COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™

The power of community

WASHINGTON APPLE HEALTH

Su libro de beneficios de salud mental y conductual **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 6
Servicios de interpretación y acceso en otros idiomas 6
Información de contacto importante 7
Mis proveedores de atención médica 8
Cómo usar este manual 9
Primeros pasos 11
1. Su tarjeta de identificación de miembro de Community Health Plan of Washington 11
2. Tarjeta de servicios ProviderOne 12
Uso de la tarjeta de servicios de ProviderOne 12
Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne 13
Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada (también llamado pago por servicio) 13
Cómo cambiar de plan de salud 14
Consideraciones a tener en cuenta a la hora de cambiar de plan 14
Información para nativos de Estados Unidos y de Alaska 14
Información para los inscritos en Apple Health Expansion 15
Sus derechos y privacidad 16
Cómo usar un seguro médico privado y su cobertura de Community Health Plan of Washington 16
Cómo obtener atención médica 17
Cómo elegir su proveedor de atención primaria (PCP) 17
Acordar la primera cita con su PCP 17
Cómo obtener atención especializada y referencias 17
Servicios que puede obtener sin una referencia 18
Telesalud/telemedicina 19
Proveedores de Community Health Plan of Washington 19
Coordinación de Atención/Administración de Casos 20
Servicios de coordinación por parte de los trabajadores de salud comunitarios 20
Servicios para la administración de casos complejos 20
Centros de Atención Comunitaria 20
Pago de los servicios de atención médica 21
Programas de mejora de la calidad 21
Programas de administración de la atención 21
Cómo evaluamos las nuevas tecnologías 22
Cómo recibir atención en una emergencia o cuando está lejos de su hogar 22
Ante una emergencia 22
Si necesita atención de urgencia 22

Si necesita atención fuera de hora 22
Crisis de salud conductual 23
Números de teléfono para asistencia en caso crisis según el condado 24
Expectativas sobre cuándo lo atenderá un proveedor de atención médica 25
Beneficios cubiertos por Community Health Plan of Washington 25
Servicios generales y atención de emergencia 26
Farmacia o recetas 27
Servicios de atención médica para niños 27
Salud conductual 28
Mesas Redondas sobre Familias, Jóvenes y Sistemas (FYSPRT) 30
Nutrición 30
Necesidades especiales de atención médica o enfermedad a largo plazo 31
Terapias para restablecer el funcionamiento 31
Otros servicios de atención médica 32
Audición y visión 34
Planificación familiar y salud reproductiva 35
Equipos y suministros médicos. 36
Laboratorio y radiografías 36
Servicios reproductivos, durante el embarazo y relacionados con el embarazo 37
Servicios adicionales que ofrecemos 38
Beneficios de valor agregado (VAB) 39
Coordinación de la atención 40
Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer 40
Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada 41
Servicios y apoyos de atención a largo plazo (LTSS) 44
Programas para la primera infancia 46
Acceso a su información de salud 48
Si no está satisfecho con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de su atención. 48
Protecciones bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades/Leyes de Washington contra la Discriminación 48
Defensores de la salud conductual (anteriormente llamados defensor del pueblo) 49
Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas 50
Sus derechos 52
Sus responsabilidades 53
Instrucciones anticipadas 54
¿Qué es una instrucción anticipada? 54
Instrucciones anticipadas de salud mental 55
¿Qué es una instrucción anticipada de salud mental? 55

¿Cómo completo una instrucción anticipada de salud mental?.....55
Prevención de fraude, malgasto y abuso.....56
Protegemos su privacidad.....56
Queremos escuchar su opinión 58
Mesas Redondas sobre Familias, Jóvenes y Sistemas (FYSPRT) 59
Grupo de Trabajo de Avisos al Consumidor.....59

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

¡Bienvenido!

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

Cuando se inscribe en la atención administrada, Apple Health paga a su plan de salud una prima mensual por su cobertura. Su cobertura incluye servicios de salud conductual y física como atención preventiva, primaria y especializada, telemedicina y otros servicios de salud. La mayoría de los miembros de atención administrada deben consultar a proveedores de la red de su plan. Lo 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. Hable con su proveedor de atención primaria (PCP) o comuníquese con el servicio al cliente de su plan de salud para obtener la aprobación previa para la atención recibida fuera de su área de servicio. Para que un proveedor de atención médica para indígenas (IHCP) sea su PCP, comuníquese al 1-800-440-1561 (TTY: 711). Cubriremos los servicios de emergencia si tiene una emergencia fuera del área de servicio.

Nos pondremos en contacto con los nuevos miembros en las próximas semanas para completar un examen médico inicial. Puede hacernos cualquier pregunta 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 ayudarle. 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). Lo ayudaremos con el idioma sin costo alguno. También podemos ayudarlo 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.

Podemos brindar el servicio de intérpretes de lenguas orales 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.

Si prefiere un intérprete en persona, infórmeselo a su proveedor de atención médica o a su plan de salud. 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 web de los Servicios de interpretación de la 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 de atención administrada. Si su problema no se resuelve o necesita apoyo adicional, comuníquese con la Autoridad de Atención Médica.

Organización	Horarios de servicio al cliente	Números de teléfono de servicio al cliente	Sitio web
Community Health Plan of Washington	De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 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:		
Mi proveedor de atención dental:		
Mi proveedor de atención especializada:		
Mi proveedor de farmacias:		

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 en el plan de atención administrada de Apple Health - página 14 • Cómo obtener los servicios cubiertos por Apple Health que no están incluidos en su plan - página 13 • Tarjeta de servicios ProviderOne - página 12	Autoridad de Atención Médica (HCA) del estado de Washington: • Portal del cliente de ProviderOne: https://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.
• Cómo elegir o cambiar de proveedores - página 17 • Servicios o medicamentos cubiertos - página 25 • Presentación de una queja - página 49 • Cómo apelar una decisión del plan de salud que afecta sus beneficios - página 51	Community Health Plan of Washington al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o visite el sitio web chpw.org
• Su atención médica - página 17 • Referencias a especialistas - página 18	Su proveedor de atención primaria (PCP). Si necesita ayuda para seleccionar un proveedor de atención primaria, 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	Comuníquese 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) al: • 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

