

**Wellpoint Washington, Inc.**

**Washington Apple Health  
Atención administrada**

Manual del inscrito **2024**

If the enclosed information is not in your primary language, we can translate it at no cost to you. If you have trouble understanding the things we send you, we can share them with you in other formats, like braille, large print, or audio. We can tell you if a provider's office is accessible to you. Please call Wellpoint Washington, Inc. Member Services at 833-731-2167 (TTY 711). **ENGLISH**

Si la información adjunta no está en su idioma principal, podemos traducirla sin costo para usted. Si tiene problemas para entender las cosas que le enviamos, podemos compartirlas en otros formatos, como braille, letra grande o audio. Podemos indicarle si el consultorio de un proveedor tiene acceso para usted. Llame a Servicios al Miembro de Wellpoint Washington, Inc. Al 833-731-2167 (TTY 711). **SPANISH**

Yog cov ntaub ntawv uas muab tso nrog ua ke tuaj no tsis yog koj hom lus hais, peb tuaj yeem muab nws txhais pub dawb rau koj. Yog koj tsis nkag siab txog cov ntaub ntawv uas peb xa tuaj rau koj, peb tuaj yeem muab tej ntawd qhia rau koj ua lwm hom ntawv tuaj rau koj, xws li Cov Ntawv Sau Rau Neeg Dig Muag Xua, muab luam tawm koj loj los sis muab tso ua suab lus. Peb tuaj yeem qhia rau koj tau yog koj tuaj yeem mus ntsib lub chaw ua haujlwm ntawm tug kws kuaj mob. Thov hu rau Wellpoint Washington, Inc. Lub Chaw Pab Cuam Tswv Cuab rau ntawm 833-731-2167 (TTY 711). **HMONG**

Afai o le faamatalaga o fafao faatasi atu e lē oi lau gagana 'autū, e mafai ona matou faaliliuina e aunoa ma lou totogia. Afai e iai se faafitauli e faigata ona e malamalama i mea o matou lafoina atu ia oe, e mafai ona matou faaooina atu i se isi ituaiga tusitusiga, e pei o le lomiga o i latou e faaletonu le vaai (braille), faalapopo'a mata'itusi pe ala i se faamatalaga sa pueina. E mafai foi ona matou logoina oe pe e iai se ofisa ete alu iai. Faamolemole telefoni Wellpoint Washington, Inc. i le Auaunaga mo Tagata auai (Member Services) i le 833-731-2167 (TTY 711). **SAMOAN**

Если приложенная информация не на вашем родном языке, мы можем перевести ее для вас бесплатно. Если вы испытываете трудности с прочтением документов, которые мы вам посылаем, мы можем предоставлять их вам в другом формате, например напечатанные на шрифте Брайля или крупным шрифтом, либо в виде аудиозаписи. Мы можем подсказать, имеются ли в офисе поставщика медицинских услуг необходимые вам специальные условия. Позвоните в отдел обслуживания участников Wellpoint Washington, Inc. по телефону 833-731-2167 (TTY 711). **RUSSIAN**

Якщо інформацію, що додається, викладено не Вашою основною мовою, ми можемо перекласти її для Вас безкоштовно. Якщо у Вас виникають труднощі зі сприйняттям повідомлень, що ми Вам надсилаємо, ми можемо запропонувати Вам інші формати, як-от шрифт Брайля, великий шрифт чи аудіозаписи. Ми можемо повідомити, чи є офіс провайдера доступним для Вас. Будь ласка, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів Wellpoint Washington, Inc. на номер 833-731-2167 (TTY 711). **UKRAINIAN**

동봉한 자료가 귀하께서 주로 쓰시는 언어로 되어 있지 않은 경우, 저희가 무료로 번역을 해드릴 수 있습니다. 저희가 보내드리는 자료를 이해하는 데 문제가 있으시면 점자, 대형 활자본 또는 오디오 같은 다른 형식으로 자료를 공유해 드릴 수 있습니다. 서비스 제공자의 진료소가 장애인들도 이용할 수 있는지 여부를 알려드릴 수 있습니다.

Wellpoint Washington, Inc. 가입자 서비스 부에 833-731-2167 (TTY 711) 번으로 연락해 주십시오. **KOREAN**

Kung ang nakalakip na impormasyon ay wala sa inyong pangunahing wika, maaari naming isalin-wika ito nang wala kayong babayaran. Kung nagkakaproblema kayong maunawaan ang mga bagay na ipinapadala namin sa inyo, maaari naming ibahagi ang mga ito sa inyo sa iba pang format, tulad ng braille, malalaking letra o audio. Maaari naming sabihin sa inyo kung maaari ninyong puntahan ang opisina ng isang provider. Pakitawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Wellpoint Washington, Inc. sa 833-731-2167 (TTY 711). **TAGALOG**

Dacă informația conținută nu este în limba dumneavoastră principală, o putem traduce fără a fi nevoie să plătiți pentru ea. Dacă aveți probleme în a înțelege ceea ce vă trimitem, vi le putem trimite în alte formate, precum braille, caractere de mari dimensiuni sau audio. Vă putem spune dacă biroul furnizorului este accesibil pentru dumneavoastră. Apelați Serviciile pentru membri Wellpoint Washington, Inc. la numărul 833-731-2167 (TTY 711). **ROMANIAN**

የታሸገው መረጃ በመጀመሪያ ቋንቋዎ ካልሆነ፣ ምንም ክፍያ ሳይፈጽሙ መረጃውን ልንተረጉምሎት እንችላለን። የምንልክሎትን ነገሮች ለመረዳት ከተቸገሩ፣ በሌሎች ፎርማቶች፣ እንደ የዓይነት-ስድራን ስርዓተ-ፅሁፍ (Braille)፣ ትልቅ ህትመት ወይም ድምጽ ለእርስዎ ንጥረት ለማግኘት እንችላለን። የአቅራቢው ቢሮ ለእርሶ ተደራሽ ሊሆን መቻሉን እንነግሮታለን። እባክዎ ለ Wellpoint Washington, Inc. አባላት አገልግሎቶች በስልክ ቁጥር 833-731-2167 (TTY 711) ይደውሉ። **AMHARIC**

እንድሕር አብዚ ዝተተሓሓዘ ሓበሬታ ብናይ ኣድኦም ቋንቋ ዘይኮይኑ ነዚ ብዘይዝኾነ ክፍሊት ንዐኦም ክንትርጉመሎም ንኽእል ኢና። እቲ ዝልክኻልኩም ነገር እንድሕር ክትርድኦም ዘፀግመልኩም ኮይኑ ብክልእ ክጥዓ ንኣካፍሎኩም ንኽእል ኢና ከም ብራይል ዓብይ ፕሮግራም ወይ ድማ ድምዒ። እንድሕር እቲ መቕረቢ ቤት ፅሕፈት ዝረኽበዎ ኮይኖም ክንነግሮሎም ንኽእል ኢና። በጃኦም ብናይ Wellpoint Washington, Inc. አባላት ግልጋሎት ስልኪ 833-731-2167 (TTY 711)። **TIGRINYA**

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຄັດຕິດມານີ້ບໍ່ແມ່ນພາສາຫລັກຂອງທ່ານ, ພວກເຮົາສາດແບບມັນໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າໃດໆ. ຖ້າທ່ານມີບັນຫາໃນການເຂົ້າໃຈເລື່ອງທີ່ພວກເຮົາສົ່ງເຖິງທ່ານ, ພວກເຮົາສາມາດແບ່ງບັນພວກມັນໃຫ້ທ່ານໄດ້ໃນຮູບແບບອື່ນໆເຊັ່ນ: ຕົວອັກສອນສໍາລັບຄົນຕາບອດ, ການເພີ່ມທີ່ມີຂະໜາດໃຫຍ່ ຫລື ໄຟລ໌ສຽງ.

ພວກເຮົາສາມາດບອກທ່ານໄດ້ຖ້າຫ້ອງການຜູ້ສະໜອງການບໍລິການແມ່ນສາມາດເຂົ້າອອກໄດ້ສໍາລັບທ່ານ. ກະລຸນາໂທຫາ Wellpoint Washington, Inc. ຝ່າຍບໍລິການສະມາຊິກ ທີ່ເບີ 833-731-2167 (TTY 711).

**LAOTIAN**

Nếu thông tin đính kèm không ở dạng ngôn ngữ chính của quý vị, chúng tôi có thể dịch thông tin miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị khó hiểu thông tin chúng tôi gửi cho quý vị, chúng tôi có thể chia sẻ chúng với quý vị bằng các định dạng khác, như chữ nổi braille, bản in chữ lớn hoặc bản âm thanh. Chúng tôi có thể cho quý vị biết liệu quý vị có thể tiếp cận phòng mạch của nhà cung cấp hay không. Vui lòng gọi đến Dịch vụ Hội viên của Wellpoint Washington, Inc. theo số 833-731-2167 (TTY 711). **VIETNAMESE**

如果隨附資訊並非您的主要語言，我們可以免費為您翻譯。如果您難以理解我們所寄發給您的內容，我們可以與您分享其他格式，如盲文、大型字型印刷版或音訊。我們可告知您，提供者的診室是否為您提供無障礙措施。請致電 833-731-2167 (TTY 711)。聯絡 Wellpoint Washington, Inc. **CHINESE**

توانیم آنها را به صورت رایگان برای شما ترجمه کنیم. اگر در درک چیزهایی که ما برای شما ارسال می کنیم با مشکل مواجه هستید، ما می توانیم آنها را در قالب های دیگر، مانند خط بریل، چاپ بزرگتر یا قالب صوتی با شما به اشتراک بگذاریم. ما می توانیم به اطلاع شما برسائیم که آیا مطب یا دفتر یک ارائه کننده خدمات برای شما قابل دسترسی می باشد. لطفا با بخش خدمات مشتریان Wellpoint Washington, Inc. به شماره 833-731-2167 (TTY 711) تماس بگیرید. **FARSI**

ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលមានភ្ជាប់មកជាមួយមិនមែនជាភាសាចម្បងរបស់លោកអ្នកទេនោះ យើងខ្ញុំអាចបកប្រែវាដោយឥតគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នក។  
ប្រសិនបើលោកអ្នកមានបញ្ហាមិនអាចយល់ពីអ្វីដែលយើងខ្ញុំបានផ្ញើទៅឱ្យ លោកអ្នកទេនោះ យើងខ្ញុំអាចចែករំលែកឯកសារទាំងនេះទៅដល់អ្នកជាទម្រង់ផ្សេងទៀតដូចជាអក្សរស្នាបសម្រាប់ជនពិការ អក្សរធំបំផុត ឬជាសម្លេង។  
យើងខ្ញុំអាចប្រាប់លោកអ្នកបានថាតើការិយាល័យរបស់អ្នកផ្តល់សេវាមួយនោះអាចទទួលអ្នកឬក៏អត់។ សូមហៅទៅកាន់សេវាសមាជិក Wellpoint Washington, Inc. តាមលេខ 833-731-2167 (TTY 711). **CAMBODIAN**

## Índice

Bienvenido a Wellpoint Washington, Inc. y Washington Apple Health.....	7
Información de contacto importante .....	8
Mis proveedores de cuidados médicos.....	9
Cómo usar este manual.....	10
Cómo comenzar .....	12
Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de identificación del miembro de Wellpoint y su tarjeta de servicios de ProviderOne.....	12
1. Su tarjeta de identificación del miembro de Wellpoint.....	12
2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne .....	12
Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne.....	13
Cómo cambiar de plan médico .....	14
Cómo usar el seguro médico privado y su cobertura de Wellpoint.....	15
Cómo obtener cuidado médico .....	16
Cómo elegir a su proveedor de atención primaria (PCP).....	16
Cómo programar la primera cita con el PCP .....	16
Cómo obtener cuidado especializado y referencias.....	16
Servicios que puede obtener sin una referencia .....	17
Telesalud/Telemedicina.....	18
Debe acudir a médicos, farmacias, proveedores de salud conductual y hospitales de Wellpoint.....	18
Pago de servicios médicos.....	19
Programas de mejora de la calidad.....	19
Programas de administración de la utilización .....	20
Cómo evaluamos las nuevas tecnologías.....	20
Información para amerindios y nativos de Alaska.....	21
Cómo obtener atención en una emergencia o cuando está lejos de casa .....	21
En caso de emergencia.....	21
Si necesita atención de urgencia.....	22
Si necesita atención fuera del horario normal.....	22
Números de teléfono de las líneas para crisis del condado.....	24
Expectativas acerca de cuándo podrá verlo un proveedor de cuidados médicos.....	24
Beneficios cubiertos por Wellpoint .....	25
Servicios generales y atención de emergencia .....	26

Farmacia o medicamentos recetados.....	27
Servicios médicos para niños .....	27
Terapia.....	33
Especialidad .....	34
Audición y visión .....	36
Planificación familiar/salud reproductiva.....	37
Cobertura para después del embarazo (APC) .....	37
Equipos y suministros médicos .....	37
Pruebas de laboratorio y radiografías .....	38
Salud de la mujer y maternidad.....	39
Servicios adicionales que ofrecemos .....	39
Coordinación de cuidado .....	43
Servicios de administración de casos complejos.....	43
Servicios adicionales de coordinación de cuidado que podríamos ofrecer .....	44
Servicios de aborto.....	45
Servicios excluidos (sin cobertura).....	52
Acceso a su información de salud .....	54
Representante médico de salud conductual (anteriormente llamado defensor).....	55
Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas.....	56
Sus derechos.....	59
Sus responsabilidades.....	60
Directivas anticipadas.....	61
¿Qué es una directiva anticipada? .....	61
Directivas anticipadas sobre salud mental .....	62
¿Qué es una directiva anticipada sobre salud mental?.....	62
¿Cómo se elabora una directiva anticipada sobre salud mental? .....	62
Prevención de fraude, desperdicio y abuso.....	62
Protegemos su privacidad.....	63

## Bienvenido a Wellpoint Washington, Inc. y Washington Apple Health

¡Bienvenido!

