



Molina Healthcare

Washington Apple Health

Atención administrada

Manual para afiliados **2026**

MolinaHealthcare.com



Molina Healthcare cumple con las leyes federales y del estado de Washington sobre los derechos civiles aplicables y no discrimina por raza, color, origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés), sexo (de acuerdo con el alcance de la discriminación sexual descrita en la sección 92.101(a), incluyendo identidad de género y orientación sexual), edad o discapacidad. Molina Healthcare no excluye a las personas ni las trata de manera menos favorable por su raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual ni identidad de género.

Para ayudar(a) a comunicarse de forma eficaz con nosotros, Molina Healthcare le ofrece sus servicios sin costo alguno y de manera oportuna:

- Molina Healthcare hace las modificaciones pertinentes y proporciona ayuda y servicios apropiados a las personas con discapacidades. Estos incluyen: (1) Intérpretes calificados (incluidos intérpretes calificados en lenguaje de señas). (2) Materiales escritos en otros formatos, como en letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles, sistema braille.
- Molina Healthcare ofrece servicios lingüísticos para personas que hablan otro idioma o tienen un nivel básico de inglés. Estos incluyen (1) Intérpretes orales calificados. (2) Información traducida a su idioma.

Si quiere modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares adecuados o servicios de asistencia lingüística, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina llamando al 1-800-869-7165, TTY/TTD: 711, de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., hora local.

Si considera que no le hemos prestado estos servicios o que lo(a) hemos discriminado de alguna otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad de origen (incluido el dominio limitado del inglés), sexo (de acuerdo con el alcance de la discriminación sexual descrita en la sección 92.101(a), incluyendo identidad de género y orientación sexual), edad o discapacidad, puede presentar una queja. Puede presentar una queja en persona, o por correo, fax o correo electrónico. Si quiere ayuda para presentar una queja, le ayudaremos. Puede obtener nuestro procedimiento de quejas en nuestro sitio web: <https://www.molinahealthcare.com/members/common/es-US/Notice-of-Nondiscrimination.aspx>

Llame a nuestro Coordinador de Derechos Civiles al 1-866-606-3889 o TTY/TTD: 711 o envíe su queja a:

Civil Rights Unit
200 Oceangate, Long Beach, CA 90802
Correo electrónico: civil.rights@molinahealthcare.com
Sitio web: <https://molinahealthcare.Alertline.com>

Además, puede presentar una queja ante la Oficina del Comisionado de Seguros de Washington electrónicamente en insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status, o por teléfono llamando al 800-562-6900, 360-586-0241 (TDD). Los formularios de quejas están disponibles en fortress.wa.gov/oic/onlineservices/cc/pub/complaininginformation.aspx

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights), en línea a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf o por correo o teléfono en:

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

Teléfono 1-800-368-1019, TTY/ TDD: 800-537-7697

Los formularios de quejas están disponibles aquí: www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille, o letra grande, por necesidades especiales; o en su idioma gratis. El Centro de Servicio al Cliente de Asistencia Médica de HCA da asesoría sobre opciones. Para tener ayuda, llame al 1-800-562-3022, TRS 711.

| | |
|------------------------------|--|
| English | For free language assistance services, and auxiliary aids and services, call 1-800-869-7165 (TTY: 711). |
| Spanish Español | Para obtener servicios gratuitos de asistencia lingüística, así como ayudas y servicios auxiliares, llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711). |
| Chinese 中文 (简体) | 如需免费的语言协助服务以及辅助工具和服务，请致电1-800-869-7165 (TTY 用户请拨打 711)。 |
| Vietnamese Tiếng Việt | Để sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cũng như các dịch vụ và tính năng hỗ trợ thêm, hãy gọi 1-800-869-7165 (TTY: 711). |
| Korean 한국인 | 무료 언어 지원 서비스와 보조 지원 및 서비스를 원하시면 1-800-869-7165 (TTY: 711)로 연락 주시기 바랍니다. |
| Russian Русский | Для получения бесплатных услуг языковой помощи, а также вспомогательных средств и услуг, позвоните: 1-800-869-7165 (телетайп: 711). |
| Tagalog | Para sa libreng serbisyo sa tulong sa wika, at mga auxiliary aid at serbisyo, tumawag sa 1-800-869-7165 (TTY: 711). |
| Ukrainian Українська | Для отримання безкоштовної мовної допомоги, допоміжних засобів та послуг телефонуйте за номером 1-800-869-7165 (TTY: 711). |
| Mon-Khmer Cambodian ខ្មែរ | សម្រាប់សេវាកម្មជំនួយភាសា និងជំនួយផ្នែកស្តាប់ដោយឥតគិតថ្លៃ សូមទូរសព្ទទៅ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។ |
| Japanese 日本語 | 無料の言語サポートや補助器具・サービスをご希望の方は、1-800-869-7165 (TTY: 711) までお電話ください。 |
| Amharic አማርኛ | ለነጻ የቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች፣ እና ረዳት እርዳታዎች እና አገልግሎቶች፣ ወደ 1-800-869-7165 (TTY: 711) ይደውሉ። |
| Cushite Afaan Oromoo | Tajaajiloota hiikkaa afaanii, fi namoota hanqina dhagahuu qabaniif deeggarsa dhageettii meeshaatiinii bilisaan argachuuf, gara 1-800-869-7165 (TTY: 711) tti bilbilaa. |
| Arabic العربية | اتصل على الرقم 1-800-869-7165 (الهاتف النصي 711) ((TTY): 711) لتلقي خدمات المساعدة اللغوية المجانية والخدمات والمساعدات الإضافية. |
| Punjabi ਪੰਜਾਬੀ | ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ, 1-800-869-7165 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। |
| German Deutsch | Kostenlose Sprachassistentendienste, Hilfsmittel und Dienstleistungen erhalten Sie unter 1-800-869-7165 (TTY: 711). |
| Laotian ພາສາລາວ | ສໍາລັບການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ ແລະ ອຸປະກອນ ແລະ ການບໍລິການເສີມແບບບໍ່ເສຍຄ່າ, ໃຫ້ໃບ 1-800-869-7165 (TTY: 711). |

Índice

| | |
|---|----|
| Bienvenido a Molina Healthcare y a Washington Apple Health..... | 8 |
| Acceso a servicios de idioma y servicios de interpretación | 8 |
| Información de contacto importante..... | 9 |
| Mis proveedores de atención médica..... | 10 |
| Cómo usar este manual..... | 10 |
| Primeros pasos..... | 13 |
| 1. Su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare..... | 13 |
| 2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne | 13 |
| Cómo usar la tarjeta de servicios de ProviderOne..... | 14 |
| Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne | 14 |
| Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada (también llamado tarifa por servicio)..... | 14 |
| Cambiar de plan de salud..... | 15 |
| Consideraciones a la hora de cambiar de plan..... | 15 |
| Información para amerindios y nativos de Alaska | 15 |
| Información para los afiliados de Apple Health Expansion..... | 16 |
| Sus derechos y privacidad..... | 17 |
| Cómo utilizar un seguro de salud privado y su cobertura de Molina Healthcare..... | 17 |
| Cómo obtener atención médica..... | 17 |
| Cómo elegir a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP)..... | 17 |
| Programación de la primera cita con el PCP..... | 18 |
| Cómo recibir atención especializada y remisiones..... | 18 |
| Servicios que puede recibir sin una remisión..... | 18 |
| Telesalud/Telemedicina..... | 19 |
| Proveedores de Molina Healthcare..... | 19 |
| Coordinación de la atención/Administración de casos | 20 |
| Servicios de coordinación prestados por trabajadores comunitarios de la salud..... | 20 |
| Servicios de administración de casos específicos..... | 20 |

| | |
|--|----|
| Centros de atención comunitaria..... | 20 |
| Pago por los servicios de atención médica..... | 21 |
| Programas de mejora de la calidad..... | 21 |
| Programas de gestión de utilización..... | 22 |
| Cómo evaluamos las nuevas tecnologías..... | 22 |
| Cómo recibir atención en una emergencia o cuando se encuentra fuera del hogar ... | 22 |
| En una emergencia..... | 22 |
| Si necesita atención de urgencia..... | 22 |
| Si necesita atención fuera del horario de atención..... | 23 |
| Crisis de salud del comportamiento..... | 23 |
| Números de teléfono de las líneas de crisis por condado | 23 |
| Expectativas sobre cuándo lo atenderá un proveedor de atención médica | 24 |
| Beneficios cubiertos por Molina Healthcare | 25 |
| Servicios generales y atención de emergencia..... | 25 |
| Farmacia o recetas..... | 26 |
| Servicios de atención médica para niños | 27 |
| Salud del comportamiento | 27 |
| Mesas Redondas de Socios del Sistema Juvenil Familiar (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT)..... | 29 |
| Nutrición..... | 29 |
| Necesidades de atención médica especiales o enfermedades prolongadas | 29 |
| Tratamientos para recuperar el funcionamiento..... | 30 |
| Otros servicios de atención médica | 30 |
| Audición y visión..... | 33 |
| Planificación familiar y salud reproductiva..... | 34 |
| Equipos y suministros médicos | 34 |
| Análisis de laboratorio y radiografías..... | 35 |
| Embarazo, servicios reproductivos y servicios relacionados con el embarazo..... | 35 |
| Cobertura para después del embarazo (After-Pregnancy Care, APC)..... | 36 |
| Servicios adicionales que ofrecemos..... | 36 |