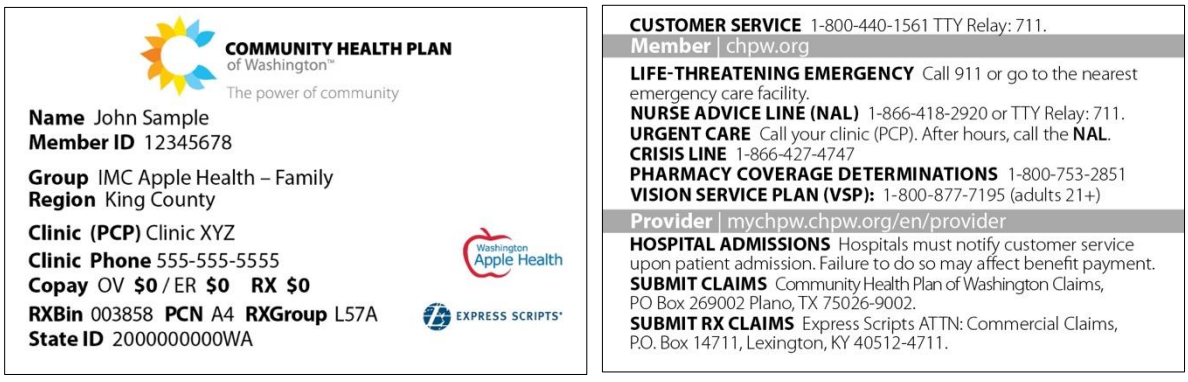
• Cómo denunciar fraude, malgasto y abuso.	Autoridad de Atención Médica del estado de Washington • Denunciar un fraude de elegibilidad de Apple Health en Washington, correo electrónico WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov o llame al 1-360-725-0934 • Denunciar a proveedores de Medicaid, correo electrónico hottips@hca.wa.gov o llame al 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

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

1. 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 o si no la recibe en un plazo de 30 días, 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 su tarjeta. Su proveedor también puede contactarnos para verificar la elegibilidad.

2. 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, únicamente, la siguiente información:

- 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 https://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

Puede tener acceso a una copia digital de su tarjeta de servicios de ProviderOne a través de la aplicación móvil WAPlanfinder. Obtenga más información sobre la aplicación en wahbexchange.org/mobile/.

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 varias 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. Se tarda entre 7 y 10 días en recibir la nueva tarjeta por correo.

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, incluso si está inscrito en un plan médico. Estos servicios incluyen:

- Servicios dentales.
- Anteojos para niños (de 20 años o menores).
- Servicios y apoyos de atención a largo plazo.[1]
- Servicios de Apoyo de Maternidad (MSS), Manejo de Casos Infantiles (ICM) de First Steps, educación sobre el parto, doulas de parto, Programa para Embarazadas que Consumen Sustancias (SUPP), consejería genética prenatal e interrupciones del[2] embarazo, y
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo.

Solo necesita su tarjeta de servicios de ProviderOne para tener acceso a estos beneficios. Puede hablar con su PCP para analizar los posibles servicios y cómo tener acceso a ellos. 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.

[1] Los servicios y apoyos a largo plazo no están cubiertos por Apple Health Expansion.
[2] Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y ni los posteriores al embarazo.

Cómo cambiar de plan de salud

Tiene el derecho a cambiar su plan de salud en cualquier momento. Todos los planes de salud están obligados a ofrecer los mismos servicios básicos. Según cuándo haga la solicitud, su nuevo plan generalmente comenzará el primer día del mes siguiente.

Asegúrese de que se haya realizado el cambio de plan antes de ver a los proveedores en la red de su nuevo plan.

Hay varias maneras de cambiar su plan.

- 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 al 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**.**

Consideraciones a tener en cuenta a la hora de cambiar de plan

Los beneficios de valor agregado (VAB) están disponibles para usted además de sus beneficios de Apple Health sin costo alguno. Los VAB pueden brindarle más opciones de cuidado y bienestar.

Consulte la Guía comparativa de VAB para elegir el plan de atención administrada que mejor se adapte a sus necesidades y a las de su familia en hca.wa.gov/vab-chart.

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). Esto es para cumplir con las normas federales, en reconocimiento del sistema de prestación de atención médica indígena y para ayudar a garantizar que tenga 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, pero el cambio no entrará en vigencia hasta el siguiente mes disponible, 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.

Información para los inscritos en Apple Health Expansion

Apple Health Expansion es un programa diseñado para brindar cobertura de atención médica a personas mayores de 19 años que no califican para otros programas de Apple Health en función de su estatus migratorio. En virtud de este programa, usted está inscrito en un plan de salud. Este plan de salud administra su atención médica y es su punto de contacto para obtener servicios, coordinar su atención y garantizar que reciba servicios de interpretación de idiomas escritos y hablados para sus citas y atención médica.

Apple Health Expansion incluye la mayoría de los servicios que cubren otros programas de Apple Health. Usted tiene acceso a servicios médicos, dentales, de farmacia y de salud conductual bajo su cobertura de Apple Health Expansion.

Entre los servicios disponibles en Apple Health Expansion se incluyen los siguientes:

- Servicios de salud conductual y médicos
- Servicios dentales
- Transporte a citas cubiertas por Apple Health
- Servicios de interpretación
- Farmacia (medicamentos de venta libre y recetados en la lista de medicamentos preferidos de Apple Health)
- Artículos para la visión (para inscritos de 19 a 20 años)

Algunos servicios **no están disponibles** con la cobertura de Apple Health Expansion. Entre ellos se incluyen los siguientes:

- Pruebas de detección tempranas y periódicas, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)
- Supervisión de apoyo
- Atención de enfermería privada
- Centro de enfermería a largo plazo
- Centro de atención intermedia
- Programa de salud en el hogar
- Servicios relacionados con el embarazo y posteriores al embarazo

Los siguientes programas de Apple Health están disponibles independientemente de su ciudadanía o estado migratorio.

- Apple Health para niños
- Apple Health para personas embarazadas
- Cobertura después del embarazo
- Solo planificación familiar

Sus derechos y privacidad

La ley exige que protejamos su información de salud y mantengamos su privacidad. Solamente utilizamos y compartimos su información para proporcionar beneficios y realizar actividades relacionadas con tratamientos, pagos y atención médica. Obtenga más información sobre su privacidad y cómo se comparte su información en hca.wa.gov/apple-health-privacy.

Su estado migratorio estará protegido y no se tomarán medidas en su contra por presentar un reclamo o una queja sobre la atención que ha recibido.

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 los proveedores de atención médica estén en la red de proveedores de Community Health Plan of Washington o estén dispuestos a facturarnos los copagos, deducibles o saldos que el seguro privado no cubra. Esto le ayudará a evitar costos de bolsillo.

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:

- La cobertura de su seguro médico privado finaliza.
- La cobertura de su seguro médico privado cambia.
- Tiene alguna pregunta sobre cómo usar Apple Health con su seguro médico privado.

Cómo obtener atención médica

Cómo elegir su proveedor de atención primaria (PCP)

Es importante elegir su proveedor de atención primaria (PCP). Se le pedirá que elija un PCP cuando se inscriba; si no elige uno, se le asignará un PCP. Si ya tiene un PCP o escuchó sobre un proveedor que desea probar, puede solicitar ese proveedor. Si el proveedor que le gustaría consultar no está en nuestra red, podemos ayudarle a encontrar un nuevo PCP. Infórmenos si ve a un proveedor de atención médica para indígenas (IHCP). No es necesario que los IHCP estén dentro de la red, y usted puede seguir viéndolos como su PCP. Usted tiene el derecho de cambiar de plan de salud sin una interrupción de la atención. Este derecho está en la política de Transición de la Atención de la HCA.