Gracias por inscribirse en Washington Apple Health (Medicaid) y bienvenido a Wellpoint, su plan médico. Trabajamos con Apple Health para brindarle cobertura. Este manual le ofrece más información sobre sus beneficios cubiertos y cómo recibir servicios.

La mayoría de los clientes de Apple Health están inscritos en un plan de atención administrada. Esto que significa que Apple Health le paga a su plan médico una prima mensual por su cobertura. Su cobertura incluye servicios de salud física y conductual, como servicios preventivos, primarios, de cuidado especializado, telemedicina y otros servicios de salud. Debe consultar a proveedores en la red de Wellpoint. La mayoría de los servicios recibidos fuera de nuestra red no tendrán cobertura, a menos que sean aprobados previamente. Trabaje con su proveedor de atención primaria (PCP) para obtener una aprobación previa para la atención recibida fuera de nuestra red. Cubriremos los servicios de emergencia si tiene una emergencia fuera del área de servicio.

Nos pondremos en contacto con los miembros nuevos en las próximas semanas. Puede hacernos cualquier pregunta y obtener ayuda para programar citas. Si tiene preguntas antes de que nos comuniquemos con usted, nuestras líneas telefónicas están abiertas para cualquier pregunta que tenga. Llámenos al **833-731-2167 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico.

**Si el inglés no es su idioma de preferencia o si es sordo, sordociego o tiene alguna dificultad auditiva**, podemos ayudarle. Queremos que pueda acceder a sus beneficios de cuidado médico. Si necesita información en un idioma que no sea inglés, incluido el lenguaje de señas, llámenos al **833-731-2167 (TTY 711)**. Le proporcionaremos asistencia en otros idiomas sin costo alguno para usted. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor que hable su idioma.

Usted tiene derecho a recibir servicios de acceso en otros idiomas cuando asiste a una cita de cuidado médico cubierta por Apple Health. Su proveedor debe programar un intérprete para sus citas. Informe al proveedor de cuidados médicos que necesita un intérprete cuando programe su cita.

Los intérpretes de idiomas hablados pueden ir al consultorio del proveedor o asistirlo por teléfono o video durante su cita. Los intérpretes de lenguaje de señas pueden ir al consultorio del proveedor o asistirlo por video durante su cita.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro programa de servicios de interpretación, visite nuestro sitio web [wellpoint.com/wa/medicaid](https://wellpoint.com/wa/medicaid). También puede visitar el sitio web de los Servicios de Interpretación de la Healthcare Authority (HCA), [hca.wa.gov/interpreter-services](https://hca.wa.gov/interpreter-services), o enviarles un correo electrónico a [interpretersvcs@hca.wa.gov](mailto:interpretersvcs@hca.wa.gov).

**Llámenos si necesita ayuda para entender la información o si la necesita en otros formatos.** Llámenos al **833-731-2167 (TTY 711)** si tiene alguna discapacidad, es ciego o tiene visión limitada, es sordo o tiene alguna dificultad auditiva, o si no entiende este manual u otros materiales. Podemos proporcionarle los materiales o asistencia adicional en otros formatos, como en braille, sin costo alguno para usted. Podemos indicarle si el consultorio de un proveedor tiene acceso para sillas de ruedas o cuenta con dispositivos especiales de comunicación u otros equipos especiales. También ofrecemos lo siguiente:

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

## Información de contacto importante

Organización	Horario del Servicio al Cliente	Números de teléfono del Servicio al Cliente	Sitio web
<b>Wellpoint Washington, Inc.</b>	Lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico	<b>833-731-2167 (TTY 711)</b>	<a href="http://wellpoint.com/wa/medicaid">wellpoint.com/wa/medicaid</a>
<b>Servicio al Cliente de Healthcare Authority (HCA) Apple Health</b>	Lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m.	<b>800-562-3022 (TRS 711)</b>	<a href="http://hca.wa.gov/apple-health">hca.wa.gov/apple-health</a>
<b>Washington Healthplanfinder</b>	Lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.	<b>855-923-4633 (TTY 855-627-9604)</b>	<a href="http://waHealthplanfinder.org">waHealthplanfinder.org</a>



## Mis proveedores de cuidados médicos

Le sugerimos anotar el nombre y el número de teléfono de sus proveedores para acceder a ellos rápidamente. Tendremos la información en nuestro sitio web, en el directorio de proveedores en [wellpoint.com/wa/medicaid](http://wellpoint.com/wa/medicaid). También puede llamarnos y lo ayudaremos.

Proveedor de cuidados médicos	Nombre	Número de teléfono
Mi proveedor de atención primaria:		
Mi proveedor de salud conductual:		
Mi proveedor de servicios dentales:		
Mi proveedor de cuidado especializado:		
Mi proveedor de farmacia:		

*Este manual no crea ningún derecho legal ni legitimación. Usted no debería confiar en este manual como su única fuente de información acerca de Apple Health. El propósito de este manual es proporcionar información resumida sobre sus beneficios de salud. Puede obtener información detallada sobre el programa de Apple Health consultando la página de leyes y normas de la Healthcare Authority en Internet en [hca.wa.gov/about-hca/rulemaking](http://hca.wa.gov/about-hca/rulemaking).*

## Cómo usar este manual

Esta es su guía para los servicios. Use la tabla a continuación para saber a quién contactar si tiene preguntas.

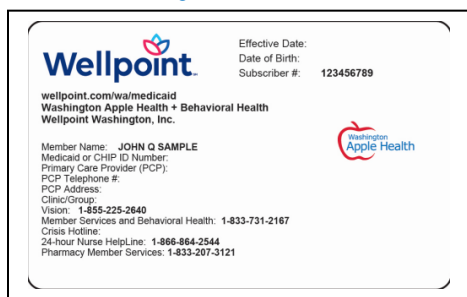
Si tiene alguna pregunta sobre ...	Contacto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo cambiar o cancelar la inscripción en su plan de atención administrada de Apple Health, página 14.</li> <li>• Cómo obtener servicios cubiertos por Apple Health que no están incluidos en su plan, página 13.</li> <li>• Su tarjeta de servicios de ProviderOne, página 12.</li> </ul>	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal para clientes de ProviderOne: <a href="http://waProviderOne.org/client">waProviderOne.org/client</a></li> <li>• <a href="http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus">fortress.wa.gov/hca/p1contactus</a></li> </ul> <p>Si aún tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame al <b>800-562-3022</b>.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo elegir o cambiar sus proveedores, página 16.</li> <li>• Servicios o medicamentos cubiertos, página 25.</li> <li>• Cómo presentar una queja, página 53.</li> <li>• Cómo apelar una decisión del plan médico que afecta sus beneficios, página 56.</li> </ul>	<p>Llame a Wellpoint al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> o visite <a href="http://wellpoint.com/wa/medicaid">wellpoint.com/wa/medicaid</a> en línea.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su cuidado médico, página 15.</li> <li>• Referencias a especialistas, página 17.</li> </ul>	<p>Su proveedor de atención primaria. Si necesita ayuda para elegir un proveedor de atención primaria, llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> o visite <a href="http://wellpoint.com/wa/medicaid">wellpoint.com/wa/medicaid</a> en línea.</p> <p>Línea de Ayuda de Enfermería las 24 horas al <b>866-864-2544 (TTY 711)</b>; en español al <b>866-864-2545</b>. La línea está disponible los siete (7) días de la semana.</p>

Si tiene alguna pregunta sobre ...	Contacto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en su cuenta, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios de dirección,</li> <li>• Cambios en los ingresos,</li> <li>• Estado civil,</li> <li>• Embarazo, y,</li> <li>• Nacimientos o adopciones.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Llame a Washington Healthplanfinder al <b>855-WAFINDER (855-923-4633)</b> o visite el sitio en línea: <a href="http://waHealthplanfinder.org">waHealthplanfinder.org</a>.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo denunciar situaciones de fraude, desperdicio y abuso.</li> </ul>	<p>Puede informar de distintos modos:</p> <p>Visite <a href="http://wellpoint.com/wa/medicaid">wellpoint.com/wa/medicaid</a> y seleccione <b>Denunciar fraude, desperdicio o abuso (Report Waste, Fraud or Abuse)</b> en la parte inferior de la página. Esto lo llevará al sitio de educación sobre fraude, <a href="http://fighthealthcarefraud.com">fighthealthcarefraud.com</a>, donde puede seleccionar <b>Denunciar (Report It)</b> para llenar un formulario de referencia de fraude en línea. También puede llamar a Servicios para Miembros al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b>.</p> <p><a href="http://Healthcare Authority del estado de Washington">Healthcare Authority del estado de Washington</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo denunciar fraudes relacionados con la elegibilidad en Washington Apple Health <a href="mailto:WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov">WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov</a> 360-725-0934</li> <li>• Cómo denunciar a proveedores de Medicaid <a href="mailto:hottips@hca.wa.gov">hottips@hca.wa.gov</a> 833-794-2345</li> </ul> <p>Visite nuestra página web para obtener información detallada: <a href="http://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention">hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</a>.</p>

# Cómo comenzar

Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de identificación del miembro de Wellpoint y su tarjeta de servicios de ProviderOne.

## 1. Su tarjeta de identificación del miembro de Wellpoint



Debería recibir su tarjeta de identificación del miembro 30 días después de inscribirse en la cobertura. En su tarjeta de identificación del miembro encontrará su número de identificación del miembro. Llámenos de inmediato si algún dato de su tarjeta es incorrecto o si no la recibe dentro de los 30 días. Lleve siempre su tarjeta de identificación del miembro y muéstrela cada vez

que reciba atención. No necesita esperar a que llegue su tarjeta para visitar a un proveedor o surtir una receta. Comuníquese con nosotros al **833-731-2167 (TTY 711)** si necesita recibir atención antes de que llegue la tarjeta. Su proveedor también puede contactarnos para verificar su elegibilidad.

## 2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne

**Usted también recibirá una tarjeta de servicios de ProviderOne por correo.**



Recibirá por correo su tarjeta de servicios de ProviderOne en un plazo de siete a 10 días, una vez que sea elegible para la cobertura de Apple Health. Esta tarjeta de identificación es de plástico y es similar a otras tarjetas de identificación de seguros médicos. Conserve esta tarjeta y proteja su información.

Su tarjeta de servicios incluirá lo siguiente:

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

La HCA no le enviará una nueva si ya había recibido una. Puede solicitar una nueva tarjeta, si es necesario. Cada persona tiene su propio número de cliente de ProviderOne. Lleve esta tarjeta a las citas con su médico. Los proveedores utilizan esta tarjeta para verificar que sus servicios tengan cobertura.

## Cómo usar su tarjeta de servicios de ProviderOne

Puede ver una copia digital de su tarjeta de servicios de ProviderOne a través de la aplicación móvil WAPlanfinder. Conozca más sobre la aplicación en [wahbexchange.org/mobile](http://wahbexchange.org/mobile). No necesita solicitar una tarjeta de reemplazo si tiene una copia digital con usted en todo momento.

Su número de cliente de ProviderOne se encuentra en el dorso de su tarjeta. Siempre es un número de nueve dígitos y termina con “WA”. Confirme el inicio de su cobertura o cambie su plan médico a través del Portal de clientes de ProviderOne en [waProviderOne.org/client](http://waProviderOne.org/client).

Los proveedores de cuidados médicos también usan ProviderOne para ver si usted 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 la recibe, si la información es incorrecta o si la pierde. Puede solicitar una tarjeta de reemplazo de varias maneras:**

- Visite el sitio web del portal para clientes de ProviderOne: [waProviderOne.org/client](http://waProviderOne.org/client)
- Llame al número gratuito del servicio interactivo de respuesta de voz (IVR) al **800-562-3022** y siga las indicaciones.
- Solicite un cambio en línea en [fortress.wa.gov/hca/p1contactus](http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus)
  - Seleccione “Cliente (Client)”.
  - Utilice el menú desplegable de temas para elegir “Tarjeta de servicios (Services Card)”.

No se cobra nada por una tarjeta nueva. Pueden pasar entre siete y 10 días hasta que reciba la nueva tarjeta por correo.

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

La Healthcare Authority (HCA) paga algunos beneficios y servicios directamente, incluso si usted está inscrito en un plan médico. Estos beneficios incluyen lo siguiente:

- Servicios dentales prestados por un odontólogo profesional,
- Anteojos para niños (de hasta 20 años),
- Apoyos y servicios de cuidado a largo plazo,
- Servicios de Asistencia a la Maternidad (MSS) de Primeros Pasos (First Steps), Administración de Casos Pediátricos (ICM) de Primeros Pasos, educación para el parto, Programa para Embarazadas que Consumen Sustancias (SUPP), consejería genética prenatal e interrupciones del embarazo, y,
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo.

Para acceder a estos beneficios, usted solo necesitará su tarjeta de servicios de ProviderOne. Su PCP o Wellpoint le ayudarán a obtener estos servicios y coordinarán su atención. Consulte la página 25 para obtener más detalles sobre los beneficios cubiertos. Si tiene alguna pregunta sobre un beneficio o servicio que figura en este manual, llámenos.

## Cómo cambiar de plan médico

Usted tiene derecho a cambiar de plan médico en cualquier momento. El cambio de plan puede entrar en vigencia al mes siguiente de realizar el cambio. Asegúrese de que el cambio de plan se haya realizado antes de ver a proveedores de la red de su nuevo plan.

