



**COMMUNITY HEALTH PLAN**  
of Washington™

The power of community



**WASHINGTON APPLE HEALTH**

# Su libro de beneficios de salud mental y conductual **2024**



You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language, at no additional cost.

**ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-440-1561 (TTY: 711).**

**Español (Spanish) ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

**Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý:** Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-440-1561 (TTY: 711).

**繁體中文 (Chinese) 注意:** 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

**Af Soomaali (Somali) DIGTOONI:** Haddii aad ku hadasho Af Soomaali, adeegyada caawimada luqadda, oo lacag la'aan ah, ayaa lagu heli karaa adiga. Wac 1-800-440-1561. (TTY: 711).

**Русский (Russian) ВНИМАНИЕ:** Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-440-1561 (телетайп: 711).

**(Arabic) العربية ملحوظة:** إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-440-1561 (711).

**አማርኛ (Amharic) ማሰታወሻ:** የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል፡ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-440-1561 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።

**(Dari) توجه برای دری** اگر به زبان دری صحبت می کنید، خدمات مساعدت زبان، طور رایگان برای شما موجود می باشد. با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

**ትግርኛ (Tigrinya) ምልክታ:** ትግርኛ ትዛረብ ተኸይንካ ኣገልግሎት ኣገዝ ቋንቋ ንዓኽ ብናጻ ይርከብ። ደውል 1-800-440-1561 (TTY: 711)።

**မြန်မာစာ (Burmese) သတိပို့ရန် - အကယု၍ သတ္တု ဖုမန္တစကား ကို ဝေပုဟပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့်အကြံစီစဉ်ဆွဲကွဲပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် 1-800-440-1561 (TTY: 711) သို့မဟုတ် ဝေခေဆီပါ။**

**ਪੰਜਾਬੀ (Panjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ:** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-440-1561 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

**한국어 (Korean) 주의:** 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-440-1561 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

**(Farsi) فارسی توجه:** اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

**Українська (Ukrainian) УВАГА!** Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-440-1561 (телетайп: 711).

**ភាសាខ្មែរ (Khmer) កត់ចំណាំ:** ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយភាសាមិនគិតថ្លៃមានសម្រាប់អ្នក។ សូមទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-440-1561 (TTY: 711)។

# Índice

Bienvenido a Community Health Plan of Washington y Washington Apple Health .....	5
Información de contacto importante .....	6
Mis proveedores de atención médica .....	7
Cómo usar este manual.....	8
Primeros pasos.....	10
<b>1. Su tarjeta de identificación de miembro de Community Health Plan of Washington</b> .....	10
<b>2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne</b> .....	10
Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne .....	11
Cómo cambiar de plan de salud .....	12
Cómo usar un seguro médico privado y su cobertura de Community Health Plan of Washington .....	13
Cómo obtener atención médica.....	14
Cómo elegir su proveedor de atención primaria (PCP) .....	14
Acordar la primera cita con su PCP.....	14
Cómo obtener atención especializada y referencias .....	15
Servicios que puede obtener sin una referencia.....	15
Telesalud/telemedicina.....	16
Debe acudir a los médicos, las farmacias, los proveedores de salud conductual u hospitales de Community Health Plan of Washington .....	17
Pago de los servicios de atención médica .....	17
Programas de mejora de la calidad .....	18
Programas de administración de la atención .....	18
Cómo evaluamos las nuevas tecnologías .....	18
Información para nativos de Estados Unidos y de Alaska .....	19
Cómo recibir atención en una emergencia o cuando está lejos de su hogar .....	19
Ante una emergencia.....	19
Si necesita atención de urgencia.....	20
Si necesita atención fuera de hora.....	20
<b>Números de teléfono para asistencia en caso de crisis según el condado</b> .....	22
Expectativas sobre cuándo lo atenderá un proveedor de atención médica.....	23

Beneficios cubiertos por Community Health Plan of Washington .....	23
Servicios generales y atención de emergencia .....	24
Farmacia o recetas.....	25
Servicios de atención médica para niños.....	26
Terapia .....	32
Especialidades.....	33
Audición y visión .....	35
Planificación familiar/salud reproductiva.....	37
Cobertura después del embarazo (APC) .....	37
Equipos y suministros médicos .....	37
Laboratorio y radiografías.....	38
Servicios de salud para mujeres y maternidad.....	39
Servicios adicionales que ofrecemos.....	39
Coordinación de la atención.....	41
Servicios para la administración de casos complejos.....	41
Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer.....	42
Servicios de aborto.....	44
Servicios excluidos (no cubiertos).....	52
Acceso a su información de salud Si no está satisfecho con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de su atención .....	54
Defensores de la salud conductual (anteriormente llamados defensores).....	54
Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas.....	55
Instrucciones anticipadas .....	61
¿Qué es una instrucción anticipada? .....	61
Instrucciones anticipadas de salud mental .....	62
¿Qué es una instrucción anticipada de salud mental? .....	62
Prevención de fraude, malgasto y abuso.....	62
Protegemos su privacidad.....	63

## Bienvenido 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, 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.

La mayoría de los clientes de Apple Health están inscritos en atención administrada. Esto significa que 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. Debe atenderse con los proveedores de la red de Community Health Plan of Washington. La mayoría de los servicios que reciba fuera de nuestra red no estarán cubiertos a menos que estén preaprobados. Trabaje con su proveedor de atención primaria (PCP) para obtener la preaprobación de la atención que reciba fuera de nuestra red. Cubriremos los servicios de emergencia si tiene una emergencia fuera del área de prestación de servicios.

Nos comunicaremos con los nuevos miembros en las próximas semanas. Puede hacernos cualquier pregunta y pedirnos ayuda para programar citas. Si tiene preguntas antes de que nos comuniquemos con usted, nuestras líneas telefónicas están abiertas para cualquier pregunta que tenga. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

**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 otro idioma que no sea inglés, incluso lenguaje de señas, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. Lo ayudaremos con el idioma sin costo alguno. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor que hable su idioma.

Usted tiene derecho a contar con servicios de acceso lingüístico cuando asista a una cita de atención médica cubierta por Apple Health. Su proveedor tiene la obligación de programar un intérprete para sus citas. Cuando programe una cita, debe informarle a su proveedor de atención médica que necesitará un intérprete.

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 tiene alguna pregunta sobre el programa de servicios de interpretación, visite nuestro sitio web en [chpw.org/contact-us/language-assistance](http://chpw.org/contact-us/language-assistance). También puede visitar la página de Servicios de Interpretación de la Autoridad de Atención Médica (HCA) en [hca.wa.gov/interpreter-services](http://hca.wa.gov/interpreter-services) o enviar un correo electrónico a Servicios de Interpretación de la HCA a [interpretersvcs@hca.wa.gov](mailto: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.
- Asistencia para programar citas o para coordinar el transporte a citas.
- Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en necesidades específicas de atención médica.

