



Washington



UnitedHealthcare Community Plan

Washington Apple Health
Atención administrada

Manual para afiliados

2023

CSWA23MD0093370_000

United
Healthcare
Community Plan



UnitedHealthcare Community Plan cumple con todas las leyes federales en materia de derechos civiles relacionadas con los servicios de atención de la salud. UnitedHealthcare Community Plan ofrece servicios de atención de la salud a todos los miembros, sin consideración de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. UnitedHealthcare Community Plan no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Esto incluye la estereotipificación por identidad de género, embarazo y sexo.

UnitedHealthcare Community Plan también cumple con las leyes estatales aplicables y no discrimina por motivos de credo, género, expresión o identidad de género, orientación sexual, estado civil, religión, condición de veterano de guerra retirado con honores o grado militar, o uso de un perro guía entrenado o animal de servicio por parte de una persona con discapacidad.

Si considera que le han tratado en forma injusta debido a su sexo, edad, raza, color, discapacidad o nacionalidad, puede enviar una Queja a la siguiente dirección:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UTAH 84130

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Si tiene una queja, puede llamarnos o escribirnos en cualquier momento. Le informaremos que recibimos su queja en un plazo de dos días hábiles. Intentaremos ocuparnos de su queja de inmediato. Resolveremos su queja en un plazo de 45 días calendario y le informaremos la determinación que tomamos.

Si necesita ayuda con su queja, llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

También puede presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

En línea:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Los formularios de quejas están disponibles en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Teléfono:

Línea gratuita 1-800-368-1019, **1-800-537-7697** (TDD)

Correo postal:

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

Si necesita ayuda con su queja, llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros, como cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien puede solicitar un intérprete. Para solicitar ayuda, llame a al **1-877-542-8997**, TTY **711**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Inglés:

Si la información adjunta no está en su lengua materna, llame a UnitedHealthcare Community Plan al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Hmong:

Yog cov ntaub ntauv no tsis yog sau ua koj hom lus, thov hu rau UnitedHealthcare Community Plan ntawm 1-877-542-8997, TTY 711.

Samoan:

Afai o fa'amatalaga ua tuuina atu e le'o tusia i lau gagana masani, fa'amolemole fa'afesoota'i mai le vaega a le UnitedHealthcare Community Plan ile telefoni 1-877-542-8997, TTY 711.

Russian:

Если прилагаемая информация представлена не на Вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по тел. 1-877-542-8997, телетайп 711.

Ukrainian:

Якщо інформацію, що додається, подано не Вашою рідною мовою, зателефонуйте представнику UnitedHealthcare Community Plan за телефоном 1-877-542-8997, телетайп 711.

Korean:

동봉한 안내 자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-877-542-8997, TTY 711로 UnitedHealthcare Community Plan에 전화하십시오.

Romanian:

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră principală, vă rugăm să sunați la UnitedHealthcare Community Plan, la numărul 1-877-542-8997, TTY 711.

Amharic:

ተያይዞ ያለው መረጃ በቋንቋዎ ካልሆነ፣ እባክዎ በሚከተለው ስልክ ቁጥር ወደ UnitedHealthcare Community Plan ይደውሉ፡ 1-877-542-8997፣ መስማት ለተሳናቸው/TTY፡ 711

Tigrinya:

ተተሓሒዙ ዘሎ ሓበሬታ ብቋንቋኹም እንተዘይኮይኑ፣ ብኽብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጽሪ ስልኪ ናብ UnitedHealthcare Community Plan ደውሉ፡ 1-877-542-8997፣ ንፀማማት/TTY፡711

Spanish:

Si la información adjunta no está en su lengua materna, llame a UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997, TTY 711.

Lao:

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຕິດຄັດມານີ້ບໍ່ແມ່ນພາສາຕົນຕໍ່ຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ UnitedHealthcare Community Plan ທີ່ 1-877-542-8997, TTY:711.

Vietnamese:

Nếu ngôn ngữ trong thông tin đính kèm này không phải là ngôn ngữ chính của quý vị, xin gọi cho Unitedhealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997, TTY 711.

Traditional Chinese:

若隨附資訊的語言不屬於您主要使用語言，請致電 UnitedHealthcare Community Plan，電話號碼為 1-877-542-8997（聽障專線 (TTY) 為 711）

Khmer:

ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកនេះមិនមែនជាភាសាដើមរបស់លោកអ្នកទេ សូមទូរស័ព្ទមកកាន់ UnitedHealthcare Community Plan ឬលេខ 1-877-542-8997 ឬប្រើអ្នកឮ TTY: 711។

Tagalog:

Kung ang nakalakip na impormasyon ay wala sa iyong pangunahing wika, mangyaring tumawag sa UnitedHealthcare Community Plan sa 1-877-542-8997, TTY 711.

Farsi:

در صورت اینکه اطلاعات پیوست به زبان اولیه شما نمیباشد، لطفا با UnitedHealthcare Community Plan با این شماره تماس حاصل نمایید: 1-877-542-8997 وسیله ارتباطی برای ناشنویان 711 TTY:



Índice

| | |
|--|--------------------|
| Le damos la bienvenida a UnitedHealthcare Community Plan y Washington Apple Health . . . | 9 |
| Información de contacto importante | 10 |
| Mis proveedores de atención médica | 11 |
| Cómo usar este manual. | 12 |
| Para empezar | 14 |
| Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios, su tarjeta de UnitedHealthcare Community Plan y su tarjeta de servicios de ProviderOne | 14 |
| 1. Su tarjeta de identificación de miembro de UnitedHealthcare Community Plan | 14 |
| 2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne | 15 |
| Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne | 16 |
| Cambio de planes de salud. | 17 |
| Uso del seguro de salud privado y su cobertura de UnitedHealthcare Community Plan | 17 |
| Cómo obtener atención de la salud | 18 |
| Cómo elegir a su proveedor de atención primaria (PCP) | 18 |
| Programación de su primera cita con el PCP | 18 |
| Cómo obtener atención especializada y referidos | 19 |
| Servicios que puede obtener sin un referido | 19 |
| Telesalud/Telemedicina | 20 |
| Debe usar médicos, farmacias, proveedores de salud conductual y hospitales de UnitedHealthcare Community Plan | 22 |
| Pago de servicios de atención de la salud | 22 |
| Programas de Mejoramiento de la Calidad | 23 |
| Programas de Gestión de la Utilización | 23 |
| Cómo evaluamos la nueva tecnología | 23 |
| Información para Indígenas Estadounidenses y Nativos de Alaska. | 24 |

| | |
|--|--------------------|
| Recibir atención en caso de emergencia. | 24 |
| Si necesita atención de urgencia | 25 |
| Si necesita atención fuera del horario regular | 25 |
| Crisis de salud conductual | 25 |
| Números de teléfono de las líneas de crisis por condado | 26 |
| Tiempos de espera para que un proveedor de atención médica le atienda | 27 |
| Beneficios cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan | 28 |
| Servicios generales y atención de emergencia | 28 |
| Farmacia o recetas | 29 |
| Servicios de atención de la salud para niños. | 30 |
| Terapia | 35 |
| Especialidad. | 36 |
| Audición y visión | 38 |
| Planificación familiar/salud reproductiva. | 39 |
| Cobertura Después del Embarazo (APC) | 39 |
| Suministros y equipos médicos | 39 |
| Análisis de laboratorio y radiografías | 40 |
| Salud de la mujer y maternidad | 40 |
| Servicios adicionales que ofrecemos | 41 |
| Beneficios de Valor Agregado (VAB) | 42 |
| Coordinación de Atención | 44 |
| Servicios de administración de casos complejos | 44 |
| Servicios adicionales de Coordinación de la Atención que podemos ofrecer | 44 |
| Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada | 45 |
| Servicios de aborto | 45 |
| Servicios excluidos y servicios no cubiertos (sin cobertura) | 50 |

| | |
|---|--------------------|
| Acceso a su información médica | 52 |
| Si no está satisfecho con su proveedor, su plan de salud o cualquier aspecto de la atención | 52 |
| Defensoría | 53 |
| Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas . . . | 54 |
| Sus derechos | 57 |
| Sus responsabilidades | 58 |
| Directrices anticipadas | 59 |
| ¿Qué es una directriz anticipada? | 59 |
| Directrices anticipadas de salud mental | 60 |
| ¿Qué es una directriz anticipada de salud mental? | 60 |
| ¿Cómo puedo completar una directriz anticipada de salud mental? | 60 |
| Prevención del fraude, el malgasto y el abuso | 60 |
| Protegemos su privacidad | 61 |

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

¡Bienvenido!

Gracias por inscribirse en Washington Apple Health (Medicaid) y bienvenido a UnitedHealthcare Community Plan, su plan de salud. Trabajamos en conjunto con Apple Health para proporcionarle cobertura. Este manual le brindará más información sobre sus beneficios cubiertos y cómo obtener servicios.

La mayoría de los clientes de Apple Health están inscritos con atención administrada. Esto significa que Apple Health le paga a su plan de salud una prima mensual por su cobertura. Su cobertura incluye servicios de salud física y conductual, como atención preventiva, primaria y especializada, telemedicina y otros servicios de salud. Debe usar proveedores que formen parte de la red de UnitedHealthcare Community Plan. La mayoría de los servicios recibidos fuera de nuestra área de servicio no estarán cubiertos, a menos que se otorgue una autorización previa.

Nos comunicaremos con usted en las próximas semanas. Puede hacernos las preguntas que desee y obtener ayuda a través de citas. Si tiene alguna pregunta antes de que le llamemos, nuestras líneas telefónicas están disponibles.

Llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Si el inglés no es su idioma preferido o es sordo, sordociego o tiene dificultades auditivas, podemos ayudarle. Queremos que pueda acceder a sus beneficios de atención de la salud. Si necesita información en un idioma que no sea inglés, incluida la lengua de señas, llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**. Le proporcionaremos asistencia lingüística sin costo alguno para usted. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor que hable su idioma.

Tiene derecho a servicios de acceso lingüístico cuando asista a una cita de atención de la salud cubierta por Apple Health. Su proveedor debe programar los servicios de un intérprete para sus citas. Informe al proveedor de atención médica que necesita un intérprete cuando programe su cita.

Los intérpretes de idioma hablado pueden acudir al consultorio del proveedor o prestar servicios por teléfono o video durante la cita. Los intérpretes de lengua de señas pueden acudir al consultorio del proveedor o prestar servicios por video durante la cita.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro programa de servicios de intérpretes, visite nuestro sitio web myuhc.com/CommunityPlan o uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc. También puede visitar la página web de Servicios de Intérpretes de la Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority, HCA), hca.wa.gov/interpreter-services, o enviar un correo electrónico a los Servicios de Intérpretes de la HCA a interpretersvcs@hca.wa.gov.

