



Washington



UnitedHealthcare Community Plan

**Washington Apple Health
Behavioral Health Services Only**

Manual de salud médica y conductual para afiliados

2021

CSWA21MC4888503_000

**United
Healthcare
Community Plan**



Behavioral Health Only

UnitedHealthcare Community Plan cumple con todos los requisitos de las leyes Federales de los derechos civiles relativas a los servicios de los cuidados para la salud. UnitedHealthcare Community Plan ofrece servicios para los cuidados de salud a todos los miembros sin distinción de su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. UnitedHealthcare Community Plan no excluye a personas ni les da un tratamiento diferente basado en su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Esto incluye su identificación de sexo, su estado de embarazo o el estereotipo sexual que tengan.

UnitedHealthcare Community Plan también cumple con los requisitos de las leyes estatales pertinentes y no discrimina en base a sus creencias, sexo, expresión de sexo o identidad, orientación sexual, estado civil, religión, veterano dado de alta honorablemente o por su actual condición militar o por el empleo de perros o animales entrenados como guías o para servicios necesarios para una persona con una discapacidad.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional, puede enviar una queja a:

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

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Usted puede llamarnos o escribirnos sobre una queja en cualquier momento. Le informaremos que recibimos su queja dentro de dos días hábiles. Trataremos de atender su queja de inmediato. Resolveremos su queja dentro de 45 días calendario y le informaremos cómo se resolvió.

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

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Internet:

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

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

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

Teléfono:

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

Correo:

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

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

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

English:

If the enclosed information is not in your primary language, please call UnitedHealthcare Community Plan at **1-877-542-8997, TTY 711.**

Hmong:

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

Samoan:

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

Russian:

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

Ukrainian:

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

Korean:

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

Romanian:

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

Amharic:

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

Tigrinya:

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

Spanish:

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

Lao:

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

Vietnamese:

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

Traditional Chinese:

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

Khmer:

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

Tagalog:

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

Farsi:

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



Tabla de contenido

Bienvenido a UnitedHealthcare Community Plan y Washington Apple Health	8
Importante información de contactos	9
Mis proveedores de atención médica	10
Cómo debe usar este manual	11
Para empezar	13
Usted necesitará dos tarjetas para tener acceso a los servicios	13
1. Su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Community Plan	13
2. Su Tarjeta de servicios ProviderOne	13
Si usted necesita una nueva Tarjeta de servicios ProviderOne	14
Cambio de planes de servicios de salud conductual	14
Uso de un seguro médico privado y su cobertura de UnitedHealthcare Community Plan	15
Cómo obtener servicios de salud conductual	16
Servicios de salud conductual y su proveedor de atención primaria (PCP)	16
Cómo obtener servicios de salud conductual	16
Servicios que usted puede obtener sin una referencia	17
Telemedicina	17
Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención médica administrada (también llamado pago por servicio)	17
Usted debe ir a un proveedor o a un hospital de salud conductual de UnitedHealthcare Community Plan.	18
Pago por servicios de salud conductual	18
Programas de mejoramiento de la calidad	19
Programas de administración de utilización	19
Información para los nativos americanos y nativos de Alaska	20
Para recibir atención en una emergencia o cuándo usted está lejos de casa	20
Números de teléfono de la línea de crisis del condado	21
Expectativas acerca de cuándo lo verá un proveedor del plan de salud	22

6 **¿Tiene preguntas?** Visite myuhc.com/CommunityPlan, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Medicamentos de receta	22
Beneficios cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan	23
Servicios generales y atención médica de emergencia	23
Salud conductual	24
Los siguientes servicios pueden estar disponibles para respaldar su tratamiento para los Servicios de salud conductual:	26
Servicios de laboratorio	26
Servicios adicionales que ofrecemos	27
Administración de cuidados	27
Herramientas en internet y móviles	27
Coordinación de cuidados para servicios de administración de casos complejos	28
Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada	29
Servicios excluidos (Sin cobertura)	31
Si usted no está satisfecho con nosotros	32
Defensores	32
Información importante acerca de las negaciones, apelaciones y audiencias administrativas	34
Sus derechos	37
Sus responsabilidades	38
Directivas avanzadas	39
¿Qué es una directiva avanzada?	39
Directivas avanzadas de salud mental	40
¿Qué es una directiva avanzada de salud mental?	40
¿Cómo puedo completar una directiva avanzada de salud mental?	40
Prevención de fraude, desperdicio y abuso	40
Nosotros protegemos su privacidad	41

Bienvenido a UnitedHealthcare Community Plan y Washington Apple Health

Bienvenido!

Usted ha recibido este manual porque se inscribió recientemente en los Servicios de salud conductual solamente (Behavioral Health Services Only – BHSO) de Washington Apple Health (Medicaid). UnitedHealthcare Community Plan trabaja con Apple Health para proporcionarle su cobertura BHSO. Este manual le proporcionará más detalles acerca de sus beneficios cubiertos.

La mayoría de los clientes de BHSO de Apple Health están inscritos en “atención médica administrada”. Esto significa que Apple Health paga una prima mensual por su cobertura, lo que incluye servicios de salud conductual (tratamiento para la salud mental y de trastornos por el uso de sustancias). Los clientes en atención médica administrada deben ver a los proveedores que están en la red de proveedores de su plan para recibir atención de urgencia o emergencia, a menos que previamente se les haya autorizado hacerlo en otro sitio. Para ver proveedores fuera de la red de su plan, se debe obtener una aprobación previa.

UnitedHealthcare Community Plan se comunicará con usted en las próximas semanas. Usted puede hacernos cualquier pregunta que tenga o para obtener ayuda para programar citas. Si usted necesita hablar con nosotros antes de que le llamemos, nuestras líneas telefónicas están abiertas de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Si usted no habla inglés, nosotros podemos ayudarlo. Queremos que usted pueda acceder a sus beneficios de atención médica. Si necesita información en un idioma que no sea el inglés, llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**. Nosotros le brindaremos asistencia en su idioma sin costo alguno.

También podemos ayudarlo a encontrar a un proveedor que hable su idioma. Usted tiene derecho a los servicios de acceso al idioma cuando asiste a una cita de atención médica cubierta por Apple Health. Se requiere que su proveedor haga los arreglos para que un intérprete esté en sus citas. Informe a su proveedor de atención médica que necesita un intérprete cuando programe su cita.

Si usted tiene alguna pregunta acerca de nuestro programa de servicios de interpretación, visite nuestro sitio en internet en myuhc.com/CommunityPlan o uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso. Usted también puede visitar el sitio en internet de servicios de interpretación de HCA hca.wa.gov/interpreter-services o enviar un correo electrónico a Servicios de interpretación de HCA a interpretersvcs@hca.wa.gov.

8 **¿Tiene preguntas?** Visite myuhc.com/CommunityPlan, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Llámenos si usted necesita información en otros formatos o ayuda para comprender la información la información que le proporcionamos. Si usted tiene una discapacidad, es ciego o tiene una visión limitada, es sordo o tiene problemas de audición o no entiende este manual u otros materiales, llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**. Nosotros podemos proporcionarle materiales en otro formato o ayudas auxiliares, como materiales en Braille, sin costo alguno para usted. Podemos informarle si el consultorio del proveedor tiene acceso para sillas de ruedas o tiene dispositivos de comunicación especiales u otro equipo especial. También ofrecemos:

- Línea TTY (Nuestro número de teléfono TTY es **711**)
- Información en letra grande
- Ayuda para hacer citas u para programas el transporte a las citas
- Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en necesidades de atención médicas específicas

Importante información de contactos

	Horas del servicio para clientes	Números de teléfono del servicio para clientes	Dirección en internet
UnitedHealthcare Community Plan	8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes	1-877-542-8997 TTY 711	myuhc.com/CommunityPlan o uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso
Servicio de atención al cliente de Apple Health Authority (HCA)	7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Intercambio de beneficios de salud de Washington (Washington Health Benefit Exchange)	8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

¿Tiene preguntas? Visite myuhc.com/CommunityPlan, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Mis proveedores de atención médica

Le sugerimos que escriba el nombre y el número de teléfono de sus doctores para tener un acceso rápido. Nosotros tenemos la información en nuestro sitio en internet en el directorio de proveedores en myuhc.com/CommunityPlan o uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso. También puede llamarnos si necesita ayuda.