| | |
|--|----|
| Beneficios de valor añadido (Value-Added Benefits, VAB)..... | 39 |
| Coordinación de la atención | 42 |
| Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer..... | 42 |
| Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada..... | 44 |
| Servicios y apoyos a largo plazo (Long-term services and supports, LTSS)..... | 48 |
| LTSS..... | 48 |
| Servicios para personas con discapacidades del desarrollo..... | 49 |
| Programas para la primera infancia..... | 49 |
| Cómo acceder a su información de salud..... | 51 |
| Si no está satisfecho con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de la atención..... | 52 |
| Protecciones en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades/leyes de Washington contra la discriminación (Americans with Disabilities Act/Washington Laws Against Discrimination) | 52 |
| Defensores de la salud del comportamiento (anteriormente denominados Ombuds)..... | 53 |
| Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas..... | 54 |
| Sus derechos..... | 56 |
| Sus responsabilidades..... | 57 |
| Directivas anticipadas..... | 58 |
| ¿Qué es una directiva anticipada?..... | 58 |
| Directivas anticipadas de salud mental..... | 59 |
| ¿Qué es una directiva anticipada de salud mental?..... | 59 |
| ¿Cómo se completan las directivas anticipadas de salud mental? | 59 |
| Cómo prevenir fraude, despilfarro y abuso | 59 |
| Protegemos su privacidad..... | 60 |
| Haga oír su voz..... | 62 |
| Mesas Redondas de Socios del Sistema Juvenil Familiar (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT)..... | 62 |
| Grupo de trabajo de avisos al consumidor..... | 63 |

Bienvenido a Molina Healthcare y a Washington Apple Health

¡Le damos la bienvenida!

Gracias por inscribirse en Washington Apple Health (Medicaid) y bienvenido a Molina Healthcare of Washington, su plan de salud. Trabajamos con Apple Health para proporcionarle cobertura. En este manual se brindarán más detalles sobre sus beneficios cubiertos y cómo obtener servicios.

Cuando está inscrito en atención administrada, esto significa que Apple Health le paga una prima mensual a su plan de salud por su cobertura. Su cobertura incluye servicios de salud física y del comportamiento, como servicios preventivos, primarios, de atención especializada, de telemedicina y otros servicios de salud. La mayoría de los miembros que reciben atención administrada deben consultar a proveedores que pertenecen a la red de su plan. De ser necesario, le ayudaremos a coordinar la atención con un proveedor fuera de la red. Necesita aprobación previa para ver a proveedores fuera de la red de su plan. Trabaje con su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) o comuníquese con Servicio de Atención al Cliente de su plan médico para obtener una aprobación previa para la atención recibida fuera de su área de servicio. Para que su PCP sea un proveedor de atención médica para indígenas (Indian Health Care Provider, IHCP), comuníquese llamando al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para que le asignen un PCP AI/AN. Cubriremos los servicios de emergencia si tiene una emergencia fuera del área de servicio.

Nos comunicaremos con los miembros nuevos en las próximas semanas para completar un examen de salud inicial. Puede hacernos preguntas y obtener ayuda para programar las citas. Si tiene alguna pregunta, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Acceso a servicios de idioma y servicios de interpretación

Si el inglés no es su idioma preferido o es sordo, sordociego o tiene problemas de audición, podemos ayudarlo.

Queremos que pueda acceder a los beneficios de atención médica. Si necesita información en otro formato o un idioma que no sea el inglés, incluido el lenguaje de señas, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711). Le brindaremos asistencia de idioma sin costo para usted. También podemos ayudarlo a encontrar un proveedor que hable su idioma.

Tiene derecho a obtener servicios de idioma cuando asiste a una cita de atención médica cubierta por Apple Health. Si tiene dificultades para acceder a los servicios de interpretación, comuníquese con nosotros llamando al 1-800-869-7165 (TTY: 711). Nos aseguraremos de que haya un intérprete disponible para su cita. También puede informarle a su proveedor de atención médica que necesita un intérprete cuando programe su cita. Sus proveedores deben programar un intérprete para sus citas si así lo solicita.

Los intérpretes de lenguaje oral pueden ir al consultorio del proveedor, hablar por teléfono o participar en la cita por videoconferencia. Los intérpretes de lenguaje de señas pueden ir al consultorio del proveedor o hacer una videollamada durante la cita.

Si prefiere un intérprete en persona, comuníquese a su proveedor de atención médica o plan médico. El programa de servicios de interpretación administrado por la Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority, HCA) está diseñado para ayudar a los proveedores de atención médica a encontrar un intérprete de lenguaje oral o lenguaje de señas. Si tiene alguna pregunta sobre nuestro programa de servicios de interpretación, visite nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com/WA. También puede visitar la página web de Servicios de Interpretación de la HCA en hca.wa.gov/interpreter-services o enviar un correo electrónico a Servicios de Interpretación de la HCA a interpretersvcs@hca.wa.gov.

Llámenos si necesita ayuda para entender la información o si la necesita en otros formatos. Si tiene una discapacidad, es ciego o tiene visión limitada, es sordo o tiene dificultades auditivas, o no comprende este libro u otros materiales, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711). Podemos brindarle materiales en otro formato o ayudas auxiliares, como braille, sin costo para usted. Podemos informarle si el consultorio de un proveedor tiene acceso para sillas de ruedas o cuenta con dispositivos de comunicación especiales u otro equipo especial. También ofrecemos lo siguiente:

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

Información de contacto importante

Si necesita ayuda para administrar su cobertura o servicios, comuníquese con su plan de atención administrada. Si su problema no se resuelve o necesita apoyo adicional, comuníquese con la Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority).

| Organización | Horario de Servicio de Atención al Cliente | Números de teléfono de Servicio de Atención al Cliente | Dirección del sitio web |
|--|--|--|---|
| Molina Healthcare | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6:30 p.m. | 1-800-869-7165 (TTY: 711) | MolinaHealthcare.com/WA |
| Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority, HCA) Servicio de Atención al Cliente de Apple Health | De lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. | 1-800-562-3022 TRS 711 | hca.wa.gov/apple-health |

Mis proveedores de atención médica

Le sugerimos que anote el nombre y el número de teléfono de sus proveedores para obtener acceso rápido. Tendremos la información en nuestro sitio web en nuestro directorio de proveedores en MolinaProviderDirectory.com/WA. También puede llamarnos y lo ayudaremos.

| Proveedor de atención médica | Nombre | Número de teléfono |
|--|--------|--------------------|
| Mi proveedor de atención primaria: | | |
| Mi proveedor de salud del comportamiento: | | |
| Mi proveedor de servicios dentales: | | |
| Mi proveedor de atención especializada: | | |
| Mi proveedor de farmacia: | | |

Este manual no crea ningún derecho o privilegio legal. No debe confiar en este manual como única fuente de información sobre Apple Health. El propósito de este manual es proporcionar un resumen de la información sobre sus beneficios de salud.

Cómo usar este manual

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

| Si tiene alguna pregunta sobre... | Contacto |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Cómo cambiar o cancelar la inscripción en su plan de atención administrada de Apple Health (Página 15). Cómo obtener servicios cubiertos por Apple Health no incluidos en su plan (Página 14). Su tarjeta de servicios de ProviderOne (Página 13). | <p>Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority, HCA) del estado de Washington:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal de clientes de ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Si todavía tiene preguntas o necesita ayuda adicional, llame al Servicio de Atención al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022.</p> |

| Si tiene alguna pregunta sobre... | Contacto |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Cómo elegir o cambiar de proveedor (Página 17). • Servicios o medicamentos cubiertos (Página 25). • Cómo presentar un reclamo (Página 52). • Cómo apelar una decisión de su plan de salud que afecta sus beneficios (Página 54). | <p>Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o visite MolinaHealthcare.com/WA.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Su atención médica (Página 19). • Remisiones a especialistas (Página 18). | <p>Su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP). Si necesita ayuda para seleccionar un proveedor de atención primaria, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o ingrese a MolinaHealthcare.com/WA.</p> <p>También puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería de Molina Healthcare disponible las 24 horas llamando al 1-888-275-8750 (TTY: 711).</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Su dirección ○ Sus ingresos ○ Su estado civil ○ El tamaño de su hogar ○ Otro seguro (incluido Medicare) ○ Su estado de declaración de impuestos ○ Embarazo ○ Nacimientos o adopciones | <p>Washington Healthplanfinder al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) o visite wahealthplanfinder.org.</p> |