Cada miembro elegible de la familia puede tener un PCP diferente, o usted puede elegir un PCP para que se ocupe de todos sus familiares elegibles que tengan una cobertura de atención administrada de Apple Health. Puede elegir un nuevo PCP para usted o su familia en cualquier momento en chpw.org/member-center o llamando al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Acordar la primera cita con su PCP

Su PCP se ocupará de la mayor parte de sus necesidades de atención médica. Los servicios que puede recibir incluyen chequeos regulares y servicios de prevención, inmunizaciones (vacunas), consultas si está enfermo o tiene una inquietud relacionada con la salud, y otros tratamientos.

Programe una cita tan pronto como elija al PCP que lo atenderá. Esto le ayudará a recibir atención cuando la necesite.

Su PCP necesitará tener la mayor información posible acerca de sus antecedentes de salud física y conductual. Recuerde llevar su tarjeta de servicios de ProviderOne, su tarjeta de identificación de miembro de Community Health Plan of Washington y cualquier otra tarjeta del seguro. Escriba su historia médica. Haga una lista que incluya lo siguiente:

- Inquietudes que tenga sobre salud médica o conductual.
- Medicamentos que tome.
- Preguntas que quiera hacerle a su PCP.

Si debe cancelar una cita, informe al PCP lo antes posible.

Cómo obtener atención especializada y referencias

Su PCP lo referirá a un especialista si necesita atención que este no puede darle. Su PCP puede explicar cómo funciona el sistema de referencias. Si usted cree que el especialista no satisface sus necesidades, hable con su PCP. Puede ayudarle a consultar a un especialista diferente.

El PCP debe solicitarnos preaprobación o autorización previa antes de brindarle algunos tratamientos y servicios. Su PCP puede decirle qué servicios requieren esta preaprobación, o usted puede comunicarse para averiguarlo.

Si no hay un especialista en la red que pueda brindarle atención, conseguiremos a uno fuera de la red. Es posible que debamos aprobar previamente cualquier consulta fuera de nuestra red. Converse esto con su PCP.

Su PCP le pedirá una preaprobación de parte nuestra con información médica para mostrarnos por qué necesita esta atención. Debemos responderle a su PCP dentro de los cinco días de la solicitud. Le notificaremos nuestra decisión a más tardar 14 días a partir del día de la solicitud.

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 51 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 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. Si tiene preguntas sobre si necesita una referencia, puede comunicarse con Community Health Plan of Washington.

- Chequeos del niño sano
- 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
  - Manejo y estabilización segura de la abstinencia
- Planificación familiar
- Prueba de detección y tratamiento de enfermedades infecciosas, incluidas pruebas de hepatitis C, VIH o SIDA
- Servicios preventivos como inmunizaciones (vacunas), presión arterial o pruebas de detección de cáncer
- Servicios de salud conductual (salud mental y trastorno por abuso de sustancias) para pacientes ambulatorios, incluidos medicamentos para el trastorno por consumo de opioides/medicamentos para el trastorno por consumo de alcohol
- Tratamiento para enfermedades de transmisión sexual y atención de seguimiento
- Prueba de detección de tuberculosis y atención de seguimiento
- Servicios de salud reproductiva, entre ellos:
  - Servicios para embarazadas, incluidos los servicios de una partera
- Prueba de detección de cáncer (de cuello uterino, de mama y de próstata)

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 telesalud (también conocida como telemedicina) debe ser interactiva en tiempo real o comunicaciones de audio y video. La atención de urgencia virtual también puede ser una opción como parte de su cobertura de Apple Health. Puede encontrar más información en la página 22.

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

Community Health Plan of Washington cubre los servicios de telesalud aprobados. Para conectarse con un proveedor de telesalud, pregúntele si ofrece citas virtuales o visite chpw.org/virtualcare. 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. Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre CHPW Virtual Care, llame al Servicio al Cliente al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o envíe un correo electrónico a customercare@chpw.org.

Proveedores de Community Health Plan of Washington

En la mayoría de los casos, debe acudir a proveedores de servicios de salud física y 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, farmacias y hospitales. 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.
- La escuela médica a la que asistió, la terminación de la residencia y el estado de certificación de la junta.
- Los idiomas que hablan esos proveedores.
- Los límites en el tipo de pacientes (adultos, niños, etc.).
- Si están aceptando nuevos pacientes.

Para obtener un directorio impreso, llame a 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.

Servicios para la administración de casos complejos

La administración de casos complejos es un servicio para que las personas inscritas con necesidades de atención médica complejas o múltiples puedan obtener atención y servicios. Los administradores de casos coordinan su atención, con sus objetivos en mente. Un representante de plan puede sugerirle una administración de casos de acuerdo a preguntas que usted responda en su primer examen médico (evaluación médica) en el momento de la inscripción.

Puede consultar por servicios de administración de casos para usted y su familia en cualquier momento. Los proveedores de atención médica, coordinadores de alta médica, cuidadores y programas de administración médica también pueden referirlo a la administración de casos. Debe brindar su consentimiento para acceder a los servicios de administración de casos. Por cualquier consulta, llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

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 de los servicios de atención médica

Como cliente de Apple Health, usted no debe pagar copagos ni 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, como cirugía estética.
- 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 facture correctamente y entienda las reglas de Medicaid.

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 para la Mejora de la Calidad, llame al 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.

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.

Solo diríjase a una sala de emergencias si se trata de una emergencia. No vaya a una sala de emergencia por una atención de rutina.

Si necesita atención de urgencia

En algunos casos, puede tener una lesión o una enfermedad que no sean de emergencia, pero que requieran atención de urgencia. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para encontrar establecimientos de atención de urgencia en nuestra red o visite el sitio web en chpw.org. Si tiene alguna pregunta sobre si acudir a un establecimiento de atención de urgencia, llame a nuestra línea de enfermería las 24 horas al 1-866-418-2920 (TTY: 711). Esta línea está disponible los siete (7) días de la semana.

Si necesita atención fuera de hora

Llame a nuestra línea de enfermería las 24 horas al 1-866-418-2920 (TTY: 711) y solicite ayuda. También puede comunicarse con el servicio de atención virtual de su plan médico por teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora en chpwvirtualcare.org o llamar al 1-800-400-6354 para obtener ayuda.

Llame a su PCP para saber si ofrece atención fuera del horario de atención habitual.

Crisis de salud conductual

Los ejemplos de emergencia/crisis de salud conductual pueden incluir 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 tuviese salida.
- Se involucra en comportamientos imprudentes.
- Siente ansiedad, perturbación o no puede dormir.
- Se aleja de amigos y familiares.
- Experimenta drásticos cambios de humor.
- No encuentra la razón de vivir.
- Aumenta su consumo de alcohol y drogas.
- 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 su línea de crisis local del condado de la Organización de Servicios Administrativos: Salud Conductual (BH-ASO) 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 abajo 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 PCP, proveedor de salud conductual, clínica de atención de urgencia u otro proveedor dentro de las 24 horas.
- **Atención de rutina:** visitas al consultorio de su PCP, proveedor de salud conductual u otro proveedor dentro de los 10 días. La atención de rutina se planifica e incluye consultas regulares al proveedor por problemas médicos que no son urgentes ni de emergencia.
- **Atención preventiva:** Visitas al consultorio de su PCP u otro proveedor dentro de los 30 días. (21 días para niños de 2 años o menos). Entre los ejemplos de atención preventiva, se incluyen los siguientes:
    - Exámenes de aptitud física anuales (también denominados chequeos)
    - Chequeos del niño sano
    - Atención anual de la salud reproductiva, y
    - Vacunas
- La atención del embarazo debe comenzar antes del final del primer trimestre (durante las primeras 12 semanas/3 meses).