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

Este manual no establece ningún derecho de beneficio o derechos legales. No debe emplear este manual como su única fuente de información acerca de Apple Health. El objetivo de este manual es proporcionarle a usted un resumen de la información acerca de sus beneficios de salud. Usted puede obtener más información detallada acerca del programa Apple Health consultando la página de leyes y normas de la Autoridad de atención médica (Health Care Authority – HCA) en Internet en: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cómo debe usar este manual

Este manual es una guía para los servicios. Cuando usted tenga una pregunta, revise la lista abajo anotada para conocer quién puede ayudarle.

Si tiene cualquier pregunta acerca de ...	Contacte a ...
<ul style="list-style-type: none">• Cómo cambiar o desinscribir de Apple Health plan de cuidados administrados. Consulte la página 14.• Cómo obtener servicios de Apple Health que no estén cubiertos por el plan. Consulte la página 17.• Su tarjeta de ProviderOne Services. Consulte la página 13.	<p>HCA en: El portal para clientes de ProviderOne www.waproviderone.org/client</p> <p>Si aún tiene preguntas o necesita más ayuda, llame al número gratuito 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Cómo escoger o cambiar de proveedor. Consulte la página 16.• Servicios con cobertura. Consulte la página 23.• Presentación de quejas. Consulte la página 32.• Cómo apelar una decisión del plan de salud que afecte a sus beneficios. Consulte la página 34.	<p>UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997, TTY 711</p> <p>O acuda a internet en myuhc.com/CommunityPlan o uhccommunityplan.com/wa</p>

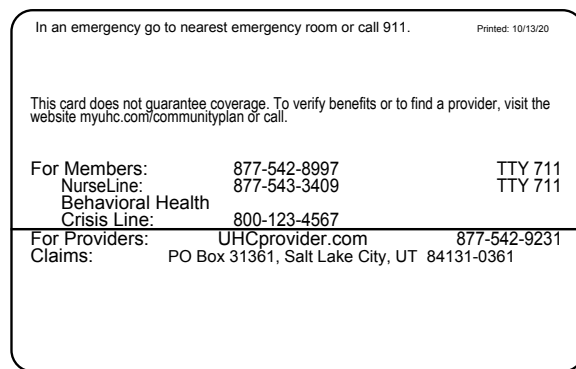
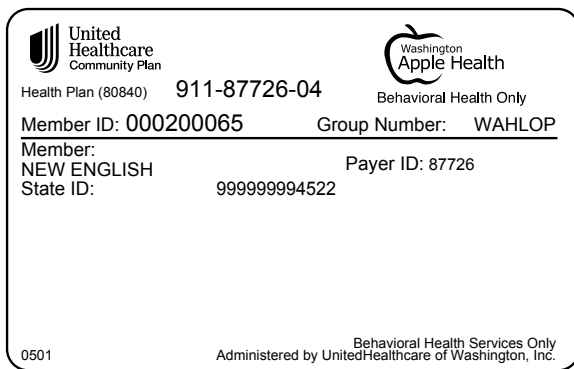
Si tiene cualquier pregunta acerca de ...	Contacte a ...
<ul style="list-style-type: none"> • Sus servicios de salud conductual (salud mental y servicios de tratamiento para el uso de sustancias). Consulte la página 16. • Referencias a especialistas. Consulte la página 16. 	<p>Su proveedor de salud conductual.</p> <p>Si necesita ayuda para seleccionar un proveedor de atención primaria, llámenos al 1-877-542-8997, TTY 711.</p> <p>O ingrese en línea a myuhc.com/CommunityPlan o uhcommunityplan.com/wa</p> <p>También puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermería de UnitedHealthcare Community Plan las 24 horas al 1-877-543-3409, TTY 711.</p>
<p>Cambios en su cuenta, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nueva dirección, • Cambios en sus ingresos, • Estado civil, • Embarazos, y • Nacimientos o adopciones. 	<p>Washington Health Benefits Exchange al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>O acuda a internet en www.wahealthplanfinder.org</p>

Para empezar

Usted necesitará dos tarjetas para tener acceso a los servicios

1. Su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Community Plan

Su tarjeta de identificación como miembro debe llegar dentro de 30 días de su fecha de inscripción. Su tarjeta de identificación tendrá su número de identificación de miembro y si alguna información es incorrecta en su tarjeta de identificación de miembro, llámenos de inmediato. Lleve su tarjeta de identificación en todo momento y muéstrela cada vez que reciba atención médica. Si usted es elegible y necesita atención médica antes de que llegue la tarjeta, contáctenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**, o enviando un mensaje a nuestro centro de llamadas a través de MyUHC.com. Su proveedor también puede comunicarse con nosotros para verificar la elegibilidad en cualquier momento.



2. Su Tarjeta de servicios ProviderOne

También recibirá una tarjeta de servicios ProviderOne por correo.

Aproximadamente entre 7 y 10 días después de que usted sea elegible para la cobertura de Apple Health, se le enviará una tarjeta de servicios. Esta es una tarjeta de identificación de plástico que se parece a otras tarjetas de identificación de seguro médico. Conserve esta tarjeta, si ha recibido una tarjeta de servicios ProviderOne en el pasado, HCA no le enviará una nueva. Cada persona tiene su propio número de cliente ProviderOne. Lleve esta tarjeta a sus citas con el médico. Los proveedores utilizan esta tarjeta para asegurarse de que sus servicios estén cubiertos.



¿Tiene preguntas? Visite myuhc.com/CommunityPlan, 13
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Uso de la Tarjeta de servicios ProviderOne

Puede acceder a una copia digital de su tarjeta de servicios a través de la **aplicación móvil WAHPlanfinder**; hay más información disponible en wahbexchange.org/mobile/. ¡No es necesario pedir un reemplazo cuando tiene una copia digital con usted en todo momento! El número en la tarjeta es su número de cliente ProviderOne. Siempre será un número de nueve dígitos y terminará en “WA”. Usted puede buscar en internet para verificar que su inscripción ha comenzado o cambiar su plan de salud a través del portal del cliente ProviderOne en www.waproviderone.org/client.

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

Si usted necesita una nueva Tarjeta de servicios ProviderOne

Si no recibe su tarjeta, si la información es incorrecta o si pierde su tarjeta, hay varias formas de solicitar un reemplazo:

- Use el portal del cliente ProviderOne en www.waproviderone.org/client
- Solicite un cambio de tarjeta en internet en www.waproviderone.org/client
 - Seleccione el tema “Tarjeta de servicios” (“Services Card”)
- Llame a la línea gratuita de IVR al 1-800-562-3022, siga las indicaciones

No hay ningún cargo por una nueva tarjeta. Recibir una nueva tarjeta por correo toma entre 7 a 10 días. Su tarjeta anterior dejará de funcionar cuando solicite una nueva.