Hay varias maneras de cambiar de plan:

- Cambie de plan en el sitio web de Washington Healthplanfinder en [waHealthplanfinder.org](http://waHealthplanfinder.org)
- Visite el portal para clientes de ProviderOne en [waProviderOne.org/client](http://waProviderOne.org/client)
- Solicite un cambio en línea en [fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client](http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client)
  - Seleccione la opción “Inscribirse/Cambiar de plan médico (Enroll/Change Health Plans)”.
- Llame a la HCA al **800-562-3022 (TRS: 711)**.

Si decide cambiar de plan médico, trabajaremos con su nuevo plan para realizar la transición de la atención médicamente necesaria para que pueda seguir recibiendo los servicios que necesita. **NOTA:** Los inscritos en el programa de Revisión y Coordinación de Pacientes deben conservar el mismo plan médico durante un año. Si se muda, contáctenos.

## Cómo usar el seguro médico privado y su cobertura de Wellpoint

Algunas personas inscritas cuentan con un seguro médico privado. Es posible que trabajemos con otros seguros para ayudar a cubrir algunos copagos, deducibles y servicios que el seguro médico privado no cubre.

Asegúrese de que sus proveedores de cuidados médicos se encuentren dentro de la red de proveedores de Wellpoint o estén dispuestos a facturarnos cualquier copago, deducible o saldo que su seguro privado no cubra. Esto lo ayudará a evitar gastos de bolsillo.

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

- La tarjeta del seguro médico privado,
- La tarjeta de servicios de ProviderOne, y
- La tarjeta de identificación del miembro de Wellpoint.

Comuníquese con Wellpoint de inmediato en estos casos:

- Si se termina la cobertura de su seguro médico privado,
- Si cambia la cobertura de su seguro médico privado, o,
- Si tiene alguna pregunta sobre cómo usar Apple Health con su seguro médico privado.

# Cómo obtener cuidado médico

## Cómo elegir a su proveedor de atención primaria (PCP)

Es importante elegir un proveedor de atención primaria (PCP). Puede encontrar la información de su PCP en su tarjeta de identificación del miembro. Si usted no elige un PCP, nosotros elegiremos uno para usted. Puede solicitar un proveedor si ya se ha estado atendiendo con un PCP o si conoce a un PCP que le gustaría probar. Si el proveedor que desea consultar no está en nuestra red, podemos ayudarle a encontrar un nuevo PCP. Tiene derecho a cambiar de plan médico sin que se interrumpa su atención. Este derecho está estipulado en la política de Transición de la atención de la HCA.

Cada familiar puede tener su propio PCP o se puede elegir un PCP que atienda a todos los miembros de la familia que tengan cobertura de atención administrada de Apple Health. Puede elegir un nuevo PCP para usted o su familia en cualquier momento en [wellpoint.com/wa/medicaid](https://www.wellpoint.com/wa/medicaid) o llamando al **833-731-2167 (TTY 711)**.

## Cómo programar la primera cita con el PCP

Su PCP se encargará de la mayor parte de sus necesidades médicas. Los servicios a los cuales usted puede acceder incluyen chequeos de salud de rutina, vacunas (inyecciones) y otros tratamientos.

Programe una cita tan pronto como elija un PCP para convertirse en su paciente. Esto lo ayudará a obtener cuidado cuando lo necesite.

Resulta útil que su PCP conozca su historial de salud física y conductual tanto como sea posible. Recuerde traer la tarjeta de servicios de ProviderOne, la tarjeta de identificación de miembro de Wellpoint y cualquier otra tarjeta de seguro. Anote su historial de salud. Haga una lista de lo siguiente:

- Cualquier inquietud médica o relacionada con la salud conductual que tenga,
- Los medicamentos que esté tomando, y,
- Cualquier pregunta que quiera hacerle a su PCP.

**Informe a su PCP tan pronto como sea posible si necesita cancelar una cita.**

## Cómo obtener cuidado especializado y referencias

Si usted necesita atención que su PCP no puede proporcionarle, lo remitirá a un especialista. Su PCP puede explicarle cómo funcionan las referencias. Si considera que un especialista no satisface sus necesidades, hable con su PCP. Su PCP puede ayudarle a consultar a un especialista diferente.



Su PCP debe solicitarnos una aprobación previa o una autorización previa antes de proporcionarle algunos tratamientos y servicios. Su PCP podrá decirle qué servicios requieren esta aprobación previa o usted puede llamarnos para consultar al respecto.

En caso de no contar con un especialista dentro de nuestra red, obtendremos la atención que necesita fuera de la red. Es posible que necesite nuestra aprobación previa para las visitas a proveedores fuera de nuestra red. Hable con su PCP al respecto.

Su PCP nos solicitará una aprobación previa con información médica para mostrarnos por qué usted necesita esta atención. Debemos responderle a su PCP en un plazo de cinco días a partir de la solicitud. Le comunicaremos nuestra decisión dentro de un plazo de 14 días.

Si rechazamos esta solicitud y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, tiene derecho a apelar. Esto quiere decir que puede pedirnos que otra persona revise su solicitud. Consulte la página 53 para obtener más información. Si su PCP o Wellpoint lo remitieron a un especialista fuera de nuestra red, y le damos la aprobación previa, usted no es responsable de ningún costo.

## Servicios que puede obtener sin una referencia

No necesita una referencia de su PCP para consultar a un proveedor de nuestra red si usted necesita:

- Servicios de respuesta ante crisis de salud conductual, incluidos los siguientes:
  - Intervención en situaciones de crisis
  - Servicios de evaluación y tratamiento
- Servicios de planificación familiar
- Prueba de VIH o sida
- Vacunas
- Servicios de salud conductual para pacientes ambulatorios
- Tratamiento y cuidado de seguimiento para enfermedades de transmisión sexual
- Prueba de detección de tuberculosis y cuidado de seguimiento
- Servicios de salud para mujeres, incluidos los siguientes:
  - Servicios de maternidad, incluidos los servicios de parteras, y,
  - Exámenes mamarios o pélvicos

## Telesalud/Telemedicina

Si su proveedor lo admite, puede consultar a su proveedor por teléfono o a través de su computadora en lugar de hacerlo en persona. Esto se conoce como telemedicina. La telesalud (también conocida como telemedicina) debe ser una comunicación de audio o de audio y video privada, interactiva y en tiempo real. La atención de urgencia virtual también es una opción como parte de su cobertura de Apple Health; podrá encontrar más información en la página 22.

Puede compartir información con su proveedor y recibir diagnóstico y tratamiento en tiempo real, sin estar en la misma ubicación.

LiveHealth Online le permite consultar a un médico a través de una sesión de video desde su computadora, tableta o teléfono inteligente. LiveHealth Online tiene médicos que hablan inglés y español. Puede recibir atención para problemas de salud comunes e incluso recetas que se enviarán directamente a su farmacia. Inscríbese para obtener la aplicación móvil gratuita LiveHealth Online en [livehealthonline.com](http://livehealthonline.com) o llame al **888-548-3432 (TTY 711)**.

## Debe acudir a médicos, farmacias, proveedores de salud conductual y hospitales de Wellpoint

Debe utilizar proveedores de salud física y conductual que trabajen con Wellpoint. También contamos con hospitales y farmacias para usted. Puede solicitar un directorio con información sobre nuestros proveedores, farmacias y hospitales. Los directorios incluyen lo siguiente:

- Hospitales y farmacias.
- El nombre, la dirección y el número de teléfono del proveedor.
- La especialidad, las calificaciones y el título médico.
- La escuela de medicina a la que se asistió, la finalización de la residencia y el estado de certificación del Colegio de Médicos.
- Los idiomas que hablan los proveedores.
- Cualquier restricción sobre el tipo de pacientes (adultos, niños, etc.) que atiende el proveedor.
- Información sobre qué PCP aceptan nuevos pacientes.

Para obtener un directorio, llame a nuestra línea de Servicios para Miembros al **833-731-2167 (TTY 711)** o visite nuestro sitio web en [wellpoint.com/wa/medicaid](http://wellpoint.com/wa/medicaid).

## Pago de servicios médicos

Como cliente de Apple Health, no tiene que pagar ningún copago ni deducible por los servicios cubiertos. Sin embargo, es posible que deba pagar por los servicios en los siguientes casos:

- Si recibe un servicio que no está cubierto por Apple Health, como la cirugía cosmética.
- Si recibe un servicio que no es médicamente necesario.
- Si no sabe el nombre de su plan médico, y el proveedor de servicios que usted consulta no sabe a quién facturarle.
  - Es importante que lleve la tarjeta de servicios de ProviderOne y la tarjeta de identificación del miembro de su plan médico con usted cada vez que necesite servicios.
- Si recibe atención de un proveedor de servicios que no forma parte de nuestra red, y no se trata de una emergencia o no cuenta con la aprobación previa de su plan médico.
- Si no sigue nuestras normas para obtener cuidado de especialistas.

Los proveedores no deben pedirle que pague los servicios cubiertos. Llámenos al **833-731-2167 (TTY 711)** si recibe una factura. Trabajaremos con su proveedor para asegurarnos de que le facture correctamente.

## Programas de mejora de la calidad

Contamos con programas de calidad para contribuir a mejorar el cuidado médico y los resultados en materia de salud de nuestros miembros. Nuestro programa de calidad se centra en:

- Calidad del cuidado médico.
- Calidad del servicio.
- Seguridad del paciente.

Usamos varias herramientas para obtener información sobre la calidad del servicio que le brindamos. Una de estas herramientas es HEDIS® (Conjunto de Datos e Información sobre la Eficacia del Cuidado Médico). Los puntajes de HEDIS son mediciones estándares nacionales vinculadas con el cuidado clínico. Estos puntajes reflejan el cuidado real que reciben los miembros, como:

- Vacunación y pruebas de detección infantiles;
- Cuidado preventivo para adultos;
- Tratamientos de las vías respiratorias;
- Atención integral de la diabetes;
- Atención de la salud conductual;
- Atención prenatal;
- Y más.

También utilizamos la encuesta CAHPS® (Encuesta de Evaluación del Consumidor del Plan Médico), que mide el nivel de satisfacción que tienen nuestros miembros con la calidad del cuidado y el servicio al cliente que ofrecemos. Una vez al año, les pedimos a los miembros que participen en la encuesta para que nos den su opinión sobre temas tales como:

- Su capacidad para recibir el cuidado que necesita;
- Su capacidad para recibir cuidado rápidamente;
- Qué tan bien sus médicos se comunican con usted;
- Si lo escuchan y lo tratan con respeto;
- Su capacidad para obtener la información que necesita;
- Y más.

Nuestro programa de calidad fue diseñado teniéndolo a usted en cuenta. Cuando entendemos lo que usted necesita, prefiere y espera de nosotros, podemos mejorar los servicios que le proporcionamos. Usted puede solicitar una copia de los materiales de los programas de mejora de la calidad llamando a Servicios para Miembros al **833-731-2167 (TTY 711)**.

## Programas de administración de la utilización

Wellpoint quiere que obtenga los cuidados adecuados, pero no cuidados que usted no necesita. Nos ocupamos de que reciba el nivel de cuidado adecuado mediante la toma de decisiones basadas en la necesidad médica, la idoneidad y los beneficios cubiertos.

No recompensamos al personal que toma estas decisiones por rechazar solicitudes. Esto garantiza que nuestras decisiones sean justas. Si tiene preguntas sobre cómo se toman estas decisiones, llame al **833-731-2167 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico.

## Cómo evaluamos las nuevas tecnologías

Revisamos equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para decidir si deben estar cubiertos según la necesidad médica. Todavía se están probando algunos equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para ver si realmente ayudan. Si todavía se están probando, se les llama experimentales o de investigación. Estos servicios están cubiertos después de la investigación y de que Wellpoint determine que son más útiles que perjudiciales. Si desea obtener más información, llámenos al **833-731-2167 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico.

## Información para amerindios y nativos de Alaska

La HCA ofrece a los amerindios y nativos de Alaska en Washington la posibilidad de elegir entre un plan de atención administrada de Apple Health o la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (también llamado plan de cargo por servicio). La HCA hace esto para cumplir con las normas federales, en reconocimiento del sistema de prestación de cuidado médico a indígenas estadounidenses, y para ayudar a garantizar que usted tenga acceso a cuidado médico apropiado desde el punto de vista cultural. Puede ponerse en contacto con la HCA llamando al **800-562-3022** para hacer preguntas o para cambiar su inscripción. Puede cambiar sus elecciones en cualquier momento, pero el cambio no entrará en vigencia hasta el siguiente mes disponible.

Si usted es amerindio o nativo de Alaska, podría obtener servicios médicos en un centro de Servicios de Salud Indígena, un programa de cuidado médico tribal o un Programa de Salud Indígena Urbana (UIHP), como el Consejo de Salud Indígena de Seattle o NATIVE Project de Spokane. Los proveedores de estas clínicas están bien informados y conocen su cultura, su comunidad y sus necesidades médicas. Si está conectado o asociado con un asistente tribal a través de un centro de Servicios de Salud Indígena (IHS), un programa de salud tribal o un UIHP, esta persona podrá ayudarle a tomar su decisión.

Le proporcionará el cuidado que necesita o lo remitirá a un especialista. También puede ayudarle a elegir un plan de atención administrada o la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada. Si tiene preguntas sobre su cuidado médico o sobre su cobertura de cuidado médico, el personal del UIHP o del programa tribal puede ayudarle.