Contáctenos si tarda más que los tiempos anteriores en ver a un proveedor y trabajaremos con usted para encontrarle un proveedor lo antes posible.

Beneficios cubiertos por Community Health Plan of Washington

En esta sección, se describen los beneficios y servicios 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 o con nosotros si el servicio que necesita no está incluido en la lista. Puede consultar los beneficios y servicios en chpw.org/member-center.

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.

Es posible que necesite obtener una referencia de su PCP o la preaprobación de Community Health Plan of Washington antes de obtener algunos servicios. Si no tiene una referencia o la preaprobación, es posible que no paguemos los servicios. Trabaje con su PCP para asegurarse de que existe una preaprobación antes de obtener el servicio.

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 y pacientes externos	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 que necesita atención de inmediato, pero su vida no corre peligro.
Atención preventiva	Consulte la página 25.
Rehabilitación para pacientes hospitalizados (medicina física)	Debe ser aprobada por Community Health Plan of Washington.
Vacunas	Las personas inscritas son elegibles para recibir vacunas proporcionadas por su PCP, farmacia o departamento de salud local. Verifique con su proveedor o comuníquese con Servicios para los Miembros para obtener más información sobre cómo programar las dosis de sus vacunas. Puede visitar el sitio web del Departamento de Salud en doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization para obtener más información.
Centro de enfermería especializada (SNF)	Cobertura para servicios a corto plazo médicamente necesarios. Es posible que haya servicios adicionales disponibles si reúne los requisitos para recibir cuidado a largo plazo. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Farmacia o recetas

Usamos una lista de medicamentos cubiertos, llamada lista de medicamentos preferidos (PDL) de Apple Health. Una PDL es una lista de medicamentos cubiertos por Community Health Plan of Washington. El proveedor debe recetarle medicamentos que estén en la PDL. Puede llamarnos y pedirnos lo siguiente:

- Una copia de la PDL.
- Información acerca del grupo de proveedores y farmacéuticos que creó la PDL.
- Una copia de la política sobre cómo decidimos qué medicamentos están cubiertos.
- Información sobre cómo solicitar la autorización para un medicamento que no se encuentra en la PDL.

Algunos medicamentos están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) si tiene preguntas o desea obtener más información.

Debe obtener sus medicamentos en una farmacia de nuestra red de proveedores. De esta manera, se asegura de que sus recetas estarán cubiertas. Si necesita ayuda para encontrar una farmacia cercana, llámenos.

Servicio	Información adicional
Servicios de farmacia	Las personas inscritas deben utilizar las farmacias participantes. Usamos la PDL de Apple Health. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener una lista de farmacias o visite nuestro sitio web.

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[3]. 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.

[3] Los servicios de atención médica para niños de 0 a 18 años, incluidas las EPSDT, no están cubiertos por Apple Health Expansion.

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.

Los servicios adicionales para niños y jóvenes de 20 años o menos incluyen lo siguiente:

Servicio	Información adicional
Atención quiropráctica	Para niños y jóvenes de hasta 20 años con referencia de su PCP.
Servicios de enfermería privada (PDN) a través del Programa de Cuidados Intensivos Médicos para Niños (MICP)	Con cobertura para niños y jóvenes de hasta 17 años. Debe ser aprobada por Community Health Plan of Washington. Para jóvenes de entre 18 y 20 años, estos servicios están cubiertos por medio de la Administración para asistencia a largo plazo y para el envejecimiento (ALTSA). Consulte la página 45 para obtener la información de contacto.

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 de salud mental. Si tiene preguntas, 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:
	• 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
	• Servicios en casos de crisis
	• Administración y control de medicamentos
	• Coordinación de la atención e integración comunitaria

Análisis conductual aplicado (ABA)	Apoya a las personas con trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo para mejorar sus habilidades de comunicación, sociales y conductuales.
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 conocer los detalles específicos. 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/
Intervenciones para el tratamiento de los trastornos por problemas con el juego	Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: • Evaluación • Terapia individual, familiar y grupal

Mesas Redondas sobre Familias, Jóvenes y Sistemas (FYSPRT)

Las Mesas Redondas sobre el Sistema de Familias y Jóvenes (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 60.

Nutrición

Servicio	Información adicional
Terapia médica nutricional	Los inscritos pueden recibir servicios de terapia nutricional médica proporcionados por un nutricionista registrado (RD) cuando existe una necesidad médica y una referencia del proveedor para servicios nutricionales que incluyen evaluación, diagnóstico y tratamiento.
Nutrición entérica y parenteral	Los suplementos y suministros de nutrición parenteral están cubiertos para todos los inscritos. El Programa de Nutrición Enteral cubre productos, equipos y suministros relacionados con la nutrición médicamente necesaria. Los productos, equipos y suministros de nutrición enteral están cubiertos para todas las edades para los inscritos que se alimentan por sonda. Se permite el uso de productos de nutrición enteral oral para inscritos de hasta 20 años para tratar enfermedades agudas y se establece la necesidad médica. La nutrición enteral se puede administrar por vía oral o a través de una sonda de alimentación.

Necesidades especiales de atención médica o enfermedad a largo plazo

Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales que lo ayuden a navegar su atención a través de nuestro programa Health Home[4] o de servicios de coordinación de la atención si tiene necesidades especiales de atención médica o una enfermedad a largo plazo. Esto puede incluir apoyar el acceso a especialistas. En algunos casos, es posible que permitamos que un especialista sea su PCP. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener más información sobre el programa Health Home, la coordinación de la atención y la administración de la atención.

Terapias para restablecer el funcionamiento

Servicio	Información adicional
Rehabilitación de pacientes ambulatorios (terapia ocupacional, física y del habla)	Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para conocer los detalles específicos. Las limitaciones pueden aplicarse si se realiza en los siguientes establecimientos: • Clínica para pacientes ambulatorios • Hospital para pacientes ambulatorios • En el hogar por una agencia de atención médica a domicilio certificada por Medicare
Servicios de habilitación	Servicios de atención médica que lo ayudan a aprender, mantener o mejorar las habilidades y el funcionamiento para las actividades de la vida diaria que no se hayan incorporado a causa de afecciones médicas congénitas, genéticas o adquiridas a temprana edad. Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para conocer los detalles específicos. Las limitaciones pueden aplicarse si se realiza en los siguientes establecimientos: • Clínica para pacientes ambulatorios • Hospital para pacientes ambulatorios • En el hogar por una agencia de infusión a domicilio certificada por Medicare.

