



# Bienvenido

## a Washington Apple Health

Cobertura sin un plan de atención administrada



[English] Language assistance services, including interpreters and translation of printed materials, are available free of charge. Call 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Amharic] የቋንቋ እገዛ አገልግሎት፣ አስተርጓሚ እና የሰነዶችን ትርጉም ጨምሮ በነጻ ይገኛል። 1-800-562-3022 (TRS: 711) ይደውሉ።

[Arabic] خدمات المساعدة في اللغات، بما في ذلك المترجمين الفوريين وترجمة المواد المطبوعة، متوفرة مجاناً، اتصل على رقم 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Burmese] ဘာသာပြန်ဆိုသူများနှင့် ထုတ်ပြန်ထားသည့် စာရွက်စာတမ်းများဘာသာပြန်ခြင်းအပါအဝင် ဘာသာစကားအထောက်အကူပေးဆောင်ရွက်မှုများကို အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ကိုဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

[Cambodian] សេវាជំនួយភាសា រួមមានទាំងអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ និង ការបកប្រែឯកសារបោះពុម្ព គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃ។ ហៅទូរស័ព្ទទេវៈលេខ 1-800-562-3022 (TRS: 711)។

[Chinese] 免费提供语言协助服务，包括口译员和印制资料翻译。请致电 1-800-562-3022 (TRS: 711)。

[Korean] 통역 서비스와 인쇄 자료 번역을 포함한 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-562-3022 (TRS: 711)번으로 전화하십시오.

[Laotian] ການບໍລິການດ້ານພາສາ, ລວມທັງມາຍແປພາສາ ແລະ ການແປເອກສານຕີພິມ, ມີໄວ້ໃຫ້ຟຣີໂດຍບໍລິເວນ. ໂທຫາເລກ 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Oromo] Tajajilli gargaarsa afaanii, nama afaan hiikuu fi ragaalee maxxanfaman hiikuun, kaffaltii malee ni argattu. 1-800-562-3022 (TRS: 711) irratti bilbilaa.

[Persian] خدمات کمک زبانی، از جمله مترجم شفاهی و ترجمه اسناد و مدارک (مطالب) چاپی، بصورت رایگان ارائه خواهد شد. با شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید. (TRS: 711)

[Punjabi] ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ—ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਅੰਨ੍ਹਵਾਦ ਸਮੇਤ—ਮੁਫਤ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ। 1-800-562-3022 (TRS: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

[Romanian] Serviciile de asistență lingvistică, inclusiv cele de interpretariat și de traducere a materialelor imprimate, sunt disponibile gratuit. Apelați 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Russian] Языковая поддержка, в том числе услуги переводчиков и перевод печатных материалов, доступна бесплатно. Позвоните по номеру 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Somali] Adeego caawimaad luuqada ah, ay ku jirto turjubaano afka ah iyo turjumid lagu sameeyo waraaqaha la daabaco, ayaa lagu helayaa lacag la'aan. Wac 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Spanish] Hay servicios de asistencia con idiomas, incluyendo intérpretes y traducción de materiales impresos, disponibles sin costo. Llame al 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Swahili] Huduma za msaada wa lugha, ikiwa ni pamoja na wakalimani na tafsiri ya nyaraka zilizochapishwa, zinapatikana bure bila ya malipo. Piga 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tagalog] Mga serbisyong tulong sa wika, kabilang ang mga tagapagsalin at pagsasalin ng nakalimbag na mga kagamitan, ay magagamit ng walang bayad. Tumawag sa 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tigrigna] ተርጓሚትን ናይ ዝተፅሓፉ ማተርያላት ትርጉምን ሓዊሱ ናይ ቋንቋ ሓዝ ግልጋሎት፣ ብዘይ ምንም ክፍሊት ይርከቡ። ብ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ደውሉ።

[Ukrainian] Мовна підтримка, у тому числі послуги перекладачів та переклад друкованих матеріалів, доступна безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Vietnamese] Các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, bao gồm thông dịch viên và bản dịch tài liệu in, hiện có miễn phí. Gọi 1-800-562-3022 (TRS: 711).

La HCA tiene el compromiso de ofrecer un acceso equitativo a nuestros servicios. Si necesita alguna facilidad, o si requiere documentos en otro formato o idioma, llame al 1-800-562-3022 (TRS: 711).



## Índice

Bienvenido a Washington Apple Health/ Servicios de Apple Health	[4]
Su tarjeta de servicios	[4]
Atención primaria	[6]
Planes de salud del comportamiento por condado	[7]
Servicios de crisis	[9]
Contactos de salud del comportamiento	[10]
Información para los indígenas americanos y nativos de Alaska	[11]
Servicios que puede necesitar para acceder a la atención médica	[12]
Sus derechos y responsabilidades	[13]
Contactos/recursos	[14]

### Exención de responsabilidades respecto a este folleto:

Este folleto le presentará sus beneficios y explicará sus derechos y responsabilidades, y cómo acceder a los servicios. Por favor recuerde que este folleto no crea ningún derecho legal. No debe depender de este folleto como su única fuente de información sobre Apple Health (Medicaid). Puede obtener información detallada sobre Apple Health visitando el sitio web de la Health Care Authority, en la página *Leyes y Reglamentos*, [hca.wa.gov/about-hca/rulemaking](https://hca.wa.gov/about-hca/rulemaking).

# Bienvenido a Washington Apple Health

Recibió este folleto porque recientemente se volvió elegible para el Washington Apple Health (Medicaid) administrado por Washington State Health Care Authority (HCA). Este folleto contiene información sobre cómo obtener los servicios de Apple Health sin un plan de atención administrada.

## Servicios de Apple Health

Los clientes de Apple Health sin un plan de atención administrada son elegibles para los siguientes servicios:

- Citas con un médico o profesional de la salud para la atención necesaria, incluidos los servicios preventivos y de bienestar.
- Atención médica de emergencia
- Atención de maternidad y neonatal
- Servicios pediátricos, incluyendo cuidado bucal y de la vista
- Servicios de laboratorio
- Medicamentos de prescripción
- Hospitalización
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación\*
- Servicios de salud mental
- Gafas y servicios de ajuste para niños (menores de 21 años)
- Servicios de cuidado a largo plazo.
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo.
- Servicios odontológicos

\* Disponible sólo a través del programa Apple Health para adultos. Llámenos al 1-800-562-3022 para obtener más información.

**Nota:** Esta lista es sólo para información general y no garantiza que Apple Health cubrirá el servicio. Algunos programas de elegibilidad son elegibles para estos servicios con limitaciones. Consulte el Código Administrativo de Washington (WAC) 182-501-0060.



## Su tarjeta de servicios

Recibirá una tarjeta de servicios de Apple Health por correo.

Aproximadamente dos semanas después de ser elegible para Apple Health a través del Washington Healthplanfinder [wahealthplanfinder.org](https://wahealthplanfinder.org), o Washington Connection [washingtonconnection.org](https://washingtonconnection.org), obtendrá una tarjeta de servicios azul de Apple Health (también llamada tarjeta ProviderOne) como la que se muestra en la imagen. Conserve esta tarjeta. Demuestra que usted es elegible para la cobertura de Apple Health.

Su tarjeta de servicios incluirá:

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

No necesita activar su nueva tarjeta de servicios. La HCA activará su tarjeta antes de que se la enviemos por correo. Cada persona tiene un distinto número de cliente ProviderOne que le es asignado de por vida.

## Si no recibe su tarjeta de servicios o si la extravía

Si transcurren dos semanas desde que se volvió elegible para Apple Health y no ha recibido su tarjeta de servicios, comuníquese con el servicio de atención al cliente de Apple Health para solicitar una tarjeta de reemplazo. Puede visitarnos en línea 24/7 en <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus> o llamar en horarios de oficina al 1-800-562-3022 (sin costo).

Si pierde su tarjeta de servicios, puede solicitar un reemplazo 24/7 usando alguna de estas opciones:

- **Teléfono de autoservicio.** Llame al 1-800-562-3022 (sin costo) y elija la opción 1 para *Autoservicio*, después la opción 1 para *tarjeta de servicios*.
- **Por computadora, usando el portal para clientes.** El portal para clientes está disponible en <https://www.waproviderone.org/client>.



Usted verá “ProviderOne” en su tarjeta de servicios. ProviderOne es el sistema HCA que nos ayuda a enviarle información importante. El número en su tarjeta es su número de cliente ProviderOne.

Los proveedores de atención médica también pueden usar ProviderOne para asegurarse de que sus pacientes sean elegibles para Apple Health. Asegúrese de informar los cambios en la información de su hogar, como un cambio de dirección, en Washington Healthplanfinder o Washington Connection.

Cada miembro de su hogar que sea elegible para Apple Health recibirá su propia tarjeta de servicios. Cada persona tiene un distinto número de cliente ProviderOne que le es asignado de por vida.

Si alguna vez ha tenido cobertura de Apple Health, no recibirá una nueva tarjeta. Su tarjeta antigua aún es válida, incluso si hubo un período sin cobertura. Su número de cliente de ProviderOne permanece igual.

Lleve su tarjeta de servicios cuando vaya a un médico, farmacia u otro proveedor de atención médica. Quizá también necesite una identificación con fotografía.

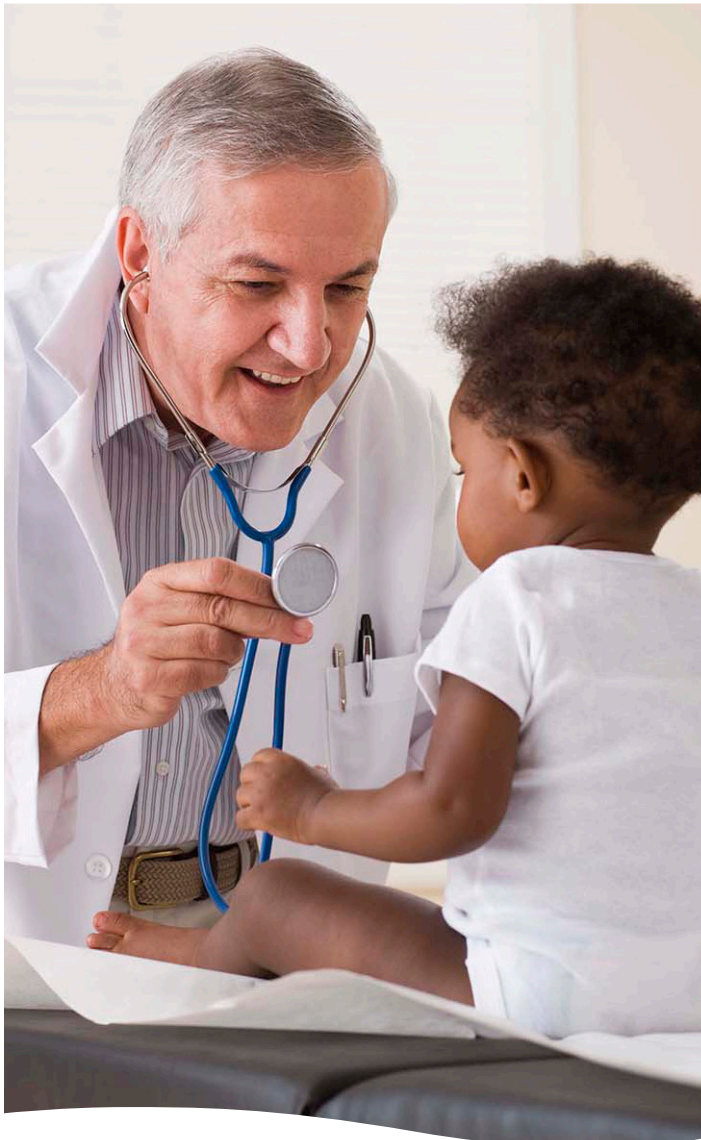
# Atención primaria

## Por qué es importante un proveedor de atención primaria

Su proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, "PCP") es el principal profesional del cuidado de la salud que usted consulta. Un PCP brinda servicios de atención primaria para usted y su familia y se coordina con otros proveedores. Su PCP se familiarizará con su historial de salud y problemas de salud actuales y lo ayudará a administrar su salud.

Su PCP puede ser un médico, como:

- Enfermera profesional registrada
- Médico familiar
- Médico naturista
- Obstetra/ginecólogo
- Pediatra
- Asistente médico



## Cómo elegir un proveedor de atención primaria

Su PCP debe ser alguien con quien usted se sienta cómodo. Puede especificar de qué género prefiere que sea su PCP que también puede hablar su idioma, especializarse en su discapacidad o entender su cultura.

Si ya tiene un PCP que le gusta, o ha oído hablar de un proveedor que desea consultar, pregúntele al proveedor si acepta el cargo por servicio de Apple Health. Si lo hacen, puede seguir viendo a ese proveedor. Si no aceptan el cargo por servicio de Apple Health, es posible que deba buscar otro PCP. Puede consultar a cualquier proveedor que acepte la tarjeta de servicios de Apple Health.

## Conseguir una remisión para servicios especializados

A veces necesita ver a un especialista como un cardiólogo para su corazón o un podólogo para sus pies. Su PCP le dará una remisión para estos servicios especializados.

**Nota:** Algunos servicios especializados requieren autorización previa de HCA antes de recibir el servicio. Su proveedor solicitará la autorización previa para que pueda obtener el servicio.

## Cómo hacer una cita

Una vez que haya elegido un PCP, llame para hacer una cita. Para la mayoría de los servicios, debe tener una cita para ver a un proveedor. Si tiene problemas o necesidades de salud urgentes, debe poder ver a su PCP en unos pocos días. Incluso si no tiene problemas de salud urgentes, haga una cita para un chequeo general (también llamado chequeo de bienestar). Por lo general, llevará más tiempo conseguir una cita para un chequeo general, así que no se desanime. Obtener un chequeo de bienestar es importante porque encontrar problemas en sus primeras fases puede evitar que se enferme.

## Si necesita atención

Siempre es mejor consultar a su PCP para recibir atención de rutina o preventiva. Si tiene una necesidad de atención médica de urgencia y no puede esperar una cita con su PCP, vaya a un centro de atención de urgencias para obtener atención y haga un seguimiento con su PCP.

Para atención de emergencia: llame al 911 o vaya al lugar más cercano donde un proveedor de emergencia pueda ayudarlo. Algunos ejemplos de una emergencia son: ataque al corazón, fracturas de huesos o reacción alérgica grave.



# Salud del comportamiento

Si tiene una tarjeta de servicios, es elegible para recibir servicios de tratamiento de trastornos de uso de sustancias y salud mental (en conjunto, se conocen como "servicios de salud del comportamiento"). Puede acceder a los servicios de salud del comportamiento de las siguientes maneras:

- Comuníquese con el plan de atención administrada de Servicios de Salud del Comportamiento Solamente (BHSO, por sus siglas en inglés) de su condado. Consulte la página 9.
- Llame al Centro de Servicio al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022.

Asegúrese de informar a su profesional de salud del comportamiento si se muda.

**Recordatorio:** Si acude a un proveedor que no tiene contrato para atender a los clientes de Apple Health, es posible que deba pagar.

Para obtener más información sobre el tratamiento de salud del comportamiento y los servicios financiados por HCA, visite [hca.wa.gov/mental-health-and-addiction-services](https://hca.wa.gov/mental-health-and-addiction-services).

## Otros recursos:

- Para ver consejos sobre cómo evitar el consumo de alcohol y marihuana en menores de edad: [StartTalkingNow.org](https://starttalkingnow.org).
- Ayuda para adolescentes (una línea atendida por adolescentes): [866teenlink.org](https://866teenlink.org) o 1-866-833-6546.



## Los servicios de tratamiento para trastorno de consumo de sustancias pueden incluir:

**Evaluación** — Una “entrevista” realizada por un proveedor de salud para decidir qué servicios necesita.

**Tratamiento de intervención breve** — Por tiempo limitado, para reducir el consumo problemático.

**Manejo de la abstinencia (Desintoxicación)** — Ayuda para disminuir su consumo de alcohol o drogas de manera gradual, hasta que pueda dejarlos de manera segura. Este servicio no incluye tratamientos en hospitales.

**Tratamiento a pacientes externos** — Sesiones de terapia individual y grupal en su comunidad.

**Tratamiento intensivo a pacientes externos** — Sesiones más frecuentes de terapia individual y grupal.

**Tratamiento residencial de hospitalización** — Un programa integral de asesoría individual, asesoría grupal y educación que se proporciona en instalaciones que cuentan con supervisión las 24 horas del día.

**Servicios de tratamiento de sustitución de opiáceos** — Brinda evaluación y tratamiento a pacientes externos para la dependencia a los opiáceos. Incluye medicamentos aprobados y terapia.

**Administración de casos** — Ayuda para encontrar servicios médicos, sociales, educativos y de otros tipos.



## Los servicios de salud mental pueden incluir:

**Evaluación de ingreso** — Identifica sus necesidades y objetivos, y le ayuda a su proveedor de salud mental a recomendar otros servicios y planificar el tratamiento.

**Servicios de tratamiento individual** — Terapia y/u otras actividades diseñadas para alcanzar las metas de su plan de servicio.

**Administración de medicamentos** — Personal con licencia que le prescribe medicamentos y le explica los efectos secundarios.

**Vigilancia de medicamentos** — Servicios para verificar cómo están funcionando sus medicamentos y para ayudarle a tomarlos correctamente.

**Servicios de tratamiento grupal** — Terapia con otras personas que enfrentan retos similares.

**Apoyo de personas en situación similar** — Ayuda para orientarse en el sistema de salud mental y alcanzar sus metas de recuperación, proporcionada por una persona capacitada que está recuperándose de una enfermedad mental.

**Intervención y tratamiento breves** — Asesoría a corto plazo enfocada en un problema específico.

**Tratamiento familiar** — Asesoría orientada a la familia para ayudar a construir relaciones más sólidas y a solucionar problemas.

**Tratamiento de alta intensidad** — Un equipo de proveedores de salud mental le proporciona servicios para ayudarlo a lograr las metas de su plan individual.

**Psicoeducación terapéutica** — Educación sobre enfermedades mentales, opciones de tratamientos de salud mental, medicamentos y recuperación, incluyendo apoyos y/o servicios de apoyo.

**Apoyo diurno** — Programa intensivo para aprendizaje o asistencia con habilidades para la vida independiente.

**Evaluación y tratamiento/Hospitalización comunitaria** — Cuidado médicamente necesario para crisis a pacientes internos. Usted no necesita una evaluación de ingreso como paciente externo antes de recibir este servicio.

**Servicios de estabilización** — provistos en su hogar o en un entorno parecido al del hogar para ayudar a evitar la estadía en un hospital. Usted no necesita una evaluación de ingreso antes de recibir este servicio.

**Administración de casos de rehabilitación** — Coordinación entre sus servicios de salud mental como paciente interno y externo. Esto podría formar parte de la evaluación de ingreso.

**Servicios de salud mental brindados en un entorno residencial** — Servicios brindados en donde usted vive, si vive en un entorno colectivo.

**Evaluación de población especial** — Asistencia en la planificación del tratamiento por parte de un especialista que trabaja con niños, adultos mayores y personas de antecedentes multiculturales.

**Evaluación psicológica** — Pruebas que ayudan al diagnóstico, evaluación y planificación del tratamiento.





## Servicios de crisis

Los servicios de crisis son servicios que se brindan las 24 horas del día con el propósito de estabilizar su salud en caso de crisis y que se brindan en el lugar más apropiado para cubrir sus necesidades. Usted no necesita una evaluación de ingreso para estos servicios.

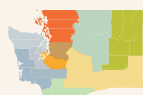
- Para obtener ayuda inmediata, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano.
- Llame al 988 si tiene una emergencia de salud mental. Usted no necesita autorización para recibir servicios de crisis
- Para obtener una lista de líneas de crisis estatales, visite: [hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines](https://hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines).
- Para la Línea de Ayuda para la Recuperación: [waRecoveryHelpLine.org](https://waRecoveryHelpLine.org). Si necesita tratamiento, llame a la línea gratuita y confidencial de 24 horas al 1-866-789-1511 (TTY 1-206-461-3219).
- Para obtener información sobre la línea nacional de prevención del suicidio: llame o envíe un mensaje de texto al 988 llame al 1-800-273-8255 (usuarios de TTY 1-800-799-4889).

## Contactos de organizaciones de salud del comportamiento

Organización	Número de teléfono	Sitio web
Community Health Plan of Washington (CHPW)	1-800-440-1561	<a href="https://chpw.org">chpw.org</a>
Coordinated Care of Washington (CC)	1-877-644-4613	<a href="https://coordinatedcarehealth.com">coordinatedcarehealth.com</a>
Molina Healthcare of Washington (MHW)	1-800-869-7165	<a href="https://molinahealthcare.com">molinahealthcare.com</a>
UnitedHealthcare Community Plan (UHC)	1-877-542-8997	<a href="https://uhcommunityplan.com">uhcommunityplan.com</a>
Wellpoint Washington (WLP) (antes Amerigroup)	1-833-731-2167	<a href="https://wellpoint.com/wa/medicaid">wellpoint.com/wa/medicaid</a>

## Organizaciones de atención administrada (para beneficios de servicios de salud del comportamiento únicamente)

County	Community Health Plan of Washington	Coordinated Care	Molina Healthcare of Washington	United Healthcare of Washington	Wellpoint Washington (antes Amerigroup)
Adams	X	X	X		X
Asotin	X	X	X		X
Benton	X	X	X		X
Chelan	X	X	X		X
Clallam	X	X	X	X	X
Clark	X	X	X		X
Columbia	X	X	X		X
Cowlitz	X	X	X	X	X
Douglas	X	X	X		X
Ferry	X	X	X		X
Franklin	X	X	X		X
Garfield	X	X	X		X
Grant	X	X	X		X
Grays Harbor	X	X	X	X	X
Island	X	X	X	X	X
Jefferson	X	X	X	X	X
King	X	X	X	X	X
Kitsap	X	X	X	X	X
Kittitas	X	X	X		X
Klickitat	X	X	X		X
Lewis	X	X	X	X	X
Lincoln	X	X	X		X
Mason	X	X	X	X	X
Okanogan	X	X	X		X
Pacific	X	X	X	X	X
Pend Oreille	X	X	X		X
Pierce	X	X	X	X	X
San Juan	X	X	X	X	X
Skagit	X	X	X	X	X
Skamania	X	X	X		X
Snohomish	X	X	X	X	X
Spokane	X	X	X		X
Stevens	X	X	X		X
Thurston	X	X	X	X	X
Wahkiakum	X	X	X	X	X
Walla Walla	X	X	X		X
Whatcom	X	X	X	X	X
Whitman	X	X	X		X
Yakima	X	X	X		X
Cuidado de crianza (a nivel estatal)		X			



**Note:** Apple Health para Cuidado de Acogida es un programa estatal provisto a través de Apple Health Core Connections (Coordinated Care of Washington).

## Información para indígenas americanos y nativos de Alaska

Si es un indígena americano o nativo de Alaska, quizá pueda recibir servicios de salud a través de una **institución del Servicio de Salud Indígena, un programa tribal de servicios de salud o un Programa Urbano de Salud Indígena (UIHP, por sus siglas en inglés)**, como la Junta de Salud Indígena de Seattle y el Proyecto NATIVE de Spokane. Los proveedores de estos centros conocen su cultura, comunidad y necesidades de servicios de salud.

Le brindarán la atención que necesita o lo derivarán a un especialista. También pueden ayudarle a tomar decisiones sobre su elección de plan de atención administrada (que puede ser un plan solamente de servicios de salud del comportamiento [BHSO, por sus siglas en inglés]), o la cobertura de Apple Health sin atención administrada (esto también se conoce como “Apple Health pago por servicio”). Si tiene preguntas sobre el cuidado de su salud o su cobertura de servicios de salud, el personal de su tribu o de su UIHP puede ayudarlo.



### Administración de casos de atención primaria

Algunos centros del IHS, programas de servicios de salud tribales y UIHP ofrecen administración de casos de atención primaria (PCCM, por sus siglas en inglés) si usted elige cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada. La PCCM es un programa de Apple Health que ayuda en la administración y coordinación de sus servicios de salud, lo que incluye derivarlo

a un especialista y compartir su información médica y de salud con los especialistas cuando sea necesario para su evaluación y tratamiento. Si le interesa el programa PCCM, puede preguntar a su centro del IHS, programa de salud tribal o UIHP si participan en el programa PCCM y si puede inscribirse. Puede inscribirse en el programa PCCM y cancelar su inscripción en cualquier momento, pero la inscripción o cancelación no entrará en vigor hasta el próximo mes disponible.

### Maneras de recibir servicios de salud

La HCA permite que los indígenas americanos y nativos de Alaska elijan entre Apple Health con atención administrada y la cobertura de Apple Health sin atención administrada. La HCA lo hace para cumplir las normas federales, en reconocimiento de la complejidad del sistema de prestación de servicios de salud para indígenas y para ayudar a garantizar que usted cuente con acceso a servicios de salud apropiados a su cultura.

- En la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada, puede elegir a cualquier proveedor que participe en el programa de pago por servicio de Apple Health y que esté aceptando pacientes. Estos proveedores deben cumplir todos los requisitos de sus licencias expedidas por el estado. Para encontrar un proveedor de pago por servicio de Apple Health visite <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider>.

*Esta elección puede tener sentido si su atención ya es administrada, por ejemplo, por un programa de salud tribal o un UIHP.*

- Con la atención administrada de Apple Health, sus servicios de salud son administrados por una organización de atención administrada (por sus siglas en inglés, MCO). Esto significa que la MCO sirve como su punto de contacto único para recibir servicios y le ayuda a coordinar su atención.

*Esta opción puede tener sentido si actualmente nadie administra su atención.*

Usted puede cambiar sus selecciones en cualquier momento pero el cambio no entrará en vigor hasta el siguiente mes disponible. Si está relacionado o asociado con un asistente tribal a través de un centro del IHS, con un programa de salud tribal o con un UIHP, estos pueden ayudarle a tomar su decisión. También puede comunicarse con la Health Care Authority al 1-800-562-3022 para informarnos sus decisiones, incluyendo los cambios que desee hacer, y para hacer preguntas.

## Servicios que puede necesitar para tener acceso al cuidado de la salud



### Usted podría necesitar un intérprete

Si el inglés no es su idioma de preferencia o si es sordo, sordociego o tiene problemas de audición, hay intérpretes profesionales disponibles en muchos lenguajes, incluido el lenguaje de señas, sin costo para usted. Cuando haga una cita de cuidado de la salud, avise al recepcionista si necesita un intérprete. Los intérpretes de idiomas hablados pueden ir a la oficina del proveedor, participar por videollamada o estar en el teléfono durante su cita. Los intérpretes de lengua de señas pueden ir a la oficina del proveedor o participar por videollamada durante su cita.

Es mejor usar uno de estos intérpretes profesionales que traer a un familiar o amigo para que interprete. Los intérpretes están entrenados para entender términos médicos. Ellos les ayudarán a usted y a su proveedor a comunicarse. Obtenga más información en [hca.wa.gov/interpreter-services](https://hca.wa.gov/interpreter-services).



### Si tiene una discapacidad

Si tiene una discapacidad auditiva o del habla o un problema de movilidad, debe avisar al recepcionista cuando haga su cita. El recepcionista le ayudará a hacer los arreglos necesarios.

Si usted es sordo, sordociego o tiene problemas de audición y necesita un intérprete de lenguaje de señas, por favor infórmese a la recepcionista. Un intérprete profesional está disponible, sin costo para usted.



### Puede recibir ayuda para trasladarse

Puede ser elegible para recibir ayuda con el transporte a su cita de atención médica sin costo para usted. La cita debe ser para servicios cubiertos por Apple Health. Los tipos de transporte más comunes que hay disponibles incluyen: autobús público, cupones para gasolina, reembolso por kilometraje para el cliente o un voluntario, conductores voluntarios, taxi, furgoneta o vehículo accesible para silla de ruedas o autobús o transporte aéreo comercial. Puede ver una lista de agentes en [hca.wa.gov/transportation-help](https://hca.wa.gov/transportation-help).



## Sus derechos y responsabilidades

Por ley, usted tiene derechos respecto a los servicios de cuidado de la salud que recibe, y también tiene ciertas responsabilidades para ayudarlo a mantener y mejorar su salud y evitar costos innecesarios. Si no cumple con las citas de su proveedor y coopera con su proveedor de atención primaria, su proveedor puede negarse a verlo. Por favor póngase en contacto con nosotros si desea más información.



### Usted tiene derecho a:

- Ayudar en la toma de decisiones sobre el cuidado de su salud, inclusive rechazar tratamientos.
- Ser informado de todas las opciones de tratamiento disponibles, independientemente del costo.
- Recibir servicios sin tener que esperar mucho tiempo.
- Ser tratado con respeto y dignidad. La discriminación no está permitida. Nadie puede ser tratado de manera diferente o injusta debido a su raza, color, origen nacional, género, identidad de género, preferencia sexual, edad, religión, credo o discapacidad.
- Hablar libremente sobre el cuidado de su salud y sus inquietudes sin ninguna consecuencia negativa.
- Que se proteja su privacidad y que se respete la confidencialidad de la información sobre su cuidado.
- Solicitar y obtener copias de sus registros médicos.
- Solicitar y conseguir que se hagan correcciones a sus registros médicos cuando sea necesario.
- Pedir y obtener información sobre:
  - » El cuidado de su salud y sus servicios cubiertos.
  - » Su proveedor y cómo se hacen las remisiones a especialistas y a otros proveedores.
  - » Todas las opciones de atención y por qué recibe ciertos tipos de atención.
  - » Cómo solicitar una audiencia imparcial si no está de acuerdo con la decisión de elegibilidad o cobertura.
- Obtener servicios de salud mental y trastornos de uso de sustancias.
- Recibir una lista de los números telefónicos para crisis.
- Recibir ayuda para llenar los formularios de directivas adelantadas de salud mental o médica.

### Usted tiene la responsabilidad de:

- Ayudar en la toma de decisiones sobre el cuidado de su salud, inclusive rechazar tratamientos.
- No faltar a las citas y ser puntual. Llamar a la oficina de su proveedor si va a llegar tarde o si tiene que cancelar la cita.
- Entregar a sus proveedores la información que necesitan para recibir pagos por los servicios que le brindan.
- Mostrar hacia sus proveedores el mismo respeto que usted espera de ellos.
- Lleve su tarjeta de servicios a todas sus citas.
- Usar los servicios de cuidado de la salud cuando los necesita.
- Conocer sus problemas de salud y participar en cumplir las metas de tratamiento acordadas tanto como sea posible.
- Proporcione a sus proveedores información completa sobre su salud para que pueda recibir la atención que necesita.
- Seguir las instrucciones de su proveedor en cuanto a los cuidados que ha acordado.
- Usar los servicios de cuidado de la salud adecuadamente. Si no lo hace, puede ser inscrito en el Programa de revisión y coordinación del paciente. En este programa, se le asigna un proveedor de atención primaria, una farmacia, una persona que le recete sustancias controladas y un hospital para casos que no sean de emergencia.
- Informarnos de inmediato si cambia el tamaño de su familia (por ejemplo, por embarazos, nacimientos, adopciones) o si cambian sus circunstancias (como un nuevo domicilio, cambio en sus ingresos, o si se vuelve elegible para Medicare o para otro seguro).
- Renueve su cobertura anualmente utilizando el sitio web de Washington Healthplanfinder en [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org) o el sitio web de Washington Connection en [washingtonconnection.org](http://washingtonconnection.org). También utilice estos sitios web para informar cambios en su cuenta.

## Dónde obtener respuestas a sus preguntas

Si tiene preguntas acerca de	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Su cobertura de Washington Apple Health (Medicaid)</li> </ul>	<p>En línea: <a href="https://hca.wa.gov/apple-health">hca.wa.gov/apple-health</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elegibilidad para servicios de cuidado de la salud</li> <li>Tarjeta de Servicios</li> <li>Selección de un proveedor</li> <li>Servicios cubiertos</li> </ul>	<p>Servicio al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022 y seleccione la opción 3 para Servicio al Cliente, o envíe sus preguntas a <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus</a>, o consulte nuestro sitio web en: <a href="https://www.waproviderone.org/client">https://www.waproviderone.org/client</a>.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios a su cuenta, como: dirección, ingresos, estado civil, embarazo, nacimientos o adopciones.</li> </ul>	<p>Cobertura para niños, adultos individuales, personas embarazadas, padres/cuidadores: <a href="https://wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder.org</a> o llame al 1-855-923-4633 (TRS: 711)</p> <p>Cobertura para personas que son adultos mayores, ciegos o discapacitados o que necesiten servicios y apoyos a largo plazo: <a href="https://washingtonconnection.org">washingtonconnection.org</a> o llame al 1-877-501-2233 (TRS: 711).</p>

### Una nota sobre la privacidad

Su tarjeta de servicios no contiene ninguna información personal a excepción de su nombre, su número ProviderOne y la fecha de emisión. Así se conserva su privacidad si la tarjeta es extraviada o robada. La Health Care Authority (por sus siglas en inglés, HCA) nunca se comunicará con usted directamente y le solicitará su información personal para obtener o reemplazar una tarjeta de servicios. **Nunca proporcione información personal, como un número de seguro social, a alguien que lo llame o le envíe un correo electrónico solicitándolo.**

La HCA usa y comparte información médica protegida con sus proveedores de atención médica para brindar beneficios médicos; para realizar operaciones de tratamiento, pago y atención médica; y por otras razones permitidas y exigidas por la ley. Pero la HCA está obligada a mantener su información de salud en privado.

Para leer la política de privacidad de la HCA, vaya a [hca.wa.gov](https://hca.wa.gov) y haga clic en "Privacy" ("Privacidad") en la parte inferior de la página.



Washington State  
Health Care Authority

P.O. Box 42719  
Olympia, WA 98504-2719  
HCA 19-065 SP (11/23) Spanish