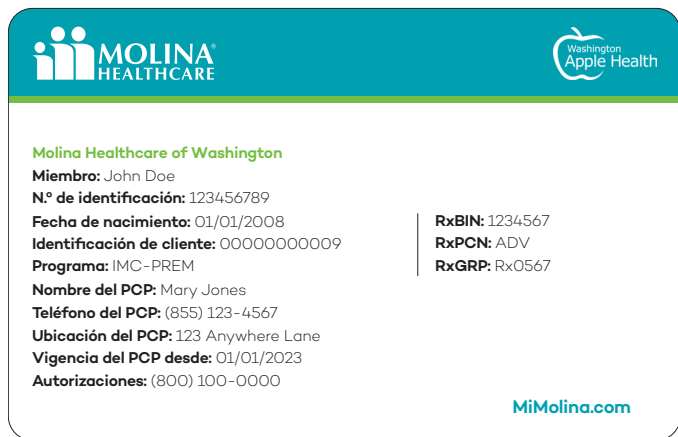
| Si tiene alguna pregunta sobre... | Contacto |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Si usted o un ser querido necesitan ayuda inmediata relacionada con una crisis de salud del comportamiento. | <p>Comuníquese con la Línea 988 de Prevención del Suicidio y Crisis (la Línea 988 es confidencial y gratuita, y está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año):</p> <ul style="list-style-type: none"> Llame, envíe un mensaje de texto o chatee al 988. <ul style="list-style-type: none"> Para obtener ayuda en español en caso de crisis, llame, envíe un mensaje de texto o chatee a la Línea 988 y elija la opción 2. Para los miembros IA/AN, la Línea Native & Strong está disponible presionando la opción 4. Los consejeros nativos están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, de forma totalmente gratuita. Obtenga más información sobre la Native and Strong Lifeline. |
| <ul style="list-style-type: none"> Para obtener ayuda para identificar servicios de tratamiento y recuperación para aquellos que experimentan trastornos por uso de sustancias ilícitas, trastornos asociados al juego o problemas de salud mental, comuníquese con la Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington. La línea de ayuda está disponible las 24 horas, y es anónima y confidencial. | <p>Comuníquese con la Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington al:</p> <ul style="list-style-type: none"> https://www.warecoveryhelpline.org/ 1-866-789-1511 |
| <ul style="list-style-type: none"> Cómo denunciar fraude, despilfarro y abuso. | <p>Autoridad de Atención Médica del estado de Washington</p> <ul style="list-style-type: none"> Para denunciar un fraude de elegibilidad de Washington Apple Health, envíe un correo electrónico a WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov o llame al 1-360-725-0934. Para denunciar a proveedores de Medicaid, envíe un correo electrónico a hottips@hca.wa.gov o llame al 1-833-794-2345. <p>Visite el sitio web de la HCA para obtener información detallada: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.</p> <p>Línea de Alerta de Molina Healthcare Número gratuito: 1-866-606-3889, o en línea en MolinaHealthcare.Alertline.com</p> |

Primeros pasos

Recibirá dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare y la tarjeta de servicios de ProviderOne.

Lleve consigo su tarjeta de servicios y su tarjeta de identificación del plan de salud cuando visite a un médico, farmacia u otros proveedores de atención médica. Es posible que también necesite traer una identificación con foto.

1. Su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare



Su tarjeta de identificación de miembro debe llegar 30 días después de la inscripción en la cobertura. Su número de identificación de miembro figurará en esta tarjeta. Llámenos de inmediato si la información de su tarjeta es incorrecta o si no la recibe en el plazo de 30 días. Lleve siempre su tarjeta de identificación de miembro y muéstrela cada vez que reciba atención. No necesita esperar a que llegue su tarjeta para atenderse con un proveedor ni para surtir una receta. Comuníquese con nosotros llamando al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o visitando MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com si necesita atención antes de que llegue su tarjeta. Su proveedor también puede comunicarse con nosotros para verificar la elegibilidad.

2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne



También recibirá por correo una tarjeta de servicios de ProviderOne.

Se le enviará por correo la tarjeta de servicios de ProviderOne entre 7 y 10 días después de que se determine que es elegible para la cobertura de Apple Health. Esta es una tarjeta de identificación de plástico que se parece a otras tarjetas de identificación del seguro de salud.

Guarde esta tarjeta en un lugar seguro, ya que tiene información única y de identificación sobre usted.

Su tarjeta de servicios incluirá solo la siguiente información:

- Su nombre
- Número de identificación de ProviderOne
- Fecha de emisión
- Sitio web de ProviderOne
- Información del Servicio de Atención al Cliente
(no se mostrará información sobre el estado de residencia o migratorio)

Si le han enviado una tarjeta de servicios de ProviderOne en el pasado, la HCA no le enviará automáticamente una nueva tarjeta. A cada persona se le asigna un número de cliente único de ProviderOne.

Cómo usar la tarjeta de servicios de ProviderOne

Lleve esta tarjeta a las citas con su médico. Los proveedores usan esta tarjeta para asegurarse de que los servicios estén cubiertos. Puede ver una copia digital de su tarjeta de servicios de ProviderOne a través de la aplicación móvil de WAPlanfinder. Obtenga más información sobre la aplicación en wahbexchange.org/mobile/. No es necesario solicitar un reemplazo cuando tiene una copia digital con usted.

El número de cliente de ProviderOne figura en el dorso de la tarjeta. Siempre será de nueve dígitos y finalizará en "WA". Necesitará su número de cliente único de ProviderOne para confirmar que su cobertura comenzó o para cambiar su plan de salud a través del Portal de clientes de ProviderOne en <https://www.waproviderone.org/client>.

Los proveedores de atención médica usan su número de cliente de ProviderOne para ver si está inscrito en Apple Health.

Si necesita una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne

Puede acceder a una copia digital de su tarjeta de servicios de ProviderOne a través de la aplicación móvil de WAPlanfinder. Obtenga más información sobre la aplicación en wahbexchange.org/mobile/.

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

- Visite el sitio web del Portal de clientes de ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>.
- Llame al número gratuito del Servicio de Atención al Cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority, HCA) al 1-800-562-3022 y siga las indicaciones.
- Solicite un cambio en línea: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>.
 - o Seleccione "Client" (Cliente).
 - o Utilice el menú desplegable "Select Topic" (Seleccionar tema) y elija "Services Card" (Tarjeta de servicios).

No hay cargo por solicitar una tarjeta nueva. Esta puede demorar entre 7 y 10 días en llegar por correo postal.

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

La Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority, HCA) paga algunos beneficios y servicios directamente a través de Apple Health, incluso si está inscrito en un plan de salud. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Servicios dentales
- Anteojos para niños (menores de 20 años)
- Servicios y apoyos de atención a largo plazo¹
- Servicios de apoyo para la maternidad (Maternity Support Services, MSS) de First Steps, Administración de Casos para Niños Pequeños (Infant Case Management, ICM) de First Steps, educación sobre el parto, doulas, Programa contra el consumo de sustancias en embarazadas (Substance Using Pregnant People, SUPP), asesoramiento genético prenatal y finalización del embarazo²
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo

Para acceder a estos beneficios, solo necesita su tarjeta de servicios de ProviderOne. Puede hablar con su PCP para analizar los posibles servicios y cómo acceder a ellos. Si tiene alguna pregunta sobre un beneficio o servicio que no figura aquí, llame al Servicio de Atención al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022.

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

² Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

Cambiar de plan de salud

Tiene derecho a cambiar de plan de salud en cualquier momento. Todos los planes de salud están obligados a ofrecer los **mismos servicios básicos**. Dependiendo de cuándo realice la solicitud, su nuevo plan generalmente comenzará el primer día del mes siguiente.

Asegúrese de que se haya realizado el cambio de plan antes de consultar a proveedores de la red de su nuevo plan.

Hay varias maneras de cambiar de plan.

- Cambie su plan en el sitio web de Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org.
- Visite el portal de clientes de ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>.
- Solicite un cambio en línea: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>.
 - o Seleccione “Enroll/Change Health Plans” (Inscribirse/cambiar de plan de salud).

Llame al Servicio de Atención al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Si decide cambiar de plan de salud, trabajaremos con su nuevo plan para realizar una transición de la atención médicamente necesaria para que pueda seguir recibiendo los servicios que necesita.

NOTA: Los afiliados al Programa de revisión y coordinación de pacientes (Patient Review and Coordination, PRC) deben permanecer en el mismo plan de salud durante un año. Comuníquese con nosotros si se muda o necesita agregar un proveedor de atención médica indígena a su programa de PRC.

Consideraciones a la hora de cambiar de plan

Además de sus beneficios de Apple Health, los beneficios de valor añadido (value added benefits, VAB) están disponibles para usted sin costo alguno. Los VAB pueden brindarle más opciones de atención y bienestar.

Consulte la Guía de comparación de VAB para ayudarle a elegir el plan de atención administrada que mejor se adapte a sus necesidades y las de su familia visitando hca.wa.gov/vab-chart.

Información para amerindios y nativos de Alaska

Los amerindios y a los nativos de Alaska (American Indians and Alaska Natives, AI/AN) en Washington pueden elegir entre la atención administrada de Apple Health o la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (también llamado tarifa por servicio). Esto se hace para cumplir con las reglas federales, en reconocimiento del sistema indio de prestación de atención médica, y para garantizar que usted tenga acceso a atención médica culturalmente apropiada. Puede comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de Apple Health llamando al 1-800-562-3022 si tiene preguntas o desea cambiar su inscripción. Puede cambiar sus selecciones en cualquier momento, pero el cambio no entrará en vigencia hasta el próximo mes disponible, a menos que el motivo del cambio sea una necesidad urgente de acceder a la atención.

Si usted está conectado o asociado con un asistente tribal a través de un centro del Servicio de Salud Indígena (Indian Health Services, IHS), un programa de atención médica operado tribal o un Programa de salud para indígenas urbanos (Urban Indian Health Program, UIHP), estos pueden ayudarle a tomar la decisión. Es posible que lo ayuden a decidir si debe elegir un plan de atención administrada o una cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada. Si tiene preguntas sobre la atención médica o la cobertura de atención médica, el personal tribal o del UIHP puede ayudarle. Obtenga más información sobre los **asistentes tribales**.