Llame a la Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas para solicitar asistencia al **866-864-2544 (TTY 711; en español al 866-864-2545)**

También puede comunicarse con el servicio de cuidado virtual de su plan médico por teléfono o a través de un teléfono inteligente, tableta o computadora.

## Cómo obtener atención en una emergencia o cuando está lejos de casa

### En caso de emergencia

Si tiene un problema de salud repentino o grave que considera que es una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencia más cercana.

Luego, tan pronto como sea posible, llámenos y avísenos que tuvo una emergencia y dónde recibió atención. No necesita autorización previa para recibir atención de emergencia. En estos casos, puede acudir a cualquier hospital o sala de emergencia.

Solo vaya a la sala de emergencia de un hospital si se trata de una emergencia. No vaya a la sala de emergencia para recibir atención de rutina.

### Si necesita atención de urgencia

Es posible que sufra una lesión o enfermedad que no sea una emergencia, pero que aun así requiera atención de urgencia. Contáctenos al **833-731-2167 (TTY 711)** para encontrar centros de atención de urgencia de nuestra red o visite nuestro sitio web en [wellpoint.com/wa/medicaid](http://wellpoint.com/wa/medicaid). Si tiene preguntas sobre si debería acudir a un centro de atención de urgencia, llame a la Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas al **866-864-2544 (TTY 711; en español al 866-864-2545)**. La línea está disponible los siete (7) días de la semana.

### Si necesita atención fuera del horario normal

Llame a su PCP para averiguar si ofrece atención fuera del horario normal.

### Crisis de salud conductual

**Algunos ejemplos de emergencia/crisis de salud conductual pueden incluir cuando alguien:**

- Amenaza con lastimarse o matarse y/o lastimar o matar a otras personas, o habla sobre estos temas
- Se siente desesperanzado
- Siente ira o no puede controlar el enojo
- Se siente atrapado, como que no existe una salida
- Tiene comportamientos imprudentes
- Siente ansiedad, está nervioso o no puede dormir
- Se aleja de su familia y amigos
- Tiene cambios de humor drásticos
- No encuentra una razón para vivir
- Aumenta el consumo de alcohol o drogas

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

- **Para solicitar ayuda inmediata:** llame al **911** para una emergencia que puede ser mortal o al **988** para una emergencia de salud mental.
- **Para solicitar ayuda inmediata por una crisis de salud mental o pensamientos suicidas:** comuníquese con la [Línea Nacional de Prevención del Suicidio](#) **800-273-8255 (TRS: 800-799-4889)** o llame o envíe un mensaje de texto al **988**. La línea es gratuita, confidencial y está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año. También puede llamar al **988** si está preocupado por un ser querido que puede necesitar apoyo en caso de crisis.

**La Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington** es una línea de referencia e intervención en crisis que opera las 24 horas para quienes luchan con problemas relacionados con la salud mental, los servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias y los problemas con el juego. Llame o envíe un mensaje de texto al **866-789-1511** o al **206-461-3219 (TTY 711)**, envíe un correo electrónico a [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org), o visite [warecoveryhelpline.org](http://warecoveryhelpline.org). Los adolescentes se pueden comunicar con otros adolescentes durante horarios específicos: **866-833-6546**, [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org) o [866teenlink.org](http://866teenlink.org).

## Números de teléfono de las líneas para crisis del condado

Puede llamar a la línea para crisis de su localidad para solicitar ayuda para usted, un amigo o un familiar. Consulte el número correspondiente a cada condado a continuación:

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

## Expectativas acerca de cuándo podrá verlo un proveedor de cuidados médicos

Los tiempos de espera para consultar a un proveedor dependen de sus necesidades de atención. A continuación, puede ver los tiempos de espera estimados para consultar a un proveedor.

- **Atención de emergencia:** Disponible las 24 horas, los siete días de la semana.
- **Atención de urgencia:** Visitas al consultorio de su PCP, proveedor de salud conductual, clínica de atención de urgencia u otro proveedor, dentro de las 24 horas.



- **Atención de rutina:** Visitas al consultorio de su PCP, proveedor de salud conductual u otro proveedor, dentro de los 10 días. La atención de rutina se planifica e incluye visitas periódicas al proveedor para problemas médicos que no sean urgentes ni emergencias.
- **Atención preventiva:** Visitas al consultorio de su PCP u otro proveedor, dentro de los 30 días. Algunos ejemplos de atención preventiva incluyen:
  - Exámenes físicos anuales (también llamados chequeos),
  - Controles médicos pediátricos,
  - Cuidado médico anual para la mujer, y
  - Vacunas (inyecciones).

Contáctenos si tiene una mayor demora que los tiempos mencionados para consultar a un proveedor.

## Beneficios cubiertos por Wellpoint

Esta sección describe los beneficios y servicios cubiertos por Wellpoint. No es una lista completa de los servicios cubiertos. Consulte con su proveedor o contáctenos si algún servicio que necesita no figura en la lista. Puede consultar nuestros beneficios y servicios en [wellpoint.com/wa/medicaid](https://www.wellpoint.com/wa/medicaid).

Algunos servicios médicos 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 Healthcare Authority (HCA).

Algunos servicios tienen limitaciones con respecto a la cantidad de visitas. Su proveedor puede solicitar una extensión de limitación (LE) si usted necesita más visitas. Si necesita servicios que no están cubiertos, pídale a su proveedor que solicite una excepción a la norma (ETR).

Es posible que necesite una referencia de su PCP y/o una aprobación previa de Wellpoint antes de recibir algunos servicios. Si no tiene una referencia o una aprobación previa, es posible que no paguemos por los servicios. Trabaje con su PCP para asegurarse de obtener una aprobación previa antes de recibir el servicio.

## Servicios generales y atención de emergencia

Servicio	Información adicional
Servicios de emergencia	Disponibles las 24 horas, los siete días de la semana en todo el territorio de los Estados Unidos.
Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados y ambulatorios	Requieren nuestra aprobación para toda la atención que no sea de emergencia.
Atención de urgencia	Use la atención de urgencia para problemas de salud que requieren atención de inmediato, pero que no ponen en riesgo la vida.
Cuidado preventivo	Consulte la página 25.
Rehabilitación con hospitalización (medicina física)	Requiere nuestra aprobación.
Vacunas	<p>Nuestros miembros son elegibles para recibir vacunas por parte de su PCP, farmacia o departamento de salud local. Consulte con su proveedor o comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más información sobre la programación de sus vacunas.</p> <p>También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud en <a href="http://doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization">doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization</a> para obtener más información.</p>
Centro de enfermería especializada (SNF)	Cubierto para servicios a corto plazo y medicamento necesarios. Puede haber servicios adicionales disponibles. Llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> .

## Farmacia o medicamentos recetados

Usamos una lista de medicamentos cubiertos, denominada Lista de medicamentos preferidos (PDL) de Apple Health. Una PDL es una lista de medicamentos que están cubiertos por Wellpoint. El proveedor debe recetarle medicamentos que figuran en la PDL. Puede llamarnos para solicitar lo siguiente:

- Una copia de la PDL.
- Información sobre el grupo de proveedores y farmacéuticos que crearon la PDL.
- Una copia de la política en función de la cual decidimos qué medicamentos están cubiertos.
- Cómo solicitar autorización para recibir un medicamento que no está en la PDL.

Algunos medicamentos están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Llámenos al **833-731-2167 (TTY 711)** si tiene preguntas o necesita más información.

Si salió de la cárcel hace poco y tiene dificultades para obtener acceso a los medicamentos recetados, consulte la página 44.

Usted debe obtener sus medicamentos en una farmacia que pertenece a nuestra red de proveedores. De ese modo, se asegura de que sus medicamentos recetados estarán cubiertos. Llámenos para obtener ayuda para encontrar una farmacia cercana.

Servicio	Información adicional
Servicios de farmacia	Los miembros deben usar farmacias participantes. Usamos la PDL de Apple Health. Llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> para solicitar una lista de farmacias.

## Servicios médicos para niños

Los niños y los jóvenes menores de 21 años tienen un beneficio de cuidado médico llamado Servicios tempranos y periódicos de detección, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). Los EPSDT incluyen una amplia variedad de servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento. Las pruebas de detección pueden ayudar a identificar potenciales necesidades médicas físicas, de salud conductual o del desarrollo, que podrían requerir diagnóstico y tratamiento adicionales.

Los EPSDT incluyen cualquier prueba de diagnóstico y tratamiento médicamente necesario requerido para corregir o mejorar una condición física o de salud conductual. Esto incluye servicios adicionales necesarios para proporcionar apoyo a un niño que tiene retrasos en el desarrollo.

Estos servicios tienen como objetivo evitar que las condiciones empeoren y reducir los efectos del problema del cuidado médico de un niño. Los EPSDT fomentan el acceso temprano y continuo al cuidado médico para niños y jóvenes.

Una prueba de detección de EPSDT a menudo se denomina chequeo o control médico pediátrico. Los niños menores de 3 años son elegibles para chequeos de control pediátrico conforme al esquema de EPSDT de Bright Futures, y los niños de 3 a 20 años son elegibles para chequeos de control pediátrico cada año calendario. Un chequeo de control pediátrico incluye lo siguiente:

- Historial de salud y del desarrollo completos.
- Un examen físico completo.
- Consejería y educación sobre salud según la edad y el historial de salud.
- Examen de la vista.
- Examen de audición.
- Análisis de laboratorio.
- Prueba de detección de plomo.
- Revisión de problemas de alimentación o del sueño.
- Examen médico de diagnóstico de la salud bucal y servicios de salud bucal prestados por un PCP calificado del programa de Acceso a Odontología para Bebés y Niños (ABCD).
- Vacunas (inyecciones).
- Examen médico de diagnóstico de salud mental.
- Prueba de detección de trastorno de abuso de sustancias.

Cuando el proveedor médico de un niño le diagnostique una condición médica, se ocupará de lo siguiente:

- Tratar al niño, si se encuentra dentro del alcance de su ejercicio profesional; o
- Remitir al niño al especialista correspondiente para su tratamiento, lo que incluye pruebas adicionales o evaluaciones de especialistas, como las siguientes:
  - Evaluación del desarrollo,
  - Atención integral de la salud mental,
  - Evaluación de trastornos de abuso de sustancias, o
  - Consejería nutricional.
- Los proveedores a cargo del tratamiento comunican los resultados de sus servicios a los proveedores que hayan remitido al paciente para pruebas de detección de EPSDT. Todos los servicios, incluidos aquellos no cubiertos, para niños y jóvenes de hasta 20 años deben revisarse para determinar la necesidad médica.

Los servicios adicionales incluyen los siguientes:

Servicio	Información adicional
Prueba de detección de autismo	Disponible para todos los niños de 18 a 24 meses.
Cuidados quiroprácticos	Para niños y jóvenes de hasta 20 años con una referencia de su PCP.
Prueba de detección de trastornos del desarrollo	Pruebas de detección disponibles para todos los niños a los 9 meses, 18 meses, y entre los 24 y los 30 meses.
Servicios de enfermería privada (PDN) o Programa Infantil de Medicina Intensiva (MICP)	Cubiertos para niños y jóvenes de hasta 17 años. Requiere nuestra aprobación.  Para jóvenes de 18 a 20 años, estos servicios están cubiertos por la Administración de Ancianidad y Apoyo a Largo Plazo (AL TSA). Consulte la página 49 para obtener información de contacto.

## Salud conductual

Los servicios de salud conductual incluyen servicios de tratamiento de salud mental y de trastorno de abuso de sustancias. Podemos ayudarle a encontrar un proveedor si necesita consejería, realizarse estudios o apoyo para la salud conductual. Contáctenos llamando al **833-731-2167 (TTY 711)** o seleccione un proveedor de nuestro directorio de proveedores.

Servicio	Información adicional
Análisis conductual aplicado (ABA)	Asistencia a individuos con trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo para mejorar sus habilidades comunicativas, sociales o conductuales.  <b>Si necesita ayuda para obtener acceso a los servicios de ABA, puede contactarnos llamando al 833-324-2088.</b>

Servicio	Información adicional
<p>Servicios de tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias (SUD)</p>	<p>Los servicios de tratamiento del SUD pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> <li>• Intervención breve y referencia para recibir tratamiento</li> <li>• Terapia individual, familiar y grupal.</li> <li>• Servicios residenciales y para pacientes ambulatorios y hospitalizados. Servicios de tratamiento de sustitución de opiáceos</li> <li>• Administración de casos</li> <li>• Apoyo de pares</li> <li>• Servicios para situaciones de crisis</li> <li>• Manejo de la abstinencia (desintoxicación)</li> </ul>
<p>Tratamiento de salud mental</p>	<p>Los servicios de salud mental están cubiertos cuando se brindan a través de una agencia de salud conductual o los proporciona un psiquiatra, psicólogo, consejero certificado en salud mental, trabajador social clínico certificado o terapeuta matrimonial y familiar certificado.</p> <p>Los servicios de salud mental pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación, examen y prueba de detección para la admisión</li> <li>• Apoyo de pares</li> <li>• Intervenciones de tratamiento de salud mental como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Terapia individual, familiar y grupal</li> <li>○ Servicios residenciales y para pacientes ambulatorios y hospitalizados</li> <li>○ Modelos de tratamientos intensivos y breves</li> </ul> </li> <li>• Servicios para situaciones de crisis</li> <li>• Administración y control de medicamentos</li> <li>• Coordinación de cuidado e integración en la comunidad</li> </ul>

Servicio	Información adicional
Medicamentos para el trastorno por consumo de opioides (MOUD)	Anteriormente llamado Tratamiento asistido con medicamentos (MAT). Medicamentos empleados para tratar ciertos trastornos de abuso de sustancias. Llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> para conocer detalles específicos.
Intervenciones de tratamiento para el trastorno de adicción al juego	Los servicios cubiertos incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación previa.</li> <li>• Servicios de terapia individual, familiar y/o grupal.</li> </ul>

Las mesas redondas de familiares, jóvenes y socios del sistema (FYSPRT) del estado de Washington ofrecen un foro para que las familias, los jóvenes, los sistemas y las comunidades fortalezcan los recursos sostenibles a través de enfoques basados en la comunidad para abordar las necesidades individuales de salud conductual de los niños, los jóvenes y las familias.