Llámenos si necesita ayuda para comprender la información o si la necesita en otros formatos. Si tiene una discapacidad, es ciego o tiene visión limitada, es sordo o tiene dificultades auditivas, o no comprende este manual u otros materiales, llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**. Podemos proporcionarle materiales en otro formato o servicios auxiliares, como materiales en braille, sin costo alguno para usted. Podemos informarle si el consultorio de un proveedor tiene acceso para sillas de ruedas o está equipado con dispositivos de comunicación u otros equipos especiales. También ofrecemos lo siguiente:

- Línea TTY (nuestro número de teléfono de texto es **711**)
- Información en letra grande
- Ayuda para programar citas o coordinar el transporte para asistir a las citas
- Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en necesidades de atención específicas

Información de contacto importante

| Organización | Horario de atención al cliente | Números de teléfono de Servicio al Cliente | Dirección de sitio web |
|---|--|---|---|
| UnitedHealthcare Community Plan | De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. | 1-877-542-8997 TTY 711 | myuhc.com/CommunityPlan o uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc |
| Servicio al Cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA) | De lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. | 1-800-562-3022 TRS 711 | hca.wa.gov/apple-health |
| Washington Healthplanfinder | De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. | 1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604 | wahealthplanfinder.org |

10 **¿Tiene preguntas?** Visite myuhc.com/CommunityPlan o llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Mis proveedores de atención médica

Le sugerimos que escriba el nombre y el número de teléfono de sus proveedores para poder acceder a ellos con rapidez. Puede obtener esta información del directorio de proveedores que se encuentra en nuestro sitio web myuhc.com/CommunityPlan o uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc. También puede llamarnos y le ayudaremos.

| Proveedor de atención médica | Nombre | Número de teléfono |
|---|--------|--------------------|
| Mi proveedor de atención médica: | | |
| Mi proveedor de salud conductual: | | |
| Mi proveedor de servicios dentales: | | |
| Mi proveedor de atención especializada: | | |

Este manual no crea ningún derecho legal. No debe basarse en este manual como la única fuente de información sobre Apple Health. El objetivo de este manual es proporcionar un resumen de la información sobre sus beneficios para la salud. Puede obtener información detallada sobre el programa Apple Health en la página sobre leyes y normas de la Autoridad de Atención Médica en Internet, en hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cómo usar este manual

Este manual es su guía para los servicios. Utilice la tabla siguiente para saber con quién comunicarse si tiene preguntas.

| Si tiene alguna pregunta sobre... | Comuníquese con... |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Cómo cancelar la inscripción en su plan de atención administrada de Apple Health o cómo cambiar de plan. Consulte la página 17.• Cómo obtener servicios cubiertos de Apple Health que no estén incluidos en su plan. Consulte la página 45.• Su tarjeta de servicios de ProviderOne. Consulte la página 15. | <p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none">• Portal para Clientes de ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client• https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Si tiene preguntas adicionales o necesita más ayuda, llame al 1-800-562-3022.</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Cómo elegir o cambiar un proveedor. Consulte la página 18.• Servicios o medicamentos cubiertos. Consulte la página 28.• Presentar una queja. Consulte la página 52.• Apelar una decisión de su plan de salud que afecte sus beneficios. Consulte la página 54. | <p>Llame a UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997, TTY 711</p> <p>O bien, visite myuhc.com/CommunityPlan</p> <p>O uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc</p> |

| Si tiene alguna pregunta sobre... | Comuníquese con... |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Su atención médica. Consulte la página 18. • Referidos a especialistas. Consulte la página 19. | <p>Su proveedor de atención médica (PCP).</p> <p>Si necesita ayuda para elegir un proveedor de atención médica, llámenos al 1-877-542-8997, TTY 711.</p> <p>O bien, visite myuhc.com/CommunityPlan o uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc.</p> <p>Puede chatear por video con un médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, a través de UHC Doctor Chat, sin costo alguno para usted. Descargue la aplicación UHC Doctor Chat o visite UHCDoctorChat.com.</p> <p>También puede llamar a la línea NurseLine de UnitedHealthcare Community Plan, la cual está disponible las 24 horas, al 1-877-543-3409, TTY 711.</p> |
| <p>Cambios en su cuenta, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios de dirección, • Cambios en los ingresos, • Estado civil, • Embarazo y • Nacimientos o adopciones. | <p>Llame a Washington Healthplanfinder al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>O bien, visite wahealthplanfinder.org.</p> |

Para empezar

Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios, su tarjeta de UnitedHealthcare Community Plan y su tarjeta de servicios de ProviderOne

1. Su tarjeta de identificación de miembro de UnitedHealthcare Community Plan

| | |
|--|--|
|  Health Plan (80840) |  OCN |
| Member ID: 000200077 | Group Number: WAHLOP |
| Member: NEW ENGLISH State ID: 999999994522 | Payer ID: LIFE1 |
| PCP Name: DOUGLAS GETWELL PCP Phone: (973)794-3170 |  Rx Bin: 610494 Rx GRP: ACUWA Rx PCN: 4600 |
| 0501 | IMC - Apple Health Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc. |

| | | |
|--|--|--------------|
| In an emergency go to nearest emergency room or call 911. <small>Printed: 06/09/22</small> | | |
| This card does not guarantee coverage. To verify benefits or to find a provider, visit the website myuhc.com/communityplan or call. | | |
| For Members: | 877-542-8997 | TTY 711 |
| NurseLine: | 877-543-3409 | TTY 711 |
| Behavioral Health | | |
| Crisis Line: | 800-123-4567 | |
| For Providers: | www.optumcare.com | 877-836-6806 |
| Medical Claims: | OCN, PO Box 30788, Salt Lake City, UT 84130-0788 | |
| Behavioral Claims: | PO Box 31361, Salt Lake City, UT 84131-0361 | |
| Pharmacy Claims: | OptumRX, PO Box 650334, Dallas, TX 75265-0334 | |
| For Pharmacists: | 877-305-8952 | |

Recibirá su tarjeta de identificación de miembro 30 días después de inscribirse en la cobertura. Su número de identificación de miembro se encontrará en su tarjeta de identificación. Llámenos de inmediato si alguna información de su tarjeta es incorrecta. Lleve siempre su tarjeta de identificación con usted y muéstrela cada vez que reciba atención. No es necesario que espere a que llegue su tarjeta para visitar a un proveedor o para surtir una receta. Comuníquese con nosotros al **1-877-542-8997**, TTY **711** si necesita recibir atención antes de que llegue su tarjeta. Su proveedor también puede comunicarse con nosotros para verificar la elegibilidad.

Nota: Si no recibe su tarjeta de identificación en un plazo de 30 días, comuníquese con nosotros de inmediato para que verifiquemos su dirección y le enviemos una nueva tarjeta de identificación. También puede imprimir una copia de su tarjeta de identificación en myuhc.com/CommunityPlan.

2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne

También recibirá una tarjeta de servicios de ProviderOne por correo.



Su tarjeta de servicios de ProviderOne se le enviará por correo en un plazo de siete a 10 días después de que se determine que usted es elegible para la cobertura de Apple Health. Esta es una tarjeta de identificación de plástico que tiene el mismo aspecto que otras tarjetas de identificación de seguros médicos. Conserve esta tarjeta. La Autoridad de Atención Médica no le enviará automáticamente una nueva si ya ha recibido una en el pasado. Si es necesario, puede solicitar una nueva tarjeta. Cada persona tiene su propio número de cliente de ProviderOne. Lleve esta tarjeta a sus citas médicas. Los proveedores utilizan 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 a través de la aplicación móvil WAPlanfinder. Obtenga más información sobre la aplicación en wahbexchange.org/mobile/. ¡No es necesario pedir un reemplazo cuando siempre tiene una copia digital con usted!

Su número de cliente de ProviderOne se encuentra en el reverso de su tarjeta. Siempre tendrá nueve dígitos y terminará en "WA". Confirme que su cobertura comenzó o cambie de plan de salud a través del Portal para Clientes de ProviderOne en <https://www.waproviderone.org/client>.

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

Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne

Puede solicitar una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne si no recibe su tarjeta, si la información es incorrecta o si pierde su tarjeta. Puede solicitar un reemplazo de varias maneras:

- Visite el sitio web del portal para clientes de ProviderOne:
<https://www.waproviderone.org/client>
- Llame a la línea gratuita de sistema interactivo de respuesta de voz (interactive voice response, IVR) al 1-800-562-3022 y siga las indicaciones
- Solicite un cambio en línea: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>
 - Seleccione “Client” (Cliente)
 - Elija “Services Card” (Tarjeta de servicios) en el menú desplegable “Select Topic” (Seleccionar tema)

No existen cargos por solicitar una nueva tarjeta. Recibirá la nueva tarjeta por correo en un plazo de siete a 10 días.

Los servicios de Apple Health están cubiertos sin un plan de atención administrada (también llamado “cargo por servicio”)

La Autoridad de Atención Médica paga por algunos beneficios y servicios directamente, incluso si usted está inscrito en un plan de salud. Los beneficios incluyen lo siguiente:

- Servicios dentales de un profesional dental,
- Anteojos para niños (menores de 20 años),
- Servicios y apoyos de atención a largo plazo,
- Servicios de Asistencia de Maternidad (Maternity Support Services, MSS) y Gestión de Casos Infantiles (Infant Case Management, ICM) de First Steps, educación sobre el parto, asesoramiento genético prenatal e interrupciones del embarazo, y
- Servicios para personas con discapacidades de desarrollo.

Solo necesitará su tarjeta de servicios de ProviderOne para acceder a estos beneficios. Su PCP o UnitedHealthcare Community Plan le ayudará a acceder a estos servicios y a coordinar su atención. Consulte la página 28 para obtener más información sobre los beneficios cubiertos. Llámenos si tiene preguntas sobre un beneficio o servicio que se enumera aquí.

Cambio de planes de salud

Tiene derecho a cambiar de plan de salud en cualquier momento. El cambio de plan será efectivo a partir del mes posterior a la solicitud del cambio. Asegúrese de que el cambio de plan se haya realizado antes de visitar a los proveedores de la red de su nuevo plan.

Hay varias maneras de cambiar de plan.

- Cambie su plan en el sitio web de Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Visite el portal para clientes de ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>
- Solicite un cambio en línea: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Seleccione el tema “Enroll/Change Health Plans” (Inscribirse en planes de salud o cambiar de planes de salud)
- Llame a la Autoridad de Atención Médica: 1-800-562-3022 (TRS: 711)

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

Nota: Los afiliados del programa de Revisión y Coordinación de Pacientes deben permanecer en el mismo plan de salud durante un año. Comuníquese con nosotros si se muda.

Uso del seguro de salud privado y su cobertura de UnitedHealthcare Community Plan

Algunos afiliados tienen un seguro de salud privado. Podemos colaborar con otro seguro para ayudar a cubrir algunos copagos, deducibles y servicios que el seguro de salud privado no cubre.

Asegúrese de que sus proveedores de atención médica formen parte de la red de proveedores de UnitedHealthcare Community Plan o estén dispuestos a facturarnos por cualquier copago, deducible o saldo que su seguro privado no cubra. Esto le ayudará a evitar costos de bolsillo.

Muestre todas sus tarjetas cuando visite al médico u otros proveedores médicos. Esto incluye lo siguiente:

- Su tarjeta del seguro de salud privado,
- Su tarjeta de servicios de ProviderOne y
- Su tarjeta de UnitedHealthcare Community Plan.

Comuníquese con UnitedHealthcare Community Plan de inmediato en las siguientes circunstancias:

- Si su cobertura de seguro de salud privado finaliza,
- Si se producen cambios en su cobertura de seguro de salud privado o
- Si tiene alguna pregunta sobre el uso de Apple Health con su seguro de salud privado.

¿Tiene preguntas? Visite myuhc.com/CommunityPlan 17
o llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-8997**, TTY 711.

Cómo obtener atención de la salud

Cómo elegir a su proveedor de atención primaria (PCP)

Es importante elegir un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP). Puede encontrar la información de su PCP en su tarjeta de identificación de miembro. Si usted no elige un PCP, nosotros lo elegiremos por usted. Puede solicitar un proveedor si ya cuenta con un PCP o si ha oído hablar de un proveedor al que desea visitar. Podemos ayudarle a encontrar un nuevo PCP si el proveedor que desea visitar no forma parte de nuestra red. Tiene derecho a cambiar de plan de salud sin que se interrumpa la atención. Este derecho se encuentra en la política de Transición de la Atención de la Autoridad de Atención Médica.

Cada miembro de su familia puede tener su propio PCP o usted puede elegir uno para que atienda a todos los miembros de su familia que tengan cobertura de atención administrada de Apple Health. Puede elegir un nuevo PCP para usted o su familia en cualquier momento en myuhc.com/CommunityPlan o a través de la aplicación UnitedHealthcare. Para ver los proveedores más cercanos, busque por su código postal y ordene los resultados por distancia. También puede llamar a Servicio al Cliente al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Programación de su primera cita con el PCP

Su PCP atenderá la mayoría de sus necesidades de atención médica. Los servicios que puede recibir incluyen controles regulares, inmunizaciones (vacunas) y otros tratamientos.

Programe una cita tan pronto como elija un PCP para convertirse en su paciente. Esto le ayudará a recibir la atención cuando la necesite.

Es útil que su PCP tenga la mayor cantidad de información posible sobre sus antecedentes de salud física y conductual. Recuerde llevar su tarjeta de servicios de ProviderOne, su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Community Plan y cualquier otra tarjeta de seguro. Anote sus antecedentes médicos. Haga una lista de lo siguiente:

- Inquietudes médicas o de salud conductual que tenga,
- Medicamentos que toma y
- Preguntas que le gustaría hacerle a su PCP.

