Amerigroup

Behavioral Health Services Only (BHSO)

Manual del miembro

Washington Apple Health
Amerigroup Washington, Inc.

800-600-4441 (TTY 711)
myamerigroup.com/wa

Washington Apple Health

1012365WAMSPAGP 01/23

Amerigroup Washington, Inc.

Washington Apple Health Behavioral Health Services Only

Manual del inscrito **2023**

1012365WAMSPAGP 01/23

If the enclosed information is not in your primary language, we can translate this at no cost to you. If you have trouble understanding the things we send you, we can get you other formats, like braille, large print, or audio. We can tell you if a provider's office is accessible to you. Please call Member Services at 800-600-4441 (TTY 711). **ENGLISH**

Si la información adjunta no está en su idioma principal, podemos traducirla sin costo para usted. Si tiene problemas para entender las cosas que le enviamos, podemos enviarla en otros formatos, como braille, letra grande o audio. Podemos indicarle si el consultorio de un proveedor tiene acceso para usted. Llame a Servicios al Miembro al 800-600-4441 (TTY 711). **SPANISH**

Yog cov ntaub ntawv uas muab tso nrog ua ke tuaj no tsis yog koj hom lus hais, peb tuaj yeem muab cov ntaub ntawv no txhais pub dawb rau koj.Yog koj tsis nkag siab txog cov ntaub ntawv uas peb xa tuaj rau koj, peb tuaj yeem muab nws sau ua lwm hom ntawv tuaj rau koj, xws li Cov Ntawv Sau Rau Neeg Dig Muag Xua, muab luam tawm koj loj los sis muab tso ua suab lus.Peb tuaj yeem qhia rau koj tau yog koj tuaj yeem mus ntsib lub chaw ua haujlwm ntawm tug kws kuaj mob. Thov hu rau Lub Chaw Pab Cuam Tswv Cuab rau ntawm 800-600-4441 (TTY 711). **HMONG**

Afai o le faamatalaga o fafao faatasi atu e lē oi lau gagana 'autū, e mafai ona matou faaliliuina e aunoa ma lou totogia. Afai e iai se faafitauli e faigata ona e malamalama i mea o matou lafoina atu ia oe, e mafai ona matou faaooina atu i se isi ituaiga fometi, e pei o le braille, faalapopo'a mata'itusi pe ala i se leo ua pu'eina. E mafai foi ona matou logoina oe pe e iai se ofisa ete alu iai. Faamolemole telefoni i le Tautua mo Suiauai i le 800-600-4441 (TTY 711). **SAMOAN**

Если приложенная информация не на вашем родном языке, мы можем перевести ее для вас бесплатно. Если вы испытываете трудности с прочтением документов, которые вы вам посылаем, мы можем предоставлять их вам в другом формате, например напечатанные на шрифте Брайля или крупным шрифтом, либо в виде аудиозаписи. Мы можем подсказать, имеются ли в офисе поставщика медицинских услуг необходимые вам специальные условия. Позвоните в отдел обслуживания участников по телефону 800-600-4441 (TTY 711). **RUSSIAN**

Якщо інформацію, що додається, викладено не Вашою основною мовою, ми можемо перекласти її для Вас безкоштовно. Якщо у Вас виникають труднощі зі сприйняттям повідомлень, що ми Вам надсилаємо, ми можемо запропонувати Вам інші формати, як-от шрифт Брайля, великий шрифт чи аудіозаписи. Ми можемо повідомити, чи є офіс провайдера доступним для Вас. Будь ласка, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів на номер 800-600-4441 (TTY 711). **UKRAINIAN**

동봉한 자료가 귀하께서 주로 쓰시는 언어로 되어 있지 않은 경우, 저희가 무료로 번역을 해드릴 수 있습니다. 저희가 보내드리는 자료를 이해하는 데 문제가 있으시면 점자, 대형 활자본 또는 오디오 같은 다른 형식으로 자료를 보내드릴 수 있습니다. 서비스 제공자의 진료소가 장애인들도 이용할 수 있는지 여부를 알려드릴 수 있습니다. 가입자 서비스부에 800-600-4441(TTY 711)번으로 연락해 주십시오. **KOREAN**

Kung ang nakalakip na impormasyon ay wala sa inyong pangunahing wika, maaari naming isalin-wika ito nang wala kayong babayaran. Kung nagkakaproblema kayong maunawaan ang mga bagay na ipinapadala namin sa inyo, maaari namin kayong bigyan ng iba pang format, tulad ng braille, malalaking letra o audio. Maaari naming sabihin sa inyo kung maaari ninyong puntahan ang opisina ng isang provider. Pakitawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa 800-600-4441 (TTY 711). **TAGALOG**

Dacă informația conținută nu este în limba dumneavoastră principală, o putem traduce fără a fi nevoie să plătiți pentru ea. Dacă aveți probleme în a înțelege ceea ce vă trimitem, vă putem trimite alte formate, precum braille, caractere de mari dimensiuni sau audio. Vă putem spune dacă biroul furnizorului este accesibil pentru dumneavoastră. Apelaţi Serviciile pentru membri la numărul 800-600-4441 (TTY 711). **ROMANIAN**

የታሸገው መረጃ በመጀመርያ ቋንቋዎ ካልሆነ፣ ምንም ክፍያ ሳይፈጽሙ ልንተረጉምሎት እንችላለን። የምንልክሎትን ነገሮች ለመረዳት ከተቸገሩ፣ ሌሎች ፎርማቶችን፣ እንደ braille፣ ትልቅ ህትመት ወይም ድምጽ ልንሰጦት እንችላለን። የአቅራቢው ቢሮ ለእርሶ ተደራሽ ሊሆን መቻሉን እንነግሮታለን። እባክዎ ለአባላት አገልግሎት በስልክ ቁጥር 800-600-4441 (TTY 711) ይደውሉ። **AMHARIC**

እንድሕር ኣብዚ ዝተተሓሓዘ ሓበሬታ ብናይ ኣድኣም ቋንቋ ዘይኮይኑ እዚ ብዘይዝኾነ ክፍሊት ንዐኦም ክንትርጉመሎም ንኽእል ኢና። እቲ ዝልኣኽናልኩም ነገር እንድሕር ክትርድኣዎ ዘፀግመልኩም ኮይኑ ካልእ ክጥዒ ክነቐርበሎም ንኽእል ኢና ከም ብራይል ዓብዩ ፕርንት ወይ ድማ ድምፂ። እንድሕር እቲ መቐረቢ ቤት ፅሕፈት ዝረኽበዎ ኮይኖም ክንነግርሎም ንኽእል ኢና። በጃኣም ብናይ ኣባላት ግልጋሎት ስልኪ 800-600-4441 (TTY 711)። **TIGRINYA**