Cuando estos servicios se brindan a niños de hasta 20 años, busque un centro de neurodesarrollo aprobado en doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf

[4] El programa Health Home no está cubierto por Apple Health Expansion.

Otros servicios de atención médica

Servicio	Información adicional
Antígeno (suero antialérgico)	Vacunas contra la alergia.
Cirugía bariátrica	Se requiere preaprobación para la cirugía bariátrica. Debe acudir a un Centro de Excelencia (COE) aprobado por la HCA.
Tratamiento de biorretroalimentación	Limitado a los requisitos del plan. Para niños de hasta 20 años, puede estar disponible si es médicamente necesario.
Quimioterapia	Es posible que algunos servicios requieran preaprobación.
Cirugía estética	Únicamente cuando la cirugía y los servicios y suministros relacionados se proporcionan para corregir defectos fisiológicos de nacimiento, una enfermedad, un traumatismo físico o para la reconstrucción de las mamas como tratamiento poscáncer.
Suministros para la diabetes	Insumos limitados disponibles sin preaprobación. También hay insumos adicionales disponibles con preaprobación.
Diálisis	Es posible que estos servicios requieran preaprobación.
Tratamiento para la hepatitis C	Cualquier proveedor autorizado a recetar medicamentos antivirales de acción directa puede evaluar y tratar a las personas inscritas en Apple Health. Se incluyen proveedores de atención primaria, centros de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, etc. Algunos medicamentos para el tratamiento de la hepatitis C están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener más información.
Trasplante de órganos	Algunos trasplantes de órganos están cubiertos por Community Health Plan of Washington y otros están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY 711) para obtener más detalles.
Servicios respiratorios y de oxígeno	Oxígeno o equipo, suministros y servicios de terapia respiratoria necesarios por razones médicas para personas inscritas elegibles.
Podiatría	Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener más información.

Artículos para dejar de fumar	Cubierto para todos los inscritos con o sin una referencia o aprobación previa del PCP. Llame a Community Health Plan of Washington al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener más información o visite su sitio web en chpw.org/quit-for-life.
Servicios de salud para las personas transgénero	Los siguientes servicios relacionados con la salud de las personas trans están cubiertos a través de su plan de salud. • Servicios médicos. • Terapia hormonal • Terapia de supresión de la pubertad • Terapia del habla (incluido el entrenamiento de la voz) • Servicios de salud conductual • Laboratorios • Patología • Radiología • Pruebas de testosterona Es posible que estos servicios requieran preaprobación. Las consultas quirúrgicas, los servicios quirúrgicos de afirmación de género y la depilación según la afirmación de género están cubiertos si son médicamente necesarios para tratar la disforia de género. Estos servicios están cubiertos directamente por el cargo por servicio de Apple Health y no a través de su plan de salud. Visite la página web de Transhealth en hca.wa.gov/transhealth para obtener más información.
Prueba de detección de la tuberculosis (TB) y tratamiento de seguimiento	Tiene la opción de dirigirse al consultorio de su PCP o al departamento de salud local.

Audición y visión

Servicio	Información adicional
Exámenes de audiología	Prueba de detección auditiva
Dispositivos de implantes cocleares y audífonos anclados en el hueso (BAHA)	Los implantes cocleares bilaterales, incluidos implantes, piezas, accesorios, pilas, cargadores y reparaciones son un beneficio cubierto para todas las personas. Los BAHA, incluidos los dispositivos BAHA (tanto los implantados quirúrgicamente como las bandas blandas para la cabeza), las piezas de recambio y las pilas son un beneficio para jóvenes de hasta 20 años. Los implantes cocleares están cubiertos para todas las edades. El beneficio incluye piezas de repuesto. Los audífonos anclados en el hueso (BAHA) nuevos están cubiertos para menores de 20 años. Las piezas de repuesto de los BAHA están cubiertas para todas las edades.
Exámenes de la vista y anteojos	Los exámenes de la vista están cubiertos para todas las edades. Debe usar la red de proveedores de Community Health Plan of Washington. Para obtener información sobre los beneficios, llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711). Para los niños de hasta 20 años, los anteojos están cubiertos. Esto incluye hasta dos marcos de reemplazo y hasta cuatro lentes de reemplazo en un año calendario sin autorización, si se han perdido o roto. Las lentes de contacto están cubiertas con limitaciones cuando se usan en lugar de anteojos para corregir la visión. La cobertura incluye un par de anteojos de respaldo para clientes elegibles. Los cargos por adaptación de anteojos y lentes de contacto están cubiertos para todas las edades. Puede encontrar proveedores de anteojos en: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/. En el caso de adultos que necesiten anteojos a un precio reducido, puede comprar los marcos y las lentes en ópticas participantes. Encuentre una lista de proveedores participantes en: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf. Como parte de nuestro beneficio de valor agregado, todos los miembros de 21 años o más pueden recibir anteojos gratuitos a través de VSP cada 24 meses. Para obtener información adicional sobre este beneficio, visite nuestro sitio web en: chpw.org/vision.

Exámenes auditivos y audífonos	Los exámenes auditivos son un beneficio cubierto para todas las personas inscritas. Los audífonos monoaurales o binaurales están cubiertos para lo siguiente: • Niños de hasta 20 años • Adultos que cumplen con los requisitos del programa. La cobertura de audífonos incluye lo siguiente: • Moldes auditivos • Accesorios • Seguimiento • Pilas

Planificación familiar y salud reproductiva

Servicio	Información adicional
Servicios de planificación familiar, incluidos anticonceptivos recetados y de venta libre (incluidos los anticonceptivos reversibles de acción prolongada y esterilización permanente) y anticonceptivos de emergencia (Plan B)	Puede usar nuestra red de proveedores o acudir al departamento de salud local, una clínica especializada en planificación familiar o a su PCP. Si tiene 21 años o más y está interesado en la esterilización, debe acudir a un proveedor de nuestra red. (Las esterilizaciones siguen estando cubiertas si usted tiene entre 18 y 20 años. Consulte "Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada".
Pruebas de detección de VIH/SIDA	Tiene la opción de dirigirse a una clínica de planificación familiar, al departamento de salud local o a su PCP para realizarse la prueba de detección.

Equipos y suministros médicos.

Cubrimos equipos y suministros médicos cuando son médicamente necesarios y están dispensados por su proveedor de atención médica. Debemos preaprobar la mayoría de los equipos y suministros antes de que paguemos por ellos. Llámenos para obtener más información sobre equipos e insumos médicos que están cubiertos.

Servicio	Información adicional
Equipo médico	Se debe obtener preaprobación para la mayoría de los equipos. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener más detalles.
Suministros médicos	Se debe obtener preaprobación para la mayoría de los suministros. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener detalles.

Laboratorio y radiografías

Servicio	Información adicional
Servicios radiológicos y de diagnóstico por imágenes	Es posible que algunos servicios requieran preaprobación.