Si necesita cancelar una cita, avísele a su PCP tan pronto como sea posible.

Cómo obtener atención especializada y referidos

Su PCP le derivará a un especialista si necesita atención que no pueda brindarle. Su PCP puede explicarle cómo funcionan los referidos. Si cree que un especialista no satisface sus necesidades, hable con su PCP. Puede ayudarle a consultar a otro especialista.

Su PCP debe solicitarnos una aprobación previa o autorización previa antes de brindarle algunos tratamientos y servicios. Su PCP puede decirle qué servicios requieren aprobación previa, o usted puede llamarnos para preguntar al respecto.

Le proporcionaremos la atención que necesita de un especialista fuera de nuestra red si no contamos con uno que forme parte de la red. Es posible que debamos otorgar una aprobación previa para cualquier visita a proveedores fuera de nuestra red. Hable sobre esto con su PCP.

Su PCP solicitará nuestra aprobación previa y nos presentará información médica que demuestre el motivo por el que necesita esta atención. Debemos responderle a su PCP dentro de los cinco días posteriores a la solicitud. Le notificaremos a usted sobre nuestra decisión en un plazo máximo de 14 días.

Si denegamos esta solicitud y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, tiene derecho a apelar. Esto significa que puede pedirnos que otra persona revise la solicitud. Para obtener más información, consulte la página 54.

Usted no debe pagar ningún costo si su PCP o UnitedHealthcare Community Plan le derivan a un especialista fuera de nuestra red y le otorgamos una aprobación previa.

Servicios que puede obtener sin un referido

No necesita un referido de su PCP para consultar a un proveedor que pertenece a nuestra red si necesita lo siguiente:

- Servicios de salud conductual, que incluyen lo siguiente:
 - Intervención en caso de crisis
 - Servicios de evaluación y tratamiento
- Servicios de planificación familiar
- Pruebas de VIH o SIDA
- Vacunas
- Servicios de salud conductual para pacientes ambulatorios
- Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual y atención de seguimiento
- Pruebas de detección de tuberculosis y atención de seguimiento

-
- Servicios de salud para mujeres, incluidos los siguientes:
 - Servicios de maternidad, incluidos los servicios de una partera y
 - Examen ginecológico o de mamas

Telesalud/Telemedicina

Puede consultar a su proveedor por teléfono o a través de la computadora en lugar de acudir a una cita en persona. Esto se conoce como “telemedicina”. La telesalud (también llamada “telemedicina”) 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 que forma parte de su cobertura de Apple Health. Puede compartir información con su proveedor y recibir un diagnóstico y tratamiento en tiempo real sin estar en el mismo lugar.

Los siguientes proveedores de telesalud/telemedicina están disponibles sin costo para los miembros.

Doctor Chat de UHC

¿Quiere ver a un médico, pero no puede esperar a una cita? Hay un médico que puede ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Como miembro de UnitedHealthcare, puede comunicarse con un médico en segundos mediante la aplicación UHC Doctor Chat en cualquier momento y en cualquier lugar.

Use la aplicación Doctor Chat de UHC para lo siguiente:

- Niños enfermos
- Estrés y ansiedad
- Medicamentos de venta con receta
- Tos, fiebre, dolor de garganta
- Dolor de oído, dolor de estómago, diarrea
- Erupciones, reacciones alérgicas, picaduras de insectos o mordeduras de animales
- Dolor de espalda o dolor abdominal
- Lesiones deportivas, quemaduras, enfermedades relacionadas con el calor
- Infecciones urinarias
- Atención de la salud materna
- ¡Y más!

Puede descargar la aplicación UHC Doctor Chat desde la App Store o Google Play™ hoy mismo o acceder en línea en [UHCDoctorChat.com](https://www.uhcdoctorchat.com).

20 **¿Tiene preguntas?** Visite myuhc.com/CommunityPlan o llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Bright Heart Health

Servicio de telepsiquiatría para miembros que necesitan tratamiento asistido por medicamentos, tienen necesidades de salud mental, problemas por abuso de opioides, trastornos por consumo de sustancias (substance use disorder, SUD), trastornos alimentarios o necesitan servicios de control del dolor crónico.

- Número de teléfono: 1-800-892-2695
- Sitio web: brighthousehealth.com

Eleanor Health

Un recurso para las necesidades de abuso de sustancias. También ayudan a coordinar los servicios de salud física a través de administradores de atención, proporcionan servicios para necesidades de salud mental a largo plazo y tienen socios de la comunidad para apoyar aún más a los miembros.

- Sitio web: eleanorhealth.com/referrals

BoulderCare

BoulderCare es una solución de telesalud disponible para los miembros de Washington que buscan tratamiento para las adicciones.

- Sitio web: boulder.care/

Charlie Health

Charlie Health es un programa intensivo para pacientes ambulatorios personalizado para jóvenes.

- Número de teléfono: 1-866-508-7084
- Sitio web: charliehealth.com

Debe usar médicos, farmacias, proveedores de salud conductual y hospitales de UnitedHealthcare Community Plan

Debe usar proveedores de salud física y conductual que trabajen con UnitedHealthcare Community Plan. También contamos con hospitales y farmacias que puede usar. Puede solicitar un directorio con información sobre nuestros proveedores, farmacias y hospitales. Los directorios incluyen lo siguiente:

- El nombre, la ubicación y el número de teléfono del proveedor
- La especialidad, las calificaciones y el título médico
- La facultad de medicina a la que asistió, la finalización de la residencia y el estado de Certificación de la Junta Médica
- Los idiomas que hablan los proveedores
- Cualquier límite en el tipo de pacientes (adultos, niños, etc.) que el proveedor atiende
- Qué PCP aceptan nuevos pacientes

Para obtener un directorio, llame a nuestra línea de Servicio al Cliente al **1-877-542-8997**, TTY **711** o visite nuestro sitio web myuhc.com/CommunityPlan o uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc.

Pago de servicios de atención de la salud

Como cliente de Apple Health, no debe pagar copagos ni deducibles por ningún servicio cubierto. Es posible que tenga que pagar los servicios en los siguientes casos:

- Si recibe un servicio que Apple Health no cubre, como una cirugía estética
- Si recibe un servicio que no es médicamente necesario
- Si no conoce el nombre de su plan de salud y un proveedor de servicios que visita no sabe a quién facturarle
 - Es importante que lleve su tarjeta de servicios y su tarjeta del plan de salud de ProviderOne cada vez que necesite servicios
- Si recibe atención de un proveedor de servicios que no pertenece a nuestra red y no se trata de una emergencia ni ha obtenido una aprobación previa de su plan de salud
- Si no sigue nuestras reglas para recibir atención de un especialista

Los proveedores no deben pedirle que pague por los servicios cubiertos. Llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711** si recibe una factura. Trabajaremos con su proveedor para asegurarnos de que le facture de manera correcta.

Programas de Mejoramiento de la Calidad

UnitedHealthcare Community Plan cuenta con un programa de Mejoramiento de la Calidad. Tiene como fin brindar a nuestros miembros mejores servicios y atención. Cada año, emitimos un informe sobre la calidad de los servicios de atención de la salud que proporcionamos a nuestros miembros. Muchos de los temas que incluimos en los informes son importantes problemas de salud pública. Si desea obtener más información sobre nuestro programa de Mejoramiento de la Calidad y nuestro progreso con respecto al cumplimiento de los objetivos, llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Programas de Gestión de la Utilización

UnitedHealthcare Community Plan quiere que obtenga la atención adecuada para usted, sin recibir atención que no necesita. Ayudamos a asegurarnos de que reciba el nivel de atención adecuado tomando decisiones basadas en la necesidad médica, la idoneidad y los beneficios cubiertos.

No recompensamos al personal que toma estas decisiones por decir que no. Esto garantiza que nuestras decisiones sean justas. Si tiene preguntas sobre cómo se toman estas decisiones, llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Cómo evaluamos la nueva tecnología

Revisamos los equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para determinar si deben cubrirse en función de la necesidad médica. Algunos equipos, medicamentos y procedimientos nuevos aún se están probando para determinar si realmente ayudan. Si aún se están probando, se denominan “experimentales” o “en investigación”. Estos servicios se cubren después de que la investigación y UnitedHealthcare Community Plan determinen que son más beneficiosos que perjudiciales. Si desea obtener más información, comuníquese con nosotros al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Información para Indígenas Estadounidenses y Nativos de Alaska

La Autoridad de Atención Médica les ofrece a los Indígenas Estadounidenses y a los Nativos de Alaska residentes de Washington una opción entre la atención administrada de Apple Health o la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (también llamada “cargo por servicio”). La HCA hace esto para cumplir con las normas federales, en reconocimiento del sistema de prestación de atención de la salud para Indígenas Estadounidenses, y para ayudar a garantizar que usted tenga acceso a una atención de la salud apropiada desde el punto de vista cultural. Si tiene preguntas o desea hacer cambios en su inscripción, puede comunicarse con la Autoridad de Atención Médica al 1-800-562-3022. Puede cambiar sus selecciones en cualquier momento, pero el cambio no será efectivo hasta el siguiente mes disponible.

Si usted es Indígena Estadounidense o Nativo de Alaska, es posible que pueda obtener servicios de atención de la salud a través de un centro de Servicios de Salud para Indígenas, un programa de atención de la salud para tribus o un Programa de Salud Indígena Urbano (Urban Indian Health Program, UIHP), como la Junta de Salud Indígena de Seattle (Seattle Indian Health Board) o el Proyecto NATIVE de Spokane. Los proveedores de estas clínicas conocen y comprenden su cultura, comunidad y necesidades de atención de la salud. Si está en contacto o asociado con un Asistente para Tribus a través de un centro de Servicio de Salud para Indígenas, un programa de salud para Tribus o un Programa de Salud Indígena Urbano, estos pueden ayudarle a tomar su decisión.

Estos le proporcionarán la atención que necesita o le derivarán a un especialista. Pueden ayudarle a elegir entre un plan de atención administrada o una cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada. Si tiene preguntas sobre su atención de la salud o su cobertura de atención de la salud, es posible que el personal del programa de salud tribal o del Programa de Salud Indígena Urbano pueda ayudarle.

Recibir atención en caso de emergencia

En caso de emergencia

Llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana si tiene un problema de salud repentino o grave que considera que es una emergencia.

Llámenos lo antes posible para informarnos que tuvo una emergencia y dónde recibió atención. No necesita autorización previa para buscar atención en caso de emergencia. Puede dirigirse a cualquier hospital o sala de emergencias si tiene una emergencia.

Acuda a la sala de emergencias del hospital solo si se trata de una emergencia. No acuda a la sala de emergencias para recibir atención de rutina.

24 **¿Tiene preguntas?** Visite myuhc.com/CommunityPlan o llame a Servicio al Cliente al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Si necesita atención de urgencia

Es posible que tenga una lesión o enfermedad que no sea una emergencia, pero que necesita atención de urgencia. Comuníquese con nosotros al **1-877-542-8997**, TTY **711** para encontrar centros de atención de urgencia dentro de nuestra red o visite nuestro sitio web myuhc.com/CommunityPlan o uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc. Si no sabe si debe acudir a un centro de atención de urgencia, llame a nuestra línea NurseLine, la cual está disponible las 24 horas, al **1-877-543-3409**, TTY **711**. Esta línea está disponible los siete (7) días de la semana.

También puede chatear por video con un médico para recibir atención de urgencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, a través de la aplicación UHC Doctor Chat sin costo alguno para usted. Puede descargar la aplicación UHC Doctor Chat o acceder en línea en UHCDoctorChat.com.

Si necesita atención fuera del horario regular

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

Para solicitar asistencia, llame a nuestra línea NurseLine, disponible las 24 horas, al **1-877-543-3409**, TTY **711**.

También puede usar la aplicación UHC Doctor Chat desde su teléfono inteligente, tableta o computadora las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Puede descargar la aplicación UHC Doctor Chat o acceder en línea en UHCDoctorChat.com.

Crisis de salud conductual

Si usted o alguien que conoce está experimentando una crisis de salud mental, llame a la línea de crisis de su condado.

- **Para obtener ayuda inmediata**, llame al **911** si se trata de una emergencia potencialmente mortal o al **988** si se trata de una emergencia de salud mental
- **Para obtener ayuda inmediata con una crisis de salud mental o pensamientos suicidas**, comuníquese con la Red Nacional de Prevención del Suicidio (988lifeline.org/) 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. También puede llamar al **988** si está preocupado por un ser querido que pueda necesitar apoyo en caso de crisis.

La Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington es una línea de intervención y referido para casos de crisis disponible las 24 horas para aquellas personas que tienen dificultades con problemas relacionados con la salud mental, servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias y problemas con el juego. Llame o envíe un mensaje de texto al 1-866-789-1511 o TTY 1-206-461-3219, envíe un correo electrónico a recovery@crisisclinic.org o visite warecoveryhelpline.org. Los adolescentes pueden comunicarse con otros adolescentes durante horas específicas llamando al 1-866-833-6546, **enviando un correo electrónico a teenlink@crisisclinic.org** o visitando 866teenlink.org.

Números de teléfono de las líneas de crisis por condado

Puede llamar a su línea de crisis local para solicitar asistencia para usted o un amigo o familiar. Consulte los números de las líneas de emergencias por condado a continuación:

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

Tiempos de espera para que un proveedor de atención médica le atienda

Los tiempos de espera para que un proveedor le atienda dependen de sus necesidades de atención. Consulte los tiempos de espera para que un proveedor le atienda a continuación.

- **Atención de emergencia:** disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- **Atención de urgencia:** plazo de 24 horas para visitas al consultorio de su PCP, proveedor de salud conductual, clínica de atención de urgencia u otro proveedor.
- **Atención de rutina:** plazo de 10 días para visitas al consultorio de su PCP, proveedor de salud conductual, u otro proveedor. La atención de rutina se planifica e incluye visitas regulares al proveedor por problemas médicos que no sean de urgencia ni emergencia.
- **Atención preventiva:** plazo de 30 días para visitas a su PCP u otro proveedor. Estos son algunos ejemplos de atención preventiva:
 - Exámenes físicos anuales (también llamados “controles”),
 - Visitas de bienestar del niño,
 - Atención de la salud anual para mujeres e
 - Inmunizaciones (vacunas).

Comuníquese con nosotros si no se cumplen los tiempos de espera anteriores para que un proveedor le atienda.

Beneficios cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan

En esta sección se describen los beneficios y servicios que cubre UnitedHealthcare Community Plan. No es una lista completa de los servicios cubiertos. Comuníquese con su proveedor o con nosotros si un servicio que necesita no aparece en la lista. Puede conocer nuestros beneficios y servicios en myuhc.com/CommunityPlan o uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc.

Algunos servicios de atención de la salud cubiertos pueden requerir aprobación previa. Todos los servicios no cubiertos requieren nuestra aprobación previa. Los servicios no cubiertos a través de Apple Health sin un plan de atención administrada requieren la aprobación previa de la Autoridad de Atención Médica.

Existen límites en la cantidad de visitas para algunos servicios. Su proveedor puede solicitar una Extensión de Limitación (Limitation Extension, LE) si necesita más visitas. Pídale a su proveedor que solicite una excepción a la regla (ETR) si necesita servicios no cubiertos.

Es posible que necesite obtener un referido de su PCP o una aprobación previa de UnitedHealthcare Community Plan antes de recibir algunos servicios. Si no tiene un referido ni una aprobación previa, es posible que no paguemos los servicios. Hable con su PCP para asegurarse de que se haya emitido una aprobación previa antes de recibir el servicio.

Servicios generales y atención de emergencia

| Servicio | Información adicional |
|--|--|
| Servicios de emergencia | Disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, en cualquier lugar de los Estados Unidos. |
| Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios y hospitalizados | Debemos recibir nuestra aprobación para todos los servicios de atención que no sea de emergencia. |
| Atención de urgencia | Reciba atención de urgencia cuando tenga un problema de salud que necesite atención de inmediato, pero su vida no esté en peligro. |

| Servicio | Información adicional |
|---|---|
| Atención preventiva | Consulte la página 27. |
| Rehabilitación hospitalaria para pacientes hospitalizados (medicina física) | Debemos aprobar el servicio. |
| Inmunizaciones/vacunas | Nuestros miembros son elegibles para recibir vacunas de su PCP, farmacia o departamento de salud local. Comuníquese con su proveedor o con Servicio al Cliente para obtener más información sobre cómo programar su serie de vacunas. También puede obtener más información en el sitio web del Departamento de Salud: doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization . |
| Centro de enfermería especializada (SNF) | Cubierto para servicios médicamente necesarios a corto plazo. Es posible que haya otros servicios disponibles. Llámenos al 1-877-542-8997 , TTY 711 . |

Farmacia o recetas

Utilizamos una lista de medicamentos aprobados llamada “Lista de Medicamentos Preferidos” (Preferred Drug List, PDL) de Apple Health, también conocida como “vademécum”. El médico debe recetarle los medicamentos que se enumeran en la Lista de Medicamentos Preferidos. También puede llamarnos para solicitarnos lo siguiente:

- Una copia de la Lista de Medicamentos Preferidos
- Información sobre el grupo de proveedores y farmacéuticos que crearon la Lista de Medicamentos Preferidos
- Una copia de la política que aplicamos para decidir qué medicamentos están cubiertos
- Cómo solicitar la autorización de un medicamento que no se incluye en la Lista de Medicamentos Preferidos

Debe recibir sus medicamentos en una farmacia que forme parte de nuestra red de proveedores. Esto garantiza que sus medicamentos recetados estén cubiertos. Llámenos para obtener ayuda para encontrar una farmacia en su área.

| Servicio | Información adicional |
|------------------------------|--|
| Servicios de farmacia | Los miembros deben usar las farmacias participantes. Utilizamos la Lista de Medicamentos Preferidos de Apple Health. Llámenos al 1-877-542-8997 , TTY 711 para obtener una lista de farmacias. |

Servicios de atención de la salud para niños

Los niños y los jóvenes menores de 21 años cuentan con un beneficio de atención de la salud llamado “Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos” (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT). Dicho beneficio incluye un rango completo de servicios de evaluación, diagnóstico y tratamiento. Los servicios de evaluación pueden ayudar a identificar posibles necesidades de atención de la salud física, conductual o del desarrollo que pueden requerir diagnóstico y tratamiento adicionales.

El beneficio de Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos incluye cualquier prueba de diagnóstico y tratamiento médicamente necesario para corregir o mejorar una afección de salud física o conductual. Esto incluye servicios adicionales necesarios para apoyar a un niño que tiene un retraso en el desarrollo.

El fin de estos servicios es evitar que las afecciones empeoren y disminuir los efectos del problema de atención de la salud de un niño. El beneficio de Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos fomenta el acceso temprano y continuo a la atención de la salud para niños y jóvenes.

A veces, se hace referencia a un examen de evaluación del EPSDT como “control de bienestar del niño” o “control de bienestar”. Los niños menores de 3 años son elegibles para controles de bienestar del niño en función del programa de Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos de Bright Futures, y los niños de 3 a 20 años son elegibles para un control de bienestar del niño cada año calendario. Un control de bienestar del niño debe incluir lo siguiente:

- Antecedentes completos de salud y desarrollo
- Un examen físico anual completo
- Asesoramiento y educación sobre la salud en función de la edad y los antecedentes médicos
- Pruebas de visión
- Pruebas auditivas
- Análisis de laboratorio
- Prueba de detección de plomo
- Revisión de problemas de la alimentación o el sueño

- Examen de salud bucal y servicios de salud bucal por parte de un PCP cualificado de Access to Baby and Child Dentistry (ABCD)
- Inmunizaciones (vacunas)
- Análisis de salud mental
- Examen de detección de trastornos por consumo de sustancias

Cuando el proveedor médico del niño diagnostique una afección, dicho proveedor hará lo siguiente:

- Tratará al niño si el tratamiento se encuentra dentro del alcance de su ejercicio profesional; o bien
- Referirá al niño a un especialista adecuado para el tratamiento, lo cual puede incluir pruebas adicionales o evaluaciones especializadas, como las siguientes:
 - Evaluación del desarrollo,
 - Salud mental integral,
 - Evaluación de trastornos por consumo de sustancias o
 - Asesoramiento nutricional.
- Los proveedores responsables del tratamiento comunican los resultados de sus servicios a los proveedores de servicios de evaluación del beneficio de Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos que refirieron al paciente. Todos los servicios para niños menores de 20 años, incluidos los no cubiertos, deben revisarse para determinar su necesidad médica.

Los servicios adicionales incluyen los siguientes:

| Servicio | Información adicional |
|-------------------------------------|---|
| Prueba para detectar autismo | Disponible para todos los niños a los 18 y 24 meses. |
| Atención quiropráctica | Para niños menores de 20 años con un referido de su PCP. |
| Exploración del desarrollo | Se dispone de pruebas de detección para todos los niños a los nueve meses, a los 18 meses, y entre los 24 y los 30 meses. |

| Servicio | Información adicional |
|--|--|
| Enfermería Privada (PDN) o Programa Médicamente Intensivo para Niños (MICP) | <p>Cubierto para niños menores de 17 años. Debemos aprobar el servicio.</p> <p>Para jóvenes de 18 a 20 años, esto se cubre a través de la Administración de Asistencia a Largo Plazo y para Personas Mayores (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA). Consulte la página 48 para obtener información de contacto.</p> |

Salud conductual

Los servicios de salud conductual incluyen servicios de salud mental y servicios para el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias. Podemos ayudarle a encontrar un proveedor si necesita asesoramiento, pruebas o apoyo para la salud conductual. Comuníquese con nosotros al **1-877-542-8997**, TTY **711** o elija un proveedor de nuestro directorio de proveedores.

| Servicio | Información adicional |
|---|--|
| Análisis Conductual Aplicado (ABA) | <p>Ayuda a las personas con trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo a mejorar sus habilidades sociales, conductuales y de comunicación.</p> <p>Para acceder a los servicios del Análisis Conductual Aplicado y a la coordinación de la atención, llame a la línea de asistencia de Análisis Conductual Aplicado al 1-866-456-5376.</p> |
| Servicios de tratamiento para el Trastorno por Consumo de Sustancias (SUD) | <p>Los servicios de tratamiento del Trastorno por Consumo de Sustancias pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Intervención breve y referidos para el tratamiento • Control de la abstinencia (desintoxicación) • Tratamiento para pacientes ambulatorios • Tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios • Tratamiento residencial y para pacientes hospitalizados • Administración de casos |

| Servicio | Información adicional |
|--|--|
| Salud mental, tratamiento para pacientes hospitalizados | <p>Los servicios de salud mental están cubiertos cuando los proporciona un psiquiatra, psicólogo, asesor de salud mental autorizado, trabajador social clínico con licencia o terapeuta de matrimonio y familia autorizado. Incluye Evaluación y Tratamiento (Evaluation and Treatment, E&T) independientes.</p> |
| Salud mental, tratamiento para pacientes ambulatorios | <p>Los servicios de salud mental están cubiertos cuando los proporciona un psiquiatra, psicólogo, asesor de salud mental autorizado, trabajador social clínico con licencia o terapeuta de matrimonio y familia autorizado.</p> <p>Los servicios de salud mental pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de admisión • Servicios de tratamiento individuales • Gestión de medicamentos • Apoyo entre pares • Intervención breve y tratamiento • Tratamiento familiar • Servicios de salud mental proporcionados en un entorno residencial • Evaluación psicológica • Servicios de crisis |
| Medicamentos para el Trastorno por Consumo de Opioides (MOUD) | <p>Anteriormente denominado “Tratamiento Asistido con Medicamentos” (MAT). Medicamentos utilizados para tratar ciertos trastornos por consumo de sustancias. Llámenos al 1-877-542-8997, TTY 711 para obtener información específica.</p> |

Los siguientes servicios pueden estar disponibles para apoyar su tratamiento en relación con los servicios de salud conductual

Algunos servicios de salud conductual que no se incluyen en el paquete de beneficios pueden estar disponibles a través de un financiamiento estatal limitado. Se debe determinar que estos servicios son médicamente necesarios y debe haber financiamiento estatal disponible. Actualmente, estos servicios pueden incluir lo siguiente:

- Escuela de información sobre alcohol y drogas
- Asistencia con la solicitud de programas de derechos
- Pruebas de detección de consumo de drogas ordenadas por un tribunal
- Servicios de asistencia por dificultades económicas para familias
- Atención personal de Medicaid
- Servicios para personas encarceladas/transición comunitaria
- Administración de casos de rehabilitación
- Servicios de cuidado infantil: servicios para niños de padres en tratamiento, con el fin de que los padres puedan completar el plan de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias
- Servicio comunitario ampliado
- Servicios para mantener la sobriedad
- Servicios de apoyo para la recuperación
- Apoyo y Programa de Tratamiento Asertivo Comunitario (Program for Assertive Community Treatment, PACT)
- Respaldo laboral
- Transporte: costos asociados con el transporte hacia y desde los servicios de salud mental contratados

Para acceder a estos servicios, hable con su proveedor de salud conductual.

Nutrición

| Servicio | Información adicional |
|---------------------------------------|--|
| Terapia nutricional médica | Cubierto para clientes menores de 20 años cuando sea médicamente necesario y el proveedor lo refiera. <ul style="list-style-type: none">• Incluye terapia nutricional médica, evaluación nutricional y asesoramiento para afecciones que se encuentran dentro del alcance de la práctica de un nutricionista matriculado (registered dietitian, RD) para que este pueda llevar a cabo una evaluación y brindar tratamiento |
| Nutrición enteral y parenteral | Suplementos y suministros de nutrición parenteral para todos los afiliados. Productos y suministros de nutrición enteral para todas las edades, para los afiliados que se alimentan mediante una sonda. Productos de nutrición enteral oral para clientes menores de 20 años durante un tiempo limitado, con el fin de tratar enfermedades agudas. |

Necesidades especiales de atención de la salud o enfermedades a largo plazo

Usted puede ser elegible para recibir servicios adicionales a través de nuestro programa Health Home o servicios de coordinación de la atención si tiene necesidades especiales de atención de la salud o una enfermedad a largo plazo. Esto puede incluir el acceso directo a especialistas. En algunos casos, es posible que pueda usar a su especialista como su PCP. Llámenos para obtener más información sobre la coordinación de la atención y la administración de la atención.

Terapia

| Servicio | Información adicional |
|---|---|
| Rehabilitación para pacientes ambulatorios (fisioterapia, terapia ocupacional y del habla) | <p>Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-877-542-8997, TTY 711 para obtener información específica. Pueden aplicarse limitaciones si se realiza en cualquiera de los siguientes entornos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Clínica para pacientes ambulatorios• Hospital para pacientes ambulatorios• En el hogar, cuando lo proporciona una agencia de atención de la salud en el hogar certificada por Medicare <p>Si se proporciona a niños menores de 20 años en un centro de neurodesarrollo aprobado. Consulte el documento doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.</p> |
| Servicios de habilitación | <p>Servicios de atención de la salud que le ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria que no se adquirieron debido a afecciones congénitas, genéticas o de adquisición temprana. Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-877-542-542-8997, TTY 711 para obtener información específica.</p> <p>Pueden aplicarse limitaciones si se realiza en cualquiera de los siguientes entornos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Clínica para pacientes ambulatorios• Hospital para pacientes ambulatorios• En el hogar, cuando lo proporciona una agencia de infusión en el hogar certificada por Medicare <p>Si se proporciona a niños menores de 20 años en un centro de neurodesarrollo aprobado. Consulte el documento doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.</p> |

Especialidad

| Servicio | Información adicional |
|--|--|
| Antígeno (suero para alergias) | Vacunas contra la alergia. |
| Cirugía bariátrica | Se requiere aprobación previa para la cirugía bariátrica. Solo disponible en Centros de Excelencia (COE) aprobados por la Autoridad de Atención Médica. |
| Terapia de biorretroalimentación | Limitada a los requisitos del plan. |
| Quimioterapia | Algunos servicios pueden requerir aprobación previa. |
| Cirugía estética | Solo cuando la cirugía y los servicios y suministros relacionados se proporcionan para corregir defectos fisiológicos de nacimiento, enfermedades, traumatismos físicos o para la reconstrucción tras la mastectomía para el tratamiento posterior al cáncer. |
| Suministros para diabéticos | Suministros limitados disponibles sin aprobación previa. Hay suministros adicionales disponibles con aprobación previa. |
| Diálisis | Estos servicios pueden requerir aprobación previa. |
| Tratamiento de la hepatitis C | Cualquier proveedor autorizado para recetar medicamentos antivirales de acción directa puede evaluar y tratar a los miembros de Apple Health. Esto incluye proveedores de atención primaria, centros de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias y otros. |
| Trasplantes de órganos | Apple Health cubre algunos trasplantes de órganos sin un plan de atención administrada. Llámenos al 1-877-542-8997 , TTY 711 para obtener información específica. |
| Oxígeno y servicios respiratorios | Servicios, suministros y equipos de oxígeno o terapia respiratoria médicamente necesarios para los afiliados elegibles. |
| Podiatría | Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-877-542-8997 , TTY 711 para obtener información específica. |

| Servicio | Información adicional |
|---|---|
| Asesoramiento para dejar de fumar | Cubierto para todos los clientes mayores de 18 años con o sin un referido del PCP o una aprobación previa. Llame a Quit for Life al 1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454) para obtener más información o visite su sitio web myquitforlife.com/uhcwa . |
| Servicios de salud para personas transgénero | Los servicios relacionados con la salud de personas transgénero y el tratamiento de la disforia de género incluyen terapia de reemplazo hormonal, terapia de supresión de la pubertad y servicios de salud mental. Estos servicios pueden requerir autorización previa. |
| Prueba de detección y tratamiento de seguimiento de la tuberculosis (TB) | Tiene la opción de acudir a su PCP o al departamento de salud local. |

Audición y visión

| Servicio | Información adicional |
|---|---|
| Pruebas de audiología | Prueba de evaluación de la audición. |
| Dispositivos de implantes cocleares y dispositivos de Audífonos Anclados al Hueso (BAHA) | El beneficio es para niños menores de 20 años. Piezas de repuesto para todas las personas que ya tienen implantes. |
| Exámenes de la vista y anteojos | Debe usar nuestra red de proveedores. Llámenos para obtener información sobre el beneficio. Para niños menores de 20 años, se cubren los anteojos y los ajustes de dispositivos. Puede encontrar proveedores de anteojos en: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ . Para los adultos que necesitan anteojos a un costo reducido, puede comprar lentes y marcos de anteojos a través de los proveedores ópticos participantes. Encuentre una lista de proveedores participantes en hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf . |

| Servicio | Información adicional |
|---|--|
| Exámenes de audición y audífonos | <p>Los exámenes son beneficios cubiertos para todas las personas.</p> <p>Los audífonos se encuentran disponibles para las siguientes personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niños menores de 20 años • Adultos que cumplen los criterios del programa <p>Audífonos monoaurales, incluido lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuste • Seguimiento • Baterías |

Planificación familiar/salud reproductiva

| Servicio | Información adicional |
|---|---|
| Servicios de planificación familiar, incluidos control de la natalidad y anticonceptivos | <p>Puede usar nuestra red de proveedores o acudir a su clínica de planificación familiar o departamento de salud local.</p> |
| Prueba de detección del VIH/SIDA | <p>Tiene la opción de acudir a una clínica de planificación familiar, al departamento de salud local o a su PCP para realizarse la prueba de detección.</p> |
| Cobertura Después del Embarazo (APC) | <p>Si está inscrita en la cobertura de Apple Health y está embarazada, puede recibir hasta 12 meses de cobertura posparto una vez que finalice su embarazo. Obtenga más información en hca.wa.gov/apc.</p> |

Suministros y equipos médicos

Cubrimos los suministros o equipos médicos cuando son médicamente necesarios y su proveedor de atención médica los receta. Debemos otorgar una aprobación previa para la mayoría de los equipos y suministros antes de pagarlos. Llámenos para obtener más información sobre los suministros y equipos médicos cubiertos.

| Servicio | Información adicional |
|---------------------|---|
| Equipo médico | Se debe obtener una aprobación previa para la mayoría de los equipos. Llámenos al 1-877-542-8997 , TTY 711 para obtener información específica. |
| Suministros médicos | Se debe obtener una aprobación previa para la mayoría de los suministros. Llámenos al 1-877-542-8997 , TTY 711 para obtener información específica. |

Análisis de laboratorio y radiografías

| Servicio | Información adicional |
|---|--|
| Servicios de radiología y diagnóstico médico por imágenes | Algunos servicios pueden requerir aprobación previa. |
| Servicios de análisis de laboratorio y radiografías | <p>Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.</p> <p>Las limitaciones que se muestran a continuación son solo para los servicios de diagnóstico para pacientes ambulatorios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pruebas de detección de consumo de drogas solo cuando son médicamente necesarias y además:<ul style="list-style-type: none">- Las solicita un médico como parte de una evaluación médica;- Forman parte de las pruebas de detección del trastorno por consumo de sustancias requeridas para evaluar la adecuación para pruebas o tratamientos médicos. <p>Los servicios de radiografías portátiles proporcionados en el hogar del afiliado o en un centro de enfermería se limitan a placas que no implican el uso de medios de contraste.</p> |

Salud de la mujer y maternidad

| Servicio | Información adicional |
|------------------------------------|--|
| Sacaleches | Algunos tipos pueden requerir aprobación previa. |
| Atención de la salud para la mujer | Servicios de atención de la salud preventiva y de rutina, como atención prenatal y de maternidad, mamografías, salud reproductiva, exámenes generales, servicios anticonceptivos, pruebas y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual y lactancia. |

Servicios adicionales que ofrecemos

Atención virtual a través de UHC Doctor Chat

Puede chatear por video con un médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, a través de UHC Doctor Chat. Y no tiene ningún costo para usted. Descargue la aplicación UHC Doctor Chat desde la App Store o desde Google Play™ hoy mismo.

Aplicación de UnitedHealthcare®

Utilice nuestra aplicación móvil de UnitedHealthcare® que le permite acceder fácilmente a la información de su plan de salud, su tarjeta de identificación de miembro, sus beneficios actuales, el buscador de médicos y mucho más. La aplicación se puede descargar en un teléfono inteligente o tableta Apple® o Android®.

Servicio NurseLine las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Obtenga respuestas y consejos en todo momento, incluso en medio de la noche y los fines de semana. **1-877-543-3409**, TTY **711**

Surtido de medicamentos por correo

Puede optar por recibir medicamentos recetados por correo en su hogar o por surtirlos en la farmacia.

Programa Quit For Life®

Orientación y apoyo en línea para ayudarle a dejar de fumar. Obtenga ayuda para decidir qué tipo de sustituto de nicotina o medicamento es el adecuado para usted. **1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454)** o www.myquitforlife.com/uhcwa.

Coordinación de la Atención y Control de Enfermedades

Servicios para necesidades complejas, como asma, EPOC, diabetes e insuficiencia cardíaca, incluida la telemedicina.

Coordinador Dedicado de Atención Afirmativa de Género

Beneficios de Valor Agregado (VAB)

UnitedHealthcare Community Plan ofrece beneficios de valor agregado (Value-added benefit, VAB) además de sus beneficios de Apple Health. Estos pueden brindarle más opciones de atención y abordar los determinantes sociales de la salud. Los beneficios de valor agregado son voluntarios y no tienen ningún costo para usted. Llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711** para obtener información específica sobre estos beneficios.

Seguridad alimentaria

Los miembros que enfrenten situaciones de inseguridad alimentaria pueden recibir asistencia a través de los recursos que proporcionan los Trabajadores de Salud Comunitarios, el Servicio al Cliente y los Administradores de Casos.

Apoyo habitacional

- Programa On My Way (OMW) (uhcOMW.com): ayuda a preparar a los miembros adultos jóvenes para la vida adulta, en tareas como encontrar una vivienda, conseguir un buen trabajo y administrar el dinero.
- Asistencia con recursos de agencias de vivienda que proporcionan los Trabajadores de Salud Comunitarios, Servicio al Cliente y los Administradores de Casos

Apoyo de transición para personas en cárceles/centros de detención

- Se hace gran énfasis en los servicios basados en la ubicación siempre que sea posible. Los miembros también reciben bolsos marineros con artículos esenciales al salir de un entorno penitenciario, además de servicios continuos de coordinación de la atención.
- Apoyo proactivo con Equipo Médico Duraderos, teléfonos móviles Assurance y transporte no médico

Apoyo para la Maternidad

- Tarjetas de regalo y recompensas de artículos para bebés
- Sacaleches eléctricos de grado hospitalario
- Programa Wellhop: grupo virtual de apoyo entre pares
- Apoyo para dejar de fumar de Quit For Life® durante el embarazo
- Apoyo y educación de Text4Baby
- Vitaminas prenatales
- Programa Healthy First Steps. Acceso a recursos comunitarios: obtenga ayuda para encontrar un obstetra, una partera o un especialista

-
- Trabaje directamente con un profesional de maternidad para obtener apoyo adicional para su salud y la de su bebé
 - Línea telefónica de Bright Heart Health disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para trastornos por consumo de sustancias para miembros que son madres:
1-800-892-2695

Acondicionamiento físico/estilos de vida saludables

- KidsHealth®: el sitio web bilingüe interactivo les brinda ayuda a padres, niños y adolescentes en relación con su salud y bienestar a través de consejos aprobados por médicos
- Los miembros pueden recibir asistencia para tener vidas saludables a través de los Trabajadores de la Salud Comunitarios, el Servicio al Cliente, los Administradores de Casos y el Personal de Enfermería Registrado
- Boys and Girls Club para niños y niñas de 6 a 18 años
- Exámenes de aptitud física para deportes, además de visitas de bienestar para niños sin ningún costo adicional

Recursos de telesalud

- Atención virtual a través de UHC Doctor Chat
 - Acceso continuo a pedido a un médico real. En cualquier lugar, en cualquier momento y sin costo alguno para usted.
 - Obtenga respuestas, tratamiento y recetas
 - Realice una visita de bienestar para niños
- Recursos virtuales de salud conductual:
 - Bright Health, Eleanor Health y Boulder Care: ofrecen servicios integrales para el trastorno por consumo de sustancias, incluido el Tratamiento Asistido con Medicamentos
 - Línea de ayuda: médicos autorizados disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para responder preguntas sobre la adicción al alcohol y a las drogas

Consulte la página 20 para obtener información adicional sobre nuestros recursos de Telemedicina/Telesalud.

Programas de recompensas

Healthy Rewards: obtenga recompensas por recibir importantes servicios preventivos, como vacunas y visitas de bienestar para niños, exámenes de detección del cáncer de mama, control de la diabetes y más, a un costo de \$200 por miembro, por año.

Coordinación de Atención

Servicios de administración de casos complejos

La administración de casos complejos es un servicio que ayuda a los miembros con necesidades de atención de la salud complejas o múltiples a obtener atención y servicios. Los administradores de casos ayudan a coordinar su atención, teniendo en cuenta sus objetivos. Un representante del plan puede sugerir la administración de casos en función de las preguntas respondidas en su primer examen de salud (evaluación de salud) en el momento de la inscripción.

Puede solicitar servicios de administración de casos para usted o un familiar en cualquier momento. Los proveedores de atención médica, los planificadores de alta hospitalaria, los cuidadores y los programas de administración médica también pueden referirle a la administración de casos. Debe dar su consentimiento para los servicios de administración de casos. Si tiene alguna pregunta, llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Servicios adicionales de Coordinación de la Atención que podemos ofrecer:

- Asistencia para que los miembros exploren el sistema de atención de la salud
- Ayuda con las habilidades de cuidado personal que pueden mejorar los resultados
- Provisión de administración de casos
- Coordinación de la atención y apoyos y servicios a largo plazo
- Acceso a servicios de salud y recursos comunitarios
- Enfermería privada para personas menores de 17 años
- Administración de casos de maternidad
- Servicios de salud para personas transgénero
- Coordinación y referidos para servicios de Análisis Conductual Aplicado (ABA)

Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada

Apple Health cubre algunos otros servicios que no cubren los planes de atención administrada (también conocido como “cargo por servicio”). Otros programas comunitarios cubren los beneficios y servicios que se enumeran a continuación, incluso si usted está inscrito en nuestro plan.

Trabajaremos en conjunto con su PCP para ayudarle a acceder a estos servicios y coordinar su atención. Deberá utilizar su tarjeta de servicios de ProviderOne para todos los servicios.

Llámenos si tiene preguntas sobre un beneficio o servicio que no se enumera aquí. Consulte el folleto de cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada para obtener una lista completa de los servicios: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

| Servicio | Información adicional |
|--|--|
| Servicios de aborto | <p>El cargo por servicio de Apple Health cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aborto con medicamentos, también conocido como “píldora abortiva”• Aborto quirúrgico, también llamado “aborto en clínica” <p>Los clientes inscritos en una organización de atención administrada (MCO) de Apple Health pueden obtener servicios de aborto fuera de su MCO sin un referido.</p> <p>Incluye atención de seguimiento para cualquier complicación.</p> |
| Servicios de ambulancia (aérea) | <p>Todos los servicios de transporte en ambulancia aérea que se proporcionan a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una organización de atención administrada (MCO).</p> |
| Servicios de ambulancia (terrestre) | <p>Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, ya sean para casos de emergencia o no, que se proporcionan a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una organización de atención administrada (MCO).</p> |

| Servicio | Información adicional |
|-----------------------------------|--|
| <p>Servicios de crisis</p> | <p>Los servicios de crisis están disponibles para ayudarlo, según el lugar donde reside. Llame al 911 si tiene una emergencia potencialmente mortal o al 988 si tiene una emergencia de salud mental. Consulte la página 26 para obtener los números de su área.</p> <p>Para comunicarse con la Red 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>Para casos de crisis de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias, llame a la Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual (BH-ASO). La Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual brindan apoyo para los servicios de crisis a los residentes de Washington, independientemente de su elegibilidad para Apple Health. Los números de teléfono se encuentran en la página 26 anterior o en hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p> |
| <p>Servicios dentales</p> | <p>Los servicios contratados incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recetas emitidas por un dentista • Servicios de Access to Baby and Child Dentistry (ABCD) proporcionados por un proveedor certificado por dicha organización • Servicios médicos/quirúrgicos proporcionados por un dentista • Cargos del hospital/centro de cirugía ambulatoria <p>Todos los demás servicios dentales están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Obtenga más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En línea, en hca.wa.gov/dental-services • O bien, llame a la Autoridad de Atención Médica al 1-800-562-3022 <p>Para encontrar un proveedor que acepte Apple Health en línea, ingrese a los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org • https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ |

| Servicio | Información adicional |
|---|---|
| Anteojos y servicios de ajuste | <p>La cobertura de Apple Health incluye marcos, lentes, lentes de contacto y servicios de ajuste de anteojos para niños menores de 20 años, sin un plan de atención administrada.</p> <p>Apple Health no cubre lentes ni marcos de anteojos para adultos mayores de 21 años, pero si desea comprarlos, puede solicitarlos a través de proveedores ópticos participantes a precios con descuento. Visite hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p> |
| Gestión de Casos Infantiles (ICM), Educación sobre el Parto (CBE) y Servicios de Asistencia para la Maternidad (MSS) de First Steps | <p>Durante el embarazo y luego del parto, los Servicios de Asistencia para la Maternidad les proporcionan a las personas servicios de salud preventivos y educación en el hogar o el consultorio, para que tengan un embarazo saludable y un bebé saludable.</p> <p>La Gestión de Casos Infantiles ayuda a las familias con niños de hasta un año a aprender sobre los recursos médicos, sociales, educativos y otros recursos necesarios en la comunidad, así como a usarlos, para que el bebé y la familia puedan prosperar.</p> <p>La Educación sobre el Parto ofrece clases grupales a las personas embarazadas y a sus personas de apoyo, impartidas por un proveedor aprobado por la Autoridad de Atención Médica. Los temas incluyen señales de advertencia durante el embarazo, nutrición, lactancia, plan de parto, qué esperar durante el trabajo de parto y el parto, y seguridad del recién nacido.</p> <p>Para encontrar proveedores de su área, visite hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p> |
| Atención psiquiátrica para niños hospitalizados (Programa de Hospitalización a Largo Plazo para Niños [CLIP], para niños de 5 a 17 años) | <p>Deben ser proporcionados por agencias certificadas por el Departamento de Salud (DOH). Llámenos para obtener ayuda para acceder a estos servicios.</p> |

| Servicio | Información adicional |
|--|---|
| Servicios y Apoyos de Atención a Largo Plazo (LTSS) | Consulte la página 48 de este folleto. |
| Esterilizaciones para personas menores de 20 años | Debe completar el formulario de esterilización con 30 días de anticipación o cumplir con los requisitos de exención. Las reversiones no están cubiertas. |
| Servicios de salud para personas transgénero | Los servicios incluyen procedimientos quirúrgicos, servicios para abordar complicaciones postoperatorias y electrólisis o depilación láser para la preparación para la cirugía de reasignación de sexo. Se requiere autorización previa. Para obtener una autorización previa, llame al 1-800-562-3022 o envíe un correo electrónico a transhealth@hca.wa.gov . |
| Transporte para citas médicas que no sean de emergencia | Apple Health paga los servicios de transporte de ida y vuelta a citas médicas de atención de la salud que no sean de emergencia. Llame al proveedor de transporte (agente) de su área para obtener información sobre los servicios y las limitaciones. Su agente regional coordinará el transporte más adecuado y menos costoso para usted. Puede encontrar una lista de agentes en hca.wa.gov/transportation-help . |

Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)

Los Servicios Domiciliarios y Comunitarios (Home and Community Services, HCS) de la Administración de Asistencia a Largo Plazo y para Personas Mayores (AL TSA) proporcionan servicios de atención a largo plazo para personas mayores y personas con discapacidades en sus propios hogares, incluido un cuidador en el hogar o en entornos residenciales comunitarios. Los Servicios Domiciliarios y Comunitarios también proporcionan servicios para ayudar a las personas en la transición desde residencias de ancianos y para ayudar a los cuidadores familiares. Su plan de salud no proporciona estos servicios. Para obtener más información sobre los servicios de atención a largo plazo, llame a su oficina local de Servicios Domiciliarios y Comunitarios.

Servicios y apoyos a largo plazo

Los Servicios Domiciliarios y Comunitarios de la Administración de Asistencia a Largo Plazo y para Personas Mayores deben aprobar estos servicios. Llame a su oficina local de Servicios Domiciliarios y Comunitarios 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; 1-509-568-3767 o 1-866-323-9409

Región 2N: Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom; 1-800-780-7094; admisión a un centro de enfermería

Región 2S: King, 1-206-341-7750

Región 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum; 1-800-786-3799

Servicios para discapacidades del desarrollo

La Administración de Discapacidades del Desarrollo (**Developmental Disabilities Administration, DDA**) tiene como objetivo ayudar a niños y adultos con discapacidades del desarrollo y a sus familias a obtener servicios y apoyo en función de sus necesidades y las opciones de su comunidad. Para obtener más información sobre los servicios y apoyos, visite dshs.wa.gov/dda/ o llame a su oficina local de 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 Administración de Discapacidades del Desarrollo:

Región 1: Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman; llame al 1-800-319-7116 o envíe un correo electrónico a R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Región 1: Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima; llame al 1-866-715-3646 o envíe un correo electrónico a R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Región 2N —: Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom; llame al 1-800-567-5582 o envíe un correo electrónico a R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Región 2S: King; llame al 1-800-974-4428 o envíe un correo electrónico a R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Región 3: Kitsap, Pierce; llame al 1-800-735-6740 o envíe un correo electrónico a R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Región 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum; llame al 1-888-707-1202 o envíe un correo electrónico a R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Programas de aprendizaje temprano

El Departamento de Niños, Jóvenes y Familias (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) brinda servicios y programas para niños menores de cinco años.