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຄັດຕິດມານີ້ບໍ່ແມ່ນພາສາຫລັກຂອງທ່ານ,ພວກເຮົາສາດແປໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສັຍຄ່າໃດໆ.ຖ້າທ່ານ
ມີບັນຫາໃນການເຂົ້າໃຈເລື່ອງທີ່ພວກເຮົາສົ່ງເຖິງທ່ ານ,ພວກເຮົາສາມາດໃຫ້ທ່ານຮູບແບບອື່ນ ເຊັ່ນ: ຕົວອັກສອນສຳລັບຄົນຕາບອດ,ການພິມທີ່ ມີຂະໜາດໃຫ່ຍ ຫລື ໄຟລ໌ສຽງ. ພວກເຮົາສາມາດບອກ
ທ່ານໄດ້ຖ້າຫ້ອງການຜູ້ສະໜອງການບໍລິການແມ່ນສາມາດເຂົ້າອອກໄດ້ສຳລັບທ່ານ.ກະລຸນາໂທ ຫາການບໍລິການຂອງສະມາຊິກທີ່ເບີ 800-600-4441 (TTY 711). **LAOTIAN**

Nếu thông tin đính kèm không ở dạng ngôn ngữ chính của quý vị, chúng tôi có thể dịch miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị khó hiểu thông tin chúng tôi gửi cho quý vị, chúng tôi có thể gửi cho quý vị định dạng khác, như chữ nổi braille, bản in chữ lớn hoặc bản âm thanh. Chúng tôi có thể cho quý vị biết liệu quý vị có thể tiếp cận phòng mạch của nhà cung cấp hay không. Vui lòng gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số 800-600-4441 (TTY 711). **VIETNAMESE**

如果隨附資訊並非您的主要語言，我們可以免費提供翻譯服務。如果您難以理解我們所寄發給您的內容，我們可以為您提供其他格式，如盲文、大型字型印刷版或音訊。我們可告知您，提供者的診室是否為您提供無障礙措施。請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡會員服務部。**TRADITIONAL CHINESE**

اگر اطلاعات پیوست به زبان اصلی که شما به آن تکلم می کنید نمی باشد، ما می توانیم آنها را به صورت رایگان برای شما ترجمه کنیم. اگر در درک متونی که ما برای شما ارسال می کنیم با مشکل مواجه هستید، ما می توانیم آنها را در قالب های دیگر، مانند خط بریل، چاپ بزرگتر یا قالب صوتی به شما ارائه کنیم. ما می توانیم به اطلاع شما برسانیم که آیا مطب یا دفتر یک ارائه کننده خدمات برای شما قابل دسترسی می باشد. لطفا با بخش خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 800-600-4441 تماس بگیرید. **.FARSI**

ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលមានភ្ជាប់មកជាមួយមិនមែនជាភាសាចម្បងរបស់លោកអ្នកទេនោះ យើងខ្ញុំអាចបកប្រែវាដោយឥតគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នក។ ប្រសិនបើលោកអ្នកមានបញ្ហាមិនអាចយល់ពីអ្វីដែលយើងខ្ញុំបានផ្ញើទៅឱ្យលោកអ្នកទេនោះ យើងខ្ញុំអាចផ្ញើជាទម្រង់ផ្សេងទៀតដូចជាអក្សរស្ទាបសម្រាប់ជនពិការ អក្សរទំហំធំ ឬជាសម្លេង។ យើងខ្ញុំអាចប្រាប់លោកអ្នកបានថាតើការិយាល័យរបស់អ្នកផ្តល់សេវាមួយនោះអាចទទួលអ្នកឬក៏អត់។ សូមហៅទៅកាន់សេវាសមាជិកតាមលេខ 800-600-4441 (TTY 711). **CAMBODIAN**

Índice

Bienvenido a Amerigroup y Washington Apple Health 7
Información de contacto importante 8
Mis proveedores de cuidado médico 9
Cómo usar este manual 10
Cómo comenzar 11
Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de Amerigroup y su tarjeta de servicios de ProviderOne 11
1. **Su tarjeta de identificación del miembro de Amerigroup** 11
2. **Su tarjeta de servicios de ProviderOne** 11
Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne 12
Cómo cambiar de plan de servicios de salud conductual 12
Cómo usar el seguro médico privado y su cobertura de Amerigroup 13
Cómo recibir servicios de salud conductual 14
Los servicios de salud conductual y su proveedor de atención primaria (PCP) 14
Servicios que puede obtener sin una referencia 15
Telesalud/Telemedicina 15
Debe visitar a proveedores de salud conductual u hospitales de Amerigroup 16
Pagos por servicios de salud conductual 16
Programas de mejora de la calidad 17
Programas de administración de la utilización 18
Información para amerindios y nativos de Alaska 18
Plan de Necesidades Especiales para Personas Doblemente Elegibles (D-SNP) 18
Cómo obtener atención en una emergencia o cuando está lejos de casa 19
En caso de emergencia 19
Números de teléfono de las líneas para crisis del condado 20
Expectativas acerca de cuándo lo podrá ver un proveedor de cuidado médico 21
Beneficios cubiertos por Amerigroup 22
Servicios generales y atención de emergencia 23
Servicios de laboratorio 25
Servicios médicos para niños 25
Servicios adicionales que ofrecemos 25

Servicios adicionales de coordinación de cuidado que podríamos ofrecer 26
Servicios excluidos (sin cobertura) 29
Acceso a su información de salud 29
Qué hacer si no está satisfecho con su proveedor, plan médico o cualquier aspecto de la atención 29
Defensoría 30
Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas 31
Sus derechos 34
Sus obligaciones 35
Directivas anticipadas 36
¿Qué es una directiva anticipada? 36
Directivas anticipadas sobre salud mental 38
¿Qué es una directiva anticipada sobre salud mental? 38
¿Cómo se elabora una directiva anticipada sobre salud mental? 38
Prevención de fraude, desperdicio y abuso 38
Protegemos su privacidad 40

Bienvenido a Amerigroup y Washington Apple Health

¡Le damos la bienvenida!

Gracias por inscribirse en Washington Apple Health (Medicaid) Behavioral Health Services Only (BHSO) y bienvenido a su plan médico, Amerigroup. Trabajamos con Apple Health para proporcionar la cobertura de BHSO. Este manual le ofrece más información sobre los beneficios cubiertos y cómo recibir servicios.