Servicios de laboratorio y radiografías	Es posible que algunos servicios requieran preaprobación. Las limitaciones que se muestran abajo corresponden solo a servicios de diagnóstico para pacientes ambulatorios:
	• Las pruebas de detección de drogas solo se cubren cuando hay una necesidad por razones médicas y además:
	  ○ son solicitadas por un médico como parte de una evaluación médica o
	  ○ se requiere una prueba de detección de trastornos por consumo de sustancias para evaluar la adecuación para pruebas o tratamientos médicos.
	Los servicios portátiles de rayos X que se realizan en su casa o en un centro de enfermería solo están cubiertos cuando no se utilizan medios de contraste.

Servicios reproductivos, durante el embarazo y relacionados con el embarazo

Servicio	Información adicional
Extractor de leche	Es posible que algunos tipos requieran preaprobación. La compra (no alquiler) de extractores de leche manuales y eléctricos sin autorización previa, con la limitación de uno por cliente en un período de tres años. El alquiler de un extractor de leche eléctrico de grado hospitalario requiere autorización previa. Comuníquese con Community Health Plan of Washington para conocer más sobre los beneficios adicionales.
Servicios para el embarazo y el posparto[5]	• Atención prenatal: consultas regulares en el consultorio y servicios asociados del proveedor de su elección. • Parto en hospital, centro de maternidad o parto en casa. Consulte a su proveedor de servicios de maternidad para determinar cuál es la mejor opción de parto para usted. • Parto atendido por una partera autorizada, una enfermera obstétrica o un médico. • 12 meses de atención integral posparto para la persona que da a luz. • Un año de atención médica para bebés. • Lactancia materna: consulta de lactancia (comuníquese con Community Health Plan of Washington para obtener más detalles sobre los servicios cubiertos).

[5] Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y ni los posteriores al embarazo.

Cobertura después del embarazo (APC)[6]	• Puede ser elegible para 12 meses de cobertura posparto integral si está embarazada y está inscrita en un programa de Apple Health o solicitar APC si no está inscrita en un programa de Apple Health y dentro de los 12 meses posteriores a una interrupción del embarazo. Obtenga más información en hca.wa.gov/apc.
Atención médica reproductiva[6]	Servicios de atención médica preventiva y de rutina, que incluyen: mamografías, salud reproductiva, examen general, control de la natalidad, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual, vacunas y apoyos para la alimentación en el pecho. Comuníquese con su plan para obtener más información sobre los beneficios cubiertos.

Servicios adicionales que ofrecemos

En CHPW, nuestra cobertura de Apple Health está pensada para usted. Ofrecemos servicios y beneficios adicionales sin costo y los ayudamos a usted y a su familia a tener una vida más saludable.

Atención virtual y línea para asesoramiento de enfermería. Realice una consulta con un médico por teléfono o video en cualquier momento, durante el día o la noche. Para obtener más información, visite chpw.org/virtualcare. O llame a nuestra Línea para asesoramiento de enfermería las 24 horas al 1-866-418-2920 (TTY: 711) para hablar con un profesional de enfermería registrado.

First Steps (maternidad y cuidado infantil). Este programa se ofrece a través de la Autoridad de Atención Médica del estado de Washington. Cubre una gran variedad de servicios para mujeres embarazadas con bajos ingresos y sus bebés. Para obtener más información, visite hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-enhanced-services.

Surtido de recetas de 90 días. Si está tomando ciertos medicamentos a largo plazo para afecciones crónicas (salud mental, diabetes, hipertensión, enfermedad de las arterias coronarias o insuficiencia cardíaca crónica), puede obtener un relleno de 90 días en la farmacia de su centro de salud comunitario y en farmacias contratadas seleccionadas.

Asistencia de salud conductual. Muchas personas experimentan problemas de salud mental o de consumo de sustancias en algún momento de sus vidas. Nuestro sitio web incluye información para todas las edades sobre cómo reconocer y manejar una afección de salud mental o por consumo de sustancias. Obtenga más información en chpw.org/behavioral-health.

[6] Las clientas inscritas en Apple Health Expansion que informen un embarazo pasarán a Apple Health para personas embarazadas, seguido de la Cobertura después del embarazo. Las clientas que no informen el embarazo hasta después de que finalice quedarán inscritas en la Cobertura después del embarazo hasta por 12 meses después de que este finalice. Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y ni los posteriores al embarazo.

Celular gratuito. Usted puede ser elegible para recibir un teléfono celular gratuito y minutos de llamadas y mensajes de texto gratuitos por mes. Para obtener más información, visite chpw.org/free-cellphone.

Descuento para Amazon Prime. Los miembros de Apple Health elegibles pueden obtener un descuento de más del 50% en la membresía de Prime. Disfrute de envío gratuito de dos días de millones de artículos más películas, música y libros electrónicos gratuitos. Obtenga más información en chpw.org/amazon-prime.

Beneficios de valor agregado (VAB)

Los beneficios de valor agregado (VAB) son ofrecidos por Community Health Plan of Washington y se suman a sus beneficios de Apple Health. Los VAB pueden brindarle más opciones de cuidado y bienestar. Los VAB son voluntarios y no tienen costo alguno. Los VAB varían entre los planes. Para ver una comparación de los VAB ofrecidos en los 5 planes, consulte la Tabla comparativa de beneficios de valor agregado de los planes de Apple Health.

Anteojos gratuitos para adultos. CHPW ofrece anteojos gratuitos (marcos y lentes básicas) cada 24 meses para miembros mayores de 21 años. También cubrimos exámenes de la vista de rutina cada 24 meses. (Los anteojos para niños y jóvenes de hasta 21 años están cubiertos por Apple Health a través de la Autoridad de Atención Médica). Visite chpw.org/vision para obtener más información.

Tratamientos alternativos. Los miembros de CHPW obtienen un total combinado de hasta 20 consultas de acupuntura, masajes y quiropráctica por año. No se necesita una referencia ni autorización previa. Puede consultar a cualquier proveedor con licencia en Washington. Obtenga más información en chpw.org/alternative-treatments.

MemberFirst™. Cuidar de su salud es una parte importante para mantenerse saludable, y en estos momentos puede ganar recompensas por ello. Nuestro programa MemberFirst™ recompensa a los miembros por completar pruebas de detección de cáncer preventivas clave. Consulte chpw.org/memberfirst para obtener más información.

ChildrenFirst™. Obtenga un buen comienzo hacia una buena salud para usted y sus hijos. Nuestro programa ChildrenFirst™ recompensa a las miembros embarazadas, a los padres y a los niños con tarjetas de regalo por completar los chequeos prenatales, posparto y del niño sano. Obtenga más información en chpw.org/childrenfirst.

Membresía de Boys & Girls Club. Como miembro de CHPW, su hijo (de 6 a 18 años) puede disfrutar de tener acceso gratuito extraescolar a los clubes participantes. Obtenga ayuda para hacer las tareas, actividades de ejercicio, refrigerios gratuitos y más. Consulte chpw.org/boys-and-girls-club para obtener más información.

Exámenes físicos para deportes escolares para niños. Los niños (de 6 a 18 años) pueden realizarse un examen físico para deportes escolares con su médico todos los años, sin costo. Esto es complementario al chequeo anual de su hijo. Consulte detalles en chpw.org/sportsphysical.

Circuncisión. CHPW cubre hasta $200 para la circuncisión de niños. Todos los niños y jóvenes de hasta 18 años son elegibles. Consulte detalles en chpw.org/circumcision.

Coordinación de la atención

Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer

En Community Health Plan of Washington, apoyamos su salud más allá del consultorio del médico. 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.

Administración de la atención. Administrar múltiples problemas de salud o afecciones de salud crónicas puede resultar difícil. Nuestro equipo de administración de la atención está aquí para ayudarle. Su administrador de casos personal lo ayudará a identificar sus objetivos de salud y a diseñar un plan para alcanzarlos. También puede ayudar a coordinar la atención que recibe de diferentes proveedores.

Nuestros administradores de casos también pueden ayudarle a recibir tratamientos o servicios que pueda necesitar, tales como los siguientes: Atención de enfermería privada, el análisis conductual aplicado (ABA), el programa de contención con servicios intensivos (WISe), el programa de tratamiento asertivo en la comunidad (PACT) y el programa para niños con hospitalización a largo plazo (CLIP). Si tiene preguntas o desea referirse a la administración de la atención, comuníquese con nuestro equipo de administración de la atención al 1-866-418-7004 (TTY: 711).

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. 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.

Health Homes. Este programa puede facilitar la administración de su atención. Los miembros elegibles pueden recibir asistencia con la atención transicional, la coordinación de la atención, los materiales educativos sobre salud, la administración de la atención y mucho más. Puede obtener más información en chpw.org/health-homes.

Apoyo durante el embarazo. Nuestro equipo especializado está aquí para ayudarla a obtener la mejor atención para usted y su bebé. Obtenga apoyo personalizado antes, durante y después de su embarazo. Entre los beneficios, también se incluye un extractor de leche gratuito y acceso a recursos locales. Obtenga más información en chpw.org/member-center/pregnancy-care.

Apoyo y servicios de salud conductual 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. Cuando el comportamiento de un niño perturba la vida familiar, las actividades escolares o su relación con sus compañeros, el apoyo de salud conductual puede resultar beneficioso. Este apoyo incluye coordinación de atención y servicios de salud mental intensivos proporcionados en el hogar. Si su hijo necesita un análisis conductual aplicado (ABA), comuníquese con nuestras líneas telefónicas especializadas. Números de teléfono de ABA: 1-866-418-7004 o 1-866-418-7005 (D-SNP). También puede comunicarse por correo electrónico en: caremgmtReferrals@chpw.org.

Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada

Apple Health cubre algunos otros servicios que no están cubiertos por un plan de atención administrada (también conocido como pago por servicio). Cuando está inscrito en nuestro plan, otros programas basados en la comunidad cubren los beneficios y servicios que se indican a continuación. Nosotros coordinaremos con su PCP para ayudarle a tener acceso a estos servicios y a coordinar su atención. Necesitará 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 aborto[7]	El pago por servicio de Apple Health cubre lo siguiente: • Medicamento para el aborto, también conocido como pastilla para abortar. • Aborto procedimental. Los clientes inscritos en una organización de atención administrada (MCO) de Apple Health pueden referirse por su cuenta fuera de la MCO para los servicios de aborto. Se incluye atención de seguimiento por cualquier complicación.
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, son proporcionados a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una organización de atención administrada (MCO).

[7] Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo, incluidos los servicios de aborto.

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 ante una emergencia que pone en riesgo la vida o al 988 ante una emergencia de salud conductual. Consulte la página 24 para conocer las líneas de crisis locales disponibles en su área. Para la Línea nacional de prevención del suicidio: 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. Para obtener servicios de crisis de salud mental o trastornos por consumo de sustancias por condado, llame a la Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual (BH-ASO). Las BH-ASO ofrecen servicios en casos de crisis para los residentes de Washington independientemente de la elegibilidad para Apple Health. Los números de teléfono en caso de crisis, por condado, se pueden encontrar en la página 24 o en: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.
Servicios dentales	Los servicios contratados incluyen los siguientes: • Recetas emitidas por un dentista • Los servicios ABCD son prestados por un proveedor certificado de Mouth Matters. • Servicios médicos/quirúrgicos proporcionados por un dentista • Cargos de centros hospitalarios/quirúrgicos para pacientes ambulatorios Todos los demás servicios dentales están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Usted debe usar un proveedor de servicios dentales que haya aceptado facturarle a Apple Health sin un plan de atención administrada y usando su tarjeta de servicios de ProviderOne. Obtenga más información: • En el sitio web hca.wa.gov/dental-services, o • Llame al Servicio al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022. Para encontrar en línea a un proveedor que acepte Washington Apple Health: • DentistLink.org, o • https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/

Servicios de doula de parto[8]	Los servicios cubiertos de doula de parto incluyen apoyo emocional, físico, psicosocial e informativo para las personas embarazadas, en el parto y después del embarazo y sus familias. Para obtener más información, visite hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/doulas.
Anteojos	Para niños de hasta 20 años: los marcos, las lentes y las lentes de contacto están cubiertos por la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada. Para los mayores de 21 años, los marcos de los anteojos y las lentes no están cubiertos por Apple Health, pero si desea comprarlos, puede pedirlos a través de ópticas participantes a un precio con descuento. Visite: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf
Servicios de apoyo de maternidad (MSS) de First Steps, administración de casos de bebés (ICM) e instrucción sobre alumbramiento (CBE)[9]	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. ICM ayuda a las familias con niños de hasta 1 año a aprender sobre los recursos médicos, sociales, educativos y de otro tipo necesarios en la comunidad, y a cómo usarlos, 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 niños y jóvenes internados (programa de atención a largo plazo para niños y jóvenes hospitalizados [CLIP] de 5 a 17 años)	Debe ser proporcionada por agencias certificadas por el Departamento de Salud (DOH). Llámenos si necesita ayuda para acceder a estos servicios.
Servicios y apoyos de atención a largo plazo (LTSS)	Consulte la página 45 de este manual. Servicios y apoyos para asistirlo si tiene un impedimento funcional o con las actividades de la vida diaria.

[8] Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y ni los posteriores al embarazo.
[9] Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y ni los posteriores al embarazo.

Esterilizaciones, para personas de 18 a 20 años	Puede autorreferirse a cualquier proveedor que acepte Apple Health. No es necesario que el proveedor forme parte de la red del plan de atención administrada.
Servicios de salud para las personas transgénero	Entre los servicios, se incluyen procedimientos quirúrgicos, complicaciones posteriores a una operación y electrólisis o depilación láser en la preparación para la cirugía de reasignación de sexo. Se requiere autorización previa. Para obtener autorización previa, llame al Servicio al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022 o envíe un correo electrónico a transhealth@hca.wa.gov. Obtenga más información en hca.wa.gov/transhealth.
Programa para embarazadas que consumen sustancias (SUPP)[10]	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/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.

Servicios y apoyos de atención a largo plazo (LTSS)[11]

La Administración para el hogar y la vida comunitaria (HCLA), anteriormente conocida como Administración para asistencia a largo plazo y para el envejecimiento (ALTSA): servicios en el hogar y la comunidad (HCS) brindan servicios de atención a largo plazo para adultos mayores y personas con discapacidades en sus propios hogares, incluido un cuidador en el hogar, o en entornos residenciales comunitarios. Los HCS también brindan servicios para ayudar a las personas en la transición de hogares de ancianos y para ayudar a los cuidadores familiares. Su plan de salud no brinda estos servicios. Para obtener más información sobre los servicios de atención a largo plazo, llame a la su oficina local de HCS.

[10] Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y ni los posteriores al embarazo.
[11] Los servicios y apoyos a largo plazo no están disponibles con Apple Health Expansion.

LTSS

Los servicios en el hogar y la comunidad de HCLA deben aprobar estos servicios. Llame a su oficina local de los HCS para obtener más información:

REGIÓN 1: Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman y Yakima; 1-509-568-3767 o 1-866-323-9409.

REGIÓN 2: Island, King (códigos postales 98011, 98019, 98028, 98072, 98133, 98177) San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom: 1-800-780-7094

- Si reside en el condado de King en un código postal que no figura en la lista anterior y está interesado en servicios residenciales o en el hogar, comuníquese con la admisión de HCS al 1-(206)-341-7750 o FAX (206) 373-6855
- Si está interesado en los servicios de enfermería a domicilio, comuníquese con la admisión de HCA al 1-800-780-7094 o FAX (425) 977-6579

REGIÓN 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum – 1-800-786-3799 o FAX (360) 586-0499

Los servicios comunitarios y de discapacidad del desarrollo (DDCS), anteriormente conocidos como Administración de discapacidades del desarrollo (DDA), ayudan con los servicios y apoyos a largo plazo para ayudar a los niños y adultos con discapacidades del desarrollo y a sus familias a obtener servicios y apoyos basados en las necesidades y opciones de su comunidad. Para obtener más información sobre los servicios y apoyos, visite dshs.wa.gov/dda/ o llame a su oficina local de DDCS que se indica a continuación.

Servicios para las personas con discapacidades del desarrollo

Los servicios comunitarios y de discapacidad del desarrollo (DDCS) deben aprobar estos servicios.

Si necesita información o servicios, visite dshs.wa.gov/dda/consumers-and-families/eligibility o comuníquese con su oficina local de DDCS:

Región 1: Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima: 1-800-462-0624 o envíe un correo electrónico a DDAR1IE@dshs.wa.gov

Región 2: Island, King, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom - 1-800-326-1247 o envíe un correo electrónico aDDA2IETEAM@dshs.wa.gov

Región 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Skamania, Thurston, Wahkiakum: 1-800-248-0949 o envíe un correo electrónico a DDAR3IE@dshs.wa.gov

Programas para la primera infancia

El Departamento de Niños, Jóvenes y Familias (DCYF) también ofrece algunos servicios y programas para niños menores de cinco años. Comuníquese con Community Health Plan of Washington al 1-800-440-1561 (TTY: 711) y lo ayudaremos a conectarse con los servicios que se mencionan a continuación o 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 personas 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 más información, 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 más información, 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 dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

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)

Servicios excluidos (no cubiertos)

Los siguientes servicios no están cubiertos por Apple Health, Apple Health Expansion ni Apple Health sin un plan de atención administrada. Si necesita acceder a alguno de estos servicios, puede ser que tenga que pagarlos. Llame a Community Health Plan of Washington si tiene preguntas o para ver si existe la opción de beneficio de valor agregado para un servicio que no está cubierto. Para obtener más información, consulte nuestra guía de beneficios de valor agregado en hca.wa.gov/vab-chart

Servicio	Información adicional
Medicinas alternativas	Acupuntura, prácticas basadas en la religión, curaciones por fe, tratamientos a base de hierbas, homeopatía, masajes o terapia de masajes.
Atención quiropráctica para adultos (mayores de 21 años)	
Cirugía estética o plástica optativa	Incluye estiramientos faciales, eliminación de tatuajes o trasplantes de cabello.
Diagnóstico y tratamiento de infertilidad, impotencia y disfunción sexual	
Asesoramiento matrimonial y terapia sexual	
Equipos no médicos	Como rampas u otras modificaciones del hogar.
Artículos personales para la comodidad	
Exámenes físicos necesarios para obtener un empleo, para el seguro o para obtener	
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	
Servicios de reducción y control de peso	Medicamentos, productos, membresías de gimnasios o equipos que tengan el objetivo de reducir el peso.

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 defensor del pueblo)

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 defensor de la salud conductual es independiente de su plan de salud. Es proporcionado por una persona que ha recibido servicios de salud conductual o por una persona con 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	360-481-6561
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. Apelar los servicios denegados no pondrá en peligro sus derechos a la privacidad. 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, fax (206) 613-8984 o 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 médicas que requieran atención de urgencia, usted o su médico pueden llamarnos y solicitar una apelación acelerada (rápida). Si su afección médica o de salud conductual lo requiere, se tomará una decisión sobre su atención dentro de tres días. Para solicitar una apelación acelerada, debe comunicarnos por qué necesita que tomemos una decisión con mayor rapidez. 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. Debemos enviar por correo un aviso por escrito dentro de los dos días posteriores a haber tomado 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 dar 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, discapacidad o estado migratorio.
- 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.
  - Cómo pagamos a sus proveedores por su atención médica.
  - 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), si de pronto es elegible para Medicare u otro seguro o si su estado migratorio cambia.
- 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 directiva anticipada de salud mental y más información sobre cómo completarlo en hca.wa.gov/health-care-services-and-supp.3orts/behavioral-health-recovery/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 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, incluido su estado migratorio, y que 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 directamente 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 Servicio al Cliente de CHPW 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

El Consejo Asesor de Miembros (MAC) es un espacio colectivo donde los miembros de CHPW pueden compartir sus valores, necesidades y experiencias directamente con nosotros. Como miembro del Consejo, usted puede ayudar a dar forma y mejorar los servicios y programas de salud de CHPW para apoyar mejor la salud de su comunidad. Valoramos su tiempo, su experiencia y sus valiosas experiencias vividas. Como miembro del Consejo, se le compensará por cada reunión del Consejo a la que asista.

Tanto si es nuevo en CHPW como si es miembro desde hace tiempo, su trayectoria personal y sus experiencias vividas son importantes para nosotros. Para ponerse en contacto con nosotros y solicitar unirse, complete este breve formulario forms.chpw.org/member-advisory-signup o envíenos un correo electrónico a member_workgroup@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_MK001_Mbr_Handbook_IMC_01_2026 SPA