El Programa de Asistencia y Educación Infantil temprana (Early Childhood Education and Assistance Program, ECEAP) y Head Start son programas para niños que aún no comenzaron el jardín de infantes de Washington que preparan a niños de tres y cuatro años de edad de familias de bajos ingresos para que tengan éxito en la escuela y en la vida. El Programa de Asistencia y Educación Infantil temprana está abierto a cualquier niño y familia en edad preescolar, si cumplen con los límites de ingresos. Para obtener información sobre el Programa de Asistencia y Educación Infantil temprana y los programas preescolares de Head Start, visite dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Los servicios de Apoyo Temprano para Bebés y Niños Pequeños (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT) están diseñados para lograr que los niños con retrasos o discapacidades del desarrollo, desde el nacimiento hasta los tres años, sean activos y tengan éxito durante los primeros años de la infancia y en el futuro en una variedad de entornos. Los entornos pueden incluir sus hogares, centros de cuidado infantil, escuelas de nivel inicial o programas escolares, y sus comunidades. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Las Visitas a Domicilio para Familias son voluntarias, se centran en la familia y se ofrecen a los futuros padres y madres, y a familias con bebés recién nacidos y niños pequeños, con el fin de brindar apoyo para la salud física, social y emocional de su hijo. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Los Servicios de Prevención e Intervención Infantil Temprana (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE) están destinados a niños, desde el nacimiento y hasta los cinco años, que están en riesgo de sufrir abuso y abandono infantil, y pueden estar experimentando problemas de salud conductual debido a la exposición a traumas complejos. Los servicios se ofrecen en los condados de King y Yakima. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Comuníquese con nosotros y le ayudaremos a acceder a estos servicios.

Servicios excluidos y servicios no cubiertos (sin cobertura)

Los siguientes servicios no están cubiertos por Apple Health ni por Apple Health sin un plan de atención administrada. Si recibe alguno de estos servicios, es posible que tenga que pagar la factura. Llame a UnitedHealthcare Community Plan si tiene alguna pregunta o para saber si existe alguna opción de Beneficio de Valor Agregado para un servicio que no está cubierto.

| Servicio | Información adicional |
|--|---|
| Medicinas alternativas | Acupuntura, prácticas basadas en la religión, curación por la fe, terapia herbal, homeopatía, masajes o terapia de masajes. |
| Atención quiropráctica para adultos (mayores de 21 años) | |
| Cirugía plástica o cosmética opcional | Incluye ritidectomías, eliminación de tatuajes o trasplantes de cabello. |
| Diagnóstico y tratamiento de la infertilidad, la impotencia y la disfunción sexual | |
| Asesoramiento matrimonial y terapia sexual | |
| Equipo no médico | Por ejemplo, rampas u otras modificaciones en el hogar. |
| Artículos para su comodidad personal | |
| Exámenes físicos necesarios para empleos, licencias o seguros | |

| Servicio | Información adicional |
|---|---|
| Servicios no permitidos por las leyes federales o estatales y sus territorios y posesiones | Los territorios de los EE. UU. incluyen los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • Islas Vírgenes de los EE. UU. • Islas Marianas del Norte • Samoa Americana |
| Servicios prestados fuera de los Estados Unidos | |
| Servicios de control y pérdida de peso | Medicamentos y productos para perder peso, membresías de gimnasios o equipos cuyo fin sea la pérdida de peso. |

Acceso a su información médica

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) aprobaron la norma sobre Interoperabilidad y Acceso del Paciente (CMS-9115-F) en 2020. La norma le facilita el acceso a su información médica, así como su intercambio. Por ejemplo, puede usar la aplicación para teléfonos inteligentes para obtener información sobre reclamaciones, medicamentos y mucho más. Esta información compartida está disponible con ciertos planes de seguro. Las aplicaciones pueden obtener información desde el año 2016. El año en que las aplicaciones pueden comenzar a recopilar información médica depende del momento en que se haya inscrito en su plan actual. ¿Por qué debería compartir información con los proveedores de atención médica y las aplicaciones? Ayuda a que todos trabajen juntos para mejorar la atención al paciente. Esto también puede ayudar a reducir sus costos de atención de la salud.

Para realizar una solicitud para ver y obtener una copia de cierta información médica protegida (protected health information, PHI), puede comunicarse con nosotros al **1-877-542-8997**, TTY **711**, o puede enviar una solicitud por escrito. Consulte nuestra política de privacidad en línea en www.uhccommunityplan.com/privacy-policy o myuhc.com/CommunityPlan.

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

Usted o su representante autorizado tienen derecho a presentar un reclamo. A esto se le llama queja. Podemos ayudarle a presentar una queja. Para presentar una queja, llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711** o escríbanos a la siguiente dirección:

UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364
o envíe un fax al 1-801-994-1082

Las quejas o reclamos pueden estar relacionadas con lo siguiente:

- Un problema con el consultorio de su médico
- La recepción de una factura por parte de su médico
- La derivación a una agencia de cobranzas debido a la falta de pago de una factura médica
- La calidad de su atención o cómo le trataron
- El servicio proporcionado por médicos o un plan de salud
- Cualquier otro problema que tenga para obtener atención de la salud

Debemos informarle por teléfono o por correo postal que recibimos su queja o reclamo en el transcurso de dos días hábiles. Debemos abordar sus inquietudes lo antes posible, pero no podemos demorar más de 45 días. Puede llamarnos para obtener una copia gratuita de nuestra política de quejas.

Defensoría

Un Defensor es una persona que está disponible para proporcionar asistencia gratuita y confidencial para resolver inquietudes relacionadas con sus servicios de salud conductual. Si tiene una queja, apelación o audiencia imparcial relacionada con la salud conductual, puede ayudarlo a resolver sus inquietudes en el nivel administrativo más bajo posible. El Defensor es independiente de su plan de salud. Los servicios los proporciona una persona que ha recibido servicios de salud conductual o una persona con un familiar que ha recibido servicios de salud conductual.

Utilice los siguientes números de teléfono para comunicarse con un Defensor en su área:

| Región | Condados | Defensoría |
|-------------------------|--|-----------------------|
| Great Rivers | Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum | 1-360-561-2257 |
| Greater Columbia | Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima | 1-509-808-9790 |
| King | King | 1-206-265-1399 |
| North Central | Chelan, Douglas, Grant, Okanogan | 1-844-636-2038 |
| North Sound | Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom | 1-360-528-1799 |
| Pierce | Pierce | 1-253-304-7355 |
| Salish | Clallam, Jefferson, Kitsap | 1-360-481-6561 |
| Spokane | Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens | 1-509-655-2839 |
| Southwest | Clark, Klickitat, Skamania | 1-509-434-4951 |
| Thurston-Mason | Mason, Thurston | 1-360-489-7505 |

Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas

Una denegación se produce cuando su plan de salud no aprueba ni paga un servicio que usted o su médico solicitaron. Cuando deneguemos un servicio, le enviaremos una carta para informarle sobre el motivo de la denegación del servicio solicitado. Esta carta es el aviso oficial de nuestra decisión. Le comunicará sus derechos y le brindará información sobre cómo solicitar una apelación.

Tiene derecho a solicitar una revisión de cualquier decisión con la que no esté de acuerdo, la cual considere que es incorrecta o para la cual no se haya tenido en cuenta toda la información médica, o si considera que otra persona debe revisar la decisión. Esto se llama apelación. Le ayudaremos a presentar una apelación.

Una apelación tiene lugar cuando nos solicita que volvamos a revisar su caso. Puede apelar un servicio denegado. Puede llamar o escribirnos para informarnos sobre la apelación, pero debe hacerlo dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha de la denegación. Podemos ayudarle a presentar una apelación. Su proveedor u otra persona pueden apelar por usted si acepta la apelación mediante su firma. Solo tiene 10 días calendario para apelar si desea seguir recibiendo un servicio que está recibiendo mientras revisamos nuestra decisión. Le responderemos por escrito para informarle que hemos recibido su solicitud de apelación en el transcurso de cinco días calendario. En la mayoría de los casos, revisaremos su apelación y tomaremos una decisión al respecto en el transcurso de 14 días calendario. Debemos informarle si necesitamos más tiempo para tomar una decisión. La decisión sobre una apelación debe tomarse dentro de los 28 días calendario.

Puede solicitar una apelación verbalmente o por escrito. Envíe una solicitud de apelación por escrito a la siguiente dirección:

UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364

Podemos ayudarle a presentar su apelación. Para solicitar una apelación verbalmente, llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

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

En casos de urgencia. En casos de afecciones médicas de urgencia, usted o su médico pueden llamarnos para solicitar una apelación acelerada (rápida). Si su afección médica lo requiere, se tomará una decisión sobre su atención en un plazo de tres días. Para solicitar una apelación acelerada, indique por qué necesita que se tome una decisión más rápida. Si denegamos su solicitud, su apelación se revisará en los mismos plazos descritos anteriormente. Puede presentar una queja si no está conforme con nuestra decisión de cambiar su solicitud de una apelación acelerada a una apelación estándar. Si denegamos su solicitud de apelación acelerada, intentaremos llamarle para explicarle el motivo y responder cualquier pregunta que tenga. Debemos enviar por correo un aviso por escrito dentro de los dos días posteriores a que se tome una decisión.

Si no está de acuerdo con la decisión de la apelación, tendrá derecho a solicitar una audiencia administrativa. En una audiencia administrativa, un juez de derecho administrativo que no trabaja para nosotros ni para la Autoridad de Atención Médica revisará su caso.

Tiene 120 días a partir de la fecha en que tomemos una decisión con respecto a la apelación para solicitar una audiencia administrativa. Solo tiene 10 días para solicitar una audiencia administrativa si desea seguir recibiendo el servicio que estaba recibiendo antes de nuestra denegación.

Para solicitar una audiencia administrativa, deberá informar a la Oficina de Audiencias Administrativas que UnitedHealthcare Community Plan está involucrado, el motivo de la audiencia, qué servicio se denegó, la fecha en que se denegó el servicio y la fecha en que se denegó la apelación. Además, debe asegurarse de brindar su nombre, dirección y número de teléfono.

Para enviar la solicitud para una audiencia:

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

O:

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

Puede hablar con un abogado o contratar a otra persona para que le represente en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, visite nwjustice.org o llame a la línea NW Justice CLEAR al 1-888-201-1014.

El juez de la audiencia administrativa le enviará un aviso en el que se explicará su decisión. Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, tiene derecho a apelar la decisión directamente ante la Junta de Apelaciones de la Autoridad de Atención Médica o de solicitar una revisión de su caso por parte de una Organización de Revisión Independiente (Independent Review Organization, IRO).

Plazo importante: la decisión de la audiencia se convierte en una determinación definitiva en un plazo de **21 días** a partir de la fecha de envío por correo si no toma ninguna medida para apelar la decisión de la audiencia.

Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, puede solicitar una Revisión Independiente. No es necesario que haya revisión independiente, por lo que puede omitir este paso y solicitar una revisión por parte de la Junta de Apelaciones de la Autoridad de Atención Médica.

Una Revisión Independiente es una revisión independiente por parte de un médico que no trabaja para nosotros. Para solicitar una Revisión Independiente, debe llamarnos y solicitar una revisión por parte de una Organización de Revisión Independiente dentro de los 21 días posteriores a la recepción de la carta en la que se informa sobre la decisión de la audiencia. Debe proporcionarnos cualquier información adicional dentro de los cinco días posteriores a la solicitud de la Revisión Independiente. Le informaremos la decisión de la Organización de Revisión Independiente.

Puede comunicarse con nosotros al **1-877-542-8997**, TTY **711** para obtener asistencia.