La mayoría de los clientes de Apple Health BHSO están inscritos en un plan de atención administrada, lo que significa que Apple Health paga su prima mensual por la cobertura. La cobertura es para servicios de salud conductual, incluidos servicios de tratamiento de salud mental y del trastorno de abuso de sustancias. Debe consultar a proveedores que pertenezcan a la red de proveedores de Amerigroup. Necesita aprobación previa para consultar a proveedores fuera de la red de su plan. La mayoría de los servicios recibidos fuera de nuestra área de servicio no tendrán cobertura, a menos que sean aprobados previamente.

Los Planes de Necesidades Especiales para Personas Doblemente Elegibles (D-SNP) están disponibles para algunos miembros de Apple Health. Este es un tipo especial de plan Medicare Advantage para personas doblemente elegibles que permite la coordinación de cuidado entre los servicios de Medicare y Apple Health. Una persona doblemente elegible cuenta con cobertura de Medicare y de Apple Health. Esto incluye cobertura de salud física y conductual. Amerigroup se pondrá en contacto con usted en las próximas semanas. Puede hacernos todas las preguntas que tenga y obtener ayuda para programar citas. Nuestras líneas telefónicas están disponibles para cualquier duda que tenga antes de que lo llamemos. Llámenos al **800-600-4441 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico.

Si el inglés no es su idioma de preferencia o si es sordo, sordociego o tiene ceguera o alguna dificultad auditiva podemos ayudarle. Queremos que pueda acceder a sus beneficios de cuidado médico. Si necesita información en un idioma que no sea inglés, incluido el lenguaje de señas, llámenos al **800-600-4441 (TTY 711)**. Le proporcionaremos asistencia en otros idiomas sin costo alguno para usted. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor que hable su idioma.

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

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

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro programa de servicios de interpretación, visite nuestro sitio web **myamerigroup.com/wa**. También puede visitar el sitio web de los servicios de interpretación de la Health Care Authority (HCA), hca.wa.gov/interpreter-services, o enviarles un correo electrónico a interpretersvcs@hca.wa.gov.

Llámenos si necesita ayuda para entender la información o si la necesita en otros formatos. Llámenos al **800-600-4441 (TTY 711)** si tiene alguna discapacidad, es ciego o tiene visión limitada, es sordo o tiene alguna dificultad auditiva, o si no comprende este manual u otros materiales. Podemos proporcionarle los materiales o asistencia adicional en otros formatos, como en braille, sin costo alguno para usted. Podemos indicarle si el consultorio de un proveedor tiene acceso para sillas de ruedas o cuenta con dispositivos especiales de comunicación u otros equipos especiales. También ofrecemos lo siguiente:

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

Información de contacto importante

Organización	Horario de Servicio al Cliente	Números de teléfono de Servicio al Cliente	Sitio web
Amerigroup	Lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico	**800-600-4441 (TTY 711)**	**myamerigroup.com/wa**
Servicio al Cliente de Apple Health de la Health Care Authority (HCA)	Lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m.	**800-562-3022 (TRS 711)**	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.	**855-923-4633 (TTY 855-627-9604)**	wahealthplanfinder.org

Mis proveedores de cuidado médico

Sugerimos anotar el nombre y el número de teléfono de su proveedor para acceder a ellos rápidamente. Tendremos la información en nuestro sitio web, en el directorio de proveedores en **myamerigroup.com/wa**. También puede llamarnos y lo ayudaremos.

Proveedor de cuidado médico	Nombre	Número de teléfono
Mi proveedor de atención primaria:		
Mi proveedor de salud conductual es:		
Mi proveedor de servicios dentales es:		
Mi proveedor de cuidado especializado es:		

Este manual no crea ningún derecho legal ni legitimación. Usted no debería confiar en este manual como su única fuente de información acerca de Apple Health. El propósito de este manual es proporcionar información resumida sobre sus beneficios de salud. Puede obtener información detallada sobre los programas de Apple Health si consulta la página de leyes y normas de la Health Care Authority en Internet: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cómo usar este manual

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

Si tiene alguna pregunta sobre ...	Comuníquese con
• Cómo cambiar o cancelar su inscripción en el plan Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO) 13 • Cómo obtener servicios cubiertos por Apple Health que no están incluidos en su plan 14 • Su tarjeta de servicios ProviderOne 12	HCA: • Portal de clientes de ProviderOne: www.waproviderone.org/client • https://www.fortress.wa.gov/hca/p1contacus/ Si aún tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame al **800-562-3022**.
• Servicios cubiertos 23 • Cómo presentar una queja 30 • Cómo apelar una decisión del plan médico que afecta sus beneficios 32	Amerigroup Washington, Inc. al **800-600-4441 (TTY 711)** o visite **myamerigroup.com/wa**.
• Sus servicios de salud conductual (salud mental o trastorno de abuso de sustancias) 15 • Referencias a especialistas 15	Su proveedor de salud conductual. Si necesita ayuda para elegir un proveedor de atención primaria, llámenos al **800-600-4441 (TTY 711)** o visite **myamerigroup.com/wa**. Llame en cualquier momento a la Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas al número gratuito **866-864-2545 (TTY 711**) para recibir asesoramiento médico sobre los servicios de cuidado de salud conductual de parte de un enfermero o un médico las 24 horas del día.

• Cambios en su cuenta, como:
  • Cambios de dirección,
  • Cambios en los ingresos,
  • Estado civil,
  • Embarazo, y,
  • Nacimientos o adopciones.
	Washington Healthplanfinder al **855-WAFINDER (855-923-4633)** o visite wahealthplanfinder.org en línea.

Cómo comenzar

Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de Amerigroup y su tarjeta de servicios de ProviderOne.

1. Su tarjeta de identificación del miembro de Amerigroup

Debería recibir su tarjeta de identificación del miembro 30 días después de inscribirse en la cobertura. En su tarjeta de identificación del miembro encontrará su número de identificación del miembro. Llámenos de inmediato si algún dato es incorrecto. Lleve siempre su tarjeta de identificación y muéstrela cuando quiera recibir atención. No necesita esperar a que llegue su tarjeta para visitar a un proveedor o surtir una receta.

Contáctenos llamando al **800-600-4441 (TTY 711)** o envíe un correo electrónico a **mpsweb@amerigroup.com** si necesita recibir atención antes de que llegue su tarjeta.
Su proveedor también puede contactarnos para verificar su elegibilidad en cualquier momento.

2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne

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

Recibirá por correo su tarjeta de servicios de ProviderOne en un plazo de siete a 10 días, una vez que sea elegible para la cobertura de Apple Health. Esta tarjeta de identificación es de plástico y es similar a otras tarjetas de identificación de seguros médicos. Consérvela. La HCA no le enviará automáticamente una nueva si ya había recibido una. Puede solicitar una nueva tarjeta, si es necesario. Cada persona tiene su propio número de cliente de ProviderOne. Lleve esta tarjeta a las citas con su médico. Los proveedores utilizan esta tarjeta para verificar que sus servicios tengan cobertura.