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

También puede recibir servicios del Fondo General del Estado (GFS) o servicios no cubiertos por Apple Health a través de cualquiera de los proveedores de nuestra red con contrato para los servicios de salud conductual. Su proveedor puede solicitar esos servicios en su nombre. Si tiene alguna pregunta sobre estos servicios, comuníquese con su proveedor o con Wellpoint llamando al **(TTY 711)**.

## Nutrición

Servicio	Información adicional
Terapia nutricional médica	Cubierta para clientes de hasta 21 años cuando sea médicamente necesaria y cuente con una referencia del proveedor luego de una prueba de detección de EPSDT. <ul style="list-style-type: none"><li>• Incluye terapia nutricional médica, evaluación nutricional y consejería para condiciones que se encuentran dentro del ámbito del ejercicio profesional de un nutricionista registrado (RD) para su evaluación y tratamiento.</li></ul>
Nutrición parenteral y enteral	Suplementos y suministros de nutrición parenteral para todos los inscritos.  Productos y suministros de nutrición enteral para todas las edades para inscritos que se alimentan mediante sonda. Productos de nutrición enteral oral para clientes de hasta 20 años durante un período de tiempo limitado para tratar enfermedades agudas.

## Necesidades médicas especiales o enfermedades a largo plazo

Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales a través de nuestro programa Health Home o servicios de coordinación de cuidado si tiene necesidades médicas especiales o una enfermedad a largo plazo. Esto puede incluir acceso directo a especialistas. En algunos casos, su especialista podrá desempeñarse como su PCP. Llámenos para obtener más información sobre la coordinación de cuidado y la administración de cuidados médicos.



## Terapia

Servicio	Información adicional
<p>Rehabilitación para pacientes ambulatorios (terapia ocupacional, fisioterapia y terapia del habla)</p>	<p>Este es un beneficio limitado. Llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> para conocer detalles específicos. Se pueden aplicar limitaciones si se realiza en alguno de los siguientes lugares:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínicas ambulatorias</li> <li>• Hospital para pacientes ambulatorios</li> <li>• El propio hogar, por parte de una agencia de cuidado médico en el hogar certificada por Medicare</li> </ul> <p>Cuando se provee a niños y jóvenes de hasta 20 años en un centro de neurodesarrollo aprobado. Consulte en <a href="https://doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf">doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</a></p>
<p>Servicios de habilitación</p>	<p>Servicios médicos que lo ayudan a conservar, aprender o mejorar las capacidades y las funciones para la vida diaria que no se adquirieron debido a condiciones médicas congénitas, genéticas o de adquisición temprana. Este es un beneficio limitado. Llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> para conocer detalles específicos.</p> <p>Se pueden aplicar limitaciones si se realiza en alguno de los siguientes lugares:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínicas ambulatorias</li> <li>• Hospital para pacientes ambulatorios</li> <li>• El propio hogar, por parte de una agencia de infusión en el hogar certificada por Medicare</li> </ul> <p>Cuando se provee a niños y jóvenes de hasta 20 años en un centro de neurodesarrollo aprobado. Consulte en <a href="https://doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf">doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</a></p>

## Especialidad

Servicio	Información adicional
Antígenos (suero para alergias)	Inyecciones antialérgicas.
Cirugía bariátrica	Se requiere aprobación previa para la cirugía bariátrica. Solo disponible en Centros de Excelencia (COE) aprobados por la HCA.
Terapia de biorretroalimentación	Se limita a los requisitos del plan.
Quimioterapia	Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.
Cirugía cosmética	Solo cuando la cirugía y los servicios y suministros relacionados se proveen para corregir defectos fisiológicos de nacimiento, por enfermedades o por traumas físicos, o bien para la reconstrucción tras una mastectomía como 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 para la hepatitis C	<p>Cualquier proveedor certificado que recete medicamentos antivirales de acción directa tiene permitido realizar pruebas de detección y brindar tratamiento a miembros de Apple Health. Esto incluye a los siguientes proveedores de atención primaria, centros de tratamiento de trastornos de abuso de sustancias, y otros.</p> <p>Algunos medicamentos para el tratamiento de la hepatitis C están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> para obtener más información.</p>

Servicio	Información adicional
Trasplantes de órganos	Algunos trasplantes de órganos están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> para conocer detalles específicos.
Servicios respiratorios y oxígeno	Oxígeno médicamente necesario y/o equipos, suministros y servicios de terapia respiratoria para inscritos elegibles.
Podología	Este es un beneficio limitado. Llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> para conocer información específica.
Tratamiento para dejar de fumar	Cubierto para todos los clientes con o sin una referencia del PCP o aprobación previa. Los miembros tienen acceso al programa EX a través de cualquier navegador en su teléfono inteligente, tableta o computadora si visitan <b><a href="https://becomeanex.org/create-profile/">becomeanex.org/create-profile/</a></b> .
Servicios de salud transgénero	Los servicios relacionados con la salud transgénero y el tratamiento de la disforia de género incluyen la terapia de reemplazo hormonal, la terapia de supresión de la pubertad y los servicios de salud mental. Es posible que estos servicios requieran autorización previa.
Prueba de detección de tuberculosis (TB) y tratamiento de seguimiento	Usted tiene la opción de visitar a su PCP o al departamento de salud local.

## Audición y visión

Servicio	Información adicional
Pruebas audiológicas	Examen de diagnóstico de audición.
Dispositivos de implante coclear y audífonos osteointegrados (BAHA)	<p>Implantes cocleares bilaterales, incluidos implantes, repuestos, accesorios, baterías, cargadores y reparaciones, son un beneficio cubierto para todas las personas.</p> <p>Los BAHA, incluidos los dispositivos BAHA (implantados quirúrgicamente y en bandas suaves para la cabeza), los repuestos y las baterías, son un beneficio para niños y jóvenes de hasta 20 años.</p>
Exámenes de la vista y anteojos	<p>Debe usar nuestra red de proveedores. Llámenos para obtener información sobre el beneficio.</p> <p>Para niños y jóvenes de hasta 20 años, se cubren los anteojos y el ajuste de accesorios. Puede encontrar proveedores de artículos oftalmológicos en: <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider">fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider</a>.</p> <p>Para los adultos que necesitan anteojos a un costo reducido, puede comprar lentes y marcos de anteojos a través de proveedores de artículos ópticos participantes. Puede encontrar una lista de los proveedores participantes en: <a href="https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf">hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</a>.</p>
Exámenes de audición y audífonos	<p>Los exámenes son un beneficio cubierto para todas las personas.</p> <p>Los audífonos están disponibles para:</p> <p>Niños y jóvenes de hasta 20 años Adultos que cumplen con los criterios del programa</p> <p>Audífonos monoaurales que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste</li> <li>• Seguimiento</li> <li>• Baterías</li> </ul>

## Planificación familiar/salud reproductiva

Servicio	Información adicional
Servicios de planificación familiar, incluidos los productos para control de natalidad, anticonceptivos y anticonceptivos de emergencia (Plan B) con receta o de venta libre.	Usted puede usar nuestra red de proveedores, o visitar el departamento de salud local o una clínica de planificación familiar.
Prueba de detección de VIH/sida	Tiene la opción de visitar una clínica de planificación familiar, el departamento de salud local o a su PCP para la prueba de detección.
Cobertura para después del embarazo (APC)	Si está inscrita en la cobertura de Apple Health y está embarazada, puede recibir hasta 12 meses de cobertura de posparto una vez que finalice su embarazo. Más información en <a href="https://hca.wa.gov/apc">hca.wa.gov/apc</a> .

## Equipos y suministros médicos

Cubrimos equipos o suministros médicos cuando son médicamente necesarios y han sido recetados por su proveedor de cuidados médicos. Debemos aprobar previamente la mayoría de los equipos y suministros antes de pagarlos. Llámenos para obtener más información sobre los equipos y suministros médicos cubiertos.

Servicio	Información adicional
Equipo médico	La mayoría de los equipos médicos deben tener aprobación previa. Llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> para conocer detalles específicos.
Suministros médicos	La mayoría de los suministros deben tener aprobación previa. Llámenos al <b>833-731-2167 (TTY 711)</b> para conocer detalles específicos.

## Pruebas de laboratorio y radiografías

<b>Servicio</b>	<b>Información adicional</b>
Servicios de radiología y diagnóstico médico por imágenes	Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.
Servicios de radiografía y laboratorio	<p>Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.</p> <p>Las limitaciones que se muestran a continuación son para servicios de diagnóstico para pacientes ambulatorios únicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pruebas de detección de drogas cuando sean médicamente necesarias y:<ul style="list-style-type: none"><li>• Las haya solicitado un médico como parte de una evaluación médica; o</li><li>• Se requiere una prueba de detección de trastornos de abuso de sustancias para evaluar la aptitud para tratamientos o exámenes médicos.</li></ul></li></ul> <p>Los servicios de radiografía portátil provistos en el hogar del inscrito o en un centro de enfermería se limitan a películas 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.
Servicios de maternidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención prenatal: visitas regulares al consultorio y servicios relacionados de un proveedor de su elección.</li> <li>• Parto en un hospital, centro de maternidad o en casa. Hable con su proveedor de maternidad para determinar cuál es la mejor opción de parto para usted.</li> <li>• Parto asistido por una partera certificada, una enfermera partera o un médico.</li> <li>• 12 meses de cuidado de posparto integral para la persona que da a luz.</li> <li>• Un año de cuidado médico para bebés.</li> <li>• Lactancia materna: Consulta sobre lactancia.</li> </ul>
Cuidado médico de la mujer	Servicios médicos preventivos y de rutina, como atención prenatal y maternidad, mamografías, salud reproductiva, exámenes generales, servicios de anticoncepción, pruebas y tratamientos para enfermedades de transmisión sexual, y lactancia.

### Servicios adicionales que ofrecemos

**Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas — 866-864-2544** (en español: **866-864-2545**):

Hable con un enfermero registrado acerca de sus preguntas y preocupaciones de salud que no sean de emergencia, en cualquier momento, de día o de noche.

**Programas de Cuidado de Condiciones:** Nuestro equipo puede ayudarle a aprender cómo manejar mejor sus problemas de salud. Puede elegir participar de un Programa de Cuidado de Condiciones sin costo alguno para usted.

Puede participar en un Programa de Cuidado de Condiciones para obtener cuidado médico y servicios de apoyo si tiene alguna de las siguientes condiciones:

- Asma
- Trastorno bipolar
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Enfermedad de las arterias coronarias (CAD)
- Insuficiencia cardíaca congestiva (CHF)

- Diabetes
- VIH/sida
- Trastorno depresivo grave, en adultos, niños y adolescentes
- Esquizofrenia
- Trastorno de abuso de sustancias

Si desea unirse, envíe un mensaje de correo electrónico

a **Condition-Care-Self-referral@wellpoint.com** o llame al **888-830-4300 (TTY 711)**

de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. hora del Pacífico.

**Familias Saludables (Healthy Families)** es un programa de seis meses para miembros de entre 7 y 17 años. El objetivo del programa es ayudar a que las familias adopten hábitos alimentarios saludables y sean más activas. Realizaremos llamadas individuales a los padres de los niños que reúnan los requisitos para hacer lo siguiente:

- Establecer metas de salud para el niño que sean claras y alcanzables.
- Elaborar un plan para alcanzar estas metas.
- Hablar sobre la actividad física y opciones de alimentos saludables.
- Encontrar recursos para respaldar una vida saludable en su área.
- Determinar si su plan médico tiene beneficios adicionales para ayudarle a vivir una vida más sana.

## Beneficios de valor agregado (VAB)

Wellpoint ofrece beneficios de valor agregado (VAB) que se suman a sus beneficios de Apple Health. Le pueden dar más opciones de atención y abordar determinantes sociales de la salud. Los VAB son voluntarios y no tienen costo para usted.

Para adultos:

- Anteojos: un par, hasta \$100 por año (para miembros de 21 a 64 años)
- Un teléfono inteligente: incluye datos, minutos mensuales y mensajes de texto ilimitados
- Tratamientos de acupuntura: siete sesiones por año con un médico en nuestro plan
- Asistencia gratuita para exámenes de desarrollo educativo general (GED) o exámenes de equivalencia de la escuela secundaria (HiSET). Los miembros mayores de 17 años pueden recibir una tarjeta de regalo para cubrir el costo de los exámenes GED o los exámenes HiSET.



- Caja de iluminación: ayuda a prolongar la luz del día en invierno (para miembros mayores de 18 años con trastorno afectivo estacional [SAD] o depresión)
- Recursos para el bienestar emocional para miembros mayores de 13 años: acceso a una comunidad en línea a la cual se puede acceder a través de Internet o un dispositivo móvil. Está diseñada para ayudar a los miembros a enfrentar problemas de salud emocional, como depresión, ansiedad, estrés, dolor crónico, insomnio y controlar el uso de alcohol o drogas
- Apoyo de pares: pagamos el registro y los cargos anuales para los miembros que quieran convertirse en consejeros para el apoyo de pares o renovar su registro
- Asistencia de certificación de la industria para miembros mayores de 18 años que necesitan certificaciones de empleo. (Una de por vida).
- Computadora portátil gratis para miembros encarcelados en los últimos 12 meses que buscan empleo o quieren continuar su educación
- Paquete de servicios de Internet de \$100 para miembros encarcelados en los últimos 12 meses que buscan empleo o quieren continuar su educación
- Una tarjeta de ORCA LIFT con \$50 (solo miembros de los condados de King, Pierce y Snohomish).
- Asignación de \$50 para cubrir el costo de una membresía en un gimnasio (para miembros con diagnóstico de obesidad, diabetes/prediabetes y/o hipertensión). \*El gimnasio debe poder procesar la tarjeta codificada.
- WW® (anteriormente llamado Weight Watchers): un cupón de WW que cubre un cargo de registro, 13 semanas de clases y 14 semanas de herramientas digitales (para miembros de 18 años en adelante con permiso de un médico)
- Programa EX de Truth Initiative\*: ayuda a los miembros a dejar de fumar (para mayores de 18 años)

#### Para niños:

- Membresía de Boys & Girls Club para niños de 6 a 18 años (en los clubes participantes)
- Membresía de 4-H (para menores de 5 a 18 años)
- Membresía de YMCA para las sedes de Wenatchee y Condado de Cowlitz (para menores de 19 años)
- Exámenes físicos para deportes para miembros de 7 a 18 años
- Programa Familias Saludables, que ofrece apoyo, asesoramiento sobre nutrición y entrenamiento físico (para familias con niños de 7 a 17 años)
- Servicios de tutoría para jóvenes de 5 a 18 años

- Suscripción a una aplicación de meditación: Los miembros menores de 18 años pueden acceder a meditaciones y facilitadores del sueño adecuados para su edad que los ayudarán a calmar la mente y el cuerpo

Para todos:

- Choose Healthy: acceda a más de 1,000 recursos, incluidos videos, artículos y herramientas de cuidado personal
- LiveHealth Online: chatee por video con un médico, un terapeuta, un psicólogo o un psiquiatra a través de un teléfono inteligente, una tableta o una computadora
- Membresía de Costco Gold Star (una por familia, una vez de por vida)
- Kits de primeros auxilios e higiene dental, uno por miembro, de por vida
- Kit de prevención de pandemia de influenza
- Membresía en una de estas cuatro organizaciones nacionales de defensa para personas con discapacidad:
  - American Association of People with Disabilities (AAPD)
  - Autistic Self Advocacy Network (ASAN)
  - National Council on Independent Living (NCIL)
  - TASH
- Kit de transición para una nueva vida: incluye suministros de primeros auxilios, un cepillo de dientes de viaje, pasta de dientes, enjuague bucal, una manta de emergencia y más (para miembros sin hogar o que se mudan de una institución a la comunidad), uno por miembro, de por vida
- Kit para heridas: Incluye suministros e instrucciones para la atención adecuada de heridas (para miembros sin hogar). Estos kits se distribuirán en los albergues
- Enlace a recursos de la comunidad: encuentre trabajo, vivienda, comida y otras cosas que pueda necesitar
- Programa de entrenamiento físico: clases de ejercicios en línea, información sobre temas relacionados con la actividad física y recursos adicionales para personas con necesidades especiales

Para mujeres embarazadas y padres primerizos:

- Programa de recompensas Cuidando de Mí y de Mi Bebé (Taking Care of Baby and Me®): obtenga recompensas solo por asistir a tiempo a sus chequeos prenatales y de posparto:
  - \$20 por completar una visita prenatal durante el primer trimestre o dentro de los 42 días.
  - \$5 por visita por completar hasta seis visitas prenatales (total de \$30).

- \$25 por completar una visita de posparto entre 7 y 84 días después del parto.
- Paquete de artículos esenciales para el bebé: los miembros elegibles reciben una tarjeta de regalo de \$100 para comprar productos esenciales para bebés, como biberones y suministros para la lactancia, leche de fórmula y comida para bebé, pañales, toallitas húmedas, cremas, bañeras, asiento para el automóvil, cochecitos y cunas portátiles.
- Dos semanas de comida entregada a domicilio para miembros con reposo en cama o recientemente dadas de alta después del parto.
- Diez semanas de comida entregada a domicilio para miembros embarazadas que tienen diabetes gestacional.
- Circuncisión de su hijo recién nacido (hasta \$150 y con un proveedor dentro de la red).

Se aplican limitaciones y restricciones. Los beneficios pueden variar.

Puede canjear algunos beneficios en línea a través de su cuenta segura. Vea los beneficios adicionales para los que es elegible en el Centro de recompensas de beneficios o llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al **833-731-2167 (TTY 711)**.

El programa EX es un programa digital para dejar de fumar personalizado y práctico, desarrollado en colaboración con Mayo Clinic, que ayuda a los miembros a vencer su adicción y a vivir sin tabaco ya sea que fumen, utilicen cigarrillo electrónico o consuman tabaco sin humo o para mascar. Los miembros adultos de Wellpoint pueden utilizar el enlace [becomeanex.org/create-profile](https://becomeanex.org/create-profile)

Los miembros tienen acceso a lo siguiente:

- Videos, ejercicios y herramientas autodirigidas en línea en cualquier dispositivo;
- Orientación a través de chats en vivo a cargo de expertos y mensajes de texto y correos electrónicos personalizados;
- Comunidad en línea activa que ofrece asesoramiento, consejos y motivación;

Parches, chicles o pastillas de nicotina entregados en el domicilio del miembro.

## Coordinación de cuidado

### Servicios de administración de casos complejos

La administración de casos complejos es un servicio destinado a ayudar a los miembros con necesidades médicas múltiples o complejas 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 preguntas que usted debe responder en su primer examen médico de diagnóstico (evaluación de la salud) al momento de la inscripción.

Usted puede solicitar los servicios de administración de casos para usted o un familiar en cualquier momento. Los proveedores de cuidados médicos, coordinadores de alta, cuidadores y programas de administración médica también pueden remitirlo a administración de casos. Usted debe dar su consentimiento para recibir los servicios de administración de casos. Si tiene preguntas, llame al **206-695-7081**, ext. **106-103-5173**.

## Servicios adicionales de coordinación de cuidado que podríamos ofrecer

Wellpoint ofrece una variedad de servicios de coordinación de cuidado y administración de casos a nuestros miembros. Los programas adicionales para la administración de casos incluyen, entre otros, los siguientes:

- Cirugía bariátrica
- Servicios de salud transgénero
- Atención prenatal y cuidado de postparto
- Atención pediátrica y en la unidad de cuidados intensivos neonatales (NICU)
- Necesidades médicas especiales (adultos y niños)
- Salud conductual

Nuestro equipo de administración de casos especializado está disponible para ayudar a los miembros con cualquier otra deficiencia física, social o de salud conductual en el cuidado que reciben.

### Programa de Apoyo del Sistema Judicial:

Wellpoint ofrece coordinación de cuidado y apoyo de transición para todos los miembros que ingresan o salen de la cárcel, incluidas las cárceles tribales, del condado y de la ciudad, el Departamento de Correcciones, la rehabilitación de menores y los centros de detención de menores. El equipo de apoyo del sistema judicial se ha comprometido a ayudar a nuestros miembros a realizar una transición exitosa al regresar a sus comunidades.

Las solicitudes de coordinación de cuidado para miembros encarcelados recientemente o en la actualidad se pueden realizar en [CJTeam\\_wa@Wellpoint.com](mailto:CJTeam_wa@Wellpoint.com).

Los miembros que salen de la cárcel pueden obtener acceso a servicios específicos después del encarcelamiento, sin importar su estado de elegibilidad. Entre los servicios, se incluyen reposiciones de medicamentos recetados, equipo médico duradero y autorizaciones para el tratamiento del trastorno por abuso de sustancias para pacientes hospitalizados. Para tener acceso a las reposiciones de medicamentos recetados después de salir de la cárcel, los miembros pueden comunicarse con Servicios de Farmacia para Miembros de CarelonRx al **833-207-3121**.

## Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada

Apple Health cubre algunos otros servicios que no están cubiertos en virtud de un plan de atención administrada (lo que también se llama cargo por servicio). Otros programas basados en la comunidad cubren los beneficios y servicios a continuación, incluso si usted está inscrito en nuestro plan. Coordinaremos con su PCP para ayudarle a obtener estos servicios y coordinar su atención. Tendrá que usar la tarjeta de servicios de ProviderOne para todos los servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre un beneficio o servicio que no figura en esta lista, llámenos. Consulte el folleto de la 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](http://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"> <li>• Aborto inducido por medicamentos, también conocido como la píldora abortiva.</li> <li>• Aborto quirúrgico, también llamado aborto en clínica.</li> </ul> <p>Los clientes inscritos en una organización de atención administrada (MCO) de Apple Health pueden referirse a sí mismos fuera de su MCO para los servicios de aborto.</p> <p>Incluye cuidado de seguimiento para cualquier complicación.</p>
Servicios de ambulancia (aérea)	<p>Todos los servicios de transporte en ambulancia aérea que se prestan a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos que estén inscritos en una organización de atención administrada (MCO).</p>

Servicio	Información adicional
Servicios de ambulancia (terrestre)	Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, de emergencia o no, que se prestan a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos que estén inscritos en una organización de atención administrada (MCO).
Servicios para situaciones de crisis	<p>Usted puede obtener servicios para situaciones de crisis, según dónde resida. Llame al <b>911</b> para una emergencia que puede ser mortal o al 988 para una emergencia de salud mental. Consulte la página 24 para conocer los números de su área.</p> <p>Para comunicarse con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio: Llame o envíe un mensaje de texto al <b>988</b> o llame al <b>800-273-8255</b>; los usuarios de TTY deben llamar al <b>206-461-3219</b></p> <p>En situaciones de crisis de salud mental o de trastorno de abuso de sustancias, llame a la Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual (BH-ASO). Las BH-ASO prestan servicios en casos de crisis para los residentes de Washington, independientemente de la elegibilidad para Apple Health. Puede encontrar los números de teléfono en la página 25 o en: <a href="http://hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines">hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines</a>.</p>

Servicio	Información adicional
Servicios dentales	<p>Los servicios contratados incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recetas emitidas por un dentista.</li> <li>• Servicios de ABCD prestados por un proveedor certificado de ABCD.</li> <li>• Servicios médicos/de cirugía provistos por un dentista.</li> <li>• Cargos de hospitales/centros de cirugía ambulatoria.</li> </ul> <p>Todos los demás servicios dentales están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada.</p> <p>Debe usar su tarjeta de servicios de ProviderOne para consultar a un proveedor de servicios dentales que haya acordado facturarle a Apple Health sin un plan de atención administrada.</p> <p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En línea en <a href="https://hca.wa.gov/dental-services">hca.wa.gov/dental-services</a>, o</li> <li>• Llame a la HCA al <b>800-562-3022</b>.</li> </ul> <p>Para encontrar un proveedor que acepte Washington Apple Health en línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DentistLink.org, o</li> <li>• <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider">fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider</a></li> </ul>
Anteojos y servicios de ajuste	<p>Para niños y jóvenes de hasta 20 años: los marcos de anteojos, lentes y lentes de contacto están incluidos en la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada.</p> <p>Para adultos de 21 años en adelante: Apple Health no cubre marcos de anteojos ni lentes, pero en caso de que desee comprarlos, puede solicitarlos a través de proveedores ópticos participantes a precios con descuento. Visite: <a href="https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf">hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</a></p>

Servicio	Información adicional
<p>Servicios de Asistencia a la Maternidad (MSS) de Primeros Pasos (First Steps), Administración de Casos Pediátricos (ICM) de Primeros Pasos y Educación para el Parto (CBE)</p>	<p>El programa MSS ofrece servicios educativos y de salud preventiva a domicilio o en el consultorio a mujeres embarazadas y en etapa posparto para que tengan un embarazo saludable y un bebé sano.</p> <p>ICM proporciona información a las familias con niños menores de un año sobre cómo aprovechar recursos médicos, sociales, educativos y de otras clases en la comunidad, necesarios para que el bebé y la familia tengan una vida exitosa.</p> <p>El programa CBE proporciona a las mujeres embarazadas y a las personas que las apoyan clases grupales impartidas por un proveedor del programa aprobado por la Healthcare Authority (HCA). Los temas que se tratan comprenden signos de advertencia en el embarazo, nutrición, lactancia, plan de parto, qué debe esperar durante el trabajo de parto y el parto, y la seguridad del recién nacido.</p> <p>Para encontrar proveedores en su área, visite <a href="https://hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care">hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care</a>.</p>
<p>Cuidado psiquiátrico para pacientes pediátricos hospitalizados</p> <p>(Programa para pacientes pediátricos a largo plazo (CLIP) para niños de 5 a 17 años)</p>	<p>Debe ser provisto por agencias certificadas del Departamento de Salud (DOH). Llámenos si desea solicitar ayuda para acceder a estos servicios.</p>
<p>Servicios y apoyo de cuidado a largo plazo (LTSS)</p>	<p>Consulte la página 49 de este folleto.</p>
<p>Esterilizaciones, personas de 20 años o menos</p>	<p>Debe llenar el formulario de esterilización 30 días antes o cumplir con los requisitos de la exención. No se cubren las reversiones.</p>



Servicio	Información adicional
Servicios de salud transgénero	Estos servicios abarcan procedimientos quirúrgicos, complicaciones posoperatorias, electrólisis o depilación láser en la preparación para la cirugía de la zona genital. Se requiere autorización previa. Para obtener la autorización previa, llame al <b>800-562-3022</b> o envíe un mensaje de correo electrónico a <a href="mailto:transhealth@hca.wa.gov">transhealth@hca.wa.gov</a> . Más información en <a href="http://hca.wa.gov/transhealth">hca.wa.gov/transhealth</a> .
Programa para Embarazadas que Consumen Sustancias	El Programa para Embarazadas que Consumen Sustancias (SUPP) es un programa hospitalario para pacientes embarazadas internadas que tienen una necesidad médica y antecedentes de consumo de sustancias. El objetivo es reducir los perjuicios a las madres que darán a luz y al bebé por nacer brindándoles ayuda para el manejo de la abstinencia, así como estabilización y tratamiento médicos en un hospital.  Para obtener más información y una lista de proveedores aprobados, consulte <a href="http://hca.wa.gov/supp-program">hca.wa.gov/supp-program</a> .
Transporte para citas médicas que no sean de emergencia	Apple Health cubre el servicio de transporte de ida y vuelta para las citas necesarias de cuidado médico que no sean de emergencia. Llame al proveedor (agente) de transporte de su área para obtener información sobre los servicios y las limitaciones. Su agente regional coordinará el transporte más apropiado y económico para usted. Puede encontrar una lista de agentes en <a href="http://hca.wa.gov/transportation-help">hca.wa.gov/transportation-help</a> .

## Servicios y apoyo a largo plazo (LTSS)

Los Servicios Comunitarios y en el Hogar (HCS) de la Administración de Ancianidad y Apoyo a Largo Plazo (ALTSA) proporcionan servicios de cuidado a largo plazo para personas mayores y personas con discapacidades en sus propios hogares, que incluyen cuidador en el hogar o en entornos residenciales en la comunidad. Los HCS también ofrecen servicios para ayudar a las personas a realizar la transición desde un hogar de ancianos y proporcionan asistencia para cuidadores familiares. Estos servicios no son provistos por su plan médico. Para obtener más información sobre los servicios de cuidado a largo plazo, llame a la oficina local de los HCS.

### LTSS

Los Servicios Comunitarios y en el Hogar de la ALTSA deben aprobar estos servicios. Llame a la oficina local de los HCS para obtener más información:

**REGIÓN 1:** Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima – **509-568-3767** o **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 – **206-341-7750**

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

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

### Servicios para personas con discapacidades del desarrollo

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

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

**Región 1:** Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima – **866-715-3646** o por correo electrónico a [R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

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

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

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

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

## Programas de aprendizaje temprano

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

### **El Programa de Educación y Asistencia en la Temprana Infancia (ECEAP) y Head Start**

son programas preescolares de Washington que preparan a niños de 3 y 4 años provenientes de familias de bajos ingresos para tener éxito en el ámbito académico y personal. El ECEAP está disponible para cualquier niño en edad preescolar y su familia, en tanto cumplan con los límites de ingresos. Para obtener más información sobre los centros preescolares del programa ECEAP y Head Start, visite [dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart](https://dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart).

**Los servicios de Apoyo Temprano para Bebés y Niños Pequeños (ESIT)** están diseñados para brindarles a niños de hasta 3 años con retrasos en el desarrollo o discapacidades del desarrollo la posibilidad de ser activos y exitosos durante la temprana infancia y a futuro en una amplia variedad de entornos. Dichos entornos pueden incluir sus hogares, lugares para el cuidado de niños, programas preescolares o escolares y sus comunidades. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit](https://dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit).

**Visitas a Familias en sus Hogares** es un programa voluntario y orientado a las familias que se ofrece a los futuros padres y las familias con bebés y niños pequeños con el fin de proporcionar asistencia para la salud emocional, física y social de los niños. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting](https://dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting).

**Los Servicios de Intervención en la Primera Infancia y Prevención (ECLIPSE)** están dirigidos a niños desde el nacimiento hasta los 5 años que corren riesgo de sufrir abuso y abandono infantil, y que podrían experimentar problemas de salud conductual debido a la exposición a traumas complejos. Los servicios se proveen en los condados de King y Yakima. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap](https://dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap).

Comuníquese con nosotros para que podamos ayudarle a obtener estos servicios.

## Servicios excluidos (sin cobertura)

Los siguientes servicios no están cubiertos por nosotros ni por Apple Health o Apple Health sin un plan de atención administrada. Si obtiene estos servicios, es posible que deba pagar la factura. Llame a Wellpoint si tiene alguna pregunta o para saber si existe una opción de beneficio de valor agregado para un servicio que no está cubierto. Consulte la guía sobre beneficios de valor agregado para obtener más información en [hca.wa.gov/vab-chart](https://hca.wa.gov/vab-chart).

Servicio	Información adicional
<b>Medicinas alternativas</b>	Acupuntura, prácticas basadas en la religión, curación por la fe, terapia herbal, homeopatía, masajes o terapia de masajes.
<b>Cuidados quiroprácticos para adultos (de 21 años en adelante)</b>	
<b>Cirugía plástica o cosmética electiva</b>	Se incluyen el estiramiento facial, la eliminación de tatuajes y los trasplantes capilares.
<b>Diagnóstico y tratamiento de la infertilidad, la impotencia y la disfunción sexual</b>	
<b>Consejería matrimonial y terapia para el sexo</b>	
<b>Equipos no médicos</b>	Tales como rampas y otras modificaciones en el hogar.
<b>Artículos para el bienestar personal</b>	
<b>Exámenes físicos necesarios para empleo, seguro u otorgamiento de licencias</b>	
<b>Servicios no permitidos por las leyes federales o estatales y sus territorios y posesiones</b>	<p>Los territorios de los EE. UU. incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puerto Rico</li> <li>• Guam</li> <li>• U.S. Virgin Islands</li> <li>• Northern Mariana Islands</li> <li>• American Samoa</li> </ul>

Servicio	Información adicional
<b>Servicios provistos fuera de los Estados Unidos</b>	
<b>Servicios de control y reducción de peso</b>	Medicamentos para la pérdida de peso, productos relacionados, cuotas de membresía en gimnasios o equipos para la reducción de peso.

## Acceso a su información de salud

Usted puede solicitar una copia de su información personal de salud (PHI). Llame a Servicios para Miembros al **833-731-2167 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico.

## Qué hacer si no está satisfecho con su proveedor, plan médico o cualquier aspecto de la atención

Usted o su representante autorizado tienen derecho a presentar una queja. Esto se conoce como reclamo. Podemos ayudarle a presentar un reclamo. Para presentar un reclamo, llámenos al **833-731-2167 (TTY 711)** o escríbanos a:

Wellpoint Washington  
705 Fifth Ave. S., Ste 300  
Seattle, WA 98104

### Las quejas o los reclamos pueden tratarse de:

- Un problema con el consultorio de su médico.
- Haber recibido una factura de su médico.
- La derivación a una agencia de cobranza debido a una factura por servicios médicos impaga.
- La calidad del cuidado médico o el trato que recibió.
- El servicio prestado por los médicos o por el plan médico.
- Cualquier otro problema que tenga para obtener cuidado médico.

Debemos informarle por teléfono o por carta que recibimos su queja o reclamo en un plazo de dos días hábiles. Debemos tratar su asunto lo antes posible y no podemos tardar más de 45 días. Puede llamarnos para solicitar una copia gratuita de nuestra política de reclamos.

## Representante médico de salud conductual (anteriormente llamado defensor)

Un representante médico de salud conductual es una persona que está a su disposición para proporcionar ayuda gratuita y confidencial para la resolución de dudas relacionadas con los servicios de salud conductual. Puede ayudarle a resolver sus dudas si tiene un reclamo, apelación o audiencia imparcial relacionados con la salud conductual. El representante médico de salud conductual es independiente de su plan médico. El servicio lo proporciona una persona que haya recibido servicios de salud conductual o una persona con un familiar que haya recibido servicios de salud conductual.

Utilice los números de teléfono a continuación para comunicarse con un representante médico de salud conductual en su área.

Comuníquese en todas las regiones al **800-366-3103**. O por correo electrónico a la Oficina de Defensoría de Salud Conductual al [info@obhadvocacy.org](mailto:info@obhadvocacy.org).

<b>Región</b>	<b>Condados</b>	<b>Representante médico de salud conductual</b>
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	<b>360-561-2257</b>
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	<b>509-808-9790</b>
King	King	<b>206-265-1399</b>
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	<b>509-389-4485</b>
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	<b>360-528-1799</b>
Pierce	Pierce	<b>253-304-7355</b>

Región	Condados	Representante médico de salud conductual
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	360-489-7505

## Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas

Se habla de **una denegación** cuando su plan médico no aprueba o no paga un servicio que solicitaron usted o su médico. Si denegamos un servicio, le enviaremos una carta para indicarle por qué denegamos el servicio solicitado. Esta carta es el aviso oficial de nuestra decisión. Le informa sus derechos y proporciona detalles sobre cómo solicitar una apelación.

Usted tiene derecho a solicitar la revisión de una decisión si no está de acuerdo, si piensa que no fue correcta, que no se tuvo en cuenta toda la información médica o piensa que un tercero debería revisar la decisión.

Se habla de **una apelación** cuando nos solicita que revisemos nuevamente su caso porque está en desacuerdo con nuestra decisión. Usted puede apelar un servicio denegado. Puede llamar o escribir para informarnos sobre su apelación, pero debe hacerlo dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la denegación. Podemos ayudarle a presentar una apelación. Su proveedor, representante médico de salud conductual u otra persona pueden apelar en su nombre si usted firma para indicar su conformidad con la apelación. Solo tiene 10 días para apelar si quiere continuar obteniendo un servicio que ya está recibiendo mientras revisamos la decisión. Le responderemos por escrito para informarle que recibimos su solicitud de apelación en el plazo de cinco días. En la mayoría de los casos, revisaremos su apelación y tomaremos una decisión dentro de los 14 días. Debemos avisarle si necesitamos más tiempo para tomar una decisión. Tenemos la obligación de tomar una decisión sobre la apelación dentro de los 28 días.

Puede solicitar una apelación en forma verbal o por escrito. Envíe una solicitud de apelación por escrito a:



Wellpoint Washington, Inc.  
705 5th Ave. S, Ste. 300  
Seattle, WA 98104

También puede enviarnos un fax al **844-759-5953**. Podemos ayudarle a presentar su apelación. Para solicitar una apelación verbalmente, llámenos al **833-731-2167 (TTY 711)**.

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

**Si es urgente.** En el caso de una condición médica urgente, usted o su médico pueden llamarnos para solicitar una apelación acelerada (rápida). Si su condición médica lo requiere, tomaremos una decisión sobre su atención en un plazo de tres días. Para solicitar una apelación acelerada, díganos por qué necesita que tomemos una decisión más rápida. Si denegamos su solicitud, revisaremos la apelación en los mismos plazos descritos anteriormente. Debemos hacer esfuerzos razonables para avisarle rápidamente de forma verbal en caso de que deneguemos su solicitud de apelación acelerada. Usted puede presentar un reclamo si no está conforme con nuestra decisión de modificar su solicitud de apelación acelerada por una apelación estándar. Intentaremos llamarlo si rechazamos su solicitud de apelación acelerada para poder explicarle el motivo y responder cualquier pregunta. Debemos enviarle por correo una notificación escrita dentro de los dos días de haber tomado una decisión.

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

Tiene 120 días desde la fecha de nuestra decisión sobre la apelación para solicitar una audiencia administrativa. Solo tiene 10 días para solicitar una audiencia administrativa si desea continuar obteniendo el servicio que estaba recibiendo antes de nuestra denegación.

Para solicitar una audiencia administrativa, deberá informar a la Oficina de Audiencias Administrativas que Wellpoint está involucrado; el motivo de la audiencia; qué servicio fue denegado; la fecha de la denegación y la fecha en que se denegó la apelación. Además, asegúrese de incluir su nombre, dirección y número de teléfono.

Puede presentar la solicitud de audiencia de las siguientes maneras:

1. Llame a la Oficina de Audiencias Administrativas ([oah.wa.gov](http://oah.wa.gov)) al **800-583-8271**,

o

2. Escriba a:

Office of Administrative Hearings  
P.O. Box 42489  
Olympia, WA 98504-2489

Puede consultar con un abogado o tener un representante en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, visite [nwjustice.org](http://nwjustice.org) o llame a la línea de NW Justice CLEAR al **888-201-1014**.

El juez que presida la audiencia administrativa le enviará una notificación que explique 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 HCA o puede solicitar una revisión de su caso por parte de una Organización de Revisión Independiente (IRO).

**Plazos importantes:** La decisión de la audiencia se convierte en una orden definitiva en el plazo de **21 días** a partir de la fecha de la carta si usted no toma ninguna medida para apelarla.

Si no está de acuerdo con la decisión que se tomó en la audiencia, puede solicitar una revisión independiente. No es necesario tener una revisión independiente; puede omitir este paso y solicitar una revisión de la Junta de Apelaciones de la HCA.

**Una IRO** es la revisión independiente que hace un médico que no trabaja para nosotros. Para solicitar una IRO, debe llamarnos y solicitar la revisión por parte de una IRO en un plazo de 21 días después de que reciba la carta con la decisión de la audiencia. Debe proporcionarnos toda la información adicional que tenga en el plazo de cinco días de haber solicitado la IRO. Nosotros le informaremos la decisión de la IRO.

Para solicitar una revisión independiente, llámenos al **833-731-2167 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico. Puede enviar la solicitud por fax al **844-759-5953**. También puede enviar su solicitud por correo a la siguiente dirección:

Wellpoint Washington, Inc.  
ATTN: Appeals Department  
705 5th Ave. S., Ste. 300  
Seattle, WA 98104

Si no está de acuerdo con la decisión de la IRO, puede pedir que un juez de revisión de la Junta de Apelaciones de la HCA revise su caso. Solo tiene 21 días para solicitar la revisión del juez después de que reciba la carta con la decisión de la IRO. La decisión del juez revisor es definitiva. Para solicitar que un juez revisor examine su caso:

- Llame al **844-728-5212**,
- 
- Escriba a:

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

## Sus derechos

Como inscrito, usted tiene derecho a:

- Tomar decisiones sobre su cuidado médico, lo que incluye negarse a recibir tratamiento. Esto incluye servicios de salud física y conductual.
- Recibir información sobre todas las opciones de tratamiento disponibles, independientemente del costo.
- Elegir o cambiar su PCP.
- Obtener una segunda opinión de otro proveedor de su plan médico.
- Recibir los servicios oportunamente.
- Ser tratado con respeto y dignidad. La discriminación está prohibida. Nadie puede recibir un trato diferente o injusto por motivos de raza, color, nacionalidad, género, preferencia sexual, edad, religión, credo o discapacidad.
- Hablar abiertamente sobre su cuidado médico y sus dudas sin que esto genere consecuencias negativas.
- Que se proteja su privacidad y la confidencialidad de la información sobre su cuidado médico.
- Solicitar y obtener copias de sus expedientes médicos.
- Solicitar correcciones y que estas se implementen en sus expedientes médicos cuando sea necesario.
- Solicitar y obtener información sobre lo siguiente:
  - Su cuidado médico y sus servicios cubiertos.
  - Su proveedor y cómo se hacen las referencias a especialistas y otros proveedores.
  - Cómo pagamos a los proveedores por el cuidado médico.
  - Todas las opciones de cuidado médico disponibles y por qué usted está recibiendo ciertos tipos de cuidado.
  - Cómo obtener ayuda para presentar una queja o un reclamo sobre su cuidado o para solicitar la revisión de una denegación de servicios o una apelación.
  - Nuestra estructura organizacional, incluidas las políticas y procedimientos, las guías sobre prácticas, y cómo sugerir cambios.
- Recibir las políticas del plan, los beneficios, servicios, y derechos y responsabilidades de los miembros al menos una vez por año.

- Hacer recomendaciones sobre sus derechos y responsabilidades como miembro de Wellpoint.
- Recibir una lista de los números de teléfono para situaciones de crisis.
- Recibir ayuda para completar los formularios de directivas anticipadas médicas o de salud mental.

## Sus responsabilidades

Como inscrito, usted se compromete a:

- Hablar con sus proveedores sobre su salud y sus necesidades médicas.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su cuidado médico, lo que incluye negarse a recibir tratamiento.
- Conocer sus problemas de salud y participar todo lo posible en los objetivos de tratamiento acordados.
- Proporcionar a sus proveedores y a Wellpoint información completa sobre su salud.
- Respetar las instrucciones que haya acordado con su proveedor en cuanto a su cuidado.
- Asistir a las citas y ser puntual. Llamar al consultorio de su proveedor si va a llegar tarde o si tiene que cancelar una cita.
- Proporcionar a sus proveedores la información que necesitan para recibir el pago por los servicios que le prestan.
- Llevar la tarjeta de servicios de ProviderOne y la tarjeta de identificación del miembro de Wellpoint a todas las citas.
- Obtenga información sobre su plan médico y los servicios que están cubiertos.
- Usar los servicios médicos cuando los necesite.
- Usar los servicios médicos correctamente. Si no lo hace, es posible que lo inscriban en el programa de Revisión y Coordinación de Pacientes. En este programa, se le asignan un PCP, una farmacia, un profesional que receta sustancias controladas y un hospital para la atención que no sea de emergencia. Debe permanecer en el mismo plan durante 12 meses como mínimo.
- Informar a la HCA si cambia la cantidad de integrantes de su familia o su situación, por circunstancias como embarazos, nacimientos, adopciones o cambios de domicilio, o si pasa a ser elegible para Medicare u otro seguro.
- Renovar su cobertura anualmente a través de Washington Healthplanfinder en [waHealthplanfinder.org](http://waHealthplanfinder.org) e informar sobre los cambios en su cuenta, como cambios en los ingresos, el estado civil, nacimientos, adopciones, cambios de dirección o si pasa a ser elegible para Medicare u otro seguro.

## Directivas anticipadas

### ¿Qué es una directiva anticipada?

Las directivas anticipadas dejan asentado por escrito cuáles son sus deseos en cuanto a cuidado médico. Las directivas anticipadas indican a su médico y a su familia:

- El tipo de cuidado médico que desea recibir o no, si:
  - Pierde el conocimiento.
  - Ya no puede tomar decisiones sobre cuidado médico.
  - No puede informar al médico o a su familia qué tipo de cuidado desea.
  - Desea donar sus órganos después de su muerte.
  - Desea que otra persona decida sobre su cuidado médico si usted no puede hacerlo.

Contar con una directiva anticipada permite que sus seres queridos o su médico puedan tomar decisiones médicas por usted según sus deseos. Existen tres tipos de directivas anticipadas en el estado de Washington:

1. Poder de representación duradero para el cuidado médico. Designa a otra persona para que tome decisiones médicas en su nombre si usted no está en condiciones de hacerlo.
2. Directiva médica (testamento vital). Esta declaración por escrito les indica a las personas si usted desea recibir tratamientos para prolongar su vida.
3. Solicitud de donación de órganos.

Hable con su médico y con sus seres queridos. Puede cancelar una directiva anticipada en cualquier momento. Tanto nosotros como su médico o un hospital le podemos proporcionar más información acerca de las directivas anticipadas. También puede hacer lo siguiente:

- Solicitar ver las políticas de su plan médico sobre las directivas anticipadas.
- Presentar un reclamo ante Wellpoint o la HCA si no se siguen sus directivas.

El formulario de órdenes médicas para el tratamiento de soporte vital (POLST) es para cualquier persona que tenga una condición médica grave y necesite tomar decisiones sobre un tratamiento para mantener la vida. Su proveedor puede usar el formulario de POLST para que sus deseos se conviertan en órdenes médicas claras y específicas. Para obtener más información sobre las directivas anticipadas, contáctenos.

## Directivas anticipadas sobre salud mental

### ¿Qué es una directiva anticipada sobre salud mental?

Una directiva anticipada sobre salud mental es un documento legal escrito que describe lo que usted desea que suceda si sus problemas de salud mental se vuelven tan graves que necesita ayuda de otras personas. Esto podría darse si su juicio se ve afectado y/o no puede comunicarse de manera efectiva.

Puede informar a otras personas sobre qué tratamiento desea o no desea, e identificar a una persona que tendrá la autoridad de tomar decisiones por usted.

Si tiene una directiva anticipada relacionada con la salud física, debe compartirla con su proveedor de atención de la salud mental, de modo que conozca cuáles son sus deseos.

### ¿Cómo se elabora una directiva anticipada sobre salud mental?

Puede obtener una copia del formulario de directiva anticipada sobre salud mental e información adicional sobre cómo llenarlo en [hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives](https://hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives).

Wellpoint, su proveedor de salud conductual, o su representante médico de salud conductual también pueden ayudarle a llenar el formulario. Contáctenos para obtener más información.

## Prevención de fraude, desperdicio y abuso

La falta de control de fraude, desperdicio y abuso les cuesta dinero a todos los contribuyentes. Este dinero podría utilizarse para proporcionar cobertura de servicios y beneficios importantes de Apple Health dentro de la comunidad. Para entender el fraude, desperdicio y abuso debemos comenzar por conocer y concientizar.

- **Fraude:** Cualquier tipo de engaño intencional o declaración falsa que se hace a sabiendas de que el engaño podría tener como consecuencia algún beneficio no autorizado para la persona que lo comete o para alguna otra persona. Incluye cualquier acto que constituya fraude según las leyes federales o estatales vigentes.
- **Desperdicio:** Incluye el uso excesivo de servicios u otras prácticas que directa o indirectamente generan costos excesivos. Generalmente no se considera al desperdicio como consecuencia de acciones intencionales, sino cuando los recursos se utilizan indebidamente.
- **Abuso:** Conductas que no coincidan con prácticas financieras, comerciales o médicas atinadas y que produzcan costos innecesarios y pagos por servicios que no sean médicamente necesarios o no cumplan con estándares

reconocidos profesionalmente para el cuidado médico. Esto incluye acciones de miembros que generen costos innecesarios.

Como miembro inscrito, usted está en una posición ideal para identificar prácticas posiblemente fraudulentas o que generen desperdicio. Le pedimos que nos informe si se entera de cualquiera de las siguientes situaciones:

- Alguien le ofrece dinero o bienes a cambio de su tarjeta de servicios de ProviderOne, o le ofrece dinero o bienes a cambio de la posibilidad de asistir a una cita médica.
- Le llega una explicación de beneficios que enumera bienes o servicios que usted no recibió.

Como persona inscrita, hay cosas que no puede hacer porque se consideran fraudulentas, por ejemplo:

- Falsificar, alterar o vender recetas.
- Dejar que otra persona utilice su tarjeta de identificación del miembro.
- Mudarse fuera del área de servicios del plan y no informárnoslo.
- Usar la tarjeta de identificación de otra persona.

Para denunciar fraude, desperdicio y abuso, puede hacer lo siguiente: Visite [wellpoint.com/wa/medicaid](http://wellpoint.com/wa/medicaid) y seleccione **Denunciar fraude, desperdicio o abuso (Report Waste, Fraud or Abuse)** en la parte inferior de la página. Esto lo llevará al sitio de educación sobre fraude, [fighthalthcarefraud.com](http://fighthalthcarefraud.com), donde puede seleccionar **Denunciar (Report It)** para llenar un formulario de referencia de fraude en línea. También puede llamar a Servicios para Miembros al **833-731-2167 (TTY 711)**.

Visite el [sitio web](http://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention) de prevención del fraude de la HCA para obtener más información: [hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention](http://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention)

## Protegemos su privacidad

La ley nos exige que protejamos su información de salud y que la mantengamos privada. Usamos y compartimos su información para proporcionar beneficios y llevar a cabo tratamientos, pagos y operaciones médicas. También usamos y compartimos su información por otros motivos según lo permite y requiere la ley.

La información de salud protegida (PHI) se refiere a información de salud, tal como los expedientes médicos, en la que figure su nombre, número de miembro u otros datos que lo identifiquen y que se usen o compartan entre planes médicos. Los planes médicos y la HCA comparten la PHI por los siguientes motivos:

- Tratamiento: Incluye las referencias entre su PCP y otros proveedores de cuidados médicos.
- Pago: Podremos usar o compartir PHI para tomar decisiones acerca de pagos. Esto puede incluir reclamaciones, aprobaciones de tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas.

- Operaciones médicas: Podremos usar información de su reclamación para avisarle sobre un programa de salud que podría serle útil.

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

- Se permite la divulgación de su PHI a los miembros de su familia, otros familiares y sus amigos más cercanos en los siguientes casos:
  - La información está relacionada directamente con la participación de su familia o sus amigos en la atención o en el pago de esa atención; y usted ha aceptado verbalmente dicha divulgación, o bien le han dado la oportunidad para oponerse y no lo hizo.
- Por ley, la HCA o Wellpoint pueden usar y compartir su PHI por las siguientes razones:
  - Cuando el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS) de los EE. UU. nos exige que compartamos su PHI.
  - Por motivos de salud y seguridad públicas; esto puede implicar colaborar con organismos de salud pública para prevenir o controlar enfermedades.
  - Las agencias gubernamentales podrían necesitar su PHI para llevar a cabo auditorías o funciones especiales, p. ej., actividades de seguridad nacional.
  - Por motivos de investigación en ciertos casos, cuando lo autorice un comité de privacidad o un comité institucional de revisión.
  - En procedimientos legales, p. ej., en respuesta a una orden judicial. Su PHI también puede compartirse con directores de funerarias o forenses para ayudarlos a realizar sus tareas.
  - Con organismos de seguridad para ayudar a encontrar a un sospechoso, a un testigo o una persona desaparecida. También podremos compartir su PHI con otras autoridades legales si creemos que usted puede ser víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
  - Para cumplir con las leyes de compensación para trabajadores.

Se requiere su aprobación por escrito por cualquier otro motivo que no se haya indicado anteriormente. Usted puede cancelar cualquier aprobación escrita que nos haya otorgado. Sin embargo, la cancelación no se aplicará a los actos realizados antes de la cancelación.

Usted puede solicitar una copia de su información personal de salud (PHI). Para solicitar una copia, llame a Servicios para Miembros al **833-731-2167 (TTY 711)**.



Si cree que hemos infringido su derecho a la privacidad de su PHI, usted puede:

- Llamarnos y presentar una queja. No tomaremos ninguna medida en su contra por presentar una queja. El cuidado médico que reciba no se modificará de ninguna forma.
- Presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del DHHS de los EE. UU. en [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf), o escribir a:

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

O:

Llamar al **800-368-1019 (TDD 800-537-7697)**

**Nota:** Esta información no es más que una visión general. Tenemos la obligación de mantener su PHI privada y proporcionarle información por escrito todos los años acerca de las prácticas de privacidad del plan y su PHI. Consulte nuestro aviso de prácticas de privacidad para obtener más información. También puede contactarnos de las siguientes formas:

Wellpoint Washington, Inc.  
705 5th Ave. S., Ste. 300  
Seattle, WA 98104

[wellpoint.com/wa/medicaid](https://wellpoint.com/wa/medicaid)

O

**833-731-2167 (TTY 711)**