## Información de contacto importante

Organización	Horarios de servicio al cliente	Números de teléfono de servicio al cliente	Sitio web
<b>Community Health Plan of Washington</b>	De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.	1-800-440-1561 (TTY: 711)	<a href="http://chpw.org">chpw.org</a>
<b>Servicio al Cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA)</b>	De lunes a viernes, de 7 a.m. a 5 p.m.	1-800-562-3022 TRS 711	<a href="http://hca.wa.gov/apple-health">hca.wa.gov/apple-health</a>
<b>Washington Healthplanfinder</b>	De lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	<a href="http://wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder.org</a>

## Mis proveedores de atención médica

Le sugerimos que anote el nombre y el número de teléfono de sus proveedores para tener un acceso rápido a estos. Tenemos la información sobre nuestro sitio web en el directorio de proveedores en [chpw.org/find-a-doctor](http://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. Puede obtener información detallada acerca del programa de Apple Health consultando la página de leyes y normas de la Autoridad de Atención Médica en Internet en: [hca.wa.changinggov/about-hca/rulemaking](http://hca.wa.changinggov/about-hca/rulemaking).*

## 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo cambiarse de plan o cancelar su inscripción de su plan de atención administrada de Apple Health: página 12</li> <li>• Cómo obtener los servicios cubiertos por Apple Health que no están incluidos en su plan: página 11</li> <li>• Su tarjeta de servicios de ProviderOne: página 10</li> </ul>	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de clientes de ProviderOne: <a href="http://www.waproviderone.org/client">www.waproviderone.org/client</a></li> <li>• <a href="http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a></li> </ul> <p>Si tiene alguna otra pregunta o necesita más ayuda, llame al 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo elegir o cambiar sus proveedores: página 14</li> <li>• Servicios o medicamentos cubiertos: página 22</li> <li>• Presentación de una queja: página 51</li> <li>• Cómo apelar una decisión de su plan de salud que afecta sus beneficios: página 53</li> </ul>	<p>Community Health Plan of Washington al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o visite el sitio web <a href="http://chpw.org">chpw.org</a>.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su atención médica: página 14</li> <li>• Referencias a especialistas: página 15</li> </ul>	<p>Su proveedor de atención primaria. Si necesita ayuda para seleccionar a un proveedor de atención primaria, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o visite el sitio web <a href="http://chpw.org">chpw.org</a>.</p> <p>Puede ponerse en contacto con la Línea de asesoramiento de enfermería al 1-866-418-2920 (TTY: 711)</p>

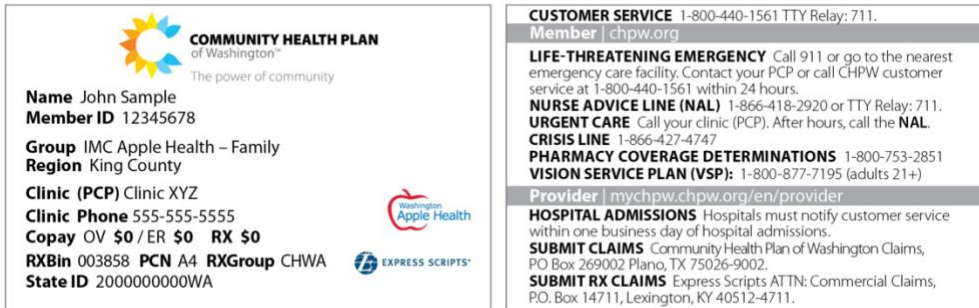


Si tiene alguna pregunta sobre...	Comuníquese con
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en su cuenta, como los siguientes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios de dirección</li> <li>• Cambio en los ingresos</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Embarazo</li> <li>• Nacimientos o adopciones</li> </ul> </li> </ul>	<p>Comuníquese con Washington Healthplanfinder llamando al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) o visite el sitio web: <a href="http://wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder.org</a>.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo denunciar fraude, malgasto y abuso</li> </ul>	<p><a href="#">Información de contacto de la Autoridad de Atención Médica</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo denunciar un fraude en la elegibilidad de Washington Apple Health <a href="mailto:WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov">WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov</a> 1-360-725-0934</li> <li>• Cómo denunciar a los proveedores de Medicaid <a href="mailto:hottips@hca.wa.gov">hottips@hca.wa.gov</a> 1-833-794-2345</li> </ul> <p>Visite nuestra página web para obtener información detallada: <a href="http://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention">hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</a>.</p>

# Primeros pasos

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

## 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 muéstreala 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](mailto:customercare@chpw.org) si necesita atención antes de recibir la tarjeta. Su proveedor también puede contactarnos para verificar la elegibilidad.

## 2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne

También recibirá una tarjeta de servicios de ProviderOne por correo.



Usted recibirá por correo una tarjeta de servicios de ProviderOne entre siete y 10 días después de que se lo declare 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. Conserve esta tarjeta y proteja su información.

Su tarjeta de servicios incluirá:

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

La HCA no le enviará una nueva si anteriormente recibió una. Si necesita una tarjeta nueva, puede solicitarla. Cada persona tiene su número de cliente 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.

## Uso de la tarjeta de servicios de ProviderOne

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/](http://wahbexchange.org/mobile/). No necesita pedir un reemplazo si siempre 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". Confirme el inicio de la cobertura o cambie su plan de salud a través del portal de clientes de ProviderOne en <https://www.waproviderone.org/client>.

Los proveedores de atención médica también utilizan ProviderOne para ver si usted está inscrito en Apple Health.

## Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne

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

- Visite el sitio web del portal de clientes de ProviderOne: [www.waproviderone.org/client](http://www.waproviderone.org/client).
- Llame al número gratuito de la línea de respuesta de voz interactiva (IVR) al 1-800-562-3022 y siga las indicaciones.
- Solicite un cambio en línea en: [www.fortress.wa.gov/hca/p1contactus/](http://www.fortress.wa.gov/hca/p1contactus/)
  - Seleccione "Client" (Cliente).

- Utilice el menú desplegable "Select Topic" (Elegir tema) para elegir "Services Card" (Tarjeta de servicios).

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

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

La HCA paga algunos beneficios y servicios directamente, aun si está inscrito en un plan de salud. Estos beneficios incluyen lo siguiente:

- Servicios dentales proporcionados por un odontólogo profesional
- Anteojos para niños (menores de 20 años)
- Servicios y apoyos de atención a largo plazo
- Servicios de apoyo de maternidad (MSS) y administración de casos de bebés (ICM) de First Steps, instrucción sobre alumbramiento, Programa para Embarazadas que Consumen Sustancias (SUPP), asesoramiento genético prenatal e interrupción del embarazo
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo

Solo necesitará su tarjeta de servicios de ProviderOne para tener acceso a estos beneficios. Su PCP o Community Health Plan of Washington lo ayudarán a acceder a estos servicios y a coordinar su atención. Consulte la página 22 para conocer más detalles sobre los beneficios cubiertos. Si tiene preguntas sobre algún beneficio o servicio que esté incluido aquí, llámenos.

## Cómo cambiar de plan de salud

Tiene el derecho a cambiar su plan de salud en cualquier momento. El cambio de plan puede ocurrir tan pronto como el mes posterior a realizar el cambio. Asegúrese de que el cambio se realizó antes de consultar a proveedores de la red del nuevo plan.

Hay varias maneras de cambiar su plan.

- Cambie de plan en el sitio web de Washington Healthplanfinder: [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org).
- Visite el portal de clientes de ProviderOne: [www.waproviderone.org/client](http://www.waproviderone.org/client)
- Solicite un cambio en línea en: [www.fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client](http://www.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 a la HCA: 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 deben permanecer en el mismo plan de salud durante un año. Llámenos si se muda.

## 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 si:

- 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). Puede encontrar la información de su PCP en su tarjeta de identificación de miembro. Si no elige un PCP, elegiremos uno por usted. 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. 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 de la familia puede tener un PCP diferente, o usted puede elegir un PCP para que se ocupe de todos sus familiares que tengan una cobertura de atención administrada de Apple Health. Para elegir un nuevo PCP para usted o su familia en cualquier momento, visite [www.chpw.org/member-center/](http://www.chpw.org/member-center/) o llame 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. Entre los servicios que puede obtener, se incluyen chequeos regulares, vacunas 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 ayudarlo 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 preaprobación, o usted puede comunicarse con nosotros 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 en no más de 14 días.

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 su PCP para consultar a un proveedor de nuestra red en los siguientes casos:

- Servicios en caso de crisis de salud conductual, que incluyen lo siguiente:
  - Intervención en casos de crisis
  - Servicios de evaluación y tratamiento
- Servicios de planificación familiar
- Análisis de VIH o SIDA
- Vacunas
- Servicios de salud conductual para pacientes ambulatorios
- Tratamiento para enfermedades de transmisión sexual y atención de seguimiento
- Prueba de detección de tuberculosis y atención de seguimiento
- Servicios de salud para mujeres, incluidos los siguientes:
  - Servicios de maternidad, incluso servicio de partera

- Exámenes de los pechos o ginecológicos

## Telesalud/telemedicina

Si su proveedor lo permite, puede consultar con su proveedor por teléfono o computadora en lugar de ir a una cita en persona. Esto se denomina telemedicina. La telemedicina (también llamada telesalud) debe ser una comunicación de audio o audio y video privada, interactiva y en tiempo real. La atención de urgencia virtual también es una opción como parte de su cobertura de Apple Health; en la página 20 encontrará más información.

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 servicios de telemedicina aprobados para servicios de salud física. Para conectarse con un proveedor de telemedicina, visite [chpw.org/virtualcare](http://chpw.org/virtualcare) o pregúntele a su proveedor. 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 a nuestro Servicio al Cliente al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o envíenos un correo electrónico a [customercare@chpw.org](mailto:customercare@chpw.org)



## Debe acudir a los médicos, las farmacias, los proveedores de salud conductual u hospitales de Community Health Plan of Washington

Debe consultar a proveedores de salud conductual y física 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.) que el proveedor recibe.
- Información para identificar cuáles PCP están aceptando nuevos pacientes.

Para obtener un directorio, llame a nuestra línea de Servicio al Cliente al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o visite nuestro sitio web [chpw.org](http://chpw.org).

## 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.
- No sabe el nombre de su plan de salud y un proveedor de servicios al que consulta no sabe a quién facturar.
  - Es importante que lleve su tarjeta de servicios de ProviderOne y su tarjeta de identificación de miembro del plan de salud siempre que necesite servicios.
- Recibe atención de un proveedor de servicios que no se encuentra en nuestra red y no se trata de una emergencia o su plan de salud no otorgó una preaprobación.
- No cumple con nuestras normas para recibir atención de un especialista.

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

## Programas de mejora de la calidad

El objetivo del Programa de Mejora de la Calidad de Community Health Plan of Washington es mejorar la calidad de la atención y la experiencia. Hacemos un seguimiento de los diferentes programas de salud e informamos cómo lo estamos haciendo. Utilizamos esta información para determinar cómo podemos asegurarnos de que todos obtengan 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 y servicios que creemos que pueden servirle, para recordarle los servicios de salud importantes o solo para conocer más sobre usted y, de esta manera, seguir mejorando. Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre el Programa de Mejora de la Calidad, llame a nuestro Servicio al Cliente al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o envíenos un correo electrónico a [customercare@chpw.org](mailto: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.

No recompensamos al personal que toma estas decisiones por negar la atención. Esto garantiza que las decisiones sean justas. Si tiene preguntas sobre cómo se toman estas decisiones, llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

## Cómo evaluamos las nuevas tecnologías

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

## Información para nativos de Estados Unidos y de Alaska

La HCA les otorga a los nativos de Estados Unidos y de Alaska en Washington la posibilidad de elegir entre la atención administrada de Apple Health o una cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (también llamado “pago por servicios”). La HCA realiza esto para cumplir con las normas federales, en reconocimiento del sistema de atención médica de los nativos y para asegurarse de que estos tengan acceso a una atención médica culturalmente apropiada. Si tiene preguntas o quiere cambiar su inscripción, puede comunicarse con la HCA al 1-800-562-3022. Puede cambiar sus elecciones en cualquier momento, pero el cambio no entrará en vigencia hasta el siguiente mes disponible.

Si usted es nativo de Estados Unidos o Alaska, es posible que pueda obtener servicios de atención médica a través de un centro de atención médica para nativos, un programa de atención médica tribal o del Urban Indian Health Program (UIHP), como el Seattle Indian Health Board o el NATIVE Project de Spokane. Los proveedores en estas clínicas conocen y entienden su cultura, su comunidad y las necesidades de atención médica. Si está relacionado o asociado con un asistente tribal a través de un centro de atención médica para nativos (IHS), un programa de atención médica tribal o el UIHP, pueden ayudarle a tomar la decisión.

Le brindarán la atención que necesita o lo referirán a un especialista. 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.

## 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](http://chpw.org). Si tiene alguna pregunta sobre si acudir a un establecimiento de atención de urgencia, llame a nuestra Línea para asesoramiento 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 la Línea para asesoramiento de enfermería las 24 horas al: 1-866-418-2920 (TTY: 711). También puede comunicarse con el servicio de atención virtual del plan de salud por teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora. 1-855-994-6777 o [chpwvirtualcare.org](http://chpwvirtualcare.org).

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 alguien 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.
- Se siente ansioso, agitado o incapaz de dormir.
- Se aleja de amigos y familiares.
- Experimenta drásticos cambios de humor.
- No encuentra la razón de vivir.
- Aumenta su consumo de alcohol y drogas.

Llame a la línea de asistencia en caso de crisis correspondiente a su condado que aparece debajo si usted o alguien a quien conoce experimenta una crisis de salud mental.

- **Para ayuda inmediata:** llame al 911 para una emergencia que pone en riesgo la vida o al 988 para una emergencia de salud mental.
- **Para ayuda inmediata con una crisis de salud mental o pensamientos de suicidio:** llame a la [Línea Nacional de Prevención del Suicidio](https://www.national suicide prevention lifeline.org/) al 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) o 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, los 365 días del año. Si le preocupa algún ser querido que pueda necesitar servicios en caso de crisis, también puede llamar al 988.

**La línea de ayuda para la recuperación de Washington** es una línea de intervención en crisis y referencia con servicio las 24 horas para quienes enfrentan problemas relacionados con la salud mental, trastornos por consumo de sustancias y problemas con el juego. Llame o envíe un mensaje de texto al 1-866-789-1511 o al 1-206-461-3219 (TTY). También puede enviar un correo electrónico a [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org) o visitar el sitio web [warecoveryhelpline.org](http://warecoveryhelpline.org). Los adolescentes pueden comunicarse con otros adolescentes durante horarios específicos: 1-866-833-6546, [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org) o [866teenlink.org](http://866teenlink.org).

## Números de teléfono para asistencia en caso de crisis según el condado

Puede llamar a la línea local de asistencia en caso de crisis para solicitar ayuda para usted, un amigo o un familiar. Estos son los números en caso de crisis:

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

## Expectativas sobre cuándo lo atenderá un proveedor de atención médica

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

- **Atención de emergencia:** disponible durante las 24 horas, los siete días de la semana.
- **Atención de urgencia:** visitas al consultorio de su 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. Entre los ejemplos de atención preventiva, se incluyen los siguientes:
  - Exámenes de aptitud física anuales (también denominados chequeos)
  - Visitas del niño sano
  - Atención médica anual para mujeres
  - Vacunas

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

## 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. 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](http://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. Si necesita servicios no cubiertos, solicite a su proveedor que pida una excepción a la norma (ETR).

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 22.
Rehabilitación para pacientes hospitalizados (medicina física)	Debe tener nuestra aprobación.
Vacunas	<p>Nuestros miembros son elegibles para recibir vacunas proporcionadas por su PCP, farmacia o departamento de salud local. Verifique con su proveedor o comuníquese con Servicio al Cliente para obtener más información sobre cómo programar las dosis de sus vacunas.</p> <p>Puede visitar el sitio web del Departamento de Salud en <a href="http://doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization">doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization</a> para obtener más información.</p>



Servicio	Información adicional
Centro de enfermería especializada (SNF)	Cobertura para servicios a corto plazo médicamente necesarios. Es posible que haya servicios adicionales disponibles. 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	Los miembros deben utilizar las farmacias participantes. Utilizamos la PDL de Apple Health. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener una lista de las farmacias.

## Servicios de atención médica para niños

Los niños y los jóvenes de hasta 21 años cuentan con un beneficio de atención médica llamado pruebas de detección tempranas y periódicas, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). Las EPSDT incluyen una variedad completa de servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento. Las pruebas de detección pueden ayudar a identificar posibles necesidades de atención de la salud física, de la salud conductual o del desarrollo, que pueden requerir un diagnóstico y tratamiento adicionales.

En las EPSDT, se incluyen todos los exámenes de diagnóstico y todos los tratamientos médicamente necesarios para corregir o mejorar una afección física o de salud conductual. Esto incluye servicios adicionales necesarios para asistir a un niño que tenga un retraso del desarrollo.

El objetivo de estos servicios es evitar que las afecciones empeoren y disminuir los efectos del problema de atención médica del niño. Las EPSDT promueven el acceso temprano y continuo a la atención médica de niños y jóvenes.

Una prueba de detección de las EPSDT también se denomina, a menudo, chequeo para niño sano o de bienestar. Los niños menores de 3 años son elegibles para los chequeos de niño sano según el calendario de EPSDT de Bright Futures y los niños de 3 a 20 años son elegibles para un chequeo de niño sano cada año calendario.

El chequeo de niño sano debe incluir lo siguiente:

- Antecedentes médicos y del desarrollo completos
- Un examen físico completo
- Instrucción y asesoramiento sobre la salud según la edad y los antecedentes
- Prueba de visión
- Prueba auditiva
- Análisis de laboratorio
- Pruebas de detección de plomo
- Revisión de problemas alimenticios o para dormir
- Prueba de detección bucal y servicios de salud bucal por un PCP calificado de Access to Baby and Child Dentistry (ABCD)
- Vacunas
- Prueba de detección de problemas de salud mental
- Prueba de detección de trastornos por consumo de sustancias

Cuando el proveedor médico de un niño es quien diagnostica una afección de salud, el profesional hará lo siguiente:

- Tratará al niño si el problema está dentro del área de su práctica.
- Referirá al niño al especialista correspondiente para que reciba tratamiento, lo que puede incluir pruebas adicionales o evaluaciones especializadas, tales como las siguientes:
  - Pruebas del desarrollo
  - Exámenes integrales de salud mental
  - Evaluación de trastornos por consumo de sustancias
  - Asesoramiento nutricional
- Los proveedores que brindan tratamiento comunicarán los resultados de sus servicios a los proveedores de las pruebas de detección de las EPSDT que realizaron la referencia. Se debe revisar la necesidad médica de todos los servicios, incluidos los que no tienen cobertura, para niños y jóvenes de hasta 20 años.

## Los servicios adicionales incluyen lo siguiente:

Servicio	Información adicional
Prueba de detección de autismo	Disponible para todos los niños de 18 meses y 24 meses de edad.
Atención quiropráctica	Para niños y jóvenes de hasta 20 años con referencia de su PCP.
Prueba de detección de problemas del desarrollo	Pruebas de detección disponibles para todos los niños de nueve meses, 18 meses y de entre 24 y 30 meses.
Atención de enfermería privada (PDN) o Programa Infantil de Medicina Intensiva (MICP)	Con cobertura para niños y jóvenes de hasta 17 años. Debe tener nuestra aprobación.  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 46 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.

Servicio	Información adicional
Análisis conductual aplicado (ABA)	Ofrece ayuda para personas con trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo para que mejoren las habilidades comunicativas, sociales y conductuales.

Servicio	Información adicional
Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias (SUD)	<p>Los servicios de tratamiento para SUD pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> <li>• Intervenciones breves y referencias para recibir tratamiento</li> <li>• Terapia individual, familiar y grupal</li> <li>• Pacientes ambulatorios, residenciales e internados</li> <li>• Servicios de tratamiento para la sustitución de opiáceos</li> <li>• Administración de casos</li> <li>• Apoyo de pares</li> <li>• Servicios en casos de crisis</li> <li>• Manejo de los síntomas de abstinencia (desintoxicación)</li> </ul>
Tratamiento de salud mental	<p>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.</p> <p>Los servicios de salud mental pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de ingreso, valoración y prueba de detección</li> <li>• Apoyo de pares</li> <li>• Intervenciones para el tratamiento de salud mental como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Terapia individual, familiar y grupal</li> <li>○ Pacientes ambulatorios, residenciales e internados</li> <li>○ Modelos de tratamiento intensivo y breve</li> </ul> </li> <li>• Servicios en casos de crisis</li> <li>• Administración y control de medicamentos</li> <li>• Coordinación de la atención e integración comunitaria</li> </ul>

Servicio	Información adicional
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.
Intervenciones para el tratamiento de los trastornos por problemas con el juego	Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> <li>• Servicios terapéuticos individuales, familiares o grupales</li> </ul>

Las Mesas Redondas Estatales y Regionales sobre Familias, Jóvenes y Sistemas (FYSPRT) de Washington proporcionan un foro para que las familias, los jóvenes, los sistemas y las comunidades fortalezcan los recursos sostenibles proporcionando enfoques orientados a la comunidad para abordar las necesidades individuales de salud conductual de los niños, los jóvenes y las familias.

Para obtener más información, visite el [sitio web](https://hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt) de nuestra HCA: [hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt](https://hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt).

Las ayudas estatales de fondos generales (GFS) son fondos del estado otorgados a organizaciones de atención médica administrada (MCO) para colaborar con el pago de servicios que no están cubiertos por Apple Health. Por ejemplo, Apple Health no cubre el tratamiento domiciliario por salud conductual (BH) con pensión completa y se reembolsa con GFS.

Los servicios financiados por las GFS varían según la región. En general, se relacionan con otros servicios de salud conductual para financiación adicional.

## Nutrición

<b>Servicio</b>	<b>Información adicional</b>
Terapia médica nutricional	Con cobertura para clientes de hasta 20 años cuando sean necesarios por razones médicas y cuando los pacientes sean referidos por el proveedor luego de una prueba de detección de las EPSDT. <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="630 533 1386 699">• Incluye tratamiento médico nutricional, evaluación nutricional y asesoramiento sobre afecciones que están dentro del área de práctica de un dietista autorizado (RD) para evaluar y tratar.</li></ul>
Nutrición entérica y parenteral	Suministros y suplementos nutricionales parenterales para todos los inscritos.  Suministros y productos nutricionales entéricos para los inscritos de todas las edades alimentados a través de sondas. Productos nutricionales entéricos orales para clientes de hasta 20 años por un tiempo limitado para abordar una enfermedad grave.

## Necesidades especiales de atención médica o enfermedad a largo plazo

Si tiene necesidades especiales de atención médica o una enfermedad a largo plazo, es posible que sea elegible para obtener servicios adicionales a través de nuestro programa Health Home o de servicios de coordinación de la atención. Puede incluir el acceso directo a especialistas. En algunos casos, es posible que permitamos que un especialista sea su PCP. Llámenos para obtener más información sobre la coordinación de la atención y la administración de la atención.

## Terapia

Servicio	Información adicional
<p>Rehabilitación de pacientes ambulatorios (terapia ocupacional, física y del habla)</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica para pacientes ambulatorios</li> <li>• Hospital para pacientes ambulatorios</li> <li>• En el hogar por una agencia de atención médica a domicilio certificada por Medicare</li> </ul> <p>Cuando se brindan a niños y jóvenes de hasta 20 años en un centro de neurodesarrollo autorizado. Consulte este sitio web: <a href="http://doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf">doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</a></p>
<p>Servicios de habilitación</p>	<p>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.</p> <p>Las limitaciones pueden aplicarse si se realiza en los siguientes establecimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica para pacientes ambulatorios</li> <li>• Hospital para pacientes ambulatorios</li> <li>• En el hogar por una agencia de infusión a domicilio certificada por Medicare</li> </ul> <p>Cuando se brindan a niños y jóvenes de hasta 20 años en un centro de neurodesarrollo autorizado. Consulte este sitio web: <a href="http://doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf">doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</a></p>



## Especialidades

Servicio	Información adicional
Antígeno (suero antialérgico)	Vacunas contra la alergia.
Cirugía bariátrica	Se requiere preaprobación para la cirugía bariátrica. Solo disponible en centros de excelencia (COE) aprobados por la HCA.
Tratamiento de biorretroalimentación	Limitado a los requisitos del plan.
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	<p>Cualquier proveedor autorizado a recetar medicamentos antivirales de acción directa puede evaluar y tratar a los miembros de Apple Health. Se incluyen proveedores de atención primaria, centros de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, etc.</p> <p>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.</p>
Trasplante de órganos	Algunos trasplantes de órganos están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para conocer los detalles específicos.

Servicio	Información adicional
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 información específica.
Artículos para dejar de fumar	Cubierto para todos los clientes con o sin derivación de un PCP o preaprobación. Llame a Community Health Plan of Washington al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener más información o visite su sitio web en <a href="http://chpw.org/quit-for-life/">chpw.org/quit-for-life/</a> .
Servicios de salud para las personas transgénero	Los servicios relacionados con la salud para las personas transgénero y el tratamiento de la disforia de género incluyen terapia de sustitución hormonal, terapia de supresión de la pubertad y servicios de salud mental. Es posible que estos servicios requieran autorización previa.
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 dispositivos auditivos anclados en el hueso (BAHA)	<p>Los implantes cocleares bilaterales, incluidos implantes, piezas, accesorios, pilas, cargadores y reparaciones son un beneficio cubierto para todas las personas.</p> <p>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 menores de 20 años.</p>
Exámenes de la vista y anteojos	<p>Debe utilizar nuestra red de proveedores. Llámenos para obtener información sobre los beneficios.</p> <p>Para niños y jóvenes de hasta 20 años, los anteojos y artículos para adaptación tienen cobertura. Puede encontrar proveedores de anteojos en: <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/">fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</a>.</p> <p>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: <a href="https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf">hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</a>.</p> <p>Como parte de nuestro beneficio de valor agregado, todos los miembros mayores de 21 años pueden recibir anteojos gratuitos a través de VSP. Para obtener información adicional sobre este beneficio, visite nuestro sitio web en: <a href="https://chpw.org/vision">chpw.org/vision</a>.</p>

<b>Servicio</b>	<b>Información adicional</b>
Exámenes auditivos y audífonos	<p>Los exámenes son un beneficio cubierto para todas las personas.</p> <p>Las siguientes personas tienen audífonos a su disposición:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Niños y jóvenes de hasta 20 años.</li><li>• Adultos que cumplen con los requisitos del programa.</li></ul> <p>Audífonos monoaurales, lo que incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Colocación</li><li>• Seguimiento</li><li>• Pilas</li></ul>

## Planificación familiar/salud reproductiva

Servicio	Información adicional
Servicios de planificación familiar, incluidos control de la natalidad recetado y de venta libre, anticonceptivos y anticonceptivos de emergencia (Plan B)	Puede usar nuestra red de proveedores o dirigirse al departamento de salud o a la clínica de planificación familiar locales.
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.
Cobertura después del embarazo (APC)	Si está inscrita en la cobertura de Apple Health y está embarazada, puede recibir hasta 12 meses de cobertura posparto cuando finalice el embarazo. Conozca más en <a href="http://www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/after-pregnancy-coverage">www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/after-pregnancy-coverage</a> .

## Equipos y suministros médicos

Cubrimos equipos o suministros médicos cuando sean necesarios por razones médicas y estén recetados 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 conocer los detalles específicos.
Suministros médicos	Se debe obtener preaprobación para la mayoría de los suministros. Llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para conocer los detalles específicos.

## 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	<p>Es posible que algunos servicios requieran preaprobación.</p> <p>Las limitaciones que se muestran abajo corresponden solo a servicios de diagnóstico para pacientes ambulatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las pruebas de detección de drogas solo se cubren cuando hay una necesidad por razones médicas y además:<ul style="list-style-type: none"><li>• son solicitadas por un médico como parte de una evaluación médica; o</li><li>• se requiere una prueba de detección de trastornos por consumo de sustancias para evaluar la adecuación para pruebas o tratamientos médicos.</li></ul></li></ul> <p>Los servicios de radiografía móviles brindados en el hogar de la persona inscrita o un centro de enfermería se limitan a imágenes que no incluyen el uso de medios de contraste.</p>

## Servicios de salud para mujeres y maternidad

Servicio	Información adicional
Extractor de leche	Es posible que algunos tipos requieran preaprobación.
Servicios de maternidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención prenatal: consultas regulares en el consultorio y servicios asociados del proveedor de su elección.</li> <li>• 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.</li> <li>• Parto atendido por una partera autorizada, una enfermera obstétrica o un médico.</li> <li>• 12 meses de atención integral posparto para la persona que da a luz.</li> <li>• Un año de atención médica para bebés.</li> </ul>
Atención médica para mujeres	Servicios de atención médica de rutina y preventivos, como atención de maternidad y atención prenatal, mamografías, salud reproductiva, exámenes generales, servicios anticonceptivos, análisis y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual y amamantamiento.

## 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](http://chpw.org/virtualcare). O bien, llame a nuestra Línea para asesoramiento de enfermería las 24 horas al 1-866-418-2920 (TTY: 711) para hablar con personal 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 el sitio web [www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-maternity-and-infant-care](http://www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-maternity-and-infant-care).

**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/](http://chpw.org/free-cellphone/).

**Relleno de recetas de 90 días.** Si toma determinados medicamentos a largo plazo para enfermedades crónicas (salud mental, diabetes, hipertensión, enfermedad de las arterias coronarias o insuficiencia cardíaca crónica), puede obtener un relleno de 90 días de su farmacia del centro de salud comunitario y determinadas farmacias contratadas.

**Asistencia de salud conductual.** Muchas personas, adultos y niños experimentan problemas de salud mental y por consumo de sustancias en algún momento de su vida. 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](http://chpw.org/behavioral-health).

**Descuento para Amazon Prime.** Los miembros de Apple Health elegibles pueden obtener un descuento de más del 50% en la membresía de Prime. Disfrute del envío gratuito de dos días de millones de artículos más películas, música y libros electrónicos gratuitos. Obtenga más información en [chpw.org/amazon-prime/](http://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. Pueden brindarle más opciones de atención y abordar determinantes sociales de salud. Los VAB son voluntarios y no tienen costo alguno.

**Anteojos gratuitos para adultos.** CHPW ofrece anteojos gratuitos (marcos y lentes básicas) 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](http://chpw.org/vision) para obtener más información.



**Tratamientos alternativos.** Los miembros de CHPW pueden obtener un total combinado de hasta 20 consultas de acupuntura, masajes y quiropráctica por año. No se necesita una referencia ni autorización previa. Obtenga más detalles en [chpw.org/alternative-treatments/](http://chpw.org/alternative-treatments/).

**ChildrenFirst™.** Obtenga un buen comienzo hacia una buena salud para usted y sus hijos. Nuestro programa ChildrenFirst™ recompensa a las mujeres embarazadas, a los padres y a sus hijos con tarjetas de regalo por los chequeos prenatales, posparto y de niño sano. Obtenga más información en [chpw.org/childrenfirst](http://chpw.org/childrenfirst).

**Membresía de Boys & Girls Club.** Como miembro de CHPW, su hijo (de 6 a 18 años) obtiene acceso extraescolar gratuito a clubes participantes. Obtenga ayuda para hacer las tareas, actividades de ejercicio, refrigerios gratuitos y más. Consulte [chpw.org/boys-and-girls-club/](http://chpw.org/boys-and-girls-club/).

**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](http://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](http://chpw.org/circumcision).

## Coordinación de la atención

### Servicios para la administración de casos complejos

La administración de casos complejos es un servicio para que los miembros 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).

## Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer

Para ocuparnos de su salud, primero debe ocuparse de sus necesidades básicas. El equipo de servicios de Soporte a la Comunidad de Community Health Plan of Washington lo conecta con los recursos locales para algunas de estas necesidades. Podemos identificar recursos, ofrecer referencias y coordinar con sus proveedores. El equipo de servicios de Soporte a la Comunidad puede conectarlo con recursos y programas en su comunidad, como vivienda, transporte y comida. Puede solicitar los servicios de Soporte a la Comunidad para usted, o un familiar puede pedirlos 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 al equipo de servicios de Soporte a la Comunidad para que pueda acceder a los servicios. Necesitamos su autorización antes de que pueda recibir los servicios de Soporte a la Comunidad. Para obtener más información, llame al 1-866-418-7006.

Podemos ayudarlo a recibir tratamientos o servicios que pueda necesitar, tales como: 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). Todo el personal puede ayudarlo a obtener estos servicios. Por referencias o consultas llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

**Servicios de Soporte a la Comunidad.** Los servicios de Soporte a la Comunidad van más allá de la atención médica. Contribuyen con otros aspectos de su vida que afectan su salud. El equipo de servicios de Soporte a la Comunidad puede ayudarlo a encontrar una vivienda estable, garantizar su seguridad alimentaria, asegurarse de que tenga transporte desde y hacia sus citas médicas y conectarlo con otros recursos locales.

**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 ayudarlo. Su administrador de casos personal lo ayudará a identificar sus objetivos de salud y a diseñar un plan para alcanzarlos. También estará disponible para coordinar los distintos servicios y programas de salud que usted necesita para sentirse lo mejor posible.

**Transición de la atención.** Luego de que salga del hospital, continuará necesitando apoyo para garantizar que se recuperará por completo. El equipo de transición de la

atención de CHPW trabaja con su hospital para asegurar que la transición de su alta del hospital sea llevadera. Lo llamarán por teléfono para saber cómo está luego de que se vaya del hospital. Se asegurarán de que pueda asistir a las citas de seguimiento y de que tome los medicamentos que necesite.

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

**Health Homes.** Conozca cómo 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 información en [chpw.org/health-homes](http://chpw.org/health-homes).

**Administre su salud mental.** El Programa de Integración de Salud Mental les brinda un acceso más fácil a los proveedores de salud mental en su clínica de atención primaria sin cargos adicionales. Los coordinadores de la atención pueden consultar a especialistas y realizar referencias de salud mental para usted, si fuera necesario. Comuníquese con un representante de Community Health Plan of Washington llamando al 1-800-440-1561 (TTY: 711) para obtener más información.

**Apoyo durante el embarazo.** Obtenga apoyo personalizado durante el embarazo y después de este. Entre los beneficios, también se incluye un extractor de leche gratuito y acceso a recursos locales. Obtenga más información en [chpw.org/chpw-benefits-plus/healthy-you-healthy-baby](http://chpw.org/chpw-benefits-plus/healthy-you-healthy-baby)

**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](mailto: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 debajo. Nosotros coordinaremos con su PCP para ayudarle a tener acceso a estos servicios y a coordinar su atención. Necesitará usar su tarjeta de servicios de ProviderOne para todos los 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](https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf).

Servicio	Información adicional
Servicios de aborto	<p>El pago por servicio de Apple Health cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamento para el aborto, también conocido como pastilla para abortar</li> <li>• Aborto quirúrgico, también llamado aborto realizado en una clínica</li> </ul> <p>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.</p> <p>Se incluye atención de seguimiento por cualquier complicación.</p>
Servicios de ambulancia (por aire)	<p>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).</p>

<b>Servicio</b>	<b>Información adicional</b>
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).
Servicios en casos de crisis	<p>Los servicios en caso de crisis están disponibles para ayudarlo en función del lugar donde viva. Llame al 911 para una emergencia que pone en riesgo la vida o al 988 para una emergencia de salud mental. Vaya a la página 21 para consultar los números en su zona.</p> <p>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.</p> <p>Ante una crisis de salud mental o trastornos por consumo de sustancias, 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 se pueden encontrar en la página 20 o en: <a href="https://hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines">hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines</a>.</p>

Servicio	Información adicional
Servicios dentales	<p>Los servicios contratados incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recetas emitidas por un dentista</li> <li>• Servicios de ABCD proporcionados por un proveedor certificado de ABCD</li> <li>• Servicios médicos/quirúrgicos proporcionados por un dentista</li> <li>• Cargos de centros hospitalarios/quirúrgicos para pacientes ambulatorios</li> </ul> <p>Todos los demás servicios dentales están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada.</p> <p>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.</p> <p>Obtenga más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el sitio web <a href="http://hca.wa.gov/dental-services">hca.wa.gov/dental-services</a>, o</li> <li>• Llame a la HCA al 1-800-562-3022</li> </ul> <p>Para encontrar en línea a un proveedor que acepte Washington Apple Health:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DentistLink.org</li> <li>• <a href="http://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/">fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</a></li> </ul>
Servicios de anteojos y adaptación	<p>Para los niños y jóvenes de hasta 20 años, los marcos de los anteojos, los lentes y los lentes de contacto tienen cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada.</p> <p>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: <a href="http://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf">hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</a></p>

Servicio	Información adicional
<p>Servicios de apoyo de maternidad (MSS), administración de casos de bebés (ICM) de First Steps e instrucción sobre alumbramiento (CBE)</p>	<p>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.</p> <p>La ICM ayuda a las familias que tengan niños de hasta un año a conocer y saber utilizar los recursos médicos, sociales y educativos necesarios y de otro tipo que se encuentran en la comunidad para que el bebé y la familia puedan prosperar.</p> <p>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.</p> <p>Para consultar los proveedores en su zona, visite <a href="http://hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care">hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care</a>.</p>
<p>Atención psiquiátrica para niños y jóvenes internados</p> <p>(programa de atención a largo plazo para niños y jóvenes hospitalizados [CLIP] de 5 a 17 años de edad)</p>	<p>Debe ser proporcionada por agencias certificadas por el Departamento de Salud (DOH). Llámenos si necesita ayuda para acceder a estos servicios.</p>
<p>Servicios y apoyos de atención a largo plazo (LTSS)</p>	<p>Consulte la página 46 de este manual.</p>

Servicio	Información adicional
Esterilizaciones para personas de hasta 20 años	Se debe completar un formulario de esterilización con 30 días de anterioridad o cumplir con los requisitos de exención. Los procedimientos para invertir la esterilización no están cubiertos.
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 la autorización previa, llame al 1-800-562-3022 o envíe un correo electrónico a <a href="mailto:transhealth@hca.wa.gov">transhealth@hca.wa.gov</a> . Obtenga más información en <a href="http://hca.wa.gov/transhealth">hca.wa.gov/transhealth</a> .
Programa para Embarazadas que Consumen Sustancias (SUPP)	<p>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.</p> <p>Para obtener más información y una lista de proveedores aprobados, visite <a href="http://www.hca.wa.gov/supp-program">www.hca.wa.gov/supp-program</a></p>
Transporte para citas médicas que no sean de emergencia	Apple Health paga los servicios de transporte desde y hacia las citas de atención médica necesarias y que no sean de emergencia. Llame al proveedor de servicios de transporte (corredor) de su área para obtener información sobre los servicios y las limitaciones. Su intermediario regional coordinará el medio más apropiado y de menor costo para usted. Puede encontrar una lista de los intermediarios en <a href="http://hca.wa.gov/transportation-help">hca.wa.gov/transportation-help</a> .

## Servicios y apoyos de atención a largo plazo (LTSS)

Los servicios en el hogar y la comunidad (HCS) de la Administración para Asistencia a Largo Plazo y para el Envejecimiento (ALISA) brindan servicios de atención a largo plazo para adultos mayores e individuos con discapacidades. Estos se pueden prestar en el



hogar, con un cuidador a domicilio o en entornos residenciales en la comunidad. Los HCS también constan de atención para asistir a las personas en la transición desde hogares de convalecencia y para asistir 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.

**LTSS** Los servicios en el hogar y la comunidad de ALISA 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, Yakima al 1-509-568-3767 or 1-866-323-9409.

**REGIÓN 2N:** Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom al 1-800-780-7094; admisión en el centro de enfermería.

**REGIÓN 2S:** King; al 1-206-341-7750.

**REGIÓN 3:** Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum al 1-800-786-3799.

La Administración de Discapacidades del Desarrollo (DDA) tiene el objetivo de ayudar a que los niños y adultos con discapacidades del desarrollo y sus familias obtengan los servicios y apoyos según sus necesidades y opciones en la comunidad. Para obtener más información sobre estos servicios y apoyos, visite [dshs.wa.gov/dda/](https://dshs.wa.gov/dda/) o llame a la oficina local de la DDA que se indica a continuación.

**Servicios para personas con discapacidades del desarrollo**

La Administración de Discapacidades del Desarrollo (DDA) debe aprobar estos servicios. Si necesita información o servicios, comuníquese con su oficina local de la DDA:

**Región 1:** Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens y Whitman; al 1-800-319-7116 o por correo electrónico a [R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov).

**Región 1:** Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla y Yakima;

al 1-866-715-3646 o por correo electrónico a [R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov).

**Región 2N:** Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom; al 1-800-567-5582 o por correo electrónico a [R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

**Región 2S:** King al 1-800-974-4428 o por correo electrónico a [R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

**Región 3:** Kitsap y Pierce; al 1-800-735-6740 o por correo electrónico a [R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

**Región 3:** Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum; al 1-888-707-1202 o por correo electrónico a [R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

## Programas de aprendizaje temprano

El Departamento de Niños, Jóvenes y Familias (DCYF) brinda servicios y programas para los niños menores de cinco años.

**Programa de Educación y Asistencia de la Primera Infancia (ECEAP) y Head Start:** son los programas de prejardín de infantes de Washington que preparan a los niños de tres y cuatro años que provienen de familias de bajos ingresos para que tengan éxito en la escuela y en la vida. El ECEAP está disponible para cualquier niño en edad preescolar y cualquier familia que cumpla con los límites de ingresos. Para obtener más información sobre las instituciones preescolares con ECEAP y Head Start, visite [dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart](http://dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart).

**Servicios de asistencia temprana para bebés y niños (ESIT):** diseñados para permitir que los niños de hasta tres años con retrasos o discapacidades del desarrollo sean activos y tengan éxito durante sus primeros años de niñez y en el futuro, en una variedad de entornos. Estos entornos pueden incluir el hogar, la guardería, los programas preescolares o escolares, y sus comunidades. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit](http://dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit).

**Visitas al hogar para familias:** son voluntarias, se centran en la familia, y se ofrecen a los padres y las familias que estén esperando un bebé, tengan bebés recién nacidos y niños pequeños para brindar asistencia con la salud física, social y emocional de su hijo. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting](http://dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting)

**Servicios de prevención e intervención en la primera infancia (ECLIPSE):** están dirigidos a bebés y niños de hasta cinco años que se encuentren en riesgo de sufrir abuso infantil y abandono, y que puedan estar sufriendo problemas de salud conductual debido a la exposición a un trauma complejo. Los servicios se brindan en los condados de King y Yakima. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap](http://dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap).

Comuníquese con nosotros para que lo ayudemos a ponerse en contacto con estos servicios.

## Servicios excluidos (no cubiertos)

Los siguientes servicios no están cubiertos por Apple Health ni por 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](http://hca.wa.gov/vab-chart).

<b>Servicio</b>	<b>Información adicional</b>
<b>Medicinas alternativas</b>	Acupuntura, prácticas basadas en la religión, curaciones por fe, tratamientos a base de hierbas, homeopatía, masajes o terapia de masajes.
<b>Atención quiropráctica para adultos (mayores de 21 años)</b>	
<b>Cirugía estética o plástica optativa</b>	Incluye estiramientos faciales, eliminación de tatuajes o trasplantes de cabello.
<b>Diagnóstico y tratamiento de infertilidad, impotencia y disfunción sexual</b>	
<b>Asesoramiento matrimonial y terapia sexual</b>	
<b>Equipos no médicos</b>	Como rampas u otras modificaciones del hogar.
<b>Artículos personales para la comodidad</b>	

Servicio	Información adicional
<b>Exámenes físicos necesarios para obtener un empleo, para el seguro o para obtener licencias</b>	
<b>Servicios no permitidos por la ley federal o estatal y sus territorios y posesiones</b>	<p>Los territorios de los EE. UU. incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puerto Rico</li> <li>• Guam</li> <li>• Islas Vírgenes de los EE. UU.</li> <li>• Islas Marianas del Norte</li> <li>• Samoa Americana</li> </ul>
<b>Servicios otorgados fuera de Estados Unidos</b>	
<b>Servicios de reducción y control de peso</b>	<p>Medicamentos, productos, membresías de gimnasios o equipos que tengan el objetivo de reducir el peso.</p>

## Acceso a su información de salud

### 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. Lo ayudaremos a presentar un reclamo. Para presentar un reclamo, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711) o escríbanos a:

1111 3rd Ave, Suite 400,  
Seattle, WA 98101

#### **Los reclamos o las quejas pueden ser sobre lo siguiente:**

- 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.
- 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.

## Defensores de la salud conductual (anteriormente llamados defensores)

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

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 envíe un correo electrónico a la Oficina de Defensa de la Salud Conductual a [info@obhadvocacy.org](mailto: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. Usted puede apelar un servicio denegado. Puede llamar o escribir para informarnos, pero debe notificarnos de su apelación en un plazo de 60 días de la fecha de la denegación. Podemos ayudarlo a presentar una apelación. Su proveedor, un defensor de la salud conductual, u otra persona pueden apelar en su nombre si usted firma para indicar que está de acuerdo con la apelación. Solo tiene 10 días para apelar si desea seguir obteniendo un servicio que recibe mientras revisamos nuestra decisión. Le responderemos por escrito para informarle que recibimos su solicitud para una apelación dentro de los cinco días. En la mayoría de los casos, revisaremos su apelación y tomaremos una decisión al respecto dentro de los 14 días. Tenemos la obligación de informarle si necesitamos más tiempo para tomar una decisión. La decisión sobre la apelación debe tomarse dentro de los 28 días.

Puede solicitar una apelación verbalmente o por escrito. Envíe la solicitud de apelación por escrito a 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101, por fax al (206) 652-7040 o por correo electrónico a [customercare@chpw.org](mailto:customercare@chpw.org). Podemos ayudarlo a presentar su apelación. Para solicitar una apelación verbalmente, llámenos al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

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

**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 lo requiere, se tomará una decisión sobre su atención dentro de tres días calendario. 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 rechazamos 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 proporcionar su nombre, dirección y número de teléfono.

Presente una solicitud de audiencia de las siguientes maneras:

1. Llame a la Oficina de Audiencias Administrativas ([oah.wa.gov](http://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](http://nwjustice.org) o llame a la línea CLEAR de NW Justice al 1-888-201-1014.

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 solicitar asistencia. Puede solicitar una decisión rápida si su salud está en riesgo. Si solicita esta revisión, su caso se enviará a una IRO en un plazo de tres días hábiles. No tiene que pagar esta revisión. Le informaremos la decisión de la IRO.

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

- Llame al 1-844-728-5212

O

- Escriba a:

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

## Sus derechos

Como inscrito, usted tiene derecho a lo siguiente:

- Tomar decisiones sobre su atención médica, incluso negarse a recibir tratamiento. Esto incluye servicios de salud conductual y física.
- Estar informado sobre todas las opciones de tratamiento posibles, independientemente del costo.
- Elegir o cambiar su PCP.
- Obtener una segunda opinión de otro proveedor de su plan de salud.
- Obtener servicios de forma oportuna.
- Ser tratado con respeto y dignidad. Está prohibida la discriminación. Nadie puede ser tratado de manera diferente ni injusta por razones de raza, color, nacionalidad, género, preferencia sexual, edad, religión, credo o discapacidad.
- Hablar libremente sobre su atención médica y sus inquietudes sin obtener malos resultados.
- Exigir que su privacidad se proteja y que se mantenga la confidencialidad de su información.

- Solicitar y obtener copias de sus registros médicos.
- Solicitar y exigir correcciones en sus registros médicos, según sea necesario.
- Solicitar y obtener información sobre lo siguiente:
  - Su atención médica y servicios cubiertos.
  - Su proveedor y cómo se realizan referencias a especialistas u otros proveedores.
  - 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 sus problemas 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. Llamar al consultorio del proveedor si llegará tarde o si tiene que cancelar la cita.
- 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.
- Utilizar los servicios de atención médica de manera adecuada. Si no lo hace, es posible que se lo inscriba en el Programa de Revisión y Coordinación del Paciente. En este programa, se le asignará un PCP, una farmacia, un médico que recete sustancias controladas y un hospital para la atención que no sea de emergencia. Debe mantener el mismo plan durante, al menos, 12 meses.
- Informar a la HCA si hay cambios en la conformación de su familia o su situación (tales como embarazos, nacimientos, adopciones, cambios de dirección), o bien, si de pronto es elegible para Medicare u otro seguro.
- Renovar su cobertura anualmente mediante Washington Healthplanfinder en [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org) e informar cambios en su cuenta, tales como ingresos, estado civil, nacimientos, adopciones, cambios de dirección, y si de pronto es 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.

Contar con una instrucción anticipada significa que sus seres queridos o su médico pueden tomar decisiones médicas por usted, conforme a sus deseos. Existen tres tipos de instrucciones anticipadas en el estado de Washington:

1. Poder de representación duradero para la atención médica. Este designa a otra persona para que tome decisiones médicas por usted si no tiene la capacidad de hacerlo usted mismo.
2. Instrucciones de atención médica (testamento vital). Este testamento por escrito indica si usted desea recibir tratamientos que prolonguen su vida.
3. 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 instrucciones anticipadas, comuníquese con nosotros.

## Instrucciones anticipadas de salud mental

### ¿Qué es una instrucción anticipada de salud mental?

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

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

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

### ¿Cómo completo una instrucción anticipada de salud mental?

Puede obtener una copia del formulario de instrucción anticipada de salud mental y más información sobre cómo completarlo en [hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives](https://hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/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 alguna de las siguientes:

- 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](https://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](http://chpw.org/member-center/member-rights/fraud-waste-and-abuse).

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

## Protegemos su privacidad

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

La información de salud protegida (PHI) hace referencia a la información de salud, como registros médicos que incluyen su nombre, número de miembro u otros identificadores utilizados o compartidos por los planes de salud. 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 bajo 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](http://chpw.org/member-center/member-forms-tools). También puede solicitar una copia del formulario llamando al departamento de Servicio al Cliente de Community Health Plan of Washington al 1-800-440-1561 (TTY: 711).



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

- Comunicarse con nosotros y presentar una queja. No iniciaremos acciones contra usted por presentar una queja. La atención que recibe no se modificará de ninguna manera.
- Presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del DHHS de los EE. UU. en [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](https://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 nuestras prácticas de privacidad 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 Third Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101, por correo electrónico a [customercare@chpw.org](mailto:customercare@chpw.org) o desde nuestro sitio web [chpw.org](http://chpw.org) para obtener más información.



**COMMUNITY  
HEALTH PLAN**  
of Washington™

1111 3rd Ave, Suite 400 | Seattle, WA 98101-3207 | [chpw.org](http://chpw.org)

AH\_MK001\_Mbr\_Handbook\_IMC\_01\_2024 SPA