Si no está de acuerdo con la decisión de la Organización de Revisión Independiente, puede solicitar que un juez de revisión de la Junta de Apelaciones de la Autoridad de Atención Médica revise su caso. Debe solicitar la revisión dentro de los 21 días posteriores a la recepción de la carta con la decisión de la Organización de Revisión Independiente. La decisión del juez de revisión es definitiva. Para solicitar que un juez de revisión 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 afiliado, tiene los siguientes derechos:

- A tomar decisiones sobre su atención de la salud, incluido el derecho a rechazar el tratamiento. Esto incluye servicios de salud tanto física como conductual.
- A estar informado sobre todas las opciones de tratamiento disponibles, independientemente de su costo
- A elegir su PCP o cambiar de PCP
- A obtener una segunda opinión de otro proveedor de su plan de salud
- A obtener servicios de manera oportuna
- A ser tratado con respeto y dignidad. La discriminación está prohibida. Ninguna persona puede ser tratada de forma diferente o injusta por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, preferencia sexual, edad, religión, credo o discapacidad.
- A hablar libremente sobre su atención de la salud y sus preocupaciones sin resultados negativos
- A que se proteja su privacidad y se mantenga la confidencialidad de la información sobre su atención médica
- A pedir y obtener copias de sus registros médicos
- A solicitar y hacer correcciones en sus registros médicos cuando sea necesario
- A solicitar y obtener información sobre lo siguiente:
 - Su atención de la salud y servicios cubiertos
 - Su proveedor y cómo se brindan referidos a especialistas y otros proveedores
 - Cómo les pagamos a sus proveedores por su atención médica
 - Todas las opciones de atención y los motivos por los que recibe ciertos tipos de atención
 - Cómo obtener ayuda para presentar una queja o un reclamo relacionado con su atención, o para solicitar una revisión de la denegación de servicios o una apelación
 - Nuestra estructura organizativa, lo que incluye las políticas y los procedimientos, las pautas sobre las prácticas y cómo recomendar cambios
- A recibir información sobre políticas del plan, beneficios, servicios y Derechos y Responsabilidades de los Miembros del plan al menos una vez al año
- A hacer recomendaciones sobre sus derechos y responsabilidades como miembro de UnitedHealthcare Community Plan
- A recibir una lista de números de teléfono de emergencia
- A recibir ayuda para completar los formularios de directrices anticipadas para servicios médicos o de salud mental

Sus responsabilidades

Como afiliado, usted acepta hacer lo siguiente:

- Hablar con sus médicos sobre su salud y sus necesidades de atención de la salud
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención de la salud, incluido el rechazo del tratamiento
- Conocer sus problemas de salud y participar en los objetivos de tratamiento acordados en la medida de lo posible
- Proporcionarles a sus proveedores y a UnitedHealthcare Community Plan información completa sobre su salud
- Seguir las instrucciones de su proveedor relacionadas con la atención que acordó con este
- Asistir a las citas y llegar a tiempo. Llamar al consultorio de su proveedor si va a llegar tarde o si tiene que cancelar la cita.
- Proporcionarles a sus proveedores la información que necesitan para que se les pague por prestarle servicios
- Llevar su tarjeta de servicios de ProviderOne y su tarjeta de identificación de miembro de UnitedHealthcare Community Plan a todas sus citas
- Conocer su plan de salud y qué servicios están cubiertos
- Utilizar los servicios de atención de la salud cuando los necesite
- Utilizar los servicios de atención de la salud de manera adecuada. Si no lo hace, es posible que se le inscriba en el Programa de Revisión y Coordinación de Pacientes. En este programa, se le asigna un PCP, una farmacia, un médico que emite recetas para sustancias controladas y un hospital para atención que no sea de emergencia. Debe permanecer en el mismo plan durante al menos 12 meses.
- Informar a la Autoridad de Atención Médica si el tamaño o la situación de su familia cambian, por ejemplo, si se producen embarazos, nacimientos, adopciones, cambios de dirección, o si usted se vuelve elegible para Medicare u otro seguro
- Renovar su cobertura cada año mediante Washington Healthplanfinder (Buscador de planes de salud de Washington) en wahealthplanfinder.org, e informar sobre los cambios en su cuenta, como cambios en los ingresos, cambios de estado civil, nacimientos, adopciones, cambios de dirección y si se vuelve elegible para Medicare u otro seguro

Directrices anticipadas

¿Qué es una directriz anticipada?

Una directriz anticipada establece por escrito sus opciones de atención de la salud. La directriz anticipada le informa a su médico y a su familia sobre lo siguiente:

- Qué tipo de atención de la salud desea o no desea recibir en los siguientes casos:
 - Si pierde la conciencia
 - Si ya no puede tomar decisiones sobre su atención de la salud
 - Si no puede informarle a su médico o familia qué tipo de atención desea recibir
 - Si desea donar sus órganos después de su fallecimiento
 - Si desea que otra persona decida sobre su atención de la salud si usted no puede hacerlo

Contar con una directriz anticipada permite que sus seres queridos o su médico tomen decisiones médicas en su nombre, en función de sus deseos. Existen tres tipos de directrices anticipadas en el Estado de Washington:

1. Poder notarial permanente para atención médica. Mediante este documento, se nombra a otra persona para que tome decisiones médicas en su nombre si usted no puede tomarlas.
2. Directriz de atención de la salud (testamento en vida). En esta declaración por escrito se indica si desea recibir tratamientos para prolongar su vida.
3. Solicitud de donación de órganos.

Hable con su médico y con sus seres queridos. Puede anular una directriz anticipada en cualquier momento. Puede obtener más información sobre las directrices anticipadas de nosotros, su médico o un hospital. También puede:

- Solicitar las políticas de su plan de salud respecto de las directrices anticipadas
- Presentar una queja ante UnitedHealthcare Community Plan o la Autoridad de Atención Médica si no se cumple con su directriz

El formulario de Órdenes Médicas para el Tratamiento de Mantenimiento de la Vida (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) está destinado a cualquier persona que tenga una afección médica grave y necesite tomar decisiones sobre el tratamiento de mantenimiento de la vida. Su proveedor puede utilizar dicho formulario para plasmar sus deseos como órdenes médicas claras y específicas. Para obtener más información sobre las directrices anticipadas, comuníquese con nosotros.

Directrices anticipadas de salud mental

¿Qué es una directriz anticipada de salud mental?

Una directriz anticipada de salud mental es un documento legal escrito en el que se describe lo que desea que suceda en caso de que sus problemas de salud mental se vuelven graves y necesite ayuda de otras personas. Esto puede ocurrir cuando su juicio se ve afectado o no puede comunicarse de manera eficaz.

Mediante este documento, se puede informar a otras personas sobre qué tratamiento desea o no desea recibir, así como determinar a qué persona le ha brindado la autoridad para tomar decisiones en su nombre.

Si tiene una directriz anticipada de atención de la salud física, debe compartirla con su proveedor de atención de salud mental para que conozca sus deseos.

¿Cómo puedo completar una directriz anticipada de salud mental?

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

UnitedHealthcare Community Plan, su proveedor de atención médica conductual o su Defensor también pueden ayudarle a completar el formulario. Comuníquese con nosotros para obtener más información.

Prevención del fraude, el malgasto y el abuso

Cuando el fraude, el malgasto y el abuso no se controlan, se gasta el dinero de los contribuyentes. Este dinero podría utilizarse para cubrir los servicios y beneficios para la salud críticos de Apple Health dentro de la comunidad. Como afiliado, usted se encuentra en una posición única para identificar prácticas fraudulentas o de malgasto. Si experimenta algo de lo siguiente, infórmenos al respecto:

- Alguien le ofrece dinero o bienes a cambio de su tarjeta de servicios de ProviderOne o se le ofrece dinero o bienes a cambio de acudir a una cita médica
- Recibe una explicación de los beneficios por bienes o servicios que no recibió
- Conoce a alguien que está presentando reclamaciones falsas de beneficios
- Cualquier otra práctica de la que tenga conocimiento que pueda constituir fraude, abuso o malgasto

Si sospecha de una situación de fraude, malgasto y abuso que involucre a un proveedor de atención, notifique a UnitedHealthcare Community Plan llamando a nuestra Línea Directa de Fraude, Malgasto y Abuso: 800-455-4521 o 877-401-9430. También informe sobre el incidente a todas las siguientes entidades dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al momento en el que toma conocimiento de la situación.

- Autoridad Estatal de Atención Médica de Washington (Washington State Health Care Authority)
Correo electrónico: HotTips@hca.wa.gov
Teléfono: 1-533-497-2345
- Unidad de control de fraude de Medicaid, Oficina del Procurador General
Correo electrónico: MFCUreferrals@atg.wa.gov

Protegemos su privacidad

Por ley, debemos proteger su información médica y garantizar su privacidad. Utilizamos y compartimos su información para proporcionar beneficios y realizar tratamientos, pagos y operaciones de atención de la salud. También utilizamos y compartimos su información por otros motivos permitidos y exigidos por la ley.

La información médica protegida (PHI) se refiere a la información médica, como los registros médicos, que incluyen su nombre, número de miembro u otros identificadores que los planes de salud utilizan o comparten. Los planes de salud y la Autoridad de Atención Médica comparten información médica protegida por los siguientes motivos:

- Tratamientos: incluye referidos entre su PCP y otros proveedores de atención médica.
- Pagos: podemos usar o compartir la información médica protegida para tomar decisiones sobre los pagos. Esto puede incluir reclamaciones, aprobaciones de tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas.
- Operaciones de atención de la salud: podemos utilizar la información de su reclamación para informarle sobre un programa de salud que podría ayudarle.

Podemos utilizar o compartir su información médica protegida sin su aprobación por escrito en determinadas circunstancias.

- Se permite la divulgación de su información médica protegida a familiares y a sus amigos cercanos en las siguientes circunstancias:
 - La información se relaciona directamente con la participación del familiar o amigo en su atención o pago por esa atención; y usted ha aceptado verbalmente la divulgación o ha tenido la oportunidad de oponerse a esta y no se ha opuesto

-
- La ley permite que la Autoridad de Atención Médica o UnitedHealthcare Community Plan usen y compartan su información médica protegida por los siguientes motivos:
 - Si el Secretario de los EE. UU. del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, DHHS) nos exige compartir su información médica protegida
 - Salud y seguridad pública, lo cual puede incluir ayudar a las agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades
 - Las agencias gubernamentales pueden necesitar su información médica protegida para auditorías o funciones especiales, como actividades de seguridad nacional
 - En ciertos casos, para fines de investigación, si lo aprueba una junta de privacidad o una junta de revisión institucional
 - Para procedimientos legales, por ejemplo, en respuesta a una orden judicial. Su información médica protegida también puede compartirse con directores funerarios o forenses para ayudarles a hacer su trabajo.
 - Para ayudar a las autoridades policiales a encontrar a un sospechoso, testigo o persona desaparecida. Su información médica protegida también puede compartirse con otras autoridades legales si consideramos que usted puede ser víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
 - Para cumplir las leyes de Indemnización de los Trabajadores

Se requiere su aprobación por escrito para cualquier otro motivo que no se enumere anteriormente. Puede anular una aprobación por escrito que nos haya brindado. Sin embargo, su anulación no se aplicará a las medidas que se hayan tomado antes de la anulación.

Nos tomamos su privacidad en serio. Protegemos la información médica protegida (PHI) oral, escrita y electrónica en toda nuestra empresa. Para realizar una solicitud para ver y obtener una copia de cierta información médica protegida, puede comunicarse con nosotros al **1-877-542-8997**, TTY **711**, o puede enviar una solicitud por escrito. Consulte nuestra política de privacidad en línea en www.uhccommunityplan.com/privacy-policy o myuhc.com/CommunityPlan.

Envíenos por correo postal una solicitud por escrito para ejercer algún derecho, incluso para modificar o cancelar una comunicación confidencial, para obtener copias de sus registros o para solicitar que se les realicen enmiendas a estos, a la siguiente dirección:

UnitedHealthcare
Privacy Office MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

Si considera que hemos violado sus derechos de privacidad de la información médica protegida, puede hacer lo siguiente:

- Llámenos y presente una queja. No tomaremos ninguna medida en su contra si presenta una queja. La atención que reciba no cambiará de ninguna manera.
- Presente una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o escriba a la siguiente dirección:

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

O:

Llame 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 información médica protegida y proporcionarle información por escrito sobre nuestras prácticas de privacidad y su información médica protegida todos los años. Consulte su Aviso de Prácticas de Privacidad para obtener información adicional. También puede comunicarse con nosotros para obtener más información a través de la siguiente información de contacto:

UnitedHealthcare Community Plan, **1-877-542-8997**, TTY **711**

Centro de llamadas de UnitedHealth Group, **1-866-633-2446**, TTY **711**

UnitedHealthcare
Privacy Office MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

myuhc.com/CommunityPlan o uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, TTY 711

myuhc.com/CommunityPlan

o

uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc

