of Washington está involucrado, el motivo de la audiencia, qué servicio le fue denegado, la fecha de la denegación y la fecha en que la apelación fue rechazada. Además, asegúrese de proporcionar su nombre, dirección y número de teléfono.

Presente una solicitud de audiencia de las siguientes maneras:

1. Llame a la Oficina de Audiencias Administrativas (oah.wa.gov) al 1-800-583-8271

O

2. Escriba a:
   Office of Administrative Hearings
   P.O. Box 42489
   Olympia, WA 98504-2489

Puede consultar a un abogado o contar con otra persona para que lo represente en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, visite nwjustice.org o llame a la línea CLEAR de NW Justice al 1-888-201-1014. Solicitar ayuda para encontrar un abogado no pondrá en peligro sus derechos a la privacidad.

El juez de la audiencia administrativa le enviará un aviso que explique su decisión. Si está en desacuerdo con la decisión de la audiencia, tiene derecho a apelar la decisión directamente ante el Consejo de Apelaciones de la HCA o a solicitar una revisión de su caso a una organización de revisión independiente (IRO).

Límite de tiempo importante: si usted no toma medidas para apelar la decisión de la audiencia dentro de los **21 días** posteriores a la fecha en que se le envió la carta, la decisión de la audiencia será definitiva.

Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, puede solicitar una revisión independiente. No necesita pasar por una revisión independiente; puede omitir este paso y solicitar una revisión del Consejo de Apelaciones de la HCA.

Una IRO es una organización que realiza revisiones independientes a cargo de médicos que no trabajan para nosotros. Si desea una revisión de una IRO, debe llamarnos y solicitarla dentro de los 21 días posteriores a la recepción de la carta con la decisión de la audiencia. Deberá brindarnos cualquier información adicional dentro de los cinco días posteriores a la solicitud de la revisión de la IRO. Le informaremos la decisión de la IRO.

Llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener ayuda para prepararse para su revisión independiente. Puede solicitar una decisión rápida si su salud está en riesgo. Si solicita esta revisión, su caso se enviará a una IRO en un plazo de tres días hábiles. No tiene que pagar esta revisión. Le informaremos la decisión de la IRO.

Si no está de acuerdo con la decisión de la IRO, puede solicitar que un juez de revisiones del Consejo de Apelaciones de la HCA revise su caso. Solo tiene 21 días para solicitar una revisión después de obtener la carta con la decisión de la IRO. La decisión del juez de revisiones es definitiva. Cómo solicitar que un juez revise su caso:

- Llame al 1-844-728-5212.

O

- Escriba a:

  HCA Board of Appeals
  P.O. Box 42700
  Olympia, WA 98504-2700

Sus derechos

Como inscrito, usted tiene derecho a lo siguiente:

- Tomar decisiones sobre su atención médica, incluso negarse a recibir tratamiento.
  Esto incluye servicios de salud conductual y física.
- Estar informado sobre todas las opciones de tratamiento posibles, independientemente del costo.
- Elegir o cambiar su PCP.
- Obtener una segunda opinión de otro proveedor de su plan de salud.
- Obtener servicios de forma oportuna.
- Ser tratado con respeto y dignidad. Está prohibida la discriminación. Nadie puede ser tratado de manera diferente ni injusta por razones de raza, color, nacionalidad, género, preferencia sexual, edad, religión, credo o discapacidad.
- Hablar libremente sobre su atención médica y sus inquietudes sin obtener malos resultados.
- Exigir que su privacidad se proteja y que se mantenga la confidencialidad de su información.
- Solicitar y obtener copias de sus registros médicos.
- Solicitar y exigir correcciones en sus registros médicos, según sea necesario.
- Solicitar y obtener información sobre lo siguiente:
  - Su atención médica y servicios cubiertos.
  - Su proveedor y cómo se realizan referencias a especialistas u otros proveedores.
  - La manera en que les pagamos a sus proveedores por la atención médica de su salud conductual.
  - Todas las opciones de atención y el motivo por el cual usted recibe ciertos tipos de atención.
  - La manera de obtener ayuda para presentar reclamos o quejas sobre su atención, o ayuda para solicitar una revisión de una denegación de servicios o una apelación.
  - Nuestra estructura organizacional, lo que incluye las políticas y los procedimientos, pautas de práctica y cómo recomendar cambios.
- Recibir las políticas del plan, los beneficios, los servicios y la declaración de derechos y responsabilidades de los miembros al menos anualmente.
- Realizar recomendaciones con respecto a sus derechos y responsabilidades como miembro de Community Health Plan of Washington.
- Recibir una lista de números de teléfono en casos de crisis.
- Recibir ayuda para completar formularios de instrucciones médicas anticipadas o de instrucciones anticipadas de salud mental.

Sus responsabilidades

Como inscrito, usted acepta hacer lo siguiente:

- Hablar con sus proveedores sobre su salud y necesidades de atención médica.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica, incluso negarse a recibir tratamiento.
- Conocer su estado de salud y ser partícipe del logro de la mayor cantidad posible de las metas de tratamiento acordadas.
- Proporcionar a sus proveedores y a Community Health Plan of Washington información completa sobre su salud.
- Seguir las instrucciones de su proveedor respecto de la atención que ha aceptado recibir.
- Acudir a las citas y ser puntual. Si va a llegar tarde o necesita cancelar su cita, debe seguir las políticas del consultorio de su proveedor para evitar consecuencias como el despido de la práctica.
- Proporcionar a sus proveedores la información que necesiten para que reciban el pago por los servicios que le brindaron.
- Llevar su tarjeta de servicios de ProviderOne y la tarjeta de identificación de miembro de Community Health Plan of Washington a todas sus citas.
- Conocer el plan de salud y los servicios cubiertos.
- Utilizar los servicios de atención médica cuando los necesite.
- Usar los servicios de atención médica de manera apropiada. Si no lo hace, es posible que se lo inscriba en el Programa de Revisión y Coordinación del Paciente. En este programa, se le asignará un PCP, una farmacia, un médico que recete sustancias controladas y un hospital para la atención que no sea de emergencia. Debe mantener el mismo plan durante, al menos, 12 meses.
- Informar a la HCA si hay cambios en la conformación de su familia o su situación (tales como embarazos, nacimientos, adopciones, cambios de dirección), o bien, si de pronto es elegible para Medicare u otro seguro.
- Renueve su cobertura anualmente usando el Washington Healthplanfinder en wahealthplanfinder.org e informe los cambios en su cuenta, tales como ingresos, estado civil, embarazos o nacimientos, adopciones, cambios de domicilio y ser elegible para Medicare u otro seguro.

Instrucciones anticipadas

¿Qué es una instrucción anticipada?

Una instrucción anticipada expresa por escrito sus elecciones de atención médica.
La instrucción anticipada les indica a su médico y familia lo siguiente:

- El tipo de atención médica que desea o no desea si ocurre lo siguiente:
    - Pierde el conocimiento.
    - Ya no puede tomar decisiones sobre la atención médica.
    - No puede expresar ante su médico o familia qué tipo de atención desea.
    - Desea donar sus órganos después de fallecer.
    - Desea que otra persona decida sobre su atención médica si usted no puede.

Tener una directiva anticipada significa que sus seres queridos o su médico pueden tomar decisiones médicas o de otro tipo por usted en función de sus deseos. La ejecución temprana de las directivas anticipadas le da el poder de elegir quién toma las decisiones en su nombre y de delinear qué tipo de decisiones se pueden tomar por usted. Tener una directiva anticipada también reduce en gran medida la necesidad de participación futura en la corte para designar a una persona para tomar decisiones en su nombre, lo que puede causar estrés indebido y carga financiera para usted y sus seres queridos. Existen cuatro tipos de directivas anticipadas en el estado de Washington:

1. Poder de representación duradero para la atención médica. Esto designa a otra persona para que tome decisiones médicas y de atención médica por usted si usted no puede tomarlas por sí mismo. Un poder notarial duradero para la atención médica se puede enmendar para incluir permisos para que la persona que usted designe tome decisiones sobre sus necesidades continuas de cuidado a largo plazo cuando usted no pueda tomarlas por sí mismo.
2. Poder notarial duradero para finanzas. Este nombra a otra persona para que tome decisiones financieras, comerciales y de planificación patrimonial por usted si usted no puede tomarlas por sí mismo. Esto le permite a la persona designada tomar decisiones en su nombre para pagar por su atención, en caso de que usted no pueda tomar dichas decisiones por sí mismo.
3. Instrucciones de atención médica (testamento vital). Este testamento por escrito indica si usted desea recibir tratamientos que prolonguen su vida.
4. Solicitud de donación de órganos.

Hable con su médico y aquellas personas cercanas a usted. Puede cancelar una instrucción anticipada en cualquier momento. Puede obtener más información de nuestra parte, de su médico o de un hospital sobre instrucciones anticipadas. También puede hacer lo siguiente:

- Solicitar las políticas del plan de salud sobre las instrucciones anticipadas.
- Presentar un reclamo ante Community Health Plan of Washington o la HCA si no se siguen sus instrucciones.

El formulario de órdenes del médico para el tratamiento de soporte vital (POLST) es para todas aquellas personas que padecen una afección de salud grave y necesitan tomar decisiones sobre su tratamiento de soporte vital. Su proveedor puede utilizar el formulario de POLST para representar sus deseos como órdenes médicas claras y específicas. Para obtener más información sobre las directivas anticipadas, contáctenos o hable con su proveedor de atención médica.

Instrucciones anticipadas de salud mental

¿Qué es una instrucción anticipada de salud mental?

Una instrucción anticipada de salud mental es un documento legal escrito en el que se describe lo que usted quiere que suceda si sus problemas de salud mental se tornan tan graves que necesita la ayuda de otros. Esto puede suceder cuando su juicio se vea afectado o cuando no se pueda comunicar apropiadamente.

Puede comunicarles a otros qué tratamiento desea y cuál no, y puede designar a una persona para que tome decisiones en su nombre.

Si tiene una instrucción anticipada para la atención médica física, deberá compartirla con su proveedor de atención de la salud mental para que sepa lo que desea.

¿Cómo completo una instrucción anticipada de salud mental?

Puede obtener una copia del formulario de instrucción anticipada sobre salud mental y más información sobre cómo completarlo en hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives.

Community Health Plan of Washington, el proveedor de atención médica de la salud conductual o su defensor de la salud conductual también pueden ayudarlo a completar el formulario. Comuníquese con nosotros para obtener más información.

Prevención de fraude, malgasto y abuso

Cuando el fraude, el malgasto o el abuso pasan inadvertidos, el contribuyente pierde dinero. Estos dólares se pueden utilizar para beneficios y servicios fundamentales de Apple Health dentro de la comunidad. Como inscrito, se encuentra en una posición única para identificar prácticas fraudulentas o excesivas. Comuníquese con nosotros si observa lo siguiente:

- Si alguien le ofrece dinero o bienes a cambio de una tarjeta de servicios de ProviderOne o si le ofrecen dinero o bienes a cambio de una cita médica.
- Si recibe una explicación de beneficios de artículos o servicios que no recibió.
- Si conoce a alguien que reclama falsamente beneficios.
- Cualquier otra práctica que considere fraudulenta, abusiva o excesiva.

Si sospecha de fraude, malgasto o abuso, puede denunciarlo en línea o por correo electrónico, correo o fax. Puede hacerlo de manera anónima. Para denunciar en línea, vaya al sitio web forms.chpw.org/report-potential-fraud. Para hacerlo por correo electrónico, correo o fax, puede descargar un formulario de "Denuncia de posible fraude" y usar la información de contacto que se encuentra allí. Puede encontrar el formulario en chpw.org/member-center/member-rights/fraud-waste-and-abuse.

Para obtener más información, visite el sitio web de prevención de fraudes de la HCA en hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.

Protegemos su privacidad

La ley exige que protejamos su información de salud y mantengamos su privacidad. Utilizamos y compartimos su información para proporcionar beneficios y realizar actividades relacionadas con tratamientos, pagos y atención médica. También utilizamos y compartimos su información por otros motivos, conforme a lo permitido y exigido por la ley.

La información de salud protegida (PHI) hace referencia a la información de salud, como registros médicos que incluyen su nombre, número de miembro u otros identificadores utilizados o compartidos por los planes de salud, incluyendo su raza, origen étnico e idioma (REL), y la información de orientación sexual e identidad de género (SOGI). Los planes de salud y la HCA comparten PHI por los siguientes motivos:

- Tratamiento: incluye referencias entre PCP y otros proveedores de atención médica.
- Pago: es posible que utilicemos o compartamos la PHI para tomar decisiones respecto del pago. Esto puede incluir reclamaciones, aprobaciones de tratamiento y decisiones sobre necesidades médicas.
- Actividades relacionadas con la atención médica: podemos usar información de su reclamación para comentarle sobre un programa de salud que podría ayudarlo.

Podemos utilizar o compartir su PHI sin obtener su aprobación por escrito en las siguientes circunstancias:

- Está permitida la divulgación de su PHI a familiares, otros parientes y amigos personales cercanos en los siguientes casos:
  - La información se relaciona con la participación de familiares o amigos en su atención o pago de dicha atención, y usted ha aceptado verbalmente esa divulgación o ha tenido la oportunidad de oponerse y no lo ha hecho.
- La ley permite que la HCA o Community Health Plan of Washington utilicen o compartan su PHI por los siguientes motivos:
  - Cuando la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS) de los EE. UU. nos exige que compartamos su PHI.
  - Con fines de seguridad y salud pública, que puede incluir ayudar a los organismos de salud pública para prevenir o controlar una enfermedad.
  - Las agencias gubernamentales pueden necesitar su PHI para auditorías o tareas especiales, como actividades de seguridad nacional.
  - Para investigación en determinados casos, cuando así lo apruebe un consejo de revisión institucional o privado.
  - Para procedimientos judiciales, como una respuesta a una orden judicial. Su PHI también puede compartirse con directores de funerarias o médicos forenses para ayudarlos a realizar su trabajo.
  - Para que la policía pueda encontrar a un sospechoso, un testigo o una persona desaparecida. También puede compartirse con otras autoridades legales, si creemos que usted puede ser víctima de abuso, abandono o violencia doméstica.
  - Para cumplir con las leyes de compensación laboral.

Se requiere su aprobación por escrito por cualquier otro motivo que no se haya descrito anteriormente. Puede cancelar una aprobación por escrito que nos haya otorgado. Sin embargo, su cancelación no tendrá validez para las medidas tomadas antes de dicha cancelación.

Si quiere tener acceso a su información de salud protegida (PHI), deberá completar y enviar el formulario de solicitud de acceso a la información de salud protegida disponible en chpw.org/member-center/member-forms-tools/. También puede solicitar una copia del formulario llamando al departamento de Servicio al Cliente de Community Health Plan of Washington al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Si cree que hemos violado los derechos de privacidad de su PHI, puede hacer lo siguiente:

- Llámenos o envíenos un correo electrónico y presente una queja. No iniciaremos acciones contra usted por presentar una queja. La atención que recibe no se modificará de ninguna manera. Puede comunicarse con la Oficina de Privacidad de la HCA por teléfono al 1-844-284-2149 y por correo electrónico en privacyofficer@hca.wa.gov.
- Presentar una queja a la Oficina de Derechos Civiles del DHHS de los EE. UU. En ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o escribir a:

  U.S. Department of Health and Human Services
  200 Independence Ave SW, Room 509F, HHH Building
  Washington, D.C 20201

O:

- Llamar al 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697).

Nota: Esta información es solo una descripción general. Tenemos la obligación de mantener la privacidad de su PHI y de proporcionarle información escrita anualmente sobre las prácticas de privacidad del plan y su PHI. Le recomendamos que consulte el aviso de prácticas de privacidad para conocer detalles adicionales. También puede comunicarse con nosotros por teléfono al 1-800-440-1561 (TTY: 711), por correo postal en 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101, por correo electrónico en customercare@chpw.org o desde nuestro sitio web chpw.org para obtener más información.

Queremos escuchar su opinión

Si tiene comentarios sobre los sistemas de salud conductual, llame a nuestro Servicio al Cliente al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o envíenos un correo electrónico a customercare@chpw.org.

Mesas Redondas sobre Familias, Jóvenes y Sistemas (FYSPRT)

Las Mesas Redondas sobre Familias, Jóvenes y Sistemas (FYSPRT) adoptan la idea de que los jóvenes y las familias pueden y deben tener un rol activo en la forma en que los sistemas de salud conductual les prestan servicio. Las FYSPRT son una plataforma para que las familias, los jóvenes y los socios de los sistemas (justicia juvenil, educación, bienestar infantil, etc.) se reúnan para colaborar, escuchar e incorporar la voz de la comunidad en la toma de decisiones a nivel regional, estatal y legislativo.

Washington posee 10 FYSPRT regionales y cada FYSPRT regional tiene reuniones abiertas al público. Las reuniones de las FYSPRT son un proceso colaborativo. El liderazgo triple compuesto por socios de familias, jóvenes y sistemas trabaja en conjunto en una asociación igualitaria para crear agendas de reuniones y compartir la facilitación de reuniones. La experiencia vivida y actual de las familias y los jóvenes es importante para identificar las deficiencias o necesidades en los servicios que pueden servir de base para el trabajo de la FYSPRT estatal y, potencialmente, de grupos legislativos específicos que forman parte de la estructura de gobernanza de salud conductual para niños, jóvenes y familias. Como parte de esta estructura, el trabajo de las FYSPRT regionales tiene el potencial de impactar las políticas y programas que mejoran los resultados de salud conductual para los jóvenes y las familias en Washington.

Si bien los jóvenes y las familias pueden expresar sus preocupaciones sobre sus servicios en este foro, las FYSPRT están destinadas a abordar las brechas y los obstáculos recurrentes de los sistemas y no los problemas de atención individual. Para atender las inquietudes específicas relacionadas con los servicios de salud conductual actuales de un joven o familia, pueden hablar con su proveedor para abordar la inquietud. Si la inquietud no se resuelve, se puede presentar un reclamo como parte del proceso para abordar la inquietud sobre el tratamiento. Para obtener más ayuda al respecto, póngase en contacto con los defensores en su zona.

Visite el sitio web de la HCA para obtener más información: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

Grupo de Trabajo de Avisos al Consumidor

El Grupo de Trabajo de Avisos al Consumidor (CNW) de Washington Apple Health es una colaboración entre la HCA, los consumidores y las partes interesadas, formada por socios comunitarios y defensores legales.

El CNW trabaja en conjunto para mejorar todos los avisos de salud de Apple Health de la siguiente manera:

- Darle forma a los avisos para mejorar la legibilidad.
- Usar un lenguaje sencillo.
- Aumentar la confianza de los consumidores.

Los clientes interesados en participar en el grupo de trabajo de avisos al consumidor pueden ser elegibles para una tarjeta de regalo trimestral de $50. Para obtener más información, comuníquese con jasmine.sannicolas@hca.wa.gov.

COMMUNITY
HEALTH PLAN
of Washington™

1111 3rd Ave, Suite 400 | Seattle, WA 98101-3207 | chpw.org

AH_MK002_Mbr_Handbook_BHSO_01_2026 SPA