Cambio de planes de servicios de salud conductual

Usted tiene derecho a cambiar solamente su plan de servicios de salud conductual (BHSO) en cualquier momento. Tiene derecho a cambiar de plan de salud sin interrumpir la atención, como se indica en la política de transición de la atención de HCA. Su nuevo plan puede comenzar tan pronto como el primer día del próximo mes.

Asegúrese de estar inscrito en el nuevo plan solicitado antes de ver a los proveedores en la red de su nuevo plan.

Usted puede cambiar de plan en varias formas:

- Cambie su plan en internet de Washington Healthplanfinder a: wahealthplanfinder.org
- Solicite un cambio en internet en https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client_WebForm
 - Seleccione el tema “Inscribirse/Cambiar de planes de salud”
- Llame a la Health Care Authority al 1-800-562-3022 (TRS 711)

Nota: Si usted está inscrito en el Programa de revisión y coordinación de pacientes (Patient Review and Coordination), debe permanecer con el mismo plan de salud durante un año. Si se muda, contáctenos.

Uso de un seguro médico privado y su cobertura de UnitedHealthcare Community Plan

Algunos afiliados también pueden tener un seguro privado. Nosotros podemos coordinarnos con otro seguro que tenga para ayudarlo a cubrir algunos copagos, deducibles y servicios que su seguro médico privado no cubre.

Asegúrese que sus proveedores de atención de la salud conductual sean miembros de la red de proveedores de UnitedHealthcare Community Plan o estén dispuestos a facturarnos cualquier copago, deducible o saldo que quede después que su cobertura primaria pague su factura de atención médica. Esto le ayudará a evitar gastos de bolsillo. Si es elegible para Medicare, recuerde que su médico debe facturar a Medicare primero.

Cuando usted vea a su doctor o a otro proveedor médico, muestre todas sus tarjetas, incluyendo su:

- Tarjeta de seguro médico privado,
- Tarjeta de servicios de ProviderOne, y
- Tarjeta de UnitedHealthcare Community Plan.

Contacte a UnitedHealthcare Community Plan de inmediato sí:

- Su cobertura de seguro médico privado finaliza,
- Hay cambios en la cobertura de su seguro médico privado, o
- Usted tiene alguna pregunta acerca del uso de Apple Health con su seguro de salud privado.

¿Tiene preguntas? Visite myuhc.com/CommunityPlan, 15
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY 711.

[Tabla de contenido](#)

Cómo obtener servicios de salud conductual

Servicios de salud conductual y su proveedor de atención primaria (PCP)

La salud conductual incluye servicios de tratamiento para trastornos mentales y por uso de sustancias. La mayoría de los afiliados a los servicios de salud conductual pueden ya tener a un proveedor de atención primaria (PCP) de otra red médica, como Medicare, de un seguro de salud privado, en centros de salud de nativos americanos o Apple Health sin un plan de atención administrada (también llamado pago por servicio). Nosotros coordinaremos su tratamiento de salud mental y trastorno por el abuso de sustancias con su PCP, si es necesario. Llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711** si necesita ayuda.

Uno de nuestros proveedores de la salud conductual se encargará de cubrir sus necesidades de salud conductual, incluyendo los servicios de salud mental y el tratamiento del trastorno por el uso de sustancias. Si usted necesita asesoramiento, pruebas o necesita ver a un especialista en salud conductual, nosotros coordinaremos sus necesidades de atención médica de la salud conductual.

Cómo obtener servicios de salud conductual

Si usted necesita servicios de salud conductual, no necesita una referencia para ver a especialistas en la salud conductual en su plan o para acceder a servicios de tratamiento de drogas y alcohol. La atención requerida está cubierta el 100%. Si usted necesita atención de salud conductual, su PCP y UnitedHealthcare Community Plan pueden ayudarlo a coordinar sus cuidados médicos.

Si nosotros no tenemos un especialista en salud conductual en nuestra red que pueda proveerle la atención médica que usted necesita, le proveeremos la atención médica que necesita de un especialista por fuera de la red de UnitedHealthcare Community Plan utilizando el proceso de aprobación previa. Necesitamos aprobar previamente cualquier visita por fuera de nuestra red. Discuta esto con su PCP. Su PCP nos solicitará una aprobación previa con información médica para demostrar por qué usted necesita esta atención. Debemos responder a su PCP dentro de cinco días posteriores a la solicitud. Le notificaremos nuestra decisión a más tardar en 14 días.

Si rechazamos esta solicitud y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, tiene derecho a presentar una apelación. Esto significa que usted puede solicitarnos que otra persona revise su solicitud. Vea la página 34 para más información. Si su PCP lo refiere a un proveedor por fuera de nuestra red, verifique con UnitedHealthcare Community Plan para recibir la aprobación previa para que usted no sea responsable por ninguno de los costos. Nosotros pagaremos por estos servicios.

Servicios que usted puede obtener sin una referencia

Usted no necesita ser referido por su PCP para ver a un proveedor en nuestra red si necesita:

- Servicios de respuesta a crisis de salud conductual que incluyen:
 - Intervención de crisis, y
 - Servicios de evaluación y tratamiento.
- Servicios de salud conductual para pacientes ambulatorios (consulte las limitaciones en la página 25)

Telemedicina

La telemedicina le permite programar una visita en vivo por video con un proveedor. Esto puede ser útil si a usted le resulta difícil llegar a las citas o si su proveedor de salud mental tiene disponibilidad limitada. Se aplican algunas limitaciones. Para obtener más información, llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

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

La HCA paga ciertos beneficios y servicios directamente, incluso si usted está inscrito en un plan de salud. Estos beneficios incluyen:

- Servicios y apoyos de atención médica a largo plazo
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo

Usted solo necesitará su Tarjeta de servicios ProviderOne para acceder a estos beneficios. Su PCP o UnitedHealthcare Community Plan lo ayudarán a acceder estos servicios y a coordinar sus cuidados médicos. Consulte la página 23 para obtener más detalles acerca de los beneficios cubiertos. Si usted tiene alguna pregunta acerca de algún beneficio o servicio aquí enumerado, llámenos.

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

Usted debe ir a un proveedor o a un hospital de salud conductual de UnitedHealthcare Community Plan

Usted debe tener proveedores de salud conductual que trabajen con UnitedHealthcare Community Plan. También tenemos hospitales y farmacias para que los use. Puede solicitar un directorio con información sobre nuestros proveedores, farmacias y hospitales que incluye:

- El nombre, la ubicación y el número de teléfono del proveedor
- La especialidad, calificaciones y título médico
- Facultad de medicina a la que asistió, finalización de residencia y estado de certificación de la Junta
- Los idiomas que hablan esos proveedores
- Cualquier límite en el tipo de pacientes (adultos, niños, etc.) que ve el proveedor
- Identificar qué proveedores aceptan nuevos pacientes

Para obtener un directorio, llame a nuestra línea de Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711** o visite nuestro sitio web myuhc.com/CommunityPlan.

Pago por servicios de salud conductual

Como cliente de Apple Health, usted no tiene copagos o deducibles por los servicios cubiertos. Sin embargo, es posible que deba pagar sus servicios sí:

- Obtiene un servicio que Apple Health no cubre
- Obtiene un servicio que no es médicamente necesario
- No sabe el nombre de su plan de salud y un proveedor de servicios no sabe a quién facturar. Es por eso que usted debe llevar su Tarjeta de servicios de ProviderOne y la tarjeta del plan de salud cada vez que necesite servicios.
- Recibe atención de un proveedor de servicios que no está en nuestra red, a menos que sea una emergencia o haya sido aprobado previamente por su plan de salud
- No sigue nuestras reglas para recibir atención de un especialista

Los proveedores no deben pedirle que pague por los servicios cubiertos. Si usted recibe una factura, llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**. Trabajaremos con su proveedor para asegurarnos que le facturen adecuadamente.

Programas de mejoramiento de la calidad

Mejoramiento de la calidad

UnitedHealthcare Community Plan tiene un programa de mejoramiento de la calidad. Funciona para brindar a nuestros miembros una mejor atención médica y servicios. Cada año informamos qué tan bien estamos brindando servicios de atención médica a nuestros miembros. Muchas de las cosas que informamos son importantes problemas de salud pública. Si desea obtener más información acerca de nuestro programa de mejoramiento de la calidad y de nuestro progreso hacia el cumplimiento de los objetivos, llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Administración de casos

UnitedHealthcare Community Plan brinda administración de casos a las personas con necesidades especiales. Nuestros administradores de casos trabajan con su doctor y agencias externas. Le ayudan a obtener los servicios especiales y la atención médica que necesita. También tenemos programas para el manejo de enfermedades. Los miembros reciben recordatorios acerca de sus cuidados, así como consejos de una enfermera. Si usted tiene necesidades especiales o necesita ayuda para controlar una enfermedad crónica, uno de nuestros administradores de casos puede ayudarlo. Usted o su cuidador pueden llamar al **1-877-542-8997**, TTY **711**, si sienten que necesitan estos servicios.

Programas de administración de utilización

UnitedHealthcare Community Plan quiere que usted reciba la atención médica adecuada y que no reciba la atención médica que no es necesaria. Nosotros le ayudamos a garantizar que usted recibe la atención médica adecuada al tomar decisiones basadas en la necesidad médica, la idoneidad y si es un beneficio cubierto.

Para asegurarnos que las decisiones sean justas, nosotros no recompensamos al personal que toma estas decisiones si niegan proveerlas para usted. Si tiene preguntas acerca de cómo se toman estas decisiones, llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Información para los nativos americanos y nativos de Alaska

HCA ofrece a los nativos americanos y a los nativos de Alaska en el estado de Washington una opción entre la atención médica administrada de Apple Health o la cobertura de Apple Health sin un plan de atención médica administrada. HCA hace esto para cumplir con las normas federales, en reconocimiento del sistema de prestaciones de atención médica para nativos y para ayudar a garantizar que se tenga acceso a una atención médica culturalmente adecuada. Puede comunicarse con HCA al 1-800-562-3022 si tiene preguntas sobre la inscripción.

Si usted es un nativo americano o nativo de Alaska, puede obtener servicios de atención médica a través de un Centro de servicio de salud nativa, un programa tribal de atención médica o un Programa de salud urbana indígena (UIHP) como la Junta de Salud nativa de Seattle o el Proyecto NATIVE de Spokane. Los proveedores de estas clínicas conocen su cultura, comunidad y necesidades de atención médica.

Ellos le brindarán la atención médica que necesita o lo referirán a un especialista. Así mismo, pueden ayudarlo con las decisiones que usted debe tomar acerca de su elección para un plan de atención médica administrada o la cobertura de Apple Health sin un plan de atención médica administrada. Si usted tiene preguntas acerca de su atención médica o de su cobertura de atención médica, el personal tribal o de UIHP pueden ayudarlo.

Para recibir atención en una emergencia o cuándo usted está lejos de casa

Los ejemplos de una emergencia/ crisis de salud conductual incluyen cuando esa persona está experimentando cosas como:

- Amenaza o habla de lastimarse o suicidarse
- Se siente sin esperanza
- Siente rabia o ira incontrolada
- Se siente atrapado, como si no hubiera una salida
- Participa en comportamientos imprudentes
- Se siente ansioso, agitado o incapaz de dormir
- Se aleja de amigos y familiares
- Tiene cambios dramáticos del humor
- No encuentra ninguna razón para continuar viviendo
- Aumenta el consumo de alcohol o drogas

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

Si usted piensa que tiene una emergencia de salud conductual, llame a la línea de crisis las 24 horas, **llame al 911** o vaya al hospital más cercano en donde los proveedores de emergencias puedan ayudarlo. No necesita autorización previa para obtener atención en caso de una emergencia. Usted puede acudir a cualquier hospital o entorno de emergencia si tiene una emergencia.

Crisis de salud conductual: La Línea de ayuda de recuperación de Washington (Washington Recovery Help Line) es una línea de intervención y referencia de crisis disponible las 24 horas para aquellos que luchan con problemas relacionados con la salud mental, el abuso de sustancias y la adicción al juego. Llame al **1-866-789-1511** o **206-461-3219** (TTY), recovery@crisisclinic.org o visite warecoveryhelpline.org. Los adolescentes pueden conectarse con otros adolescentes durante horas específicas al **866-833-6546**, teenlink@crisisclinic.org, 866teenlink.org.

Números de teléfono de la línea de crisis del condado

Usted puede llamar a su línea local de crisis para solicitar asistencia para usted o un amigo o familiar. Vea los números de crisis del condado a continuación.

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

¿Tiene preguntas? Visite myuhc.com/CommunityPlan, 21
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY 711.

Expectativas acerca de cuándo lo verá un proveedor del plan de salud

La prontitud con la que usted puede visitar a su proveedor depende de la atención médica que necesite. Usted puede esperar a ver a uno de nuestros proveedores dentro de los siguientes plazos:

- **Cuidados de emergencia:**

Disponible las 24 horas al día, los siete días de la semana.

- **Cuidados de urgencia:**

Visitas al consultorio con su proveedor de salud conductual u otro proveedor dentro de las 24 horas.

- **Cuidados de rutina:**

Visitas al consultorio con su proveedor de salud conductual u otro proveedor dentro de 10 días. La atención médica de rutina está planificada e incluye visitas regulares al proveedor por condiciones que no son urgentes o de emergencia.

Medicamentos de receta

Los medicamentos de receta para la salud conductual no están cubiertos por este beneficio. Estos se encuentran cubiertos como parte de sus beneficios de salud física. Los afiliados con cobertura de Medicare accederán a su cobertura de medicamentos recetados a través de su plan de la Parte D de Medicare. Si tiene preguntas acerca de su cobertura de medicamentos recetados, llámenos.

Beneficios cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan

Algunos de los beneficios de salud conductual que cubrimos se anotan a continuación. No es una lista completa de servicios cubiertos. Consulte con su proveedor de salud conductual o contáctenos si un servicio que usted necesita no aparece en la lista. Para algunos servicios, es posible que usted necesite una referencia de su PCP, proveedor de salud conductual y/o aprobación previa de nuestra parte.

Algunos servicios están limitados en el número de visitas. Si usted necesita servicios adicionales, su proveedor puede solicitar una extensión de limitación (LE).

Si usted necesita servicios no cubiertos, pida que su proveedor solicite una excepción a la regla (ETR).

Recuerde llamarnos al **1-877-542-8997**, TTY **711** o consultar nuestro directorio de proveedores en myuhc.com/CommunityPlan antes de recibir los servicios de salud conductual o solicitarle a su PCP que le ayude a obtener los cuidados médicos que necesita.

Servicios generales y atención médica de emergencia

Servicio	Información adicional
Servicios de emergencia	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana en cualquier sitio dentro de los Estados Unidos
Servicios hospitalarios, para pacientes hospitalizados y ambulatorios	Deben ser aprobados por nosotros para todas las atenciones médicas que no sean de emergencia
Cuidados de urgencia	Utilice la atención médica de urgencia cuando tenga un problema de salud conductual que necesita atención de inmediato, pero su vida no esté en peligro

Salud conductual

Los servicios de salud conductual incluyen servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias y salud mental. Si necesita asesoramiento, pruebas o necesita ver a un proveedor de salud conductual, comuníquese con nosotros al **1-877-542-8997**, TTY **711** o seleccione un proveedor de nuestro directorio de proveedores.

Servicio	Información adicional
Servicios de tratamiento para trastornos por el uso de sustancias	Los servicios de tratamiento para trastornos por el uso de sustancias pueden incluir: <ul style="list-style-type: none">• Evaluación• Breve intervención y referencia al tratamiento• Administración de abstinencia (desintoxicación)• Tratamiento ambulatorio• Tratamiento intensivo ambulatorio• Tratamiento para pacientes hospitalizados• Servicios de tratamiento de sustitución de opiáceos• Administración de casos
Tratamiento asistido por medicamentos (MAT)	Ahora denominados Medicamentos para el trastorno de opioides (MOUD), consulte la sección a continuación.
Salud mental, tratamiento hospitalario	Los servicios de salud mental están cubiertos cuando los provee un psiquiatra, psicólogo, consejero de salud mental con licencia, trabajador social clínico con licencia o consejero matrimonial y familiar con licencia.

Servicio	Información adicional
Salud mental, tratamiento ambulatorio	<p>Los servicios de salud mental están cubiertos cuando los provee un psiquiatra, psicólogo, consejero de salud mental con licencia, trabajador social clínico con licencia o consejero matrimonial y familiar con licencia.</p> <p>Los servicios de salud mental pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de admisión • Servicios de tratamiento individual • Manejo de medicamentos • Apoyo de personas recuperadas de circunstancias similares • Breve intervención y tratamiento • Tratamiento familiar • Servicios de salud mental proporcionados en un entorno residencial • Evaluación psicológica • Servicios de crisis
Medicamentos para el trastorno de opioides (MOUD)	<p>Anteriormente conocido como tratamiento asistido por medicamentos (MAT). Medicamentos que se usan para tratar ciertos trastornos por uso de sustancias. Llámenos al 1-877-542-8997, TTY 711 para obtener detalles específicos.</p>
Evaluación y tratamiento/hospitalización comunitaria	<p>Incluye evaluación independiente y tratamiento (E&T).</p>

Los siguientes servicios pueden estar disponibles para respaldar su tratamiento para los Servicios de salud conductual:

- Escuela de información sobre alcohol/drogas
- Asistencia con la solicitud de programas de beneficios
- Prueba de drogas ordenada por la corte
- Servicios para familias en situaciones difíciles
- Cuidado personal de Medicaid
- Servicios carcelarios/Transición comunitaria
- Administración de casos de rehabilitación
- Servicios de cuidados infantiles – servicios de cuidados infantiles para los hijos de padres en tratamiento con el fin de completar el plan de los padres para el tratamiento del trastorno por uso de sustancias
- Servicio comunitario ampliado
- Servicios para la sobriedad
- Servicios de apoyo a la recuperación
- Programa de apoyo y tratamiento comunitario asertivo (PACT)
- Empleo con apoyo
- Transporte – costos asociados con el transporte hacia y desde los servicios de salud mental contratados

Estos servicios solo están disponibles a través de fondos estatales limitados. Para acceder a estos servicios, hable con su proveedor de salud conductual.

Servicios de laboratorio

Servicio	Información adicional
Servicios de laboratorio	Algunos servicios requieren de previa aprobación.

Servicios adicionales que ofrecemos

Administración de cuidados

UnitedHealthcare Community Plan brinda administración de cuidados a las personas con necesidades especiales. Nuestros Administradores de casos trabajan con su médico y agencias externas. Le ayudan a obtener los servicios especiales y la atención que necesita. También contamos con programas de manejo de enfermedades. Los miembros reciben recordatorios sobre su atención y consejos de una enfermera. Si tiene necesidades especiales o necesita ayuda para controlar una enfermedad crónica, uno de nuestros Administradores de cuidados puede ayudarlo. Usted o su cuidador pueden llamar al **1-877-542-8997**, TTY **711**, si sienten que necesitan estos servicios.

Herramientas en internet y móviles

Encuentre un proveedor y respuestas a sus preguntas en myuhc.com/CommunityPlan.

Use nuestra **aplicación móvil UnitedHealthcare Health4Me®** que le permite acceder fácilmente a la información de su plan de salud. La aplicación se puede descargar a un teléfono inteligente o a una tableta Apple® o Android®.

NurseLine (Línea de enfermeras), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

Programa Quit For Life®.

Entrenamiento y apoyo en internet para ayudarlo a dejar el uso del tabaco. Obtenga ayuda para decidir qué tipo de sustituto de nicotina o medicamento es el adecuado para usted.

1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454)

Línea de apoyo para trastornos por el uso de sustancias.

Clínicos con licencia están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana para responder a sus preguntas y brindar apoyo en la adicción al alcohol y las drogas. Llame al número gratuito **1-855-780-5955** o visite liveandworkwell.com/recovery para ingresar en una plática en vivo.

Llámenos. Nosotros estamos aquí para usted.

Llame a uno de nuestros defensores de miembros cuando tenga una pregunta o necesita ayuda. Nuestros intérpretes también están listos para ayudarlo por teléfono. Usted puede recibir información en el idioma que prefiera o impresos en otro formato, como letra grande, Braille, cintas de audio u otros dispositivos para ayudar a las personas con discapacidad auditiva. Esto incluye lenguaje de señas americano. Llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.



Síguenos en Facebook en facebook.com/UnitedHealthcareCommunityPlan. Manténgase al día acerca de eventos locales y noticias acerca de los planes de salud.

Simple para usted. Esa es nuestra promesa.

La atención médica no siempre es fácil. Pero lo haremos lo más simple posible para usted. Háganos saber si necesita ayuda con algo. Y gracias por unirse a UnitedHealthcare Community Plan.

Coordinación de cuidados para servicios de administración de casos complejos

La administración de casos complejos es un servicio para ayudar a los miembros con necesidades de atención médica complejas o múltiples a recibir atención médica y servicios. Los administradores de casos ayudan a coordinar sus cuidados médicos, con sus objetivos en mente. Un representante del Plan puede sugerir el manejo de casos en función a las preguntas respondidas en su primer examen de salud (evaluación de salud) al momento de la inscripción.

Usted puede solicitar servicios de administración de casos para usted o un familiar en cualquier momento. Otros, como los proveedores de atención médica, los planificadores de actividades al salir del hospital, los cuidadores y los programas de administración médica también pueden referirlo a la administración de casos. Usted debe estar de acuerdo en aceptar los servicios de administración de casos. Para cualquier pregunta llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer

El programa Health Home proporciona ayuda adicional para coordinar su atención. Comuníquese con nosotros al **1-877-542-8997**, TTY **711** para ver si es elegible.

28 **¿Tiene preguntas?** Visite myuhc.com/CommunityPlan, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada

La cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (pago por servicio) u otros programas basados en la comunidad cubre los siguientes beneficios y servicios incluso cuando usted está inscrito con nosotros. Nosotros y su PCP lo ayudaremos a acceder a estos servicios y a coordinar su atención. Para acceder a estos servicios, deberá usar su Tarjeta de servicios ProviderOne para todos los servicios. Si tiene alguna pregunta sobre algún beneficio o servicio que no aparece en esta lista, llámenos.

Servicio	Información adicional
Servicio de ambulancia (Aérea)	Todos los servicios de transporte en ambulancia aérea que se proveen a los clientes de Washington Apple Health, incluyendo los afiliados en una organización de atención médica administrada (MCO).
Servicio ambulante (Terrestre)	Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, de emergencia y no emergencia, proporcionados a los clientes de Washington Apple Health, incluidos aquellos afiliados inscritos en una organización de atención administrada (MCO).
Servicios de crisis	<p>Los servicios de crisis están disponibles para apoyarlo, según sea el lugar en donde viva. Si hay una emergencia que pone en peligro la vida, llame al 911. Consulte la página 21 para conocer los números de crisis en su área.</p> <p>Para la línea de vida — prevención del suicidio: 1-800-273-8255, usuarios de TTY: 1-800-799-4TTY (4889).</p> <p>Para las crisis de salud mental o trastorno por el uso de sustancias, llame a la organización de Servicios Administrativos de Salud Mental (Behavioral Health Administrative Services – BH-ASO). Los números de teléfono se pueden encontrar en la página 21 o en: www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines.</p>

Servicio	Información adicional
<p>Servicios de apoyo a la maternidad de First Steps (MSS) y Administración de casos infantiles (ICM) y Educación acerca del parto (CBE)</p>	<p>MSS provee servicios preventivos de salud y educación a las mujeres embarazadas y en posparto en el hogar u oficina para ayudar a que tengan un embarazo y un bebé saludables. ICM ayuda a las familias con niños hasta de un año a aprender y a utilizar los recursos médicos, sociales, educativos y de otro tipo en la comunidad para que el bebé y la familia puedan prosperar.</p> <p>CBE proporciona clases de grupo a las personas embarazadas y a sus personas de apoyo cuando las imparte un proveedor de CBE aprobado por HCA. Los temas incluyen señales de advertencia en el embarazo, nutrición, lactancia, plan de parto, qué esperar durante el trabajo de parto y el parto y la seguridad del recién nacido.</p> <p>Para conocer a proveedores en su área, visite www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
<p>Atención psiquiátrica para pacientes hospitalizados</p>	<p>Llámenos para obtener ayuda para acceder estos servicios.</p>
<p>Transporte para citas médicas que no sean de emergencia</p>	<p>Apple Health paga por los servicios de transporte hacia y desde las citas de atención médica que no son de emergencia. Llame al proveedor de transporte (corredor) en su área para obtener información acerca de los servicios y las limitaciones. Su agente regional organizará el transporte más apropiado y menos costoso para usted. Puede encontrar una lista de corredores en www.hca.wa.gov/transportation-help.</p>

Servicios excluidos (Sin cobertura)

Los siguientes servicios de salud conductual no están cubiertos por nosotros ni por Apple Health sin un plan de atención administrada. Si usted obtiene alguno de estos servicios, es posible que tenga que pagar la factura. Si tiene alguna pregunta, llámenos.

Servicio	Información adicional
Medicinas alternativas	Práctica de la ciencia cristiana, curación por la fe, terapia herbal o homeopatía.
Asesoramiento matrimonial y terapia sexual	
Artículos de confort personal	
Servicios no permitidos por la ley federal o estatal	
Servicios prestados fuera de los Estados Unidos	

Si usted no está satisfecho con nosotros

Usted o su representante autorizado tienen derecho a presentar una queja. A esto se le llama una reclamación. Nosotros le ayudaremos a presentar una queja.

Las quejas o reclamaciones pueden ser acerca de:

- Un problema con el consultorio de su doctor
- Recibir una factura de su doctor
- Ser enviado a un servicio de cobranzas debido a una factura médica que no se ha pagado
- La calidad de su atención médica o cómo usted fue tratado
- Cualquier otro problema relacionado a su atención médica

Nosotros debemos informarle por teléfono o por carta que recibimos su reclamación o queja dentro de dos días hábiles. Debemos revisar su queja o reclamación lo antes posible, pero sin demorar por más de 45 días. Usted puede obtener una copia gratuita de nuestra política acerca de las reclamaciones solicitándola por teléfono.

Defensores

Un Defensor (Ombuds) es una persona que usted tiene como una opción disponible para proporcionarle asistencia gratuita y confidencial para resolver preguntas relacionadas con sus servicios de la salud conductual. Le puede ayudar si usted tiene una reclamación de salud conductual, una apelación o una audiencia imparcial para resolver sus quejas al nivel más bajo posible. El defensor es independiente de su plan de salud. Su servicio lo proporciona una persona que ha tenido servicios de salud conductual o familiares que han tenido servicios de salud conductual.

Use los números de teléfono anotados a continuación para contactar a un defensor en su área:

Región	Condados	Defensores
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-833-721-6011
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-833-783-9444 o 1-509-783-9444
King	King	1-800-790-8049, #3 o 1-206-477-0630
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-844-636-2038
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-888-336-6164 o 1-360-416-7004
Pierce	Pierce	1-800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-377-8174 o 1-360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-866-814-3409 o 1-509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-658-4105 o 1-360-763-5793

¿Tiene preguntas? Visite myuhc.com/CommunityPlan, 33
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY 711.

Información importante acerca de las negaciones, apelaciones y audiencias administrativas

Usted tiene el derecho a solicitar una revisión de una decisión que considera que no fue correcta, si no se consideró toda la información de salud conductual o si piensa que otra persona debe revisar esa decisión. A esto se le llama una apelación. Nosotros le ayudaremos a presentar una apelación.

Una denegación es cuando su plan de salud no aprueba o no paga por un servicio que usted o su doctor solicitaron. Cuando denegamos un servicio, le enviaremos una carta informándole la razón por la cual denegamos el servicio solicitado. Esta carta es la notificación oficial de nuestra decisión. Le informará acerca de sus derechos e información de como usted puede solicitar una apelación.

Una apelación es cuando usted nos solicita que revisemos su caso nuevamente porque no está de acuerdo con nuestra decisión. Usted puede apelar un servicio denegado. Puede llamarnos para informarnos, pero usted debe enviar su apelación por escrito con su firma dentro de 60 días a partir de la fecha de rechazo. Nosotros podemos ayudarlo a presentar una apelación. Su proveedor, el defensor u otra persona pueden apelar por usted si usted firma una forma declarando que acepta la apelación. Usted tiene solamente 10 días para presentar una apelación si desea seguir recibiendo un servicio mientras revisamos nuestra decisión. Le responderemos por escrito informándole que recibimos su solicitud de apelación dentro de 5 días. En la mayoría de los casos, nosotros revisaremos y decidiremos su apelación dentro de 14 días. Nosotros debemos informarle si necesitamos de más tiempo para tomar una decisión. Una decisión de apelación debe tomarse en un lapso de 28 días.

Es necesario que nosotros recibamos su apelación por escrito. Envíela a:

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

Nosotros podemos ayudarle a presentar su apelación. Llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

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

Sí es urgente. Para condiciones de salud conductual urgentes, usted o su doctor pueden solicitar una apelación acelerada (rápida) por teléfono. Si su condición de salud conductual así lo requiere, se tomará una decisión acerca de su atención médica dentro de 3 días calendario. Para solicitar una apelación acelerada, usted necesita informarnos la razón por la cual una decisión más rápida es necesaria. Si denegamos su solicitud, su apelación será revisada en los plazos descritos anteriormente. Nosotros debemos hacer todos los esfuerzos razonables para darle un aviso verbal de inmediato si rechazamos su solicitud de una apelación acelerada. Usted puede presentar una queja si no está de acuerdo con nuestra decisión de cambiar su solicitud de una apelación acelerada a una apelación estándar. Nosotros debemos enviarle una notificación de nuestra decisión por escrito dentro de dos días calendario.

Si usted no está de acuerdo con la decisión de la apelación, tiene derecho a solicitar una audiencia administrativa. En una audiencia administrativa, un juez de derecho administrativo, que no trabaja para nosotros o la Autoridad de los cuidados médicos, revisará su caso.

Usted tiene 120 días calendario a partir de la fecha de nuestra decisión de apelación para solicitar una audiencia administrativa. Solamente tiene 10 días calendario para solicitar una audiencia administrativa si desea seguir recibiendo el servicio que estaba recibiendo antes de la fecha de nuestra denegación.

Para solicitar una audiencia administrativa, deberá informar a la Oficina de Audiencias Administrativas que UnitedHealthcare Community Plan está involucrado; el motivo de la audiencia; qué servicio se le negó; la fecha en que fue denegada; y la fecha en que se denegó la apelación. Además, asegúrese de dar su nombre, dirección y número de teléfono.

Para solicitar una audiencia administrativa:

1. Llame a la oficina de audiencias administrativas (Office of Administrative Hearings) (www.oah.wa.gov) al 1-800-583-8271

O

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

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

El juez de audiencia administrativa le enviará una notificación explicando la razón para su decisión. Si usted no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, tiene el derecho a presentar una apelación a la decisión directamente ante la junta de apelaciones de la autoridad de atención médica o para solicitar una revisión de su caso por parte de una organización de revisión independiente (IRO).

Importante límite de tiempo: La decisión de la audiencia se convierte en una orden final dentro de 21 días calendario posteriores a la fecha de su envío por correo si usted no toma ninguna medida para presentar una apelación a la decisión de la audiencia.

Si usted no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, puede solicitar una revisión independiente. Usted no necesita tener una revisión independiente y puede omitir este paso y solicitar una revisión por la Junta de apelaciones de HCA.

Una IRO es una revisión independiente realizada por un doctor que no trabaja para nosotros. Para solicitar una IRO, debe llamarnos y solicitar una revisión por parte de una IRO dentro de 21 días posteriores a la fecha en que recibió la carta de decisión de la audiencia. Usted debe proporcionarnos cualquier información adicional dentro de 5 días posteriores a la solicitud de la IRO. Nosotros le haremos saber la decisión de la IRO.

Para obtener asistencia, usted puede contactarnos al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Si usted no está de acuerdo con la decisión de la IRO, puede solicitar un juez de revisión de la junta de apelaciones de HCA para revisar su caso. Usted solamente tiene 21 días para solicitar la revisión después de recibir la carta con la decisión de la IRO. La decisión del juez de revisión es final. Para solicitar a un juez de revisión que revise su caso:

Llame al 1-844-728-5212,

O

Escriba a:

HCA Board of Appeals

P.O. Box 42700

Olympia, WA 98504-2700

Sus derechos

Como un suscriptor, usted tiene el derecho de:

- Tomar decisiones acerca de su atención médica, incluso rechazar el tratamiento. Esto incluye servicios de salud física y de la salud conductual.
- Ser informado acerca de todas las opciones de tratamiento disponibles, independientemente del costo que tengan
- Elegir o cambiar los PCP
- Obtener una segunda opinión de otro proveedor en su plan de salud
- Obtener servicios de manera oportuna
- Ser tratado con respeto y dignidad. La discriminación no está permitida. Nadie puede ser tratado de una manera diferente o injusta debido a su raza, color, origen nacional, género, preferencia sexual, edad, religión, credo o discapacidad.
- Hablar libremente acerca de su atención médica y de sus preocupaciones sin incurrir en problemas
- Proteger su privacidad y mantener de manera confidencial la información acerca de sus cuidados médicos
- Solicitar y obtener copias de sus expedientes médicos
- Solicitar y hacer correcciones a sus expedientes médicos cuando sea necesario
- Solicitar y obtener información acerca de:
 - Su atención médica y servicios cubiertos
 - Su proveedor y cómo se hacen referencias a especialistas y a otros proveedores
 - Cómo nosotros pagamos a los proveedores por su atención médica
 - Todas las opciones de atención médica y por qué usted está recibiendo ciertos tipos de atención médica
 - Cómo obtener ayuda para presentar una queja o reclamación acerca de su atención médica o apoyo para solicitar una revisión de una denegación de servicios o una apelación
 - Nuestra estructura organizativa, que incluye políticas y procedimientos, guías de práctica y cómo puede usted recomendar cambios
- Recibir información acerca de las políticas, beneficios, servicios y derechos y responsabilidades de los miembros al menos una vez al año
- Hacer recomendaciones acerca de sus derechos y responsabilidades como miembro de UnitedHealthcare Community Plan
- Recibir una lista de los números de teléfono de crisis
- Recibir ayuda para completar formularios de instrucciones avanzadas mentales o médicas

¿Tiene preguntas? Visite myuhc.com/CommunityPlan, 37
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Sus responsabilidades

Como suscriptor, usted está de acuerdo en:

- Hablar con sus proveedores acerca de sus necesidades de salud y atención médica
- Ayudar a tomar decisiones acerca de su atención médica, incluso rechazar el tratamiento
- Conocer sus problemas de salud y participar en los objetivos de tratamiento acordados tanto como sea posible
- Proporcionar a sus proveedores y a UnitedHealthcare Community Plan información completa acerca de su salud
- Seguir las instrucciones de su proveedor para la atención médica acordada
- Asistir a las citas y llegar a tiempo. Llame al consultorio de su proveedor si va a llegar tarde o si tiene que cancelar la cita.
- Proveer a sus proveedores con la información que necesitan para ser pagado para proporcionarle servicios
- Llevar su tarjeta de ProviderOne Services y su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Community Plan a todas sus citas
- Conocer su plan de salud y cuáles servicios están cubiertos
- Usar los servicios de atención médica cuando los necesite
- Utilizar los servicios de atención médica de manera adecuada. Si no lo hace, puede ser inscrito en el programa de revisión y coordinación de pacientes. En este programa, a usted se le asigna a un proveedor de atención primaria, una farmacia, un proveedor que receta sustancias controladas y un hospital para atención médica que no sea de emergencia. Usted debe permanecer en el mismo plan durante 12 meses por lo menos.
- Informar a la Autoridad de atención médica (Health Care Authority) si cambia el número de personas o la situación de su familia, como por ejemplo embarazos, los nacimientos, adopciones, cambios de domicilio o si usted es elegible para Medicare o si usted tiene otro seguro médico
- Renovar su cobertura anualmente utilizando el Intercambio de beneficios de salud de Washington (Washington Health Benefit Exchange) en wahealthplanfinder.org e informar los cambios en su cuenta, como ingresos, estado civil, nacimientos, adopciones, cambios de dirección y si es elegible para Medicare u otro seguro médico

Directivas avanzadas

¿Qué es una directiva avanzada?

Una directiva avanzada declara por escrito sus opciones de atención médica. La directiva avanzada le dice a su doctor y a su familia:

- Qué tipo de atención médica usted desea o no desea si usted:
 - Pierde el conocimiento
 - Ya no puede tomar decisiones acerca de su atención médica
 - No puede decirle a su doctor o a su familia qué tipo de atención médica desea
 - Desea que sus órganos sean donados después de fallecer
 - Desea que otra persona decida acerca de su atención médica si no puede usted decidir

Tener una directiva médica avanzada significa que sus seres queridos o su doctor pueden tomar decisiones médicas por usted según sean sus deseos. Hay tres tipos de directivas avanzadas en el estado de Washington.

1. Poder notarial duradero para la atención médica. Esta directiva nombra a otra persona para que tome decisiones médicas por usted si usted no puede tomarlas por sí mismo.
2. Directiva de atenciones médicas (testamento en vida). Esta declaración escrita les informa a las personas si usted desea o no recibir tratamientos para prolongar su vida.
3. Solicitud de donación de órganos.

Hable con su doctor y las personas cercanas a usted. Usted puede cancelar una directiva médica avanzada en cualquier momento. Puede obtener más información acerca de las directivas avanzadas de nosotros, su doctor o un hospital. Usted también puede:

- Solicitar ver las políticas de su plan de salud acerca de las directivas avanzadas
- Presentar una reclamación ante su plan o ante la autoridad de atención médica si no se siguen sus instrucciones

El formulario de Órdenes médicas para el tratamiento de mantenimiento de la vida (Physician Orders for Life Sustaining Treatment – POLST) es para cualquier persona que tenga una condición de salud grave y necesita tomar decisiones acerca del tratamiento para el mantenimiento de su vida. Su proveedor puede usar el formulario POLST para representar sus deseos como órdenes médicas claras y específicas. Para obtener más información acerca de las directivas avanzadas, contáctenos.

Directivas avanzadas de salud mental

¿Qué es una directiva avanzada de salud mental?

Una directiva avanzada de 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 la ayuda de otras personas. Esto puede ocurrir cuando su juicio se ve afectado y/o no puede comunicarse de manera efectiva.

Esta directiva puede informar a otras personas acerca del tratamiento que usted desea o no desea y puede identificar a una persona a quien usted le ha dado la autoridad para tomar decisiones en su nombre.

Si usted tiene una directiva avanzada de atención de salud física, debe compartirla con su proveedor de atención de salud mental para que también ese proveedor conozca sus deseos.

¿Cómo puedo completar una directiva avanzada de salud mental?

Usted puede obtener una copia del formulario de directivas avanzadas y más información acerca de cómo completarlo en hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives.

UnitedHealthcare Community Plan, su proveedor de atención médica de la salud conductual o su defensor también pueden ayudarlo a completar el formulario. Contáctanos para conocer más información.

Prevención de fraude, desperdicio y abuso

Cuando el fraude, el desperdicio y el abuso no se controlan, les cuesta dinero a los contribuyentes. Estos dólares podrían usarse para la cobertura de beneficios y servicios críticos de Apple Health dentro de la comunidad. Como suscriptor, usted está en una posición única para identificar prácticas fraudulentas o de desperdicio. Si ve algo de lo siguiente, infórmenos:

- Si alguien le ofrece dinero o bienes a cambio de su tarjeta de Servicios de ProviderOne o si le ofrecen dinero o bienes a cambio de ir a una cita médica
- Si usted recibe un reporte acerca de beneficios por bienes o servicios que no obtuvo
- Si conoce de alguien que reclama beneficios falsamente
- De cualquier otra actividad que usted conozca, la cual parezca ser fraudulenta, abusiva o derrochadora

Si ocurre un evento de fraude, desperdicio o abuso por parte de un proveedor de atención médica, notifique a UnitedHealthcare Community Plan llamando a la **Línea directa de fraude, desperdicio y abuso (Fraud, Waste and Abuse Hotline)**: 800-455-4521 o 877-401-9430. Informe también acerca de los incidentes a todas las siguientes entidades dentro de 5 días hábiles posteriores al conocimiento del hecho. Envíe un correo electrónico a la Autoridad de atención médica del Estado de Washington (Washington State Health Care Authority) a HotTips@hca.wa.gov o a la Unidad de Control de Fraudes contra Medicaid, Oficina del Fiscal General (Medicaid Fraud Control Unit, Office of Attorney General), a MFCUreferrals@atg.wa.gov.

Nosotros protegemos su privacidad

La ley nos exige proteger su información de salud y mantenerla privada. Usamos y compartimos su información para proporcionar beneficios, realizar tratamientos, pagos y operaciones de atención médica. También usamos y compartimos su información por otros motivos según lo permitido y requerido por la ley.

La protección de la información acerca de su salud (PHI) se refiere a información de su salud tal como los expedientes médicos que incluyen su nombre, número de miembro u otros datos de identificación utilizados o compartidos por los planes de salud. Los planes de salud y la autoridad de atención médica comparten la PHI por los siguientes motivos:

- Tratamiento — Incluye referencias entre su PCP y otros proveedores de atención médica.
- Pago — Podemos usar o compartir su PHI para tomar decisiones acerca de pagos. Esto puede incluir reclamaciones, aprobaciones de tratamiento y decisiones acerca de necesidades médicas.
- Operaciones de atención médica — Podemos utilizar la información de su reclamación para informarle acerca de un programa de salud que podría ayudarle.

Podemos usar o compartir su PHI sin tener que obtener su aprobación por escrito bajo ciertas circunstancias.

- Se permite la divulgación de su PHI a familiares, otros parientes y sus amigos personales cercanos si:
 - La información está directamente relacionada con la participación de la familia o de un amigo(a) en su atención médica o con el pago de esa atención médica y usted ha aceptado verbalmente la divulgación o se le ha dado la oportunidad de objetar y no se ha opuesto

-
- La ley permite que HCA o UnitedHealthcare Community Plan usen y compartan su PHI para lo siguiente:
 - Cuando el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (DHHS) nos exija que compartamos su PHI
 - Para la salud y seguridad públicas, que pueden incluir el apoyo a las agencias de salud pública para prevenir o controlar enfermedades
 - Cuando las agencias gubernamentales pueden necesitar su PHI para auditorías o funciones especiales, como actividades de seguridad nacional
 - Para la investigación en ciertos casos, cuando sea aprobado por una junta de privacidad o de revisión institucional
 - Para procedimientos legales, como una respuesta a una orden judicial. Su PHI también se puede compartir con directores de funerarias o forenses para ayudarlos a hacer su trabajo.
 - Con la policía para ayudar a encontrar a un sospechoso, testigo o persona desaparecida. Su PHI también se puede compartir con otras autoridades legales si creemos que puede haber una víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
 - Para obedecer las leyes de la Compensación laboral

Se requiere su aprobación por escrito para todas las demás razones no mencionadas anteriormente. Usted puede cancelar una aprobación por escrito que nos haya dado previamente. Sin embargo, su cancelación no se aplicará a las acciones tomadas antes de la cancelación.

Nosotros tomamos muy en serio su privacidad. Protegemos la información de su salud (PHI) ya sea oral, por escrito y en forma electrónica a través de toda nuestra empresa. Para solicitar una revisión y copia de cierta PHI, puede comunicarse con nosotros al **1-877-542-8997**, TTY **711**, o puede enviar una solicitud por escrito. Revise nuestra política de privacidad en internet en myuhc.com/CommunityPlan.

Envíenos sus solicitudes por escrito para ejercer cualquiera de sus derechos, incluida la modificación o cancelación de una comunicación confidencial, solicitar copias de sus expedientes o solicitar enmiendas a su expediente a la siguiente dirección:

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

Si usted piensa que hemos violado sus derechos a la privacidad de su PHI, puede:

- Llamarnos y presentar una queja. Nosotros no tomaremos ninguna represalia en su contra por haber presentado una queja. La atención médica que recibe no cambiará en lo absoluto.
- Presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) en: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o escriba a:

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

O

Llame al 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

Nota: Esta información es solo una descripción general. Nosotros estamos obligados a mantener su PHI privada y brindarle información escrita anualmente acerca de las prácticas de privacidad del plan y su PHI. Consulte su notificación de prácticas de privacidad para obtener detalles adicionales. Usted también puede contactarnos para obtener más información.

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, TTY 711

UnitedHealthcare Privacy Office MN017-E300

P.O. Box 1459

Minneapolis, MN 55440

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

UnitedHealthcare Community Plan
1-877-542-8997, TTY 711
myuhc.com/CommunityPlan