Cómo usar 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. Conozca más sobre la aplicación en wahbexchange.org/mobile/. No necesita solicitar una tarjeta de reemplazo si tiene una copia digital con usted en todo momento.

Su número de cliente de ProviderOne se encuentra en el dorso de su tarjeta. Siempre es un número de nueve dígitos que termina en “WA”. Confirme el inicio de su cobertura o cambie su plan médico a través del Portal del cliente de ProviderOne en waproviderone.org/client.

Los proveedores de cuidado médico también pueden acceder a ProviderOne para ver si está inscrito en Apple Health.

Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne

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

- Visite el sitio web del Portal de clientes de ProviderOne en waproviderone.org/client
- Llame al número gratuito del servicio interactivo de respuesta de voz (IVR) al **800-562-3022** y siga las indicaciones.
- Solicite un cambio en línea en https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
    - Seleccione la opción "Tarjeta de servicios (Services Card)".

No se cobra nada por una tarjeta nueva. Pueden pasar entre 7 y 10 días hasta que reciba la nueva tarjeta por correo.

Cómo cambiar de plan de servicios de salud conductual

Usted tiene derecho a cambiar de plan de Behavioral Health Services Only (BHSO) en cualquier momento. El cambio de plan puede entrar en vigencia al mes siguiente de realizar el cambio. Asegúrese de estar inscrito en el nuevo plan que solicitó antes de visitar a proveedores de la red del nuevo plan.

Hay varias maneras de cambiar de plan:

- Visite el sitio web Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Visite el Portal de clientes de ProviderOne: waproviderone.org/client
- Solicite un cambio en línea en https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client
    - Seleccione la opción "Inscribirse/Cambiar de plan médico (Enroll/Change Health Plans)".
- Llame a la HCA al **800-562-3022 (TRS: 711)**.

Haremos la transición de su atención si decide cambiar de plan médico. Trabajaremos con su nuevo plan para realizar la transición de la atención médicamente necesaria para que pueda seguir recibiendo los servicios que necesita.

NOTA: Los inscritos en el programa de Revisión y Coordinación de Pacientes deben conservar el mismo plan médico durante un año. Si se muda, contáctenos.

Cómo usar el seguro médico privado y su cobertura de Amerigroup

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

Asegúrese de que sus proveedores de salud conductual estén dentro de la red de proveedores de Amerigroup o estén dispuestos a facturarnos los copagos, deducibles o saldos restantes después de que su cobertura primaria pague su factura de cuidado médico. Esto lo ayudará a evitar cualquier gasto de bolsillo. Si usted es elegible para Medicare, recuerde que su médico debe facturar primero a Medicare.

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

- La tarjeta del seguro médico privado,
- La tarjeta de servicios de ProviderOne, y,
- La tarjeta de Amerigroup.

Llame a Amerigroup de inmediato en estos casos:

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

Cómo recibir servicios de salud conductual

Los servicios de salud conductual y su proveedor de atención primaria (PCP)

La salud conductual incluye servicios de tratamiento de salud mental y del trastorno de abuso de sustancias (SUD). La mayoría de los miembros inscritos en los servicios de salud conductual ya tienen un proveedor de atención primaria (PCP) de otra red médica, como Medicare, un seguro médico privado, Centros de Salud Indígena o Apple Health sin un plan de atención administrada (también llamado plan de cargo por servicio). Nosotros coordinaremos sus servicios de salud conductual con su PCP, en caso de ser necesario. Llámenos al **800-600-4441 (TTY 711)** si necesita ayuda.

Uno de nuestros proveedores de salud conductual se hará cargo de sus necesidades de salud conductual, incluidos los servicios de tratamiento de salud mental y del trastorno de abuso de sustancias. Coordinaremos sus necesidades de salud conductual si necesita consejería, realizarse un estudio o visitar a un especialista en salud conductual.

Cómo recibir servicios de salud conductual

Si necesita servicios de salud conductual, llame a Servicios para Miembros al **800-600-4441 (TTY 711)**.

También puede obtener el nombre de un proveedor de salud conductual que pueda proporcionarle los servicios que necesita. Además, puede llamar directamente a cualquiera de nuestros proveedores de salud conductual contratados para solicitar servicios. No necesita una referencia ni autorización previa para la mayoría de los servicios de salud conductual.

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

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

Si rechazamos esta solicitud y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, tiene derecho a apelar. Esto quiere decir que puede pedirnos que otra persona revise su solicitud. Consulte la página 32 para obtener más información.

Si su PCP o Amerigroup lo refirieron a un especialista fuera de nuestra red, y le damos la aprobación previa, usted no es responsable de ningún costo.

Servicios que puede obtener sin una referencia

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

- Servicios de respuesta ante crisis de salud conductual, incluidos los siguientes:
  - Intervención en situaciones de crisis
  - Servicios de evaluación y tratamiento
- Servicios ambulatorios de salud conductual (consulte la página 24 para ver las limitaciones)

Telesalud/Telemedicina

Puede consultar a su proveedor por teléfono o a través de su computadora en lugar de hacerlo en persona. Esto se conoce como telemedicina. La telemedicina (también conocida como telesalud) debe ser una comunicación de audio o de audio y video privada, interactiva y en tiempo real.

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

LiveHealth Online le permite consultar a un médico en línea a través de una sesión de video desde su computadora, tableta o teléfono inteligente. LiveHealth Online tiene médicos que hablan inglés y español. Puede recibir atención para problemas de salud comunes e incluso recetas que se enviarán directamente a su farmacia.

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

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

- Servicios y apoyo de cuidado a largo plazo, y
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo.

Para acceder a estos beneficios, usted solo necesitará su tarjeta de servicios de ProviderOne. Su PCP o Amerigroup lo ayudarán a obtener estos servicios y coordinar el cuidado. Consulte la página 23 para obtener más detalles sobre los beneficios cubiertos. Si tiene alguna pregunta sobre un beneficio o servicio que figura en este manual, llámenos.

Debe visitar a proveedores de salud conductual u hospitales de Amerigroup

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

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

Para obtener un directorio, llame a nuestra línea de Servicios para Miembros al **800-600-4441 (TTY 711)** o visite nuestro sitio web **myamerigroup.com/wa**.

Pagos por servicios de salud conductual

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

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

Los proveedores no deben pedirle que pague los servicios cubiertos. Llámenos al **800-600-4441 (TTY 711)** si recibe una factura. Trabajaremos con su proveedor para asegurarnos de que le facture correctamente.

Programas de mejora de la calidad

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

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

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

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

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

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

Nuestro programa de calidad fue diseñado teniéndolo a usted en cuenta. Cuando entendemos lo que usted necesita, prefiere y espera de nosotros, podemos mejorar los servicios que le proporcionamos. Usted puede solicitar una copia de los materiales de los programas de mejora de la calidad llamando a Servicios para Miembros al **800-600-4441 (TTY 711)**.

Programas de administración de la utilización

Amerigroup desea que usted reciba los cuidados adecuados, sin recibir atención innecesaria. Nos ocupamos de que reciba el nivel de cuidado adecuado mediante la toma de decisiones basadas en la necesidad médica, la idoneidad y los beneficios cubiertos.

No recompensamos al personal que toma estas decisiones por rechazar solicitudes. Esto garantiza que nuestras decisiones sean justas. Si tiene preguntas sobre cómo se toman estas decisiones, llame al **800-600-4441 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico.

Información para amerindios y nativos de Alaska

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

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

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

Plan de Necesidades Especiales para Personas Doblemente Elegibles (D-SNP)

Una persona doblemente elegible cuenta con cobertura de Medicare y de Apple Health. Si es un cliente doblemente elegible, Medicare es su cobertura primaria para sus necesidades médicas físicas. Apple Health será su cobertura secundaria. Los clientes doblemente elegible también tienen cobertura de salud conductual a través de un plan de atención administrada de Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO).

Tiene la opción de elegir el mismo plan para su cobertura D-SNP y BHSO si vive en un condado que ofrece inscripción alineada. La inscripción alineada ayuda a los clientes doblemente elegibles a administrar sus servicios de salud física y conductual con un mismo plan. Esto facilita la búsqueda de un proveedor y la coordinación de sus servicios de Medicare y Apple Health.

La inscripción en un D-SNP sigue los plazos de inscripción abierta de Medicare que se mencionan a continuación:

- **Periodo de inscripción inicial.** Cuando es elegible por primera vez para Medicare, puede inscribirse en un plan.
- **Periodo de inscripción abierta.** Del 15 de octubre al 7 de diciembre de cada año, puede inscribirse, cambiar o cancelar su inscripción un plan. Su cobertura comenzará el 1.° de enero (siempre y cuando el plan reciba su solicitud antes del 7 de diciembre).
- **Periodo de inscripción abierta de Medicare Advantage.** Del 1.° de enero al 31 de marzo de cada año, si está inscrito en un plan de Medicare Advantage, puede cambiarse a otro plan de Medicare Advantage o cambiarse a Medicare Original (e inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare separado) una vez durante este periodo. **Nota:** Solo puede cambiar de plan una vez durante este periodo.

Vea el mapa de inscripción alineada en nuestra guía del área de servicio para determinar si la alineación está disponible en su condado.

¿Qué pasa si soy amerindio/nativo de Alaska?
Los amerindios/nativos de Alaska doblemente elegibles pueden hacer lo siguiente:

- Inscribirse en un plan Apple Health BHSO, o
- Recibir cobertura de salud conductual de Apple Health sin un plan.

Cada uno tiene sus ventajas y desventajas, dependiendo de su situación personal.
El personal de las clínicas de salud tribal y de salud indígena urbana está familiarizado con estas opciones y puede ayudarle a tomar una decisión. Conozca más sobre la cobertura de Apple Health para amerindios/nativos de Alaska.

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

En caso de emergencia

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

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

Crisis de salud conductual

Estos son algunos ejemplos de emergencias/crisis de salud conductual:

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

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

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

Crisis de la salud conductual: La Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington es una línea que opera las 24 horas y proporciona intervención en situaciones de crisis y referencias para personas con problemas relacionados con la salud mental, que necesitan servicios para el tratamiento del trastorno de abuso de sustancias y la adicción al juego. Llame al **866-789-1511** o al **206-461-3219 (TTY)**, envíe un correo electrónico a recovery@crisisclinic.org, o visite warecoveryhelpline.org. Los adolescentes se pueden comunicar con otros adolescentes durante horarios específicos: **866-833-6546**, 866teenlink.org.

Números de teléfono de las líneas para crisis del condado

Puede llamar a la línea para crisis de su localidad para solicitar ayuda para usted, un amigo o un familiar. Consulte los números de las líneas para crisis de cada condado que aparecen a continuación.

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

Expectativas acerca de cuándo lo podrá ver un proveedor de cuidado médico

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

- **Atención de emergencia:** Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
- **Atención de urgencia:** Visitas al consultorio de su proveedor de salud conductual u otro proveedor dentro de las 24 horas.
- **Atención de rutina:** Visitas al consultorio de su proveedor de salud conductual u otro proveedor dentro de los 10 días. La atención de rutina se planifica, e incluye visitas periódicas al proveedor para problemas que no sean urgentes ni emergencias.

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

Medicamentos recetados

Las recetas para la salud conductual no están cubiertas por su plan BHSO. Las recetas están cubiertas como parte de su beneficio de salud física. Los inscritos que tengan cobertura de Medicare Parte D accederán a la cobertura de medicamentos recetados a través del plan Medicare Parte D. Llámenos si tiene preguntas sobre su cobertura de medicamentos recetados.

Beneficios cubiertos por Amerigroup

Esta sección describe los beneficios y servicios de salud conductual cubiertos por Amerigroup. No es una lista completa de los servicios cubiertos. Comuníquese con su proveedor de salud conductual o con nosotros si algún servicio que necesita no figura en la lista. Puede consultar nuestros beneficios y servicios en **myamerigroup.com/wa**.

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

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

Recuerde llamarnos al **800-600-4441 (TTY 711)** o consulte nuestro directorio de proveedores en **myamerigroup.com/wa** antes de recibir servicios de salud conductual. También puede solicitarle a su PCP que lo ayude a obtener la atención que necesita.

Servicios generales y atención de emergencia

Servicio	Información adicional
Servicios de emergencia	Disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana en todo el territorio de los Estados Unidos.
Servicios hospitalarios para pacientes	Requieren nuestra aprobación para toda la atención que no sea de emergencia.
Atención de urgencia	Use la atención de urgencia cuando tenga un problema de salud conductual que requiera atención inmediata, pero que no ponga en riesgo la vida.

Salud conductual

Los servicios de salud conductual incluyen servicios de tratamiento de salud mental y del trastorno de abuso de sustancias. Podemos ayudarle a encontrar un proveedor si necesita consejería, realizarse estudios o apoyo para la salud conductual. Llámenos al **800-600-4441 (TTY 711)** o seleccione un proveedor de nuestro directorio de proveedores.

Servicio	Información adicional
Servicios de tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias (SUD)	Los servicios de tratamiento del SUD pueden incluir lo siguiente: • Evaluación • Intervención breve y referencia para recibir tratamiento • Manejo de la abstinencia (desintoxicación) • Tratamiento para pacientes ambulatorios • Tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios • Tratamiento residencial y para pacientes hospitalizados • Administración de casos
Salud mental, tratamiento para pacientes hospitalizados	Los servicios de salud mental están cubiertos cuando los proporciona un psiquiatra, psicólogo, consejero certificado en salud mental, trabajador social clínico certificado o terapeuta matrimonial y familiar certificado. Incluye evaluación y tratamiento (E&T) independientes.

Servicio	Información adicional
Salud mental, tratamiento para pacientes ambulatorios	Los servicios de salud mental están cubiertos cuando los proporciona un psiquiatra, psicólogo, consejero certificado en salud mental, trabajador social clínico certificado o terapeuta matrimonial y familiar certificado. Los servicios de salud mental pueden incluir lo siguiente: • Evaluación para la admisión • Servicios de tratamientos individuales • Administración de medicamentos • Apoyo de pares • Intervención breve y tratamiento • Tratamiento familiar • Servicios de salud mental prestados en un entorno residencial • Evaluación psicológica • Servicios para situaciones de crisis

También puede recibir servicios del General Fund State (GFS) o servicios no cubiertos por Medicaid a través de cualquiera de los proveedores de nuestra red con contrato para los servicios de salud conductual. Su proveedor puede solicitar esos servicios en su nombre. Si tiene alguna pregunta sobre estos servicios, comuníquese con su proveedor o Amerigroup llamando al **800-600-4441 (TTY 711)**.

Servicios de laboratorio

Servicio	Información adicional
Servicios de laboratorio	Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.

Servicios médicos para niños

Los niños y los jóvenes menores de 21 años tienen un beneficio de cuidado médico llamado Servicios tempranos y periódicos de detección, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). Los EPSDT incluyen una amplia gama de servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento.

Algunos beneficios de salud conductual están cubiertos a través de Amerigroup y otros por su cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (cargo por servicio). Si tiene preguntas, comuníquese con nosotros.

Las pruebas de detección están cubiertas directamente por Apple Health y pueden ayudar a identificar potenciales necesidades médicas físicas, de salud conductual o del desarrollo, que podrían requerir diagnóstico y tratamiento adicionales.

El beneficio de EPSDT incluye toda prueba de diagnóstico y tratamiento médicamente necesarios para corregir o mitigar una condición médica física o conductual, así como servicios adicionales que los niños con retrasos en el desarrollo necesitan como apoyo.

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

Servicios adicionales que ofrecemos

Ofrecemos a nuestros miembros una gran cantidad de beneficios adicionales gratuitos que los ayudan a mantener su salud y bienestar.

- Exámenes de desarrollo de educación general (GED) gratuitos para miembros mayores de 17 años
- Caja de iluminación gratuita: ayuda a prolongar la luz del día en invierno para miembros mayores de 19 años con trastorno afectivo estacional (SAD)
- Recursos para el bienestar emocional: acceso a una comunidad en línea a la cual se puede acceder a través de Internet o un dispositivo móvil. Está diseñada para ayudar a los miembros a enfrentar problemas de salud emocional, como depresión, ansiedad, estrés, dolor crónico, insomnio y controlar el uso de alcohol o drogas

Apoyo de pares: pagamos el registro y los cargos anuales para los miembros que quieran convertirse en consejeros para el apoyo de pares o renovar su registro

EX Program by Truth Initiative*: un programa que ayuda a los miembros a dejar de fumar (para mayores de 18 años)

Para niños:

- Membresía gratuita de Boys & Girls Club para niños de 6 a 18 años (en clubes participantes)
- Membresía gratuita de 4-H (para niños de 5 a 18 años)
- Membresía gratuita de YMCA para las sedes de los condados de Wenatchee y Cowlitz (para menores de 19 años)
- Servicios gratuitos de tutoría para jóvenes de 5 a 18 años con riesgo de reprobar un grado, una materia o que están en el sistema judicial de menores
- Aplicación Calm gratuita: los miembros menores de 18 años pueden acceder a meditaciones y facilitadores del sueño adecuados para su edad que los ayudarán a calmar la mente y el cuerpo

Para todos:

- Choose Healthy: acceda a más de 1,000 recursos, incluidos videos, artículos y herramientas de cuidado personal
- LiveHealth Online: chatee por video con un médico, un terapeuta, un psicólogo o un psiquiatra a través de un teléfono inteligente, una tableta o una computadora
- Membresía gratuita en una de cuatro organizaciones nacionales de defensa para personas con discapacidad:
    - American Association of People with Disabilities (AAPD)
    - Autistic Self Advocacy Network (ASAN)
    - National Council on Independent Living (NCIL)
    - TASH
- Enlace a recursos comunitarios (Community Resource Link) gratuito: encuentre trabajo, vivienda, comida y otras cosas que pueda necesitar. Encuentre esto en la sección “Apoyo – Apoyo comunitario (Support – Community Support)” en nuestro sitio web
- Botiquines gratuitos para miembros sin hogar.

Servicios adicionales de coordinación de cuidado que podríamos ofrecer

Transiciones de justicia penal:

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

Las solicitudes de coordinación de cuidado para miembros en transición desde el encarcelamiento se pueden realizar en CJTeam_wa@amerigroup.com.

Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada

La cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (plan de cargo por servicio) u otros programas basados en la comunidad cubren los siguientes beneficios y servicios, incluso si usted no está inscrito en nuestro plan. Coordinaremos con su PCP para ayudarlo a obtener estos servicios y coordinar su atención. Tendrá que usar la tarjeta de servicios de ProviderOne para todos los servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre un beneficio o servicio que no figura en esta lista, llámenos. Consulte el folleto de la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada para obtener una lista completa de los servicios: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Servicio	Información adicional
Servicios de ambulancia (aérea)	Todos los servicios de transporte en ambulancia aérea que se prestan a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos que estén inscritos en una organización de atención administrada (MCO).
Servicios de ambulancia (terrestre)	Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, de emergencia o no, que se prestan a los clientes de Apple Health, incluidos aquellos que estén inscritos en una MCO.
Servicios para situaciones de crisis	Usted puede obtener servicios para situaciones de crisis, según dónde resida. Llame al **911** para una emergencia que puede ser mortal o al **988** para una emergencia de salud mental. Consulte la página 22 para conocer los números de su área. Para comunicarse con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio: Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o llame al **800-273-8255**; los usuarios de **TTY** deben llamar al **206-461-3219**

Servicio	Información adicional
	En situaciones de crisis de salud mental o de trastorno de abuso de sustancias, llame a la Behavioral Health Administrative Services Organization (BH-ASO). Puede encontrar los números de teléfono en la página 22 o en hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines.
First Steps Maternity Support Services (MSS), Infant Case Management (ICM), y Childbirth Education (CBE)	El programa MSS ofrece servicios educativos y de salud preventiva a domicilio o en el consultorio a mujeres embarazadas y en etapa posparto para que tengan un embarazo saludable y un bebé sano. ICM proporciona información a las familias con niños menores de un año sobre cómo aprovechar recursos médicos, sociales, educativos y de otras clases en la comunidad, necesarios para que el bebé y la familia tengan una vida exitosa. El programa CBE proporciona a las mujeres embarazadas y a las personas que las apoyan clases grupales impartidas por un proveedor del programa aprobado por la HCA. Los temas que se tratan comprenden signos de advertencia en el embarazo, nutrición, lactancia, plan de parto, qué debe esperar durante el trabajo de parto y el parto, y la seguridad del recién nacido. Para buscar proveedores en su área, visite hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.
Atención psiquiátrica para pacientes hospitalizados	Llámenos si desea solicitar ayuda para acceder a estos servicios.
Transporte para citas médicas que no sean de emergencia	Apple Health cubre el servicio de transporte de ida y vuelta para las citas necesarias de cuidado médico que no sean de emergencia. Llame al proveedor (agente) de transporte de su área para obtener información sobre los servicios y las limitaciones. Su agente regional coordinará el transporte más apropiado y económico para usted. Puede encontrar una lista de los agentes en hca.wa.gov/transportation-help.

Servicios excluidos (sin cobertura)

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

Servicio	Información adicional
Medicinas alternativas	Prácticas religiosas, curación por la fe, terapia herbal u homeopatía
Consejería matrimonial y terapia para el sexo	
Artículos para el bienestar personal	
Servicios no permitidos por las leyes federales o estatales y sus territorios y posesiones.	Los territorios de los EE. UU. incluyen lo siguiente: • Puerto Rico • Guam • Islas Vírgenes de los EE. UU. • Islas Marianas del Norte • Samoa Americana
Servicios provistos fuera de los Estados Unidos	

Acceso a su información de salud

Usted puede solicitar una copia de su PHI (información de salud personal). Llame a Servicios para Miembros al **800-600-4441 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico.

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

Para presentar un reclamo, llámenos al **877-644-4613 (TTY: 711)** o escríbanos a:

Amerigroup Washington, Inc.
ATTN: Grievance Coordinator
705 5th Ave. S., Ste. 300
Seattle, WA 98104

Usted o su representante autorizado tienen derecho a presentar una queja. Esto se conoce como reclamo. Podemos ayudarle a presentar un reclamo.

Las quejas o los reclamos pueden tratarse de:

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

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

Defensoría

Un defensor es una persona que está a su disposición para proporcionar ayuda gratuita y confidencial para la resolución de inquietudes relacionadas con los servicios de salud conductual. Puede ayudarle si tiene un reclamo, apelación o audiencia imparcial relacionadas con la salud conductual, para resolver sus problemas en el nivel más bajo posible. El servicio de defensoría es independiente de su plan médico. Lo proporciona una persona que ha recibido servicios de salud conductual o una persona con un miembro de la familia que ha recibido servicios de salud conductual.

Utilice los números de teléfono proporcionados a continuación para comunicarse con un defensor de su área:

Región	Condados	Defensoría
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	**833-721-6011** o **360-266-7578**
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	**833-783-9444** o **509-783-9444**
King	King	**800-790-8049 #3** o **206-477-0630**
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	**844-636-2038**

Región	Condados	Defensoría
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	**888-336-6164** o **360-416-7004**
Pierce	Pierce	**800-531-0508**
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	**888-377-8174** o **360-692-1582**
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	**866-814-3409** o **509-477-4666**
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	**800-696-1401**
Thurston-Mason	Mason, Thurston	**800-658-4105** o **360-763-5793**

Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas

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

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

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

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

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

O

Fax: 844-759-5953

Podemos ayudarle a presentar su apelación. Para solicitar una apelación verbalmente, llámenos al **800-600-4441 (TTY 711)**.

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

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

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

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

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

Puede presentar la solicitud de audiencia de las siguientes maneras:

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

O

2. Escriba a:

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

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

El juez que presida la audiencia administrativa le enviará una notificación que explique su decisión. Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, tiene derecho a apelar la decisión directamente ante la Junta de Apelaciones de la HCA o puede solicitar una revisión de su caso por parte de una Organización de Revisión Independiente (IRO).

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

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

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

Para solicitar una revisión independiente, llámenos al **800-600-4441 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico. Puede enviar la solicitud por fax al 844-759-5953. También puede enviar su solicitud por correo a la siguiente dirección:

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

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

- Llame al **844-728-5212**,

O

- Escriba a:

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

Sus derechos

Como inscrito, usted tiene derecho a:

- Tomar decisiones sobre su cuidado médico, lo que incluye negarse a recibir tratamiento. Esto incluye servicios de salud física y conductual.
- Recibir información sobre todas las opciones de tratamiento disponibles, independientemente del costo.
- Elegir o cambiar su PCP.
- Obtener una segunda opinión de otro proveedor de su plan médico.
- Recibir los servicios oportunamente.
- Ser tratado con respeto y dignidad. La discriminación está prohibida. Nadie puede recibir un trato diferente o injusto por motivos de raza, color, nacionalidad, género, preferencia sexual, edad, religión, credo o discapacidad.
- Hablar abiertamente sobre su cuidado médico y sus inquietudes sin que esto genere consecuencias negativas.
- Que se proteja su privacidad y la confidencialidad de la información sobre su cuidado médico.
- Solicitar y obtener copias de sus registros médicos.
- Solicitar correcciones y que estas se implementen en sus registros médicos cuando sea necesario.
- Solicitar y obtener información sobre lo siguiente:
  - Su cuidado médico y sus servicios cubiertos.
  - Su proveedor y cómo se hacen las referencias a especialistas y otros proveedores.
  - Cómo pagamos a los proveedores por el cuidado médico.

    - Todas las opciones de cuidado médico disponibles y por qué usted está recibiendo ciertos tipos de cuidado.
    - Cómo obtener ayuda para presentar una queja o un reclamo sobre su cuidado o para solicitar la revisión de una denegación de servicios o una apelación.
    - Nuestra estructura organizacional, incluidas las políticas y procedimientos, las guías sobre prácticas, y cómo sugerir cambios.
- Recibir las políticas del plan, los beneficios, servicios, y derechos y obligaciones de los miembros al menos una vez por año.
- Hacer recomendaciones sobre sus derechos y obligaciones como miembro de Amerigroup.
- Recibir una lista de los números de teléfono para situaciones de crisis.
- Recibir ayuda para completar los formularios de directivas anticipadas médicas o de salud mental.

Sus obligaciones

Como inscrito, usted se compromete a:

- Hablar con sus proveedores sobre su salud y sus necesidades médicas.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su cuidado médico, lo que incluye negarse a recibir tratamiento.
- Conocer sus problemas de salud y participar todo lo posible en los objetivos de tratamiento acordados.
- Proporcionar a sus proveedores y a Amerigroup información completa sobre su salud.
- Respetar las instrucciones que haya acordado con su proveedor en cuanto a su cuidado.
- Asistir a las citas y ser puntual. Llamar al consultorio de su proveedor si va a llegar tarde o si tiene que cancelar una cita.
- Proporcionar a sus proveedores la información que necesitan para recibir el pago por los servicios que le prestan.
- Llevar la tarjeta de servicios de ProviderOne y la tarjeta de identificación del miembro de Amerigroup a todas las citas.
- Informarse sobre su plan médico y los servicios que están cubiertos.
- Usar los servicios médicos cuando los necesite.

- Usar los servicios médicos correctamente. Si no lo hace, es posible que lo inscriban en el programa de Revisión y Coordinación de Pacientes. En este programa, se le asigna un PCP, una farmacia, un profesional que receta sustancias controladas y un hospital para la atención que no sea de emergencia. Debe permanecer en el mismo plan durante 12 meses como mínimo.
- Informar a la HCA si cambia el tamaño de su familia o su situación, por circunstancias como embarazos, nacimientos, adopciones o cambios de domicilio, o si pasa a ser elegible para Medicare u otro seguro.
- Renovar su cobertura anualmente utilizando Washington Healthplanfinder en wahealthplanfinder.org, e informar sobre los cambios en su cuenta, como cambios en los ingresos, el estado civil, nacimientos, adopciones, cambios de dirección o si pasa a ser elegible para Medicare u otro seguro.

Directivas anticipadas

¿Qué es una directiva anticipada?

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

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

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

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

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

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

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

Directivas anticipadas sobre salud mental

¿Qué es una directiva anticipada sobre salud mental?

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

Puede informar a otras personas sobre qué tratamiento desea o no desea, e identificar a una persona que tendrá la autoridad de tomar decisiones por usted.
Si tiene una directiva anticipada relacionada con la salud física, debe compartirla con su proveedor de atención de la salud mental, de modo que conozca cuáles son sus deseos.

¿Cómo se elabora una directiva anticipada sobre salud mental?

Puede obtener una copia del formulario de directiva anticipada sobre salud mental e información adicional sobre cómo completarlo en hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives.

Amerigroup, su proveedor de salud conductual o su defensor también pueden ayudarlo a completar el formulario. Contáctenos para obtener más información.

Prevención de fraude, desperdicio y abuso

La falta de control de fraude, desperdicio y abuso les cuesta dinero a todos los contribuyentes. Este dinero podría utilizarse para proporcionar cobertura de servicios y beneficios importantes de Apple Health dentro de la comunidad. Como miembro inscrito, usted está en una posición ideal para identificar prácticas fraudulentas o que generen desperdicio. Le pedimos que nos informe si se entera de cualquiera de las siguientes situaciones:

- Alguien le ofrece dinero o bienes a cambio de su tarjeta de servicios de ProviderOne o le ofrece dinero o bienes a cambio de la posibilidad de asistir a una cita médica.
- Le llega una explicación de beneficios por bienes o servicios que usted no recibió.
- Conoce a alguien que reclama beneficios mediante engaños.
- Está al tanto de cualquier otra práctica que parece ser fraudulenta, abusiva o de desperdicio.

Para denunciar fraude, desperdicio y abuso, puede hacer lo siguiente:

- Visite **myamerigroup.com/wa** y seleccione “Denunciar fraude, desperdicio y abuso (Report Waste, Fraud or Abuse)” al final de la página. Se abrirá el sitio de educación sobre fraude, fighthealthcarefraud.com, donde puede seleccionar “Denunciar (Report It)” para completar un formulario de denuncia de fraude en línea.
- Llame a Servicios para Miembros al **800-600-4441 (TTY 711)**.
- Llame a la línea directa de fraude de nuestra Unidad de Investigaciones Especiales al **866-847-8247**.

Protegemos su privacidad

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

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

- Tratamiento: Incluye las referencias entre su PCP y otros proveedores de cuidado médico.
- Pago: Podremos usar o compartir PHI para tomar decisiones acerca de pagos. Esto puede incluir reclamaciones, aprobaciones de tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas.
- Operaciones médicas: Podremos usar información de su reclamación para avisarle sobre un programa de salud que podría serle útil.

Podemos usar o compartir su PHI sin obtener su aprobación por escrito en ciertas circunstancias.

- Se permite la divulgación de su PHI a los miembros de su familia, otros familiares y sus amigos más cercanos en estos casos:
    - La información está relacionada directamente con la participación de su familia o sus amigos en la atención o en el pago de esa atención; y usted ha aceptado verbalmente dicha divulgación, o bien le han dado la oportunidad para oponerse y no lo hizo.
- Por ley, la HCA o Amerigroup pueden usar y compartir su PHI por las siguientes razones:
    - Cuando el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS) de los EE. UU. nos exige que compartamos su PHI.
    - Por motivos de salud y seguridad públicas; esto puede implicar colaborar con organismos de salud pública para prevenir o controlar enfermedades.
    - Las agencias gubernamentales podrían necesitar su PHI para llevar a cabo auditorías o funciones especiales, p. ej., actividades de seguridad nacional.
    - Por motivos de investigación en ciertos casos, cuando lo autorice un comité de privacidad o un comité institucional de revisión.

- En procedimientos legales, p. ej., en respuesta a una orden judicial. Su PHI también puede compartirse con directores de funerarias o forenses para ayudarlos a realizar sus tareas.
- Con organismos de seguridad para ayudar a encontrar a un sospechoso, a un testigo o una persona desaparecida. También podremos compartir su PHI con otras autoridades legales si creemos que usted puede ser víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- Para cumplir con las leyes de compensación para trabajadores.

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

Usted puede solicitar una copia de su PHI. Para hacerlo, llame a Servicios para Miembros al **800-600-4441 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Pacífico.

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

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

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

O:

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

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

800-600-4441 (TTY 711),
Amerigroup Washington, Inc.
705 Fifth Ave. S., Ste. 300
Seattle, WA 98104, o
myamerigroup.com/wa para obtener más información.