



Washington



# UnitedHealthcare Community Plan

**Washington Apple Health**  
**Atención administrada**

Manual para Miembros

2025

CSWA25MD0270065\_000

United  
Healthcare®  
Community Plan



Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

**La discriminación es ilegal.** La compañía cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye ni trata de manera diferente a las personas debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual ni identidad de género.

Si cree que le tratamos de manera discriminatoria, puede enviar una queja formal a nuestro Coordinador de Derechos Civiles.

**Correo electrónico:** [UHC\\_Civil\\_Rights@uhc.com](mailto:UHC_Civil_Rights@uhc.com)

**Correo postal:** Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UT 84130

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

También puede presentar un reclamo ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.:

**En línea:** <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

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

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

Proporcionamos ayuda y servicios auxiliares gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros de manera efectiva, por ejemplo:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y demás formatos)

Ofrecemos también servicios de idioma gratuitos a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Este aviso está disponible en <https://www.uhc.com/legal/nondiscrimination-and-language-assistance-notice>.

# 1-877-542-8997, TTY 711

**English:** ATTENTION: Translation and other language assistance services are available at no cost to you. If you need help, please call the number above.

**Spanish:** ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número que se indica arriba.

**Amharic:** ማሳሰቢያ፡- የትርጉም እና ሌሎች የቋንቋ ድጋፍ አገልግሎቶችን ያለ ምንም ወጪ ማግኘት ይችላሉ። እርዳታ ከፈለጉ እባክዎ ከላይ ባለው ቁጥር ይደውሉ።

**Arabic:** تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجانًا. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

**Burmese:** သတိမူရန်- သင့်အတွက် အခကြေးငွေ ကုန်ကျမှု မရှိဘဲ ဘာသာပြန်ဆိုခြင်းနှင့် အခြားသော ဘာသာစကား အကူအညီ ဝန်ဆောင်မှုများကို ရယူနိုင်ပါသည်။ အကူအညီလိုအပ်ပါက အထက်ပါဖုန်းနံပါတ်ကို ခေါ်ဆိုပါ။

**Cambodian:** យកចិត្តទុកដាក់៖ ការបកប្រែ និងសេវាជំនួយផ្នែកភាសាផ្សេងទៀត គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយ សូមហៅទូរសព្ទមកលេខខាងលើ។

**Chinese:** 注意：您可以免費獲得翻譯及其他語言協助服務。如果您需要協助，請致電上列電話號碼。

**Korean:** 참고: 번역 및 기타 언어 지원 서비스를 무료로 제공해 드립니다. 도움이 필요하시면 위에 명시된 번호로 전화해 주십시오.

**Laotian:** ເລື່ອງຄຳ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ ແລະ ພາສາອື່ນໆໃຫ້ແກ່ທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໃບຫາເບີຂ້າງເທິງ.

**Oromo:** FUULEFFANNAA: Tajaajiloonni hiikkaa fi deeggarsa afaanii biroon kaffaltii tokko malee isiniif kennamu. Gargaarsa yoo barbaaddan, lakkoofsa armaan ol jiruun bilbilaa.

**Persian:** توجه: خدمات ترجمه و سایر کمک‌های زبانی به صورت رایگان در اختیار شما قرار دارد. اگر به کمک نیاز دارید، با شماره بالا تماس بگیرید.

**Punjabi:** ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਖਰਚ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਪਰੋਕਤ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

**Romanian:** ATENȚIE: Sunt disponibile gratuit servicii de traducere și alte servicii de asistență lingvistică. Dacă aveți nevoie de ajutor, vă rugăm să apelați numărul de mai sus.

**Russian:** ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если вам требуется помощь, пожалуйста, позвоните по указанному выше номеру.

**Somali:** Turjumaada iyo adeegyada kale ee kaalmada luuqadda waxaad ku heleysaa lacag la'aan. Haddii aad u baahan tahay adigu caawimaad, fadlan wac lambarka kor kuqoran.

**Swahili:** ANGALIA: Tafsiiri na huduma zingine za usaidizi wa lugha zinapatikana bila gharama kwako. Ikiwa unahitaji msaada, tafadhali piga simu kwa nambari iliyo hapo juu.

**Tagalog:** ATENSYON: Ang pagsasalin at iba pang mga serbisyong tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Kung kailangan mo ng tulong, mangyaring tawagan ang numero sa itaas.

**Tigrigna:** ኣቓልቡ:- ናይ ትርጉምን ካልእ ናይ ቋንቋ ሓገዝ ኣገልግሎታትን ብዘይ ዝኾነ ወጻኢታት ይወሃቡኩም። ሓገዝ ምስ እትደልዩ በዚ ኣብ ላዕሊ ዘሎ ቁጽሪ ደውሉ።

**Ukrainian:** УВАГА! Послуги перекладу та інші послуги мовної підтримки надаються вам безкоштовно. Якщо вам потрібна допомога, будь ласка, зателефонуйте за вказаним вище номером.

**Vietnamese:** CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số ở trên.

**Kosraean:** MWE AHK KAHLWEMYE: Asr kahsrüh in kas in lweng kuh luhngas e wacngihn molo nuh sum. Efihn kom enenuh kahsrüh, nuhnakmuhnas pahngon numbu se sihmlac luhng nge.

**Marshallese:** KŌJJELĀ: Jipañ ko ikkijien ukook ilo peba im kajin ko jet rej belloko ilo ejjeļok wōṇāñ ñan eok. Ñe kwōj aikuj jipañ, jouj im kall e nōmba eo itulōñ.

**Palauan:** ATTENTION: Ngeseu er a oidel a tekoi me a bebil er a tekoi a ngar er ngii el diak el ocheraol. A lsekum kousbech a ngeseu, momekedong er tia el dengua el ngar er eou.

**Pohnpeian:** MEHN KAPEHSE: Sawas en kawehwe oh soangen sahpis teikan ohng ekei lokaia kak koda me ke sohte pain pwain. Mah ke anahne sawas, menlau eker nempe me sansal pah.

**Chuukese:** ESINESIN: Angangen chiaku me aninnis non kapasen fonu ese nifinifin mei kawor non an ese kamo ngonuk. Ika epwe wor chon anisuk, kose mochen kokkori ena nampa asan.

**Yapese:** MARANG'AG: Pilyeg e thin nge ayuw ko boch e sabethin e kubaaq ni dariy pulwon. Faanra bt'uf e ayuw rom, wenig ngom mu denguwa nag e pii numba ni baaray nga lang.

---

# Índice

Le damos la bienvenida a UnitedHealthcare Community Plan y Washington Apple Health ...	<a href="#">9</a>
Información de contacto importante .....	<a href="#">11</a>
Mis proveedores de atención médica .....	<a href="#">12</a>
Cómo utilizar este manual .....	<a href="#">13</a>
Cómo empezar .....	<a href="#">16</a>
Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de UnitedHealthcare Community Plan y su tarjeta de servicios de ProviderOne .....	<a href="#">16</a>
1. Su tarjeta de identificación de miembro de UnitedHealthcare Community Plan ...	<a href="#">16</a>
2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne .....	<a href="#">17</a>
Cómo cambiar el plan de salud .....	<a href="#">19</a>
Información para indígenas estadounidenses y nativos de Alaska .....	<a href="#">20</a>
Información para miembros de Apple Health Expansion .....	<a href="#">21</a>
Sus derechos y privacidad .....	<a href="#">22</a>
Cómo usar el seguro de salud privado y su cobertura de UnitedHealthcare Community Plan .....	<a href="#">22</a>
Cómo obtener atención de la salud .....	<a href="#">23</a>
Cómo elegir a su médico de cabecera (PCP) .....	<a href="#">23</a>
Cómo programar su primera cita con el PCP .....	<a href="#">23</a>
Cómo obtener atención especializada y referidos .....	<a href="#">24</a>
Servicios que puede obtener sin un referido .....	<a href="#">24</a>
Telesalud/telemedicina .....	<a href="#">25</a>
Debe usar médicos, farmacias, proveedores de salud conductual y hospitales de UnitedHealthcare Community Plan .....	<a href="#">27</a>
Pago por los servicios de atención de la salud .....	<a href="#">27</a>
Programas de mejoramiento de la calidad .....	<a href="#">28</a>

---

Programas de manejo de la utilización.....	<a href="#">28</a>
Cómo evaluamos la nueva tecnología.....	<a href="#">28</a>
Cómo recibir atención en una emergencia o cuando esté fuera de casa.....	<a href="#">29</a>
Si necesita atención de urgencia.....	<a href="#">29</a>
Si necesita atención fuera del horario regular.....	<a href="#">29</a>
Crisis de salud conductual.....	<a href="#">30</a>
Números de teléfono de las líneas de crisis por condado.....	<a href="#">31</a>
Tiempos de espera para que un proveedor de atención médica le atienda.....	<a href="#">32</a>
Beneficios cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan.....	<a href="#">33</a>
Servicios generales y atención de emergencia.....	<a href="#">33</a>
Farmacia o recetas.....	<a href="#">34</a>
Servicios de atención de la salud para niños.....	<a href="#">35</a>
Terapia.....	<a href="#">41</a>
Especialidad.....	<a href="#">42</a>
Audición y visión.....	<a href="#">44</a>
Planificación familiar y salud reproductiva.....	<a href="#">45</a>
Suministros y equipos médicos.....	<a href="#">45</a>
Análisis de laboratorio y radiografías.....	<a href="#">46</a>
Salud de la mujer y maternidad.....	<a href="#">47</a>
Servicios adicionales que ofrecemos.....	<a href="#">48</a>
Beneficios de valor agregado (VAB).....	<a href="#">48</a>
Coordinación de la atención.....	<a href="#">50</a>
Servicios de administración de casos complejos.....	<a href="#">50</a>
Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer.....	<a href="#">50</a>
Servicios cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada.....	<a href="#">50</a>

---

Servicios excluidos (no cubiertos).....	<a href="#">58</a>
Cómo acceder a su información de salud .....	<a href="#">59</a>
Si no está conforme con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de la atención .....	<a href="#">60</a>
Defensor de la salud conductual (antes llamado ómbudsman).....	<a href="#">60</a>
Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas .....	<a href="#">62</a>
Sus derechos.....	<a href="#">64</a>
Sus responsabilidades.....	<a href="#">65</a>
Directrices anticipadas.....	<a href="#">66</a>
¿Qué es una directriz anticipada? .....	<a href="#">66</a>
Directrices anticipadas de salud mental.....	<a href="#">67</a>
¿Qué es una directriz anticipada de salud mental? .....	<a href="#">67</a>
¿Cómo puedo completar una directriz anticipada de salud mental? .....	<a href="#">67</a>
Prevención de fraude, malgasto y abuso .....	<a href="#">68</a>
Protegemos su privacidad .....	<a href="#">68</a>

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

---

## Le damos la bienvenida

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

Si se inscribe en la atención administrada, Apple Health pagará a su plan de salud una prima mensual por su cobertura. Su cobertura incluye servicios de salud física y conductual, como atención preventiva, primaria y especializada, telemedicina y otros servicios de salud. La mayoría de los clientes inscritos en la atención administrada deben consultar a proveedores de la red de su plan. La mayoría de los servicios recibidos fuera del área de servicio de su plan no estarán cubiertos, a menos que se obtenga una autorización previa. Trabaje con su médico de cabecera (Primary Care Provider, PCP) para obtener una aprobación previa para la atención recibida fuera del área de servicio. Para elegir un proveedor de atención médica indígena (Indian Health Care Provider, IHCP) como su PCP, llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**. Cubriremos los servicios de emergencia si tiene una emergencia fuera del área de servicio.

Nos comunicaremos con los miembros nuevos en las siguientes semanas. Puede hacernos las preguntas que desee y obtener ayuda para programar citas. Si tiene alguna pregunta, llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

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

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

---

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

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

**Llámenos si necesita ayuda para comprender la información o si la necesita en otros formatos.**

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

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

## Información de contacto importante

Organización	Horario del servicio al cliente	Números de teléfono del servicio al cliente	Dirección del sitio web
<b>UnitedHealthcare Community Plan</b>	Lunes a viernes De 8 a.m. a 5 p.m.	<b>1-877-542-8997</b> TTY <b>711</b>	<a href="https://myuhc.com/CommunityPlan">myuhc.com/CommunityPlan</a> o  Apple Health (Medicaid): <a href="https://UHCCP.com/wa/imc">UHCCP.com/wa/imc</a>  Apple Health Expansion: <a href="https://UHCCP.com/wa/ahe">UHCCP.com/wa/ahe</a>  <b>Aplicación de UnitedHealthcare</b>
<b>Servicio al cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA)</b>	Lunes a viernes De 7 a.m. a 5 p.m.	<b>1-800-562-3022</b> TRS <b>711</b>	<a href="https://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>1-855-923-4633</b> TTY <b>1-855-627-9604</b>	<a href="https://wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder.org</a>

¿Tiene preguntas? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://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 proveedores para poder acceder a ellos con rapidez. Puede obtener esta información del Directorio de proveedores que se encuentra en nuestro sitio web [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), [UHCCP.com/wa/imc](http://UHCCP.com/wa/imc) o [UHCCP.com/wa/ahe](http://UHCCP.com/wa/ahe). También puede llamarnos y le ayudaremos.

Proveedor de atención médica Nombre	Número de teléfono
Mi médico de cabecera:	
Mi proveedor de salud conductual:	
Mi proveedor de servicios dentales:	
Mi proveedor de atención especializada:	
Mi proveedor farmacéutico:	

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

## Cómo utilizar este manual

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

Si tiene alguna pregunta sobre...	Comuníquese con...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cómo cancelar la inscripción en su plan de atención administrada de Apple Health o cómo cambiar de plan. Consulte la página 19.</li><li>• Cómo obtener servicios cubiertos de Apple Health que no estén incluidos en su plan. Consulte la página 50.</li><li>• Su tarjeta de servicios de ProviderOne. Consulte la página 17.</li></ul>	<p>Autoridad de Atención Médica (HCA) del estado de Washington:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Portal para clientes de ProviderOne: <a href="https://www.waproviderone.org/client">https://www.waproviderone.org/client</a></li><li>• <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a></li></ul> <p>Si tiene preguntas adicionales o necesita más ayuda, llame a la HCA al 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cómo elegir o cambiar sus proveedores. Consulte la página 23.</li><li>• Servicios o medicamentos cubiertos. Consulte la página 33.</li><li>• Cómo presentar una queja. Consulte la página 59.</li><li>• Cómo apelar una decisión de su plan de salud que afecta sus beneficios. Consulte la página 61.</li></ul>	<p>Llame a UnitedHealthcare Community Plan al <b>1-877-542-8997</b>, TTY <b>711</b>.</p> <p>O visítenos en línea en <a href="https://myuhc.com/CommunityPlan">myuhc.com/CommunityPlan</a>.</p>

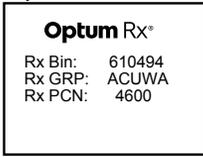
Si tiene alguna pregunta sobre...	Comuníquese con...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su atención médica. Consulte la página 23.</li> <li>• Referidos a especialistas. Consulte la página 24.</li> </ul>	<p>Su médico de cabecera.</p> <p>Si necesita ayuda para elegir un médico de cabecera, llámenos al <b>1-877-542-8997</b>, TTY <b>711</b>.</p> <p>O visítenos en línea en <b><a href="http://myuhc.com/CommunityPlan">myuhc.com/CommunityPlan</a></b>.</p> <p>Si no puede ir al consultorio del médico o si necesita ayuda fuera del horario de atención, también puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede conversar por video con un médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Descargue la <b>aplicación Doctor Chat de UHC</b> o inicie sesión en <b><a href="http://myuhc.com/CommunityPlan">myuhc.com/CommunityPlan</a></b> y haga clic en “UHC Doctor Chat” (Doctor Chat de UHC) en su página de inicio.</li> <li>• Puede llamar a la línea NurseLine de UnitedHealthcare Community Plan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al <b>1-877-543-3409</b>, TTY <b>711</b>.</li> </ul>
<p><b>Cambios en su cuenta, por ejemplo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios de dirección</li> <li>• Cambios en los ingresos</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Embarazo</li> <li>• Nacimientos o adopciones</li> </ul>	<p>Llame a Washington Healthplanfinder al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633).</p> <p>O visite <b><a href="http://wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder.org</a></b>.</p>

Si tiene alguna pregunta sobre...	Comuníquese con...
<p><b>Cómo informar sobre fraude, malgasto y abuso</b></p>	<p><b>Autoridad de Atención Médica del estado de Washington</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denunciar fraude de elegibilidad de Washington Apple Health  <b>WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov</b>  1-360-725-0934</li> <li>• Denunciar proveedores de Medicaid  <b>hottips@hca.wa.gov</b>  1-833-794-2345</li> </ul> <p>Visite la página web de la HCA para obtener información detallada:  <b><a href="http://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention">hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</a></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea directa para denunciar fraude, malgasto y abuso de UnitedHealthcare Community Plan  1-844-359-7736</li> </ul>

# Cómo empezar

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

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

	
Health Plan (80840) 911-87726-04	
Member ID: 000200069	Group Number: WAHLOP
Member: NEW L ENGLISH State ID: 99999999496 PCP Name: NE WASHINGTON HEALTH PROGRAMS PCP Phone: (509)258-4234	Payer ID: 87726
	
0501	IMC - Apple Health Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc.

In an emergency go to nearest emergency room or call 911.		Printed: 01/30/23
This card does not guarantee coverage. To verify benefits or to find a provider, visit the website <a href="http://myuhc.com/communityplan">myuhc.com/communityplan</a> or call.		
For Members:	877-542-8997	TTY 711
NurseLine:	877-543-3409	TTY 711
Behavioral Health		
Crisis Line:	800-123-4567	
For Providers:	UHCprovider.com	877-542-9231
All Claims:	PO Box 31361, Salt Lake City, UT 84131-0361	
Pharmacy Claims: OptumRX, PO Box 650334, Dallas, TX 75265-0334		
For Pharmacists: 877-305-8952		

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

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

---

## 2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne

También recibirá una tarjeta de servicios de ProviderOne por correo postal.



Su tarjeta de servicios de ProviderOne se le enviará por correo postal de siete a 10 días después de que se determine que es elegible para la cobertura de Apple Health. Esta es una tarjeta de identificación de plástico que tiene el mismo aspecto que otras tarjetas de identificación de seguros médicos. Conserve esta tarjeta y proteja su información.

Su tarjeta de servicios incluirá solo la siguiente información:

- Su nombre
- Su número de identificación de ProviderOne
- Fecha de emisión
- Sitio web de ProviderOne
- Información de servicio al cliente (no se mostrará información sobre el estado de residente o de inmigración)

La HCA no le enviará automáticamente una nueva tarjeta si recibió una en el pasado. Si es necesario, puede solicitar una nueva tarjeta. Cada persona tiene su propio número de cliente de ProviderOne. Lleve esta tarjeta a sus citas médicas. Los proveedores utilizan esta tarjeta para asegurarse de que sus servicios estén cubiertos.

---

## **Uso de la tarjeta de servicios de ProviderOne**

Puede ver una copia digital de su tarjeta de servicios de ProviderOne a través de la aplicación móvil WAPlanfinder. Obtenga más información sobre la aplicación en [wahbexchange.org/mobile/](https://wahbexchange.org/mobile/). No es necesario pedir un reemplazo si siempre tiene una copia digital con usted.

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

Los proveedores de atención médica también utilizan ProviderOne para saber si se inscribió en Apple Health.

## **Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne**

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

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

No hay cargos por solicitar una nueva tarjeta. Recibirá la nueva tarjeta por correo en el término de siete a 10 días.

---

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

La Autoridad de Atención Médica (HCA) paga por algunos beneficios y servicios directamente a través de Apple Health, incluso si usted se inscribió en un plan de salud. Estos beneficios incluyen:

- Servicios dentales de un profesional dental.
- Anteojos para niños (menores de 20 años).
- Servicios y apoyos de atención a largo plazo.<sup>1</sup>
- Servicios de Asistencia de Maternidad (Maternity Support Services, MSS) y Administración de Casos Infantiles (Infant Case Management, ICM) de First Steps, educación sobre el parto, programa para Personas Embarazadas que Consumen Sustancias (Substance Using Pregnant People, SUPP), asesoramiento genético prenatal e interrupciones del embarazo.<sup>2</sup>
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo.

Solo necesita su tarjeta de servicios ProviderOne para acceder a estos beneficios. Su PCP o UnitedHealthcare Community Plan le ayudará a acceder a estos servicios y a coordinar su atención. Consulte la página 33 para obtener más información sobre los beneficios cubiertos. Llámenos si tiene preguntas sobre los beneficios o los servicios.

## Cómo cambiar el plan de salud

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

Hay varias maneras de cambiar de plan.

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

<sup>1</sup> Los servicios y apoyos a largo plazo no están cubiertos por Apple Health Expansion.

<sup>2</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y los servicios posparto.

---

Si decide cambiar de plan de salud, 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 miembros del programa de Revisión y Coordinación de Pacientes deben permanecer en el mismo plan de salud durante un año. Comuníquese con nosotros si se muda.

## Información para indígenas estadounidenses y nativos de Alaska

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

Si está en contacto o en asociación con un asistente tribal a través de un centro del Servicio de Salud Indígena (Indian Health Service, IHS), un programa de salud tribal o un Programa de Salud Indígena Urbano (Urban Indian Health Program, UIHP), este puede ayudarle a tomar su decisión. Puede ayudarle a elegir entre un plan de atención administrada o una cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada. Si tiene preguntas sobre su atención de la salud o su cobertura de atención de la salud, es posible que el personal del programa de salud tribal o del Programa de Salud Indígena Urbano pueda ayudarle.

Si usted es indígena estadounidense o nativo de Alaska, es posible que pueda obtener servicios de atención de la salud a través de un centro del IHS, un programa de atención de la salud tribal o un UIHP, como la Junta de Salud Indígena de Seattle (Seattle Indian Health Board) o el Proyecto NATIVE (en Spokane). Los proveedores de estas clínicas conocen y comprenden su cultura, comunidad y necesidades de atención de la salud. Le proporcionarán la atención que necesita o le referirán a un especialista.

---

# Información para miembros de Apple Health Expansion

Apple Health Expansion es un nuevo programa diseñado para proporcionar cobertura de atención de la salud a personas mayores de 19 años con estados de inmigración que califican para el programa. Entre los miembros elegibles se incluyen aquellos que no califican para otros programas de Apple Health según su estado de inmigración. En virtud de este programa, usted se inscribe en un plan de salud ofrecido en su condado. Este plan de salud administra su atención de la salud y es el punto de contacto que le ayudará a obtener servicios, coordinar su atención y garantizar que reciba los apoyos necesarios para el acceso lingüístico.

Apple Health Expansion incluye la mayoría de los servicios cubiertos por otros programas de Apple Health. Con su cobertura de Apple Health Expansion, tiene acceso a servicios médicos, dentales, de farmacia y de salud conductual.

Estos son algunos de los servicios disponibles en virtud de Apple Health Expansion:

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

Algunos servicios **no están disponibles** en virtud de la cobertura de Apple Health Expansion. Estos incluyen, entre otros, los siguientes:

- Evaluación, diagnóstico y tratamiento periódicos y tempranos (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT)
- Supervisión de apoyo
- Enfermería privada
- Atención en un centro de enfermería a largo plazo
- Centro de atención intermedia
- Programa Health Home
- Servicios relacionados con el embarazo y servicios posparto

Los siguientes programas de Apple Health están disponibles independientemente de su estado de ciudadanía o inmigración:

- Apple Health para niños
- Apple Health para personas embarazadas
- Cobertura posterior al embarazo
- Solo planificación familiar

---

## Sus derechos y privacidad

Por ley, debemos proteger su información de salud y mantener su privacidad. Solo utilizamos y compartimos su información para proporcionar beneficios y realizar tratamientos, pagos y operaciones de atención de la salud. Se protegerá su estado de inmigración y no se tomarán medidas en su contra por presentar una queja o una queja formal con respecto a la atención que recibió. Puede encontrar más información sobre su privacidad en la sección “Protegemos su privacidad” de este manual.

## Cómo usar el seguro de salud privado y su cobertura de UnitedHealthcare Community Plan

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

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

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

- Su tarjeta del seguro de salud privado
- Su tarjeta de servicios de ProviderOne
- Su tarjeta de identificación de miembro de UnitedHealthcare Community Plan

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

- Si la cobertura de su seguro de salud privado finaliza.
- Si se producen cambios en la cobertura de su seguro de salud privado.
- Si tiene alguna pregunta sobre cómo usar Apple Health con su seguro de salud privado.

# Cómo obtener atención de la salud

---

## Cómo elegir a su médico de cabecera (PCP)

Es importante elegir un médico de cabecera (PCP). Puede encontrar la información de su PCP en su tarjeta de identificación de miembro. Si no elige un PCP, nosotros lo elegiremos por usted. Puede solicitar otro proveedor si ya cuenta con un PCP o si conoce un proveedor al que le gustaría consultar. Podemos ayudarle a encontrar un nuevo PCP si el proveedor que quiere visitar no forma parte de nuestra red. Infórmenos si actualmente se atiende con un proveedor de atención médica indígena (IHCP). No es obligatorio que los IHCP estén dentro de la red, y usted puede continuar atendiéndose con el suyo como su PCP. Tiene derecho a cambiar de plan de salud sin que se interrumpa la atención. Este derecho se encuentra en la política de Transición de la atención de la HCA.

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

## Cómo programar su primera cita con el PCP

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

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

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

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

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

---

## Cómo obtener atención especializada y referidos

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

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

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

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

Si negamos esta solicitud y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, tiene derecho a apelar. Esto significa que puede pedirnos que otra persona revise la solicitud. Para obtener más información, consulte la página 61.

Usted no será responsable de ningún costo si su PCP o UnitedHealthcare Community Plan le refiere a un especialista fuera de nuestra red y nosotros otorgamos la aprobación previa.

## Servicios que puede obtener sin un referido

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

- Servicios de salud conductual, que incluyen:
  - Servicios de intervención en caso de crisis
  - Servicios de evaluación y tratamiento
- Servicios de planificación familiar
- Pruebas de VIH o sida
- Inmunizaciones
- Servicios de salud conductual para pacientes ambulatorios
- Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual y atención de seguimiento
- Pruebas de detección de tuberculosis y atención de seguimiento

- 
- Servicios de salud de la mujer, que incluyen:
    - Servicios de maternidad, incluidos los servicios de una partera
    - Examen ginecológico o de mamas

## Telesalud/telemedicina

Si su proveedor lo permite, puede consultar con él por teléfono o a través de la computadora en lugar de asistir a una cita en persona. Esto se conoce como “telemedicina”. La telemedicina (también conocida como “telesalud”) debe ser una comunicación de audio o audio y video privada, interactiva y en tiempo real. La atención de urgencia virtual también es una opción que forma parte de su cobertura de Apple Health. Puede compartir información con su proveedor y recibir un diagnóstico y tratamiento en tiempo real sin estar en el mismo lugar.

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

### Doctor Chat de UHC

¿Quiere consultar a un médico, pero no puede esperar para una cita? Puede chatear con un médico en segundos mediante la aplicación Doctor Chat de UHC, en cualquier momento y en cualquier lugar.

Use la aplicación Doctor Chat de UHC para:

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

Descargue hoy la aplicación Doctor Chat de UHC o inicie sesión en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) y haga clic en “UHC Doctor Chat” (Doctor Chat de UHC) en su página de inicio.

---

## Bright Heart Health

Tratamiento y servicios de salud conductual, tratamiento para el abuso de opioides, los trastornos por consumo de sustancias y los trastornos alimentarios, medicamentos para los trastornos por consumo de opioides y tratamiento del dolor crónico. Incluye servicios para miembros embarazadas y padres.

- Número de teléfono: 1-800-892-2695
- Sitio web: <https://www.brighthousehealth.com/>

## Eleanor Health

Tratamiento y servicios para los trastornos por consumo de sustancias. Incluye los servicios de coordinación de la atención con proveedores de salud física, ayuda para necesidades de salud conductual a largo plazo y apoyo comunitario.

- Sitio web: <https://www.eleanorhealth.com/>

## BoulderCare

Tratamiento y servicios para los trastornos por consumo de sustancias.

- Sitio web: [boulder.care/](https://boulder.care/)

## Charlie Health

Programa intensivo y personalizado para pacientes ambulatorios jóvenes.

- Número de teléfono: 1-866-508-7084
- Sitio web: [charliehealth.com](https://charliehealth.com)

---

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

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

- Hospitales y farmacias
- El nombre, la ubicación y el número de teléfono de los proveedores
- Las especialidades, las cualificaciones y los títulos de medicina
- Las facultades de medicina a las que asistieron, la finalización de la residencia y el estado de Certificación de la Junta Médica
- Los idiomas que hablan
- Cualquier limitación respecto del tipo de pacientes (adultos, niños, etc.) que atienden
- Qué PCP aceptan nuevos pacientes

Para obtener un directorio impreso, llame a nuestra línea de Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**, o visite nuestro sitio web [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), [UHCCP.com/wa/imc](https://UHCCP.com/wa/imc) o [UHCCP.com/wa/ahe](https://UHCCP.com/wa/ahe).

## Pago por los servicios de atención de la salud

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

- Si recibe un servicio que Apple Health no cubre, como una cirugía estética.
- Si recibe un servicio que no es médicamente necesario.
- Si recibe atención de un proveedor que no pertenece a nuestra red y no se trata de una emergencia ni ha obtenido una aprobación previa de su plan de salud.
- Si no sigue nuestras reglas para recibir atención de un especialista.

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

---

## Programas de mejoramiento de la calidad

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

## Programas de manejo de la utilización

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

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

## Cómo evaluamos la nueva tecnología

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

---

# Cómo recibir atención en una emergencia o cuando esté fuera de casa

## En caso de emergencia

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

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

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

## Si necesita atención de urgencia

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

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

## Si necesita atención fuera del horario regular

Tiene opciones si necesita atención los fines de semana o fuera del horario regular.

- Puede conversar por video con un médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Descargue la **aplicación Doctor Chat de UHC** o inicie sesión en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) y haga clic en “UHC Doctor Chat” (Doctor Chat de UHC) en su página de inicio.
- Puede llamar a la línea NurseLine de UnitedHealthcare Community Plan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-877-543-3409**, TTY **711**.
- Puede llamar a su PCP para saber si ofrece atención fuera del horario regular.

---

## Crisis de salud conductual

### Una emergencia/crisis de salud conductual puede ocurrir cuando una persona:

- Amenaza con lastimarse o suicidarse o lastimar o matar a otras personas, o habla de ello
- Se siente desesperanzada
- Siente rabia o ira incontrolable
- Se siente atrapada, que no hay salida
- Tiene comportamientos temerarios
- Se siente ansiosa, agitada o no puede dormir
- Se aleja de amigos y familiares
- Tiene cambios drásticos en su estado de ánimo
- No encuentra motivos para vivir
- Aumenta el consumo de alcohol o drogas

Puede llamar a las líneas de crisis que se indican a continuación si usted o alguien que conoce sufre una crisis de salud conductual.

- **Llame al 911 para obtener ayuda inmediata en caso de emergencia potencialmente mortal.**
- **Llame al 988 para obtener ayuda inmediata ante una crisis de salud conductual.**
  - Llame o envíe un mensaje de texto al **988**. La línea es gratuita, confidencial y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Si es un caso de consumo de sustancias, ludopatía o apoyo de salud mental:** llame o envíe un mensaje de texto a la Línea de ayuda para la recuperación de Washington al 1-866-789-1511 o al 1-206-461-3219 (TTY) para referidos las 24 horas. También puede visitar [warecoveryhelpline.org](http://warecoveryhelpline.org).
  - Los adolescentes pueden comunicarse con otros adolescentes entre las 6 y las 10 p.m. Llame al 1-866-833-6546, envíe un correo electrónico a [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org) o visite [teenlink.org](http://teenlink.org).

## Números de teléfono de las líneas de crisis por condado

Llame a la línea de crisis de la Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual (Behavioral Health Administrative Services Organization, BH-ASO) de su condado según los números que aparecen a continuación para solicitar asistencia si usted o alguien que conoce está experimentando una crisis de salud conductual.

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

---

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

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

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

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

# Beneficios cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan

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

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

Hay límites en la cantidad de visitas para algunos servicios. Su proveedor puede solicitar una extensión de limitación (Limitation Extension, LE) si necesita más visitas. Pida a su proveedor que solicite una excepción a la regla (Exception to Rule, ETR) si necesita servicios no cubiertos.

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

## Servicios generales y atención de emergencia

Servicio	Información adicional
Servicios de emergencia	Disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, en cualquier lugar de los Estados Unidos.
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios y hospitalizados	Todos los servicios de atención que no sean de emergencia deben estar aprobados por nosotros.
Atención de urgencia	Reciba atención de urgencia cuando tenga un problema de salud que necesite atención de inmediato, pero que no ponga en peligro su vida.
Atención preventiva	Consulte la página 32.

Servicio	Información adicional
<b>Rehabilitación hospitalaria para pacientes hospitalizados (medicina física)</b>	Debe ser aprobada por UnitedHealthcare Community Plan.
<b>Inmunizaciones/ vacunas</b>	Los miembros son elegibles para recibir inmunizaciones de su PCP, farmacia o departamento de salud local. Consulte a su proveedor o comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo programar su serie de inmunizaciones. También puede obtener más información en el sitio web del Departamento de Salud: <a href="https://doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization">doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization</a> .
<b>Centro de Enfermería Especializada (SNF)</b>	Cubierto para servicios médicamente necesarios a corto plazo. Puede haber otros servicios disponibles. Llámenos al <b>1-877-542-8997, TTY 711</b> .

## Farmacia o recetas

Usamos una lista de medicamentos cubiertos llamada Lista de medicamentos preferidos (Preferred Drug List, PDL) de Apple Health. Una PDL es una lista de medicamentos cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan. El médico debe recetarle los medicamentos que se encuentran en la PDL. También puede llamarnos para solicitarnos lo siguiente:

- Una copia de la PDL
- Información sobre el grupo de proveedores y farmacéuticos que crearon la PDL
- Una copia de la política que aplicamos para decidir qué medicamentos están cubiertos
- Una explicación sobre cómo solicitar la autorización de un medicamento que no está en la PDL

Algunos medicamentos están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Llámenos al **1-877-542-8997, TTY 711**, si tiene preguntas o si quiere obtener más información. Debe obtener sus medicamentos en una farmacia que forme parte de nuestra red de proveedores. Esto garantiza que sus medicamentos recetados están cubiertos. Llámenos si necesita ayuda para encontrar una farmacia cerca de usted o para obtener información sobre cómo surtir su receta por correo.

Servicio	Información adicional
<b>Servicios de farmacia</b>	Los miembros deben usar las farmacias participantes. Utilizamos la PDL de Apple Health. Llámenos al <b>1-877-542-8997</b> , TTY <b>711</b> , para obtener una lista de farmacias, o inicie sesión en <a href="https://myuhc.com/CommunityPlan">myuhc.com/CommunityPlan</a> .

## Servicios de atención de la salud para niños

Los niños y jóvenes menores de 21 años cuentan con un beneficio de atención de la salud llamado Evaluación, diagnóstico y tratamiento periódicos y tempranos (EPSDT).<sup>3</sup> El EPSDT incluye un rango completo de servicios de evaluación, diagnóstico y tratamiento. Los servicios de evaluación pueden ayudar a identificar posibles necesidades de atención de la salud física, conductual o del desarrollo que pueden requerir diagnóstico y tratamiento adicional.

El beneficio de EPSDT incluye cualquier prueba de diagnóstico y tratamiento médicamente necesario para corregir o mejorar una afección de salud física o conductual. Esto incluye servicios adicionales necesarios para apoyar a un niño que tenga un retraso en el desarrollo.

El propósito de estos servicios es evitar que las afecciones empeoren y disminuir los efectos del problema de atención de la salud de un niño. El beneficio de EPSDT alienta el acceso temprano y continuo a la atención de la salud para los niños y jóvenes.

A veces, una prueba de EPSDT se denomina también “control de bienestar del niño” o “revisión de bienestar”. Los niños menores de 3 años son elegibles para controles de bienestar del niño de acuerdo con el cronograma de EPSDT de Bright Futures, y los niños de 3 a 20 años son elegibles para un control de bienestar del niño cada año calendario. Un control de bienestar del niño debe incluir lo siguiente:

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

<sup>3</sup> Los servicios de atención de la salud para niños de 0 a 18 años, incluido el beneficio de EPSDT, no están cubiertos por Apple Health Expansion.

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

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

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

**Los servicios adicionales incluyen:**

Servicio	Información adicional
<b>Prueba de detección de autismo</b>	Disponible para todos los niños a los 18 y 24 meses.
<b>Atención quiropráctica</b>	Para niños menores de 20 años con un referido de su PCP.
<b>Evaluación del desarrollo</b>	Se dispone de pruebas de evaluación para todos los niños a los nueve meses, a los 18 meses, y entre los 24 y los 30 meses.
<b>Enfermería privada (PDN) o Programa Médicamente Intensivo para Niños (MICP)</b>	Cubierto para niños menores de 17 años. Debemos aprobar el servicio.  Para jóvenes de 18 a 20 años, esto se cubre a través de la Administración de Envejecimiento y Apoyo a Largo Plazo (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA). Consulte la página 54 para obtener la información de contacto.

---

## Salud conductual

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

Servicio	Información adicional
<b>Análisis Conductual Aplicado (Applied Behavioral Analysis, ABA)</b>	Ayuda a las personas con trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo a mejorar sus habilidades sociales, conductuales y de comunicación.  Para acceder a los servicios de ABA y a la coordinación de la atención, llame a la línea de asistencia de ABA al 1-866-456-5376.
<b>Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias (SUD)</b>	Los servicios de tratamiento de los trastornos por consumo de sustancias (substance use disorder, SUD) pueden incluir: <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación</li><li>• Intervención breve y referidos para el tratamiento</li><li>• Terapia individual, familiar y grupal</li><li>• Servicio ambulatorio, residencial y hospitalario</li><li>• Medicamentos para los trastornos por uso de opioides (Medications for Opioid Disorder, MOUD)</li><li>• Administración de casos</li><li>• Apoyo entre pares</li><li>• Servicios de crisis</li><li>• Control de la abstinencia (desintoxicación)</li></ul>

Servicio	Información adicional
<b>Tratamiento de salud mental</b>	<p>Los servicios de salud mental están cubiertos cuando se proporcionan en una agencia de salud conductual o los proporciona un psiquiatra, psicólogo, asesor de salud mental autorizado, trabajador social clínico con licencia o terapeuta familiar y matrimonial con licencia.</p> <p>Los servicios de salud mental pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de admisión, valoración y exámenes</li> <li>• Apoyo entre pares</li> <li>• Intervenciones de tratamiento de salud mental como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terapia individual, familiar y grupal</li> <li>- Servicio ambulatorio, residencial y hospitalario</li> <li>- Modelos de tratamiento intensivo y breve</li> </ul> </li> <li>• Servicios de crisis</li> <li>• Manejo y monitoreo de medicamentos</li> <li>• Coordinación de la atención e integración comunitaria</li> </ul>
<b>Medicamentos para los trastornos por uso de opioides (MOUD)</b>	<p>Anteriormente llamado tratamiento asistido con medicamentos (Medication Assisted Treatment, MAT). Medicamentos utilizados para tratar determinados trastornos por consumo de sustancias. Llámenos al <b>1-877-542-8997</b>, TTY <b>711</b>, para obtener información específica.</p>
<b>Intervenciones de tratamiento por trastornos relacionados con el juego</b>	<p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> <li>• Servicios terapéuticos individuales, familiares y/o grupales</li> </ul>

### Mesas redondas de socios del sistema familiar y juvenil (FYSPRT)

Las mesas redondas de socios del sistema familiar y juvenil (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT) adoptan la idea de que los jóvenes y las familias pueden y deben tener un papel activo en la forma en que los sistemas de salud conductual les brindan servicios. Las FYSPRT son una plataforma para que las familias, los jóvenes y los socios del sistema (justicia juvenil, educación, bienestar infantil, etc.) se reúnan para colaborar, escuchar e incorporar la voz de la comunidad en la toma de decisiones a nivel regional, estatal y legislativo.

---

Las FYSPRT son un mecanismo importante para abordar las brechas, las barreras y las necesidades recurrentes relacionadas con la salud conductual de los niños, los jóvenes y las familias, y para compartir experiencias vividas y conocimientos que puedan tener un impacto en las políticas y los programas que mejoran los resultados de salud conductual para los jóvenes y las familias en Washington.

Washington cuenta con 10 FYSPRT regionales y cada FYSPRT regional tiene reuniones abiertas al público. Las reuniones de las FYSPRT son un proceso colaborativo. Están encabezadas por una familia, un joven y un socio del sistema que trabajan juntos en una sociedad igualitaria para crear los programas de las reuniones y compartir la coordinación de las reuniones. Las experiencias vividas de las familias y los jóvenes y sus comentarios impulsarán la mejora de los resultados para los jóvenes y las familias de Washington. Aunque los jóvenes y las familias pueden expresar sus inquietudes sobre sus servicios en este foro, las FYSPRT tienen como objetivo abordar las brechas y barreras recurrentes del sistema y no los problemas de atención individual. En el caso de las inquietudes específicas relacionadas con los servicios específicos de un joven o una familia, se puede completar una queja formal para abordar las inquietudes sobre el tratamiento. Para obtener más asistencia al respecto, comuníquese con el ómbudsman de su área.

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

### **Los siguientes servicios pueden estar disponibles para apoyar su tratamiento para los servicios de salud conductual**

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

Actualmente, estos servicios pueden incluir:

- Escuela de información sobre alcohol y drogas
- Asistencia con la solicitud para programas de derechos de subsidios
- Pruebas de detección de consumo de drogas ordenadas por un tribunal
- Atención personal de Medicaid
- Servicios para personas encarceladas/transición comunitaria
- Administración de casos de rehabilitación
- Servicios de cuidado infantil; servicios para niños de padres en tratamiento, con el fin de que los padres puedan completar el plan de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias
- Servicio comunitario ampliado
- Servicios para mantener la sobriedad
- Servicios de apoyo para la recuperación

---

Para acceder a estos servicios, hable con su proveedor de salud conductual o con UnitedHealthcare Community Plan, o comuníquese con el 211 para obtener recursos comunitarios.

## Nutrición

Servicio	Información adicional
<b>Terapia nutricional médica</b>	Cubierta para miembros menores de 20 años cuando sea médicamente necesaria y cuando el proveedor los haya referido después de una prueba de EPSDT. <ul style="list-style-type: none"><li>• Incluye terapia nutricional médica, evaluaciones nutricionales y asesoramiento para afecciones que se encuentren dentro del alcance del ejercicio profesional de un nutricionista matriculado (registered dietitian, RD) para que este pueda llevar a cabo una evaluación y brindar tratamiento.</li></ul>
<b>Nutrición enteral y parenteral</b>	Los suplementos y suministros de nutrición parenteral están cubiertos para todos los miembros. Productos y suministros de nutrición enteral para miembros alimentados por sonda de todas las edades. Productos de nutrición enteral oral para miembros menores de 20 años durante un tiempo limitado para tratar enfermedades agudas.

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

Usted puede ser elegible para recibir servicios adicionales a través de nuestro programa Health Home<sup>4</sup> o servicios de coordinación de la atención si tiene necesidades especiales de atención de la salud o una enfermedad a largo plazo. Esto puede incluir apoyo para acceder a especialistas. En algunos casos, es posible que pueda usar a su especialista como su PCP. Llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**, para obtener más información sobre la coordinación y la administración de la atención.

---

<sup>4</sup> El programa Health Home no está cubierto por Apple Health Expansion.

## Terapia

Servicio	Información adicional
<b>Rehabilitación para pacientes ambulatorios (fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla)</b>	<p>Este es un beneficio limitado. Llámenos al <b>1-877-542-8997</b>, TTY <b>711</b>, para obtener información específica. Pueden aplicarse limitaciones si se realiza en alguno de los siguientes entornos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica para pacientes ambulatorios</li> <li>• Hospital para pacientes ambulatorios</li> <li>• En el hogar, cuando la proporciona una agencia de atención de la salud en el hogar certificada por Medicare</li> </ul> <p>Si se proporciona a niños menores de 20 años en un centro de neurodesarrollo aprobado. Consulte el documento <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>
<b>Servicios de habilitación</b>	<p>Servicios de atención de la salud que le ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria que no se adquirieron debido a afecciones congénitas, genéticas o de adquisición temprana. Este es un beneficio limitado. Llámenos al <b>1-877-542-8997</b>, TTY <b>711</b>, para obtener información específica.</p> <p>Pueden aplicarse limitaciones si se realiza en alguno de los siguientes entornos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica para pacientes ambulatorios</li> <li>• Hospital para pacientes ambulatorios</li> <li>• En el hogar, cuando los proporciona una agencia de infusión en el hogar certificada por Medicare</li> </ul> <p>Si se proporciona a niños menores de 20 años en un centro de neurodesarrollo aprobado. Consulte el documento <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
<b>Antígeno (suero para alergias)</b>	Vacunas contra la alergia.
<b>Cirugía bariátrica</b>	Se requiere una aprobación previa para las cirugías bariátricas. Debe ir a un centro de excelencia (Centers of Excellence, COE) aprobado por la HCA.
<b>Terapia de biorretroalimentación</b>	Limitada a los requisitos del plan.
<b>Quimioterapia</b>	Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.
<b>Cirugía estética</b>	Solo cuando la cirugía y los servicios y suministros relacionados se proporcionan para corregir defectos fisiológicos de nacimiento, enfermedades, traumatismos físicos o para la reconstrucción después de una mastectomía para el tratamiento posterior al cáncer.
<b>Suministros para diabéticos</b>	Suministros limitados disponibles sin aprobación previa. Los suministros adicionales están disponibles con aprobación previa.
<b>Diálisis</b>	Estos servicios pueden requerir aprobación previa.
<b>Tratamiento de la hepatitis C</b>	<p>Cualquier proveedor autorizado para recetar medicamentos antivirales de acción directa puede evaluar y tratar a los miembros de Apple Health. Esto incluye médicos de cabecera, centros de tratamiento de trastornos por consumo 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>1-877-542-8997</b>, TTY <b>711</b>, para obtener más información.</p>

Servicio	Información adicional
<b>Trasplantes de órganos</b>	Algunos trasplantes de órganos están cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan y otros están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada. Llámenos al <b>1-877-542-8997</b> , TTY <b>711</b> , para obtener información.
<b>Oxígeno y servicios respiratorios</b>	Servicios, suministros y equipos de oxígeno o terapia respiratoria médicamente necesarios para los miembros elegibles.
<b>Podiatría</b>	Este es un beneficio limitado. Llámenos al <b>1-877-542-8997</b> , TTY <b>711</b> , para obtener más información.
<b>Asesoramiento para dejar de fumar</b>	Cubierto para todos los miembros con o sin un referido del PCP o una aprobación previa. Llame a Quit for Life al <b>1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454)</b> para obtener más información o visite su sitio web en <a href="https://myquitforlife.com/uhcwa">myquitforlife.com/uhcwa</a> .
<b>Servicios de salud para personas transgénero</b>	<p>Los servicios relacionados con la salud de las personas transgénero y el tratamiento de la disforia de género incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terapia de reemplazo hormonal</li> <li>• Terapia de supresión de la pubertad</li> <li>• Servicios de salud conductual</li> </ul> <p>Estos servicios pueden requerir aprobación previa.</p>
<b>Prueba de detección y tratamiento de seguimiento de la tuberculosis (TB)</b>	Tiene la opción de acudir a su PCP o al departamento de salud local.

## Audición y visión

Servicio	Información adicional
<p><b>Pruebas de audiología</b></p>	<p>Prueba de evaluación de la audición.</p>
<p><b>Dispositivos de implantes cocleares y dispositivos de audífonos anclados al hueso (Bone Anchored Hearing Aid, BAHA)</b></p>	<p>Los implantes cocleares bilaterales, que incluyen los implantes, las piezas, los accesorios, las baterías, los cargadores y las reparaciones, son un beneficio cubierto para todas las personas. Los BAHA, que incluyen los dispositivos BAHA (tanto los implantes quirúrgicos como las bandas blandas para la cabeza), las piezas de repuesto y las baterías, son un beneficio para niños de menores de 20 años.</p>
<p><b>Exámenes de la vista y anteojos</b></p>	<p>Debe usar nuestra red de proveedores. Llámenos para obtener información sobre el beneficio.</p> <p>Para niños menores de 20 años, se cubren los anteojos. Puede encontrar proveedores de anteojos en: <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/">https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</a>.</p> <p>Los cargos por ajuste de anteojos y lentes de contacto están cubiertos para todas las edades.</p> <p>Los adultos que necesiten anteojos a un costo reducido pueden comprar lentes y marcos de anteojos a través de los proveedores ópticos participantes. Encuentre una lista de proveedores participantes en <a href="https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf">hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</a>.</p> <p>Como beneficio de valor añadido, UHC ofrece hasta \$100 para un solo par de marcos y lentes cada dos años a través de la red de proveedores de March Vision. Visite <a href="https://marchvisioncare.com">marchvisioncare.com</a>.</p>
<p><b>Exámenes de audición y audífonos</b></p>	<p>Los exámenes de audición son un beneficio cubierto para todos los miembros.</p> <p>Los audífonos están cubiertos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niños menores de 20 años</li> <li>• Adultos que cumplen los criterios del programa</li> </ul> <p>Los audífonos monoaurales están cubiertos, junto con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste</li> <li>• Seguimiento</li> <li>• Baterías</li> </ul>

---

## Planificación familiar y salud reproductiva

Servicio	Información adicional
<b>Servicios de planificación familiar, que incluyen métodos anticonceptivos recetados y de venta libre, anticonceptivos y anticonceptivos de emergencia (Plan B)</b>	Puede usar nuestra red de proveedores o ir a su clínica de planificación familiar o departamento de salud local.
<b>Prueba de detección del VIH/sida</b>	Tiene la opción de ir a una clínica de planificación familiar, al departamento de salud local o visitar a su PCP para realizar la prueba de detección.
<b>Cobertura posterior al embarazo (APC)<sup>5</sup></b>	Si está inscrita en la cobertura de Apple Health y está embarazada, puede recibir hasta 12 meses de cobertura posparto una vez que finalice su embarazo. Obtenga más información en <a href="http://hca.wa.gov/apc">hca.wa.gov/apc</a> .

## Suministros y equipos médicos

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

Servicio	Información adicional
<b>Equipo médico</b>	Se debe obtener una aprobación previa para la mayoría de los equipos. Llámenos al <b>1-877-542-8997</b> , TTY <b>711</b> , para obtener información.

---

<sup>5</sup> Las miembros inscritas en Apple Health Expansion que informen un embarazo harán la transición a Apple Health para personas embarazadas, y recibirán cobertura posterior al embarazo. Las miembros que no informen un embarazo hasta después de su finalización serán inscritas en la cobertura posterior al embarazo durante un máximo de 12 meses después de la finalización del embarazo.

Servicio	Información adicional
<b>Suministros médicos</b>	Se debe obtener una aprobación previa para la mayoría de los suministros. Llámenos al <b>1-877-542-8997</b> , TTY <b>711</b> , para obtener información.

## Análisis de laboratorio y radiografías

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

## Salud de la mujer y maternidad

Servicio	Información adicional
<b>Sacaleches</b>	Algunos tipos pueden requerir aprobación previa.
<b>Servicios de maternidad<sup>6</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención prenatal: visitas regulares al consultorio y servicios asociados de su proveedor de elección</li> <li>• Servicios de parto en un hospital, centro de maternidad o parto en el hogar. Hable con su proveedor de servicios de maternidad para determinar cuál es la mejor opción de parto para usted.</li> <li>• Parto asistido por una partera con licencia, una enfermera partera o un médico</li> <li>• Doce meses de cuidados integrales posparto para la persona que da a luz</li> <li>• Un año de atención médica para bebés</li> <li>• Lactancia de personas transgénero; consulta de lactancia</li> </ul> <p>Atención de doula: como beneficio de valor agregado, las miembros embarazadas de Apple Health (Medicaid) son elegibles para los servicios de una doula. Las doulas ayudan a planificar el parto y la maternidad, proporcionan apoyo emocional y físico durante el trabajo de parto y ofrecen apoyo para la lactancia y otros tipos de apoyo después del parto.</p> <p>Para obtener más información sobre los beneficios de valor agregado, consulte la página 48.</p>
<b>Atención de la salud para la mujer<sup>6</sup></b>	Servicios de atención de la salud preventiva y de rutina, como atención prenatal y de maternidad, mamografías, salud reproductiva, exámenes generales, servicios anticonceptivos, pruebas y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual y lactancia.

<sup>6</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y los servicios posparto.

---

## Servicios adicionales que ofrecemos

### Línea de ayuda para trastornos por consumo de sustancias

Médicos autorizados disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para responder preguntas y ofrecer apoyo para trastornos por consumo de sustancias y alcohol. Llame al número gratuito **1-855-780-5955** o visite [liveandworkwell.com/recovery](https://liveandworkwell.com/recovery) para usar el chat en vivo.

## Beneficios de valor agregado (VAB)

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

La elegibilidad para los beneficios de valor agregado varía y se basa en su programa de Apple Health.

### Beneficios de valor agregado para miembros de Apple Health Medicaid y Apple Health Expansion

- **Member Rewards:** consiga recompensas por completar importantes visitas de atención preventiva, como visitas de control del niño sano y vacunaciones, pruebas de detección del cáncer de mama y control de la diabetes. Obtenga hasta \$200 en tarjetas de regalo por miembro por año. Los miembros elegibles son notificados por correo postal o correo electrónico.
- **AbleTo:** pruebe esta aplicación de cuidado personal con herramientas de salud emocional que incluyen meditaciones, ejercicios de respiración, videos, blogs y más. Visite [ableto.com/begin](https://ableto.com/begin). Utilice su número de identificación de miembro de UHC como código de acceso.
- **Apoyo de transición para personas en cárceles/centros de detención:** reciba servicios de coordinación de la atención y una bolsa de viaje con artículos de primera necesidad al salir de un centro penitenciario. El personal de Servicios para Miembros puede remitir a los miembros encarcelados al administrador de casos que se les haya asignado. Llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

---

## Beneficios de valor agregado adicionales para miembros de Apple Health Medicaid

**Nota:** Las miembros de Apple Health Expansion que queden embarazadas deben inscribirse en Apple Health para personas embarazadas. Una vez inscritas en Apple Health para personas embarazadas, las miembros son elegibles para recibir los beneficios de valor agregado que se mencionan a continuación si permanecen en UnitedHealthcare Community Plan.

- **Apoyo para la maternidad**

- **Babyscripts:** obtenga contenido educativo, recordatorios de citas y útiles recompensas en tarjetas de regalo (\$75 por inscribirse, \$50 por asistir a una cita prenatal y \$25 por asistir a una cita posparto). Descargue la aplicación Babyscripts™ myJourney.
  - **Programa Healthy First Steps:** trabaje directamente con un profesional de maternidad para obtener apoyo adicional, acceder a los recursos comunitarios (incluido el Programa de Asistencia Nutricional Especial para Mujeres, Bebés y Niños [Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children, WIC]) y obtener ayuda para encontrar un médico, una partera o un especialista. Para obtener más información, llame a Healthy First Steps al **1-800-599-5985** o visite [uhhealthyfirststeps.com](http://uhhealthyfirststeps.com).
  - **Asiento para automóvil:** elija entre dos modelos de asiento para automóvil por recién nacido para que se le envíe directamente. El asiento para automóvil se debe pedir antes de los 12 meses a partir de la fecha de nacimiento. El sistema de sujeción del asiento para automóvil cumple con todas las normas federales de seguridad de vehículos motorizados aplicables. Para realizar un pedido, envíe un correo electrónico a [maternalhealthwa@uhc.com](mailto:maternalhealthwa@uhc.com).
  - **Mom's Meals:** califique para recibir comidas a domicilio durante un período de dos semanas después del parto. Las personas con embarazos de alto riesgo que estén vinculadas con un administrador de atención de Healthy First Steps pueden recibir comidas para la persona que dará a luz y para hasta cuatro miembros adicionales del hogar. Para obtener más información, llame a Healthy First Steps al **1-800-599-5985**.
  - **Wellhop:** grupo virtual de apoyo entre pares. Conéctese con otras mamás para obtener apoyo durante el embarazo y en las etapas posteriores. Para obtener más información, visite [momandbaby.wellhop.com](http://momandbaby.wellhop.com).
- **Anteojos:** obtenga hasta \$100 para un solo par de marcos y lentes cada dos años a través de la red de proveedores de March Vision. Visite [marchvisioncare.com](http://marchvisioncare.com).
  - **Boys and Girls Club:** únase a Boys & Girls Club de forma gratuita. Los jóvenes de 6 a 18 años pueden inscribirse mostrando su tarjeta de identificación de miembro de UnitedHealthcare Community Plan en el club local. Las membresías otorgan acceso a todos los programas y beneficios. Llame a su club local de Boys & Girls Club para obtener más información.
  - **Exámenes físicos deportivos:** complete un examen físico deportivo como parte de una visita de niño sano.
  - **On My Way:** prepárese para el futuro. Los adultos jóvenes pueden aprender a satisfacer sus necesidades de vivienda, empleo y administración financiera. Visite [uhcOMW.com](http://uhcOMW.com).

¿Tiene preguntas? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) 49  
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

---

## Coordinación de la atención

### Servicios de administración de casos complejos

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

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

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

- Coordinación de la atención y manejo de enfermedades: servicios para necesidades complejas como asma, EPOC, diabetes e insuficiencia cardíaca; incluye el servicio de telemedicina
- Asistencia para explorar el sistema de atención de la salud
- Ayuda con las habilidades de cuidado personal que pueden mejorar los resultados
- Administración de casos
- Coordinación de la atención para servicios y apoyos a largo plazo
- Acceso a servicios de salud y recursos comunitarios
- Enfermería privada para personas menores de 17 años
- Administración de casos de maternidad
- Coordinación de servicios de salud para personas transgénero
- Coordinación y referidos para los servicios de Análisis Conductual Aplicado (ABA)

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

Apple Health cubre algunos otros servicios que no cubren los planes de atención administrada (también conocidos como “cargo por servicio”). Otros programas comunitarios cubren los beneficios y servicios indicados a continuación, incluso si usted se inscribió en nuestro plan. Trabajaremos en conjunto con su PCP para ayudarlo a acceder a estos servicios y coordinar su atención. Deberá utilizar su tarjeta de servicios de ProviderOne para estos servicios.

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

Servicio	Información adicional
<b>Servicios de aborto<sup>7</sup></b>	<p>El cargo por servicio de Apple Health cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aborto con medicamentos, también conocido como “píldora abortiva”</li> <li>• Aborto quirúrgico, también llamado “aborto en clínica”</li> </ul> <p>Los clientes inscritos en una organización de atención administrada (managed care organization, MCO) de Apple Health pueden obtener servicios de aborto fuera de su MCO sin un referido.</p> <p>Incluye atención de seguimiento para cualquier complicación.</p>
<b>Servicios de ambulancia (aérea)</b>	<p>Todos los servicios de transporte en ambulancia aérea se proporcionan a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una organización de atención administrada (MCO).</p>
<b>Servicios de ambulancia (terrestre)</b>	<p>Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, ya sean para casos de emergencia o no, se proporcionan a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una organización de atención administrada (MCO).</p>

<sup>7</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y los servicios posparto.

Servicio	Información adicional
<b>Servicios de crisis</b>	<p>Hay servicios de crisis disponibles para brindarle apoyo a usted o a alguien que conozca. Llame al <b>911</b> si tiene una emergencia potencialmente mortal o al <b>988</b> si tiene una emergencia de salud conductual. Consulte la página 31 para obtener los números de su área.</p> <p>Para comunicarse con la Red Nacional de Prevención del Suicidio: llame o envíe un mensaje de texto al <b>988</b> o llame al 1-800-273-8255; los usuarios de TTY deben llamar al 1-206-461-3219.</p> <p>Para obtener servicios de crisis de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias, llame a la Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO). La BH-ASO brinda apoyo para los servicios de crisis a los residentes de Washington, independientemente de su elegibilidad para Apple Health. Los números de teléfono de crisis por condado se pueden encontrar en la página 31 anterior, o en: <a href="https://hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines">hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines</a>.</p>

<sup>8</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y los servicios posparto.

Servicio	Información adicional
<b>Servicios dentales</b>	<p>Los servicios contratados incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recetas emitidas por un dentista</li> <li>• Servicios de Access to Baby and Child Dentistry (ABCD) proporcionados por un proveedor certificado por dicha organización</li> <li>• Servicios médicos/quirúrgicos proporcionados por un dentista</li> <li>• Cargos del hospital/centro 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 consultar a un proveedor dental que haya aceptado facturar a Apple Health sin un plan de atención médica administrada utilizando su tarjeta de servicios de ProviderOne.</p> <p>Obtenga 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>.</li> <li>• O llame a la HCA al 1-800-562-3022.</li> </ul> <p>Para encontrar un proveedor que acepte Washington Apple Health en línea, ingrese a los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://dentistlink.org">DentistLink.org</a></li> <li>• <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/">https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</a></li> </ul>
<b>Atención de doula<sup>8</sup></b>	<p>Se cubre el apoyo a la planificación con una doula durante el parto y después del parto.</p>
<b>Anteojos</b>	<p>Para niños menores de 20 años: los marcos, lentes y lentes de contacto están cubiertos por la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada.</p> <p>Para adultos mayores de 21 años: Apple Health no cubre lentes ni marcos de anteojos, pero si quiere 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>

<sup>9</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y los servicios posparto.

Servicio	Información adicional
<b>Servicios de Asistencia de Maternidad (MSS), Administración de Casos Infantiles (ICM) y educación sobre el parto (Childbirth Education, CBE) de First Steps<sup>9</sup></b>	<p>Durante el embarazo y luego del parto, los Servicios de Asistencia de Maternidad (MSS) proporcionan a las personas servicios de salud preventiva y educación en el hogar o el consultorio para tener un embarazo y un bebé saludables.</p> <p>Los servicios de Administración de Casos Infantiles (ICM) ayudan a las familias con niños de hasta un año a aprender sobre los recursos médicos, sociales, educativos y otros recursos necesarios en la comunidad, así como a usarlos, para que el bebé y la familia puedan prosperar.</p> <p>Los servicios de educación sobre el parto (Childbirth Education, CBE) ofrecen clases grupales a las personas embarazadas y a sus personas de apoyo, impartidas por un proveedor de CBE aprobado por la HCA. Los temas incluyen señales de alarma durante el embarazo, nutrición, lactancia, plan de parto, qué esperar durante el trabajo de parto y el nacimiento, y seguridad del recién nacido.</p> <p>Para encontrar proveedores de 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>
<b>Atención psiquiátrica para niños hospitalizados (Programa de Hospitalización a Largo Plazo para Niños [Children's Long-Term Inpatient Program, CLIP], para niños de 5 a 17 años)</b>	<p>Debe ser proporcionado por agencias certificadas por el Departamento de Salud (Department of Health, DOH). Llámenos para obtener ayuda para acceder a estos servicios.</p>
<b>Servicios y apoyos de atención a largo plazo (LTSS)</b>	<p>Consulte la página 54 de este folleto.</p>

<sup>10</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y los servicios posparto.

<sup>11</sup> Los servicios y apoyos a largo plazo no están disponibles en virtud de Apple Health Expansion.

Servicio	Información adicional
<b>Esterilizaciones para personas menores de 20 años</b>	Debe completar el formulario de esterilización con 30 días de anticipación o cumplir con los requisitos de exención. Las reversiones no están cubiertas.
<b>Servicios de salud para personas transgénero</b>	Los servicios incluyen procedimientos quirúrgicos, servicios para abordar complicaciones postoperatorias y electrólisis o depilación láser para la preparación para la cirugía de reasignación de sexo. Se requiere autorización previa. Para obtener una autorización previa, llame al 1-800-562-3022 o envíe un correo electrónico a <a href="mailto:transhealth@hca.wa.gov">transhealth@hca.wa.gov</a> .
<b>Programa para Personas Embarazadas que Consumen Sustancias (SUPP)<sup>10</sup></b>	El programa SUPP es un programa de hospitalización para embarazadas que tienen una necesidad médica y antecedentes de consumo de sustancias. El objetivo del programa es reducir el daño a la madre que da a luz y al feto mediante el manejo de la abstinencia y la estabilización y el tratamiento médico en un entorno hospitalario. Para obtener más información y una lista de proveedores aprobados, visite <a href="https://www.hca.wa.gov/supp-program">https://www.hca.wa.gov/supp-program</a> .
<b>Transporte para citas médicas que no sean de emergencia</b>	La Autoridad de Atención de la Salud paga los servicios de transporte de ida y vuelta a las citas de atención de la salud que sean necesarias, que no sean de emergencia y que estén cubiertas por Apple Health. Llame al proveedor de transporte (agente) de su área para obtener información sobre los servicios y las limitaciones. Su agente regional coordinará el transporte más adecuado y menos costoso para usted. Puede encontrar una lista de agentes en <a href="http://hca.wa.gov/transportation-help">hca.wa.gov/transportation-help</a> .

## Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)<sup>11</sup>

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

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

---

## LTSS

Los servicios domiciliarios y comunitarios de la AL TSA deben aprobar estos servicios. Llame a su oficina local de 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; 1-509-568-3767 o 1-866-323-9409

**Región 2 (norte):** Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom; 1-800-780-7094; admisión en un centro de enfermería

**Región 2 (sur):** King, 1-206-341-7750

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

## Servicios para discapacidades del desarrollo

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

### Servicios para personas con discapacidades del desarrollo

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

**Región 1:** Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman; llame al 1-800-319-7116 o envíe un 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; llame al 1-866-715-3646 o envíe un correo electrónico a [R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

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

**Región 2 (sur):** King; llame al 1-800-974-4428 o envíe un correo electrónico a [R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

---

**Región 3:** Kitsap, Pierce; llame al 1-800-735-6740 o envíe un 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; llame al 1-888-707-1202 o envíe un correo electrónico a [R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

## Programas de aprendizaje temprano

El Departamento de Niños, Jóvenes y Familias (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) brinda los servicios y programas que se mencionan a continuación para niños menores de 5 años. Comuníquese con nosotros para que podamos conectarle con los servicios que se indican a continuación o ayudarle a identificar los servicios relacionados disponibles en su comunidad.

El **Programa de Asistencia y Educación para la Primera Infancia (Early Childhood Education and Assistance Program, ECEAP) y Head Start** son programas de Washington previos al jardín de infantes que preparan a los niños de 3 y 4 años de familias de bajos ingresos para que tengan éxito en la escuela y en la vida. El ECEAP está abierto a cualquier niño y familia en edad preescolar, si cumplen con los límites de ingresos. Para obtener información sobre el ECEAP y los programas preescolares de Head Start, visite [dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart](http://dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart).

Los servicios de **apoyo temprano para bebés y niños pequeños (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT)** están diseñados para lograr que los niños con retrasos o discapacidades del desarrollo, desde el nacimiento hasta los 3 años, sean activos y tengan éxito durante los primeros años de la infancia y en el futuro en una variedad de entornos. Los entornos pueden incluir sus hogares, centros de cuidado infantil, escuelas de nivel inicial o programas escolares, y sus comunidades. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit](http://dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit).

Las **visitas a domicilio para familias** son voluntarias, se centran en la familia y se ofrecen a los futuros padres y madres, y a familias con bebés recién nacidos y niños pequeños, con el fin de brindar apoyo para la salud física, social y emocional de sus hijos. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting](http://dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting).

Los **servicios de prevención e intervención de la primera infancia (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE)** están destinados a niños, desde el nacimiento y hasta los 5 años, que están en riesgo de sufrir abuso y abandono infantil, y pueden tener problemas de salud conductual debido a la exposición a traumas complejos. Los servicios se ofrecen en los condados de King y Yakima. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap](http://dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap).

¿Tiene preguntas? Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**. 57

---

## Servicios excluidos (no cubiertos)

Los siguientes servicios no están cubiertos por Apple Health, Apple Health Expansion ni Apple Health sin un plan de atención administrada. Si recibe alguno de estos servicios, es posible que deba pagar la factura. Llame a UnitedHealthcare Community Plan si tiene alguna pregunta o para saber si existe alguna opción de beneficio de valor agregado para un servicio que no está cubierto. Consulte nuestra guía de beneficios de valor agregado para obtener más información en [hca.wa.gov/vab-chart](http://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>Atención quiropráctica para adultos (mayores de 21 años)</b>	
<b>Cirugía plástica o cosmética opcional</b>	Incluye estiramientos faciales, eliminación de tatuajes o trasplantes de cabello.
<b>Diagnóstico y tratamiento de la infertilidad, la impotencia y la disfunción sexual</b>	
<b>Asesoramiento matrimonial y terapia sexual</b>	
<b>Equipo no médico</b>	Por ejemplo, rampas u otras modificaciones para el hogar.
<b>Artículos para su comodidad personal</b>	
<b>Exámenes físicos necesarios para empleos, licencias o seguros</b>	

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

## Cómo acceder a su información de salud

Usted tiene derecho a consultar y obtener una copia de su información de salud. Deberá presentar la solicitud por escrito. Envíela por correo postal a la dirección que se muestra a continuación. Si mantenemos estos registros en formato electrónico, puede solicitar una copia en dicho formato. Podemos enviarle un resumen.

Para presentar una solicitud por escrito, envíela por correo a:

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

Puede ver una copia de nuestro Aviso de prácticas de privacidad en [uhc.com/privacy](https://www.uhc.com/privacy). Haga clic en “HIPAA Notice of Privacy Practices – Medical for Community and State Plans” (Aviso de prácticas de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros Médicos [HIPAA]: cobertura médica para planes comunitarios y estatales) (versión en inglés) (pdf).

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Community Plan al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

---

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

Usted o su representante autorizado tiene derecho a presentar una queja. En otras palabras, una “queja formal”. Podemos ayudarle a presentar una queja formal. Presentar una queja no afectará sus derechos de privacidad. Para presentar una queja formal, llámenos al **1-877-542-8997**, TTY **711**, o escribanos a la siguiente dirección:

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

También puede presentar una queja formal en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan).

### Las quejas o quejas formales pueden estar relacionadas con lo siguiente:

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

Debemos informarle por teléfono o por correo postal que recibimos su queja o queja formal en el transcurso de dos días hábiles. Debemos abordar sus inquietudes lo antes posible, pero no podemos demorar más de 45 días. Puede obtener una copia gratuita de nuestra política de quejas formales llamándonos o visitando [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) para acceder en línea.

### Defensor de la salud conductual (antes llamado ómbudsman)

Un defensor de la salud conductual es una persona que está disponible para proporcionar asistencia gratuita y confidencial para resolver inquietudes relacionadas con sus servicios de salud conductual. Si tiene una queja formal, apelación o audiencia imparcial relacionada con la salud conductual, puede ayudarle a resolver sus inquietudes. El defensor de la salud conductual es independiente de su plan de salud. Los servicios los proporciona una persona que ha recibido servicios de salud conductual o una persona con un familiar que ha recibido servicios de salud conductual.

**Utilice los siguientes números de teléfono para comunicarse con un defensor de la salud conductual en su área**

Llame a todas las regiones al 1-800-366-3103. O envíe un correo electrónico a la Oficina de Defensa de la Salud Conductual a [info@obhadvocacy.org](mailto:info@obhadvocacy.org).

<b>Región</b>	<b>Condados</b>	<b>Defensor de la salud conductual</b>
<b>Great Rivers</b>	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	<b>1-360-561-2257</b>
<b>Greater Columbia</b>	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	<b>1-509-808-9790</b>
<b>King</b>	King	<b>1-206-265-1399</b>
<b>North Central</b>	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	<b>1-509-389-4485</b>
<b>North Sound</b>	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	<b>1-360-528-1799</b>
<b>Pierce</b>	Pierce	<b>1-253-304-7355</b>
<b>Salish</b>	Clallam, Jefferson, Kitsap	<b>1-360-481-6561</b>
<b>Spokane</b>	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	<b>1-509-655-2839</b>
<b>Southwest</b>	Clark, Klickitat, Skamania	<b>1-509-434-4951</b>
<b>Thurston-Mason</b>	Mason, Thurston	<b>1-360-489-7505</b>

---

## Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas

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

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

**Una apelación** es cuando nos pide que revisemos su caso nuevamente porque no está de acuerdo con nuestra decisión. Puede apelar un servicio denegado dentro de los 60 días posteriores a la fecha de denegación. Apelar servicios denegados no pondrá en peligro sus derechos de privacidad. Podemos ayudarle a presentar una apelación. Su proveedor, un defensor de la salud conductual u otra persona puede apelar por usted si acepta la apelación mediante su firma. Si quiere seguir recibiendo un servicio que está recibiendo mientras revisamos nuestra decisión, solo tiene 10 días para apelar. Le responderemos por escrito para informarle que hemos recibido su solicitud de apelación en el término de cinco días calendario. En la mayoría de los casos, revisaremos su apelación y tomaremos una decisión al respecto en el término de 14 días. Debemos informarle si necesitamos más tiempo para tomar una decisión. La decisión sobre una apelación debe tomarse dentro de los 28 días.

Puede solicitar una apelación verbalmente, en línea o por escrito.

Envíe su solicitud de apelación por escrito a:

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

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

También puede presentar una apelación en línea en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan).

**Nota:** Si continúa recibiendo un servicio durante el proceso de apelación y pierde la apelación, **es posible que deba pagar por el servicio que haya recibido.**

---

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

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

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

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

Para enviar la solicitud para una audiencia:

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

O:

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

Puede hablar con un abogado o contratar a otra persona para que le represente en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, visite [nwjustice.org](http://nwjustice.org) o llame a la línea NW Justice CLEAR al 1-888-201-1014. Pedir ayuda para encontrar un abogado no pondrá en peligro sus derechos de privacidad.

---

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

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

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

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

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

Si no está de acuerdo con la decisión de la IRO, puede solicitar que un juez de revisión de la Junta de Apelaciones de la HCA revise su caso. Debe solicitar la revisión dentro de los 21 días posteriores a la recepción de la carta con la decisión de la IRO. La decisión del juez de revisión es definitiva. Para solicitar que un juez de revisión revise su caso:

- Llame al 1-844-728-5212

O:

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

## Sus derechos

Como miembro, tiene derecho a:

- Tomar decisiones sobre su atención de la salud, incluido el derecho a rechazar el tratamiento. Esto incluye servicios de salud tanto física como conductual.
- Contar con información sobre todas las opciones de tratamiento disponibles,

64 **¿Tiene preguntas?** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

- 
- independientemente de su costo.
- Elegir su PCP o cambiar de PCP.
  - Obtener una segunda opinión de otro proveedor de su plan de salud.
  - Obtener servicios de manera oportuna.
  - Que le traten con respeto y dignidad. La discriminación está prohibida. Ninguna persona puede ser tratada de forma diferente o injusta por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, preferencia sexual, edad, religión, credo, discapacidad o estado de inmigración.
  - Hablar libremente sobre su atención de la salud y sus inquietudes sin resultados negativos.
  - Que se proteja su privacidad y se mantenga la confidencialidad de la información sobre su atención médica.
  - Pedir y obtener copias de sus registros médicos.
  - Solicitar y hacer correcciones en sus registros médicos cuando sea necesario.
  - Solicitar y obtener información sobre lo siguiente:
    - Su atención de la salud y servicios cubiertos.
    - Su proveedor y cómo se hacen los referidos a especialistas y otros proveedores.
    - Cómo les pagamos a sus proveedores por su atención médica.
    - Todas las opciones de atención y los motivos por los que recibe ciertos tipos de atención.
    - Cómo obtener ayuda para presentar una queja o queja formal relacionada con su atención, o para solicitar una revisión de la denegación de servicios o una apelación.
    - Nuestra estructura organizativa, lo que incluye las políticas y los procedimientos, las pautas sobre las prácticas y cómo recomendar cambios.
  - Recibir información sobre políticas del plan, beneficios, servicios y derechos y responsabilidades de los miembros del plan al menos una vez al año.
  - Hacer recomendaciones sobre sus derechos y responsabilidades como miembro de UnitedHealthcare Community Plan.
  - Recibir una lista de números de teléfono de emergencia.
  - Recibir ayuda para completar los formularios de directrices anticipadas para servicios médicos o de salud mental.

## Sus responsabilidades

Como miembro, usted se compromete a lo siguiente:

- Hablar con sus médicos sobre su salud y sus necesidades de atención de la salud.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención de la salud, incluido el rechazo del tratamiento.
- Conocer su estado de salud y participar en los objetivos de tratamiento acordados en la medida de lo posible.
- Proporcionar a sus proveedores y a UnitedHealthcare Community Plan información completa sobre su salud.
- Seguir las instrucciones de su proveedor relacionadas con la atención que acordó con este.
- Asistir a las citas y llegar a tiempo. Llamar al consultorio de su proveedor si va a llegar tarde o si tiene que cancelar la cita.

- 
- Proporcionar a sus proveedores la información que necesitan para que se les pague por prestarle servicios.
  - Llevar su tarjeta de servicios de ProviderOne y su tarjeta de identificación de miembro de UnitedHealthcare Community Plan a todas sus citas.
  - Conocer su plan de salud y qué servicios están cubiertos.
  - Utilizar los servicios de atención de la salud cuando los necesita.
  - Utilizar los servicios de atención de la salud de manera adecuada. Si no lo hace, es posible que se le inscriba en el Programa de Revisión y Coordinación de Pacientes. En este programa, se le asigna un PCP, una farmacia, un médico que emite recetas para sustancias controladas y un hospital para atención que no sea de emergencia. Debe permanecer en el mismo plan durante al menos 12 meses.
  - Informar a la HCA si cambia el tamaño o la situación de su familia, por ejemplo, si se producen embarazos, nacimientos, adopciones o cambios de dirección, o si usted se vuelve elegible para Medicare u otro seguro, o si su estado de inmigración cambia.
  - Renovar su cobertura cada año mediante Washington Healthplanfinder (Buscador de planes de salud de Washington) en [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org), e informar sobre los cambios en su cuenta, como cambios en los ingresos, cambios de estado civil, nacimientos, adopciones, cambios de dirección y si se vuelve elegible para Medicare u otro seguro.

## Directrices anticipadas

### ¿Qué es una directriz anticipada?

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

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

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

1. Poder notarial permanente para atención de la salud. Mediante este documento, se nombra a otra persona para que tome decisiones médicas en su nombre si usted no puede tomarlas.
2. Directriz de atención de la salud (testamento en vida). Puede usar esta declaración por escrito para informarles a las personas si quiere recibir tratamientos para prolongar la vida.

---

### 3. Solicitud de donación de órganos.

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

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

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

## Directrices anticipadas de salud mental

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

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

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

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

### ¿Cómo puedo completar una directriz anticipada de salud mental?

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

UnitedHealthcare Community Plan, su proveedor de atención médica conductual o su defensor de la salud conductual también puede ayudarlo a completar el formulario. Comuníquese con nosotros para obtener más información.

---

## Prevención de fraude, malgasto y abuso

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

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

Si sospecha de una situación de fraude, malgasto y abuso que involucre a un proveedor de atención, notifique a UnitedHealthcare Community Plan llamando a nuestra Línea directa de fraude, malgasto y abuso: 1-844-359-7736. También informe sobre el incidente a todas las siguientes entidades dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al momento en el que haya tomado conocimiento de la situación.

- Autoridad de Atención Médica del estado de Washington  
Correo electrónico: [hottips@hca.wa.gov](mailto:hottips@hca.wa.gov)  
Teléfono: 833-794-2345
- Unidad de Control de Fraude de Medicaid, Oficina del Fiscal General  
Correo electrónico: [MFCUreferrals@atg.wa.gov](mailto:MFCUreferrals@atg.wa.gov)

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

## Protegemos su privacidad

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

La información médica protegida (protected health information, PHI) hace referencia a la información de salud, como los registros médicos que incluyen su nombre, número de miembro u otros identificadores utilizados o compartidos por los planes de salud, como la información sobre su raza, etnia, idioma (race, ethnicity, language, REL), orientación sexual e identidad de género (sexual orientation and gender identity, SOGI). Los planes de salud y la HCA comparten

---

PHI por los siguientes motivos:

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

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

- Se permite la divulgación de su PHI a familiares y amigos cercanos en las siguientes circunstancias:
  - Si la información se relaciona directamente con la participación del familiar o amigo en su atención o el pago por esa atención; y usted ha aceptado verbalmente la divulgación o ha tenido la oportunidad de objetarla y no lo ha hecho.
- La ley permite que la HCA o UnitedHealthcare Community Plan use y comparta su PHI por los siguientes motivos:
  - Si el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, DHHS) de los EE. UU. nos exige compartir su PHI.
  - Por salud y seguridad pública, lo cual puede incluir ayudar a las agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades.
  - Las agencias gubernamentales pueden necesitar su PHI para auditorías o funciones especiales, como actividades de seguridad nacional.
  - En ciertos casos, para fines de investigación, si lo aprueba una junta de privacidad o una junta de revisión institucional.
  - Para procedimientos legales, por ejemplo, en respuesta a una orden judicial. Su PHI también puede compartirse con directores funerarios o forenses para ayudarles a hacer su trabajo.
  - Para ayudar a las autoridades policiales a encontrar a un sospechoso, testigo o persona desaparecida. Su PHI también puede compartirse con otras autoridades legales si consideramos que usted puede ser víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
  - Para cumplir las leyes de indemnización de los trabajadores.

Se requiere su aprobación por escrito para cualquier otro motivo que no se indique anteriormente. Puede cancelar una aprobación por escrito que nos haya entregado. Sin embargo, su cancelación no se aplicará a las medidas que se hayan tomado antes de la cancelación.

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

**¿Tiene preguntas?** Visite [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**. 69

---

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

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

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

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

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

O:

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

**Nota:** Esta información es solo una descripción general. Tenemos la obligación de mantener la privacidad de su PHI y proporcionarle información por escrito sobre nuestras prácticas de privacidad y su PHI anualmente. Consulte el Aviso de prácticas de privacidad para obtener información adicional. También puede comunicarse con nosotros para obtener más información en:

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

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

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

[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan), [UHCCP.com/wa/imc](https://UHCCP.com/wa/imc) o [UHCCP.com/wa/ahe](https://UHCCP.com/wa/ahe)

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

UnitedHealthcare Community Plan

**1-877-542-8997, TTY 711**

**[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan),**

**[UHCCP.com/wa/imc](https://UHCCP.com/wa/imc)**

**o [UHCCP.com/wa/ahe](https://UHCCP.com/wa/ahe)**