Si usted es miembro AI/AN, puede obtener servicios de atención médica a través de un centro del IHS, un proveedor de atención médica indígena o un UIHP, como la Junta de Salud Indígena de Seattle o el Proyecto NATIVE de Spokane. Los proveedores de estas clínicas están bien informados y comprenden su cultura, su comunidad y sus necesidades de atención médica. Le brindarán la atención que necesite o lo remitirán a un especialista.

Información para los afiliados de Apple Health Expansion

Apple Health Expansion es un programa diseñado para brindar cobertura de atención médica a personas mayores de 19 años que no califican para otros programas de Apple Health en función de su estado migratorio. En virtud de este programa, usted está inscrito en un plan de salud. Este plan de salud administra su atención médica y es su punto de contacto para obtener ayuda para recibir servicios, coordinar su atención y garantizar que reciba servicios de interpretación en idioma escrito y oral para sus citas de atención médica y su atención.

Apple Health Expansion incluye la mayoría de los servicios que cubren otros programas de Apple Health. Usted tiene acceso a servicios médicos, dentales, de farmacia y de salud del comportamiento en virtud de su cobertura de Apple Health Expansion.

Algunos de los servicios disponibles mediante Apple Health Expansion son los siguientes:

- Servicios médicos y de salud del comportamiento
- Servicios dentales
- Transporte a las citas cubiertas por Apple Health
- Servicios de interpretación
- Farmacia (medicamentos de venta libre y con receta de la lista de medicamentos preferidos de Apple Health)
- Dispositivos ópticos (para afiliados de 19 y 20 años)

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

- Prueba de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT)
- Supervisión de apoyo
- Servicios de enfermería privada
- Atención en un centro de enfermería a largo plazo
- Centro de atención intermedia
- Programa Health Home
- Servicios relacionados con el embarazo y para después del embarazo

Los siguientes programas de Apple Health están disponibles independientemente de su ciudadanía o estado migratorio.

- Apple Health para niños
- Apple Health para embarazadas
- Cobertura para después del embarazo
- Solo planificación familiar

Sus derechos y privacidad

La ley nos exige que protejamos su información de salud y la mantengamos privada. Únicamente usamos y compartimos su información para proporcionar beneficios, llevar a cabo tratamientos, hacer pagos y ejecutar operaciones de atención médica. Obtenga más información sobre su privacidad y cómo se comparte su información en hca.wa.gov/apple-health-privacy.

Su estado migratorio estará protegido y no se tomarán medidas en su contra por presentar una queja o reclamo con respecto a la atención que ha recibido.

Cómo utilizar un seguro de salud privado y su cobertura de Molina Healthcare

Algunas personas inscritas tienen un seguro de salud privado. Podemos trabajar con otro seguro para ayudar a cubrir algunos copagos, deducibles y servicios que el seguro de salud privado no cubre.

Asegúrese de que sus proveedores de atención médica estén en la red de proveedores de Molina Healthcare o que estén dispuestos a facturarnos cualquier copago, deducible o saldo que su seguro privado no cubra. Esto lo ayudará a evitar gastos de bolsillo.

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

- Tarjeta del seguro de salud privado
- Su tarjeta de servicios de ProviderOne.
- Su tarjeta de ID de miembro de Molina Healthcare.

Comuníquese con Molina Healthcare de inmediato en las siguientes situaciones:

- La cobertura del seguro de salud privado finaliza.
- Cambia la cobertura del seguro de salud privado.
- Tiene alguna pregunta sobre el uso de Apple Health con su seguro de salud privado.

Cómo obtener atención médica

Cómo elegir a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP)

Es importante que elija un proveedor de atención primaria (PCP). Se le pedirá que elija un PCP cuando se inscriba; si no lo elige, se le asignará uno. Puede solicitar un proveedor si ya se está atendiendo con un PCP o si sabe de un proveedor al que quisiera acudir. Podemos ayudarlo a encontrar un PCP nuevo si el proveedor con quien quisiera atenderse no está en nuestra red. Avísenos si se está atendiendo con un proveedor de atención médica indígena (Indian Health care Provider, IHCP). No es necesario que los IHCP estén en la red, y puede seguir considerándolos su PCP. Tiene derecho a cambiar de plan de salud sin que se interrumpa la atención. Este derecho está en la política de transición de la atención Transition of Care policy de la HCA.

Cada familiar elegible puede tener su propio PCP, o puede elegir un PCP para que atienda a todos los familiares elegibles que tienen cobertura de atención administrada de Apple Health. Puede elegir un PCP nuevo para usted o su familia en cualquier momento en MolinaProviderDirectory.com/WA o llamándonos al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Programación de la primera cita con el PCP

Su PCP atenderá la mayoría de sus necesidades de atención médica. Los servicios que puede recibir incluyen controles regulares y servicios preventivos, vacunaciones (vacunas), visitas cuando está enfermo o tiene una preocupación relacionada con la salud y otros tratamientos.

Programe una cita tan pronto como elija un PCP para comenzar a ser su paciente. Esto lo ayudará a obtener atención cuando la necesite.

Es útil que su PCP sepa sobre sus antecedentes de salud física y del comportamiento tanto como sea posible. Recuerde llevar su tarjeta de servicios de ProviderOne, su tarjeta de ID de miembro de Molina Healthcare y cualquier otra tarjeta de seguro. Anote sus antecedentes de salud. Haga una lista de lo siguiente:

- Preocupaciones médicas o de salud del comportamiento que tenga.
- Medicamentos que toma.
- Preguntas que desea hacerle a su PCP.

Infórmele a su PCP lo antes posible si necesita cancelar una cita.

Cómo recibir atención especializada y remisiones

Su PCP lo remitirá a un especialista si necesita atención que no pueda brindarle. Su PCP puede explicarle cómo funcionan las remisiones. Hable con su PCP si cree que un especialista no cubre sus necesidades. Podrán ayudarlo a consultar a otro especialista.

Su PCP debe pedirnos la aprobación previa o una autorización previa antes de brindarle algunos tratamientos y servicios. Su PCP puede informarle qué servicios requieren aprobación, o puede llamarnos para preguntar.

Le brindaremos la atención que necesita de un especialista que no pertenece a nuestra red si no contamos con uno dentro de la red. Es posible que necesitemos aprobar cualquier visita fuera de nuestra red. Hable sobre esto con su PCP.

Su PCP solicitará nuestra aprobación previa y nos dará información médica que nos demuestre los motivos por los que necesita esta atención. Debemos responderle a su PCP en el plazo de cinco días a partir de la solicitud. Le notificaremos nuestra decisión a más tardar 14 días después del día de la solicitud.

Tiene derecho a apelar si denegamos esta solicitud y no está de acuerdo con nuestra decisión. Esto significa que puede solicitarnos que otra persona revise la solicitud. Consulte la página (**Página 54**) para obtener más información. Usted no es responsable de ningún costo si su PCP o Molina Healthcare lo remiten a un especialista fuera de nuestra red y damos una aprobación previa.

Servicios que puede recibir sin una remisión

No es necesario que obtenga la remisión de un profesional de atención médica para ver a un proveedor de nuestra red si necesita alguno de los siguientes servicios. Si tiene alguna pregunta sobre si necesita una remisión, puede comunicarse con Molina Healthcare.

- Seguimientos de bienestar infantil.
- Servicios de tratamiento y respuesta ante crisis de salud del comportamiento (salud mental y trastorno por uso de sustancias ilícitas), que incluyen los siguientes:

- o Intervención en caso de crisis
 - o Estabilización en caso de crisis
 - o Evaluación y tratamiento
 - o Administración y estabilización segura de la abstinencia
- Planificación familiar.
 - Pruebas de detección y tratamiento de enfermedades infecciosas, incluidas las pruebas de hepatitis C, HIV o sida.
 - Servicios preventivos como vacunaciones (vacunas), presión arterial o cribados de cáncer.
 - Servicios ambulatorios de salud del comportamiento (salud mental y trastorno por uso de sustancias ilícitas), incluidos medicamentos para el trastorno por uso de opioide/alcohol.
 - Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual y atención de seguimiento.
 - Prueba de detección de tuberculosis y atención de seguimiento.
 - Servicios de salud reproductiva, que incluyen lo siguiente:
 - o Servicios para el embarazo, incluidos los servicios de una partera
 - Cribado de cáncer (cervical, de mamas y de próstata).

Telesalud/Telemedicina

Si cuenta con el respaldo de su proveedor, puede hablar con el proveedor por teléfono o por computadora en lugar de tener una cita en persona. Esto se conoce como telemedicina. La telesalud (también conocida como telemedicina) debe ser mediante comunicaciones interactivas y en tiempo real de audio y video. La atención virtual de urgencia también puede ser una opción como parte de su cobertura de Apple Health. Encontrará más información en la ([Página 41](#)).

Puede compartir información con su proveedor y recibir un diagnóstico y tratamiento en tiempo real sin necesidad de estar en el mismo lugar.

La telesalud es una opción valiosa cuando no puede viajar al consultorio de su proveedor. Muchas clínicas ofrecen este servicio, y está cubierto por Molina. Comuníquese con su proveedor para preguntarle si ofrece citas por teléfono o en línea. Para obtener más información, visite MolinaHealthcare.com/WA-Telehealth.

Proveedores de Molina Healthcare

En la mayoría de los casos, debe acudir a proveedores de salud física y del comportamiento que trabajen con Molina Healthcare. También contamos con hospitales y farmacias para usted. Puede solicitar un directorio con información sobre nuestros proveedores, farmacias y hospitales. Los directorios incluyen lo siguiente:

- Hospitales y farmacias.
- El nombre, la ubicación y el número de teléfono del proveedor.
- La especialidad, calificaciones y títulos médicos.
- La escuela médica a la que asistió, finalización de la residencia y certificación del Colegio de Médicos.
- Los idiomas que hablan los proveedores.

- Límites en los tipos de pacientes (adultos, niños, etc.).
- Si aceptan pacientes nuevos.

Para obtener un directorio impreso, llame a Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o visite nuestro sitio web MolinaProviderDirectory.com/WA.

Coordinación de la atención/Administración de casos

Servicios de coordinación prestados por trabajadores comunitarios de la salud

Los trabajadores comunitarios de la salud (Community Health Workers, CHW) son un beneficio cubierto que le ayudan a coordinar su atención. Los CHW son miembros confiables de la comunidad que pueden ayudarlo a usted y a su familia a conectarse con proveedores de atención médica, servicios sociales y recursos.

Los CHW pueden realizar lo siguiente:

- Ayudar con remisiones a otros médicos o servicios.
- Brindarle apoyo después de una visita a la sala de emergencias.
- Brindar asistencia después de una hospitalización o estadía en un centro de enfermería.
- Ponerlo en contacto con recursos comunitarios para vivienda, alimentación, transporte u otras necesidades.

Los CHW apoyan a las personas con afecciones de salud graves o a largo plazo al ayudarlos a navegar por el sistema de salud y mantenerse conectados con la atención que necesitan. El beneficio de CHW ofrece servicios preventivos y de apoyo diseñados para abordar tanto las necesidades sociales como las afecciones de salud crónicas o de alto riesgo.

Hable con su proveedor si está interesado en recibir servicios de CHW. También puede obtener más información visitando hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/communityhealth-workers-chw.

Servicios de administración de casos específicos

La administración de casos específicos es un servicio que ayuda a los afiliados con necesidades de atención médica complejas o múltiples a obtener atención y servicios. Los administradores de casos ayudan a coordinar su atención teniendo en cuenta sus metas. Un representante del plan puede sugerir la administración de casos según las respuestas a las preguntas del primer examen de salud (evaluación de salud) después de inscribirse.

Puede solicitar servicios de administración de casos para usted o un familiar en cualquier momento. Los proveedores de atención médica, los planificadores del alta médica, los cuidadores y los encargados de los programas de administración médica también pueden remitirlo a la administración de casos. Debe dar su consentimiento para los servicios de administración de casos. Si tiene alguna pregunta, llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Centros de atención comunitaria

Hay nueve Centros de atención comunitaria (Community Care Hubs, CCH) en todo el estado de Washington, cada uno administrado por su comunidad de salud responsable (Accountable Community of Health, ACH) regional. Los CCH funcionan como fuente central para conectar a las personas con las necesidades de atención médica y los servicios de apoyo de atención social relacionados. Los CCH coordinan las remisiones trabajando en estrecha colaboración con organizaciones comunitarias,

servicios sociales, centros de atención médica, instituciones correccionales y organismos gubernamentales. Los CCH conectan a las personas con trabajadores comunitarios (community-based workers, CBW) capacitados, que brindan apoyo personalizado para alcanzar las metas de salud.

Para apoyar la política de ninguna puerta equivocada, se pueden tomar remisiones a través del centro de llamadas de Crisis Connections en todo el estado llamando al 1-833-453-0336, 211 o 988.

Localice su CCH local visitando coalitionofachs.org/hubs.

Pago por los servicios de atención médica

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

- Cuando recibe un servicio que Apple Health no cubre, como una cirugía estética.
- Cuando recibe un servicio que no se considera necesario por motivos médicos.
- Cuando recibe atención de un proveedor que no se encuentra en nuestra red y no es una emergencia ni tiene una aprobación previa de su plan de salud.
- Cuando no sigue nuestras reglas para recibir atención de un especialista.

Los proveedores no deben pedirle que pague por los servicios cubiertos. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) si recibe una factura. Trabajaremos con su proveedor para asegurarnos de que esté facturando de manera correcta y comprenda las reglas de Medicaid.

Programas de mejora de la calidad

El Programa de mejora de la calidad (Quality Improvement, QI) de Molina Healthcare trabaja para garantizar que los miembros reciban atención de alta calidad y servicios útiles de la red de proveedores y del plan de salud. El programa de QI realiza lo siguiente:

- Garantiza que usted tenga acceso a un equipo de atención médica calificado.
- Revisa los problemas que haya con la calidad de la atención brindada y toma medidas al respecto.
- Responde y atiende las necesidades cultural y lingüísticamente diversas de nuestros miembros.
- Promueve la seguridad en la atención médica a través de la educación para nuestros miembros y proveedores.
- Brinda [consejos para crecer manteniendo saludable](#) a fin de ayudar a los miembros a conocer qué servicios son necesarios y cuándo los necesitan.
- Proporciona una [guía para obtener atención médica de calidad](#) para ayudar a los miembros a acceder a nuestros programas y servicios.
- Realiza un seguimiento y evalúa nuestro desempeño a través de [HEDIS®](#) (Healthcare Effectively Data and Information Set) (conjunto de información y datos de eficacia de la atención médica).
 - HEDIS® es una de las herramientas de mejora del desempeño más usadas para la atención médica, que ayuda a comparar varios aspectos de la calidad de la atención médica, como pruebas de detección preventivas y de bienestar, control de la diabetes, cuidado prenatal y posparto para las embarazadas y vacunaciones para niños.
- Ofrece encuestas a nuestros miembros para informarnos su experiencia y satisfacción con el plan de salud y los proveedores, como [CAHPS®](#) (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) (Evaluación del consumidor sobre proveedores y sistemas de atención médica).

Para obtener información sobre los procesos, las metas y los resultados relacionados con la atención y los servicios para miembros, visite este sitio web: MolinaHealthcare.com/WAQIProgram.

Para obtener información del miembro sobre vida saludable, visite los siguientes sitios web: MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications o MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Si desea obtener una copia gratuita de la descripción o el informe de progreso del Programa de mejora de la calidad de Molina Healthcare, llame a Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Programas de gestión de utilización

Molina Healthcare quiere que reciba la atención adecuada para usted, sin recibir atención que no necesita. Nos aseguramos de que reciba el nivel adecuado de atención al tomar decisiones según la necesidad médica, la pertinencia y los beneficios cubiertos.

Si tiene preguntas sobre cómo se toman estas decisiones, llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6:30 p.m.

Cómo evaluamos las nuevas tecnologías

Revisamos los equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para decidir si deberían estar cubiertos conforme a las necesidades por motivos médicos. Aún se están probando algunos equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para determinar si realmente ayudan. Si aún se están probando, se denominan experimentales o de investigación. Estos servicios están cubiertos luego de investigarlos y de que Molina Healthcare determine que son más útiles que perjudiciales. Si desea obtener más información, comuníquese con nosotros llamando al 1-800-869-7165 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6:30 p.m.

Cómo recibir atención en una emergencia o cuando se encuentra fuera del hogar

En una emergencia

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

Llámenos después, lo antes posible, para informarnos que tuvo una emergencia y el lugar donde recibió atención. No necesita una autorización previa para solicitar atención en caso de una emergencia. Puede usar cualquier hospital o centro de emergencia si tiene una emergencia.

Solo acuda a la sala de emergencias del hospital si se trata de una emergencia. No acuda a la sala de emergencias para recibir atención de rutina.

Si necesita atención de urgencia

Puede tener una lesión o una enfermedad que no es una emergencia, pero necesita atención de urgencia. Comuníquese con nosotros llamando al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para encontrar centros de atención de urgencia dentro de nuestra red o visite nuestro sitio web en MolinaProviderDirectory.com/WA. Si tiene preguntas sobre si debe ir a un centro de atención de urgencia, llame a nuestra línea de enfermería disponible las 24 horas al 1-888-275-8750 (TTY: 711). Esta línea está disponible los siete (7) días de la semana.

Si necesita atención fuera del horario de atención

Llame a nuestra línea de enfermería disponible las 24 horas y pida asistencia al 1-888-275-8750 (TTY: 711). También puede comunicarse con el servicio de atención virtual de su plan de salud por teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora: [Teladoc.com/MolinaWA](https://www.teladoc.com/MolinaWA), 1-800-835-2362 (TTY: 711).

Llame a su PCP para comprobar si ofrecen atención fuera del horario de atención.

Los centros de atención de urgencia también son una buena opción para recibir atención fuera del horario de atención, si sus necesidades no constituyen una emergencia. Consulte nuestro Directorio de proveedores en línea para conocer los centros de atención de urgencia dentro de la red cerca de usted en [MolinaProviderDirectory.com/WA](https://www.molinaproviderdirectory.com/WA).

Crisis de salud del comportamiento

Algunos ejemplos de emergencias/crisis de salud del comportamiento pueden incluir casos en los que una persona hace lo siguiente:

- Amenaza o habla sobre lastimarse o matarse a sí misma o a los demás.
- Se siente desesperanzada.
- Siente rabia o ira incontrolada.
- Se siente atrapada, como si no hubiera salida.
- Se comporta de forma imprudente.
- Siente ansiedad, agitación o incapacidad para dormir.
- Se aleja de amigos y familiares.
- Tiene cambios de humor dramáticos.
- No encuentra ninguna razón para vivir.
- Aumenta el consumo de alcohol o drogas.
- Tiene episodios de sobredosis frecuentes.

Puede llamar a las líneas de crisis que aparecen a continuación si usted o alguien que conoce está experimentando una crisis de salud del comportamiento.

- **Llame al 911 para obtener ayuda inmediata en caso de una emergencia que pone en peligro su vida.**
- **Llame al 988 para obtener ayuda inmediata en caso de una crisis de salud del comportamiento.**
 - Llame o envíe un mensaje de texto al 988. La línea es gratuita y confidencial, y está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
 - Para los miembros IA/AN, la Línea Native & Strong está disponible presionando la opción 4. Los consejeros nativos están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, de forma totalmente gratuita. Obtenga más información sobre la [Native and Strong Lifeline](#).
- **En caso de uso de sustancias ilícitas, problemas asociados al juego o apoyo de salud mental:** llame o envíe un mensaje de texto a la Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington al 1-866-789-1511 o al 1-206-461-3219 (TTY) para obtener remisiones las 24 horas. También puede visitar [warecoveryhelpline.org](https://www.warecoveryhelpline.org).
 - Los adolescentes pueden comunicarse con adolescentes entre las 6 p. m. y las 10 p. m. Llame al 1-866-833-6546, envíe un correo electrónico a teenlink@crisisclinic.org o visite [866teenlink.org](https://www.866teenlink.org).

Números de teléfono de las líneas de crisis por condado

Llame a la línea de crisis del condado de la Organización de Servicios Administrativos de Salud del Comportamiento (Behavioral Health-Administrative Services Organization, BH-ASO) local a continuación para solicitar ayuda si usted o alguien que conoce está experimentando una crisis de salud del comportamiento.

Visite nuestro sitio web en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) | 23

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

Expectativas sobre cuándo lo atenderá un proveedor de atención médica

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

- **Atención de emergencia:** disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
- **Atención de urgencia:** visitas al consultorio de su PCP, proveedor de salud del comportamiento, clínica de atención de urgencia u otro proveedor en un plazo de 24 horas.
- **Atención de rutina:** visitas al consultorio de su PCP, proveedor de salud del comportamiento u otro proveedor en un plazo de 10 días. Se planifica la atención de rutina e incluye visitas regulares a los proveedores para tratar problemas médicos que no sean urgencias ni emergencias.
- **Atención preventiva:** visitas al consultorio de su PCP u otro proveedor en un plazo de 30 días (21 días para niños menores de 2 años). Algunos ejemplos de atención preventiva son los siguientes:
 - Exámenes físicos anuales (también denominados controles).
 - Seguimientos de bienestar infantil.
 - Atención médica anual de salud reproductiva.
 - Vacunaciones (vacunas).
- La atención del embarazo debe comenzar antes del final del primer trimestre (durante las primeras 12 semanas/3 meses).

Comuníquese con nosotros si tarda más tiempo del que se mencionó anteriormente para ver a un proveedor y trabajaremos con usted para encontrarle uno lo antes posible.

Beneficios cubiertos por Molina Healthcare

En esta sección se describen los beneficios y servicios cubiertos por Molina Healthcare. No es una lista completa de los servicios cubiertos. Los niños y jóvenes menores de 20 años pueden recibir servicios no mencionados cuando sean médicamente necesarios. Consulte con su proveedor o comuníquese con nosotros si no figura un servicio que necesita. Puede consultar nuestros beneficios y servicios en MolinaHealthcare.com/WA.

Es posible que algunos servicios de atención médica cubiertos requieran 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 una cantidad de visitas limitada. Su proveedor puede solicitar una extensión de limitación (Limitation Extension, LE) si necesita más visitas. Para niños y jóvenes menores de 20 años, las solicitudes se revisarán caso por caso para evaluar si las visitas adicionales son médicamente necesarias. En el caso de los adultos, pídale a su proveedor que solicite una excepción a la regla (exception to rule, ETR) si necesita servicios no cubiertos.

Es posible que necesite obtener una remisión de su PCP o la aprobación previa de Molina Healthcare antes de recibir algunos servicios. Si no tiene una remisión o aprobación previa, es posible que no paguemos los servicios. Trabaje con su PCP para asegurarse de obtener una aprobación previa antes de recibir el servicio.

Servicios generales y atención de emergencia

| Servicio | Información adicional |
|---|--|
| Servicios de emergencia | Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en cualquier lugar de Estados Unidos. |
| Servicios hospitalarios, para pacientes hospitalizados y ambulatorios | Debe recibir nuestra aprobación para toda atención que no sea de emergencia. |
| Atención de urgencia | Use la atención de urgencia cuando tenga un problema de salud que necesite atención de inmediato, pero su vida no está en peligro. |
| Atención preventiva | Consulte la página 24 . |
| Rehabilitación para pacientes hospitalizados (medicina física) | Debe estar aprobado por Molina Healthcare. |

| Servicio | Información adicional |
|--|---|
| Inmunizaciones/ vacunaciones | <p>Los afiliados son elegibles para las vacunaciones de su PCP, farmacia o departamento de salud local. Consulte con su proveedor o comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más información sobre la programación de la serie de vacunaciones.</p> <p>También puede visitar el Department of Health en doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization para obtener más información.</p> |
| Centro de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) | Se cubren los servicios necesarios por motivos médicos a corto plazo. Es posible que haya servicios adicionales disponibles si califica para recibir atención a largo plazo. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711). |

Farmacia o recetas

Usamos una lista de medicamentos cubiertos denominada Lista de medicamentos preferidos (Preferred Drug List, PDL) de Apple Health. Una PDL es una lista de medicamentos que están cubiertos por Molina Healthcare. Su proveedor le debe recetar medicamentos que estén en la PDL. Puede llamarnos y solicitar lo siguiente:

- Una copia de la PDL.
- Información sobre el grupo de proveedores y farmacéuticos que crearon la PDL.
- Una copia de la política sobre cómo decidimos qué medicamentos están cubiertos.
- Cómo solicitar una autorización de un medicamento que no se encuentra en la PDL.

Apple Health cubre algunos medicamentos sin un plan de atención administrada. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) si tiene preguntas o desea obtener más información.

Debe obtener sus medicamentos en una farmacia de nuestra red de proveedores. Esto garantiza que los medicamentos recetados estén cubiertos. Llámenos si necesita ayuda para encontrar una farmacia cerca de usted.

| Servicio | Información adicional |
|-----------------------|---|
| Servicios de farmacia | Los afiliados deben usar farmacias participantes. Utilizamos la PDL de Apple Health. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener una lista de farmacias o visite nuestro sitio web. |

Servicios de atención médica para niños

Los niños y jóvenes menores de 20 años que estén inscritos en Apple Health pueden recibir una gama completa de atención médica, que incluye atención preventiva, dental, especializada, de salud mental y para el desarrollo³. Este beneficio incluye cualquier servicio de atención médica médicamente necesario. Los servicios pueden incluir atención preventiva y servicios para mantener el funcionamiento y mejorar la salud de los niños. Esto incluye los servicios que se necesitan para ayudar a un niño que tiene un retraso en el desarrollo.

Los seguimientos de bienestar infantil, a veces denominados prueba de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT) o servicios de detección, son visitas periódicas con el proveedor de atención médica de su hijo. Estas visitas y pruebas rutinarias pueden mantenerlo actualizado sobre el desarrollo físico, emocional y social de su hijo, e identificar posibles necesidades de atención médica que pueden requerir evaluación y tratamiento adicionales.

Si se identifica una posible afección médica, el proveedor de su hijo ofrecerá servicios adicionales o lo remitirá a una evaluación u opciones de tratamiento. Es posible que un proveedor calificado realice la evaluación y que esta se lleve a cabo fuera del seguimiento de bienestar infantil. El diagnóstico permite que usted y su proveedor identifiquen qué servicios abordarán la afección de salud. Visite las páginas web de la HCA sobre [seguimiento de bienestar infantil](#) y [servicios para niños y jóvenes para obtener más información](#).

Los servicios adicionales para niños y jóvenes menores de 20 años incluyen los siguientes:

| Servicio | Información adicional |
|---|--|
| Atención quiropráctica | Para niños menores de 20 años con una remisión de su PCP. |
| Servicio de Enfermería Privada (Private Duty Nursing, PDN) a través del Programa médico intensivo para niños (Medically Intensive Children's Program, MICP) | Cubierto para niños menores de 17 años. Debe estar aprobado por Molina Healthcare. Para los jóvenes de 18 a 20 años, esto está cubierto a través de la Administración de Apoyo a Largo Plazo y el Envejecimiento (Aging and Long-Term Support Administration, ALISA). Consulte la página 48 para obtener información de contacto. |

Salud del comportamiento

Los servicios de salud del comportamiento incluyen servicios de tratamiento de salud mental y de trastornos por consumo de sustancias. Podemos ayudarlo a encontrar un proveedor si necesita asesoramiento, pruebas o apoyo para la salud del comportamiento. Comuníquese con nosotros llamando al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o seleccione un proveedor de nuestro directorio de proveedores.

Para los niños y jóvenes menores de 17 años, [el Servicio de Remisión de Salud Mental para niños y adolescentes de Washington](#) puede ayudar a encontrar un proveedor de salud mental. Si tiene alguna pregunta, llame al 833-303-5437, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., o complete un [formulario de solicitud en línea](#).

Para obtener más información, visite seattlechildrens.org/clinics/washington-mental-health-referral-service/.

³ Los servicios de atención médica para niños de 0 a 18 años, incluido EPSDT, no están cubiertos por Apple Health Expansion.

| Servicio | Información adicional |
|---|---|
| Tratamiento de salud mental | <p>Los servicios de salud mental están cubiertos cuando se prestan en una agencia de salud del comportamiento o son brindados por un psiquiatra, un psicólogo, un consejero de salud mental con licencia, un trabajador social clínico con licencia o un terapeuta familiar y matrimonial autorizado.</p> <p>Los servicios de salud mental pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de admisión, valoración y pruebas. • Apoyo entre pares • Intervenciones para el tratamiento de la salud mental, como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> o Terapia individual, familiar y grupal o Pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados o Modelos de tratamiento intensivo y breve • Servicios en caso de crisis • Control y administración de medicamentos. • Coordinación de la atención e integración comunitaria |
| Análisis del comportamiento aplicado (Applied Behavioral Analysis, ABA) | <p>Apoya a las personas con trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo para que mejoren sus habilidades sociales, de comunicación y del comportamiento.</p> |
| Servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias ilícitas (substance use disorder, SUD) | <p>Los servicios de tratamiento de SUD pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación. • Intervención breve y remisión a tratamiento. • Terapia individual, familiar y grupal. • Pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados. • Medicamentos para el trastorno por uso de opioide (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD). • Medicamentos para el trastorno por consumo de alcohol (Medications for Alcohol Use disorder, MAUD). • Administración de casos. • Coordinación de la atención e integración comunitaria. • Apoyo entre pares. • Servicios en caso de crisis. • Manejo de la abstinencia (desintoxicación). |
| Medicamentos para el trastorno por uso de opioide (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD). | <p>Anteriormente se lo denominaba Tratamiento de asistencia con medicamentos (Medication Assisted Treatment, MAT). Medicamentos utilizados para tratar ciertos trastornos por uso de sustancias ilícitas. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener detalles específicos.</p> <p>También puede encontrar medicamentos para el trastorno por uso de opioide a través de la herramienta de localización para MOUD que se encuentra en https://search.warecoveryhelpline.org/.</p> |

| Servicio | Información adicional |
|---|---|
| Intervenciones para el tratamiento de problemas por trastornos asociados al juego | <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Terapia individual, familiar y grupal |

Mesas Redondas de Socios del Sistema Juvenil Familiar (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT)

Las Mesas Redondas de Socios del Sistema Juvenil Familiar (FYSPRT) son un mecanismo importante para abordar las brechas recurrentes, las barreras y las necesidades relacionadas con la salud del comportamiento de los niños, los jóvenes y las familias, y para compartir experiencias vividas y conocimientos que influyen en las políticas y los programas para mejorar los resultados de salud del comportamiento para los jóvenes y las familias en Washington.

Obtenga información sobre cómo compartir sus comentarios acerca de los sistemas de salud del comportamiento en la sección Haga oír su voz de la [página 62](#).

Nutrición

| Servicio | Información adicional |
|--------------------------------|---|
| Tratamiento médico nutricional | <p>Los afiliados pueden recibir servicios de tratamiento médico nutricional brindados por un nutricionista registrado (registered dietician, RD) si existe una necesidad médica y una remisión del proveedor para recibir servicios nutricionales que incluyen evaluación, diagnóstico y tratamiento.</p> |
| Nutrición enteral y parenteral | <p>Suplementos y suministros de nutrición parenteral están cubiertos para todos los afiliados.</p> <p>El Programa de nutrición enteral cubre productos, equipos y suministros relacionados con la nutrición médicamente necesaria. Los productos, equipos y suministros de nutrición enteral están cubiertos para todas las edades para los afiliados que reciben alimentación por sonda. Si se establece la necesidad médica, están permitidos por un tiempo limitado los productos de nutrición enteral oral para los afiliados menores de 20 años para tratar una enfermedad aguda. La nutrición enteral puede administrarse por vía oral o a través de una sonda de alimentación.</p> |

Necesidades de atención médica especiales o enfermedades prolongadas

Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales que lo ayuden a abordar su atención a través de nuestro ⁴programa Health Home o servicios de coordinación de atención médica si tiene necesidades de atención médica especiales o una enfermedad prolongada. Esto puede incluir apoyar el acceso a especialistas. En algunos casos, es posible que use a su especialista como su PCP. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener más información sobre el programa Health Home, la coordinación de la atención y la administración de la atención.

⁴ El programa Health Home no está cubierto por Apple Health Expansion.

Tratamientos para recuperar el funcionamiento

| Servicio | Información adicional |
|--|---|
| Rehabilitación para pacientes ambulatorios (terapia ocupacional, fisioterapia y terapia del habla) | <p>Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener detalles específicos. Es posible que se apliquen limitaciones en cualquiera de los siguientes entornos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clínica para pacientes ambulatorios. • Hospital para pacientes ambulatorios. • El hogar, a cargo de una agencia de salud en el hogar certificada por Medicare. |
| Servicios de recuperación de las habilidades | <p>Servicios de atención médica que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar habilidades y funciones necesarias para la vida diaria que no fueron adquiridas debido a afecciones de salud congénitas, genéticas o desarrolladas a temprana edad. Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener detalles específicos.</p> <p>Es posible que se apliquen limitaciones en cualquiera de los siguientes entornos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clínica para pacientes ambulatorios. • Hospital para pacientes ambulatorios. • El hogar, a cargo de una agencia de infusión en el hogar certificada por Medicare. |

Si estos servicios se brindan a niños menores de 20 años, busque un centro para el neurodesarrollo aprobado en doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.

Otros servicios de atención médica

| Servicio | Información adicional |
|----------------------------------|---|
| Antígeno (suero para alergias) | Inyecciones para alergias. |
| Cirugía bariátrica | Se requiere aprobación previa para la cirugía bariátrica. Debe acudir a un Centro de Excelencia (Centers of Excellence, COE) aprobado por la HCA. |
| Terapia de biorretroalimentación | Se limita a los requisitos del plan. Para niños menores de 20 años, puede estar disponible si es médicamente necesario. |

| Servicio | Información adicional |
|--------------------------------------|---|
| Quimioterapia | Es posible que algunos servicios requieran una aprobación previa. |
| Cirugía estética | Solo cuando la cirugía y los servicios y suministros relacionados se proporcionan para corregir defectos fisiológicos de nacimiento, enfermedad o trauma físico, o para la reconstrucción de mastectomía para el tratamiento posterior al cáncer. |
| Suministros para la diabetes | Suministros limitados disponibles sin aprobación previa. Hay suministros adicionales disponibles con aprobación previa. |
| Diálisis | Es posible que estos servicios requieran una aprobación previa. |
| Tratamiento para la hepatitis C | <p>Cualquier proveedor con licencia para recetar medicamentos antivirales de acción directa puede evaluar y tratar a los afiliados de Apple Health. Esto incluye médicos de atención primaria, centros de tratamiento de trastornos por uso de sustancias ilícitas y otros.</p> <p>Apple Health cubre algunos medicamentos para el tratamiento de la hepatitis C sin un plan de atención administrada. Para obtener más información, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711).</p> |
| Trasplantes de órganos | Algunos trasplantes de órganos están cubiertos por Molina Healthcare y otros por Apple Health sin un plan de atención administrada. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener más información. |
| Servicios respiratorios y de oxígeno | Oxígeno o equipo de tratamiento respiratorio, suministros y servicios médicamente necesarios para los afiliados elegibles. |
| Podología | Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener más información. |
| Dejar de fumar | Servicio cubierto para todos los afiliados con o sin una remisión o aprobación previa del PCP. Llame al Health Management Department de Molina Healthcare para obtener más información sobre el Programa para dejar de fumar Molina MyHealth al 1-866-891-2320 (TTY: 711) y así obtener más información, o visite su sitio web en MolinaHealthcare.com . |

| Servicio | Información adicional |
|--|---|
| <p>Servicios de salud para la comunidad transgénero</p> | <p>Los siguientes servicios relacionados con la salud de la comunidad transgénero están cubiertos a través de su plan de salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos • Terapia hormonal • Terapia de supresión de la pubertad • Terapia del habla (incluido el entrenamiento de la voz) • Servicios de salud del comportamiento • Análisis de laboratorio • Patología • Radiología • Pruebas de testosterona <p>Es posible que estos servicios requieran una aprobación previa.</p> <p>Las consultas quirúrgicas y los servicios quirúrgicos y la depilación de afirmación de género están cubiertos si son médicamente necesarios para tratar la disforia de género. Estos servicios están cubiertos directamente por la tarifa por servicio de Apple Health y no a través de su plan de salud.</p> <p>Visite la página web de Transhealth en hca.wa.gov/transhealth para obtener más información.</p> |
| <p>Prueba de detección de tuberculosis (TB) y tratamiento de seguimiento</p> | <p>Puede optar por acudir a su PCP o al departamento de salud local.</p> |

Audición y visión

| Servicio | Información adicional |
|---|---|
| Pruebas de audiología | Exámenes para la audición. |
| Dispositivos de implante coclear y dispositivos de audífono anclado en el hueso (Bone Anchored Hearing Aid, BAHA) | <p>Los implantes cocleares bilaterales, incluidos implantes, piezas, accesorios, baterías, cargadores y reparaciones, son un beneficio cubierto para todas las personas.</p> <p>El BAHA, incluidos los dispositivos BAHA (tanto los implantes quirúrgicamente colocados como las diademas con banda suave), las piezas de repuesto y las baterías son un beneficio para niños menores de 20 años.</p> <p>Los implantes cocleares están cubiertos para todas las edades. El beneficio incluye piezas de repuesto.</p> <p>Los nuevos audífonos anclados en el hueso (BAHA) están cubiertos para menores de 20 años.</p> <p>Las piezas de repuesto de BAHA están cubiertas para todas las edades.</p> |
| Exámenes de la vista y anteojos | <p>Los exámenes de la vista están cubiertos para todas las edades. Debe usar la red de proveedores de Molina Healthcare. Llame para obtener información sobre los beneficios al 1-800-869-7165 (TTY: 711).</p> <p>Los anteojos están cubiertos para los niños menores de 20 años. Esto incluye hasta dos monturas y cuatro lentes de repuesto en un año calendario, si se han perdido o roto, sin autorización.</p> <p>Los lentes de contacto están cubiertos con limitaciones cuando se usan en lugar de los anteojos para corregir la visión. La cobertura incluye un par de anteojos de repuesto para los clientes elegibles.</p> <p>Las tarifas de colocación de anteojos y lentes de contacto están cubiertas para todas las edades. Puede encontrar proveedores de productos oftalmológicos en https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.</p> <p>Para adultos que necesitan anteojos a un costo reducido, pueden comprar monturas y lentes de contacto a través de los proveedores ópticos participantes.</p> <p>Busque una lista de proveedores participantes en hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p> <p>Molina Healthcare ofrece a los miembros mayores de 21 años anteojos sin costo de Zenni Eyewear. Explore más de 55 estilos en línea, incluidos lentes bifocales y progresivos. Pruébeselos virtualmente. Sus anteojos se pedirán para armar y se entregarán directamente en su puerta. Obtenga más información en MolinaHealthcare.com/memberWA.</p> |

| Servicio | Información adicional |
|--------------------------------|---|
| Examen de audición o audífonos | <p>Los exámenes de audición son un beneficio cubierto para todos los afiliados. Los audífonos monoaurales o binaurales tienen cobertura para los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Niños menores de 20 años. Adultos que cumplen con los criterios del programa. <p>La cobertura de audífonos incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Moldes de oídos Accesorios Seguimiento Baterías |

Planificación familiar y salud reproductiva

| Servicio | Información adicional |
|---|--|
| Servicios de planificación familiar, incluidos anticonceptivos con receta y de venta libre, métodos anticonceptivos (incluidos los anticonceptivos reversibles de acción prolongada y la esterilización permanente) y anticonceptivos de emergencia (plan B). | <p>Puede usar nuestra red de proveedores o dirigirse a su departamento de salud local, una clínica especializada de planificación familiar o su PCP.</p> <p>Si tiene más de 21 años y está interesado en la esterilización, debe usar un proveedor de nuestra red. (Las esterilizaciones igualmente están cubiertas si tiene entre 18 y 20 años. Consulte “Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada”).</p> |
| Prueba de detección del HIV/sida | Puede optar por asistir a una clínica de planificación familiar, al departamento de salud local o a su PCP para realizarse la prueba de detección. |

Equipos y suministros médicos

Cubrimos el equipo y los suministros médicos cuando son necesarios por motivos médicos y los receta su proveedor de atención médica. Debemos aprobar la mayoría de los equipos y suministros antes de que podamos pagarlos. Llámenos para obtener más información sobre el equipo y los suministros médicos cubiertos.

| Servicio | Información adicional |
|---------------------|---|
| Equipo médico | Para la mayoría de los equipos, se debe obtener una aprobación previa. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener más información. |
| Suministros médicos | Para la mayoría de los suministros, se debe obtener la aprobación previa. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener más información. |

Análisis de laboratorio y radiografías

| Servicio | Información adicional |
|--|---|
| Servicios de radiología e imágenes médicas | Para algunos servicios es necesario solicitar una aprobación previa. |
| Servicios de laboratorio y radiografías | <p>Para algunos servicios es necesario solicitar una aprobación previa.</p> <p>Las limitaciones que se muestran a continuación son solo para los servicios de diagnóstico para pacientes ambulatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas toxicológicas solo cuando es necesario por motivos médicos y: <ul style="list-style-type: none"> o Un médico las indica como parte de una evaluación médica. o Como prueba de detección del trastorno por uso de sustancias ilícitas que se requiere para evaluar la idoneidad de las pruebas médicas o el tratamiento. <p>Los servicios de radiografías portátiles que tienen lugar en su hogar o en un centro de enfermería solo están cubiertos cuando no se utilizan medios de contraste.</p> |

Embarazo, servicios reproductivos y servicios relacionados con el embarazo

| Servicio | Información adicional |
|---|--|
| Extractores de leche materna | <p>Es posible que algunos tipos requieran una aprobación previa.</p> <p>La compra (no el alquiler) de extractores de leche materna manuales y eléctricos sin autorización previa, con la limitación de uno por cliente en un período de tres años.</p> <p>El alquiler de un extractor eléctrico de leche materna de grado hospitalario requiere una autorización previa. Comuníquese con Molina Healthcare para obtener más información sobre los beneficios adicionales.</p> |
| Servicios de embarazo y posparto ⁵ | <ul style="list-style-type: none"> • Cuidado prenatal: visitas regulares al consultorio y servicios asociados de su proveedor de elección. • Parto en un hospital, centro de parto o parto en el hogar. Hable con su proveedor especializado en embarazo para determinar cuál es la mejor opción de parto para usted. • El servicio de parto es brindado por una partera con licencia, partera de enfermería o médico. • Doce meses de atención posparto integral para la persona gestante. • Un año de atención médica para bebés. • Lactancia: consulta de lactancia (comuníquese con Molina Healthcare para obtener más información sobre los servicios cubiertos). |

⁵ Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

| Servicio | Información adicional |
|--|---|
| Cobertura para después del embarazo (After-Pregnancy Coverage, APC) ⁶ | Puede ser elegible para recibir 12 meses de cobertura posparto integral si está embarazada y está inscrita en un programa de Apple Health, o puede solicitar APC si no está inscrita en un programa de Apple Health y dentro de los 12 meses posteriores a la finalización del embarazo. Obtenga más información en hca.wa.gov/apc . |
| Atención de la salud reproductiva ⁶ | Servicios de atención médica preventiva y de rutina, que incluyen mamografías, salud reproductiva, examen general, anticoncepción, pruebas y tratamiento para infecciones de transmisión sexual, vacunación y apoyos para la lactancia. Comuníquese con su plan para obtener más información sobre los beneficios cubiertos. |

Servicios adicionales que ofrecemos



Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas (24-hour Nurse Advice Line)
Llame en cualquier momento, de día o de noche, para hablar con un enfermero registrado.

- 1-866-648-3537: inglés y otros idiomas
- TTY: 711: personas con sordera y problemas de audición



Buscador de ayuda de Molina

Ayuda para encontrar recursos para vivienda, capacitación laboral, transporte, educación y más. Visite MolinaHelpFinder.com.



Reposiciones de medicamentos con receta para 90 días

Ahorre tiempo al obtener una reposición para 90 días en determinados medicamentos a largo plazo.



DentistLink

Conéctese con un dentista local que acepte la cobertura de Apple Health en dentistlink.org. Este recurso está disponible para todos los miembros de Apple Health en el estado de Washington.



Mensajes de texto

Puede optar por recibir mensajes de texto de Molina Healthcare. **Solo tiene que enviar un mensaje de texto con la palabra JOIN al 94870.**

⁶ Las clientas afiliadas en Apple Health Expansion que informen un embarazo pasarán a Apple Health para embarazadas, seguido de la cobertura para después del embarazo. Las clientas que no informen un embarazo hasta después de que termine se inscribirán en la cobertura para después del embarazo hasta 12 meses después de que termine su embarazo. Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.



Programas de administración de la salud

Molina Healthcare brinda programas que los ayudan a usted y a su familia a comprender mejor sus afecciones de salud. Puede recibir una llamada de un administrador de atención (enfermero y nutricionista registrado) que puede darle información y apoyo según sus necesidades de atención médica. También se le puede enviar material informativo sobre la salud en función de las metas establecidas por usted y su administrador de atención.

¿Cómo me inscribo? Para unirse a un programa, debe cumplir con ciertos requisitos. A los miembros que cumplen con los requisitos se los inscribe automáticamente. Molina Healthcare utiliza la siguiente información para identificar miembros para nuestros programas de administración de la salud:

- Reclamaciones
- Farmacia
- Otros programas de administración de la salud

Puede remitirse a un programa, o su proveedor puede hacerlo. Depende de usted si quiere participar en un programa. Puede solicitar que lo quiten en cualquier momento.

Los programas que se encuentran a su disposición sin costo alguno incluyen los siguientes:



Molina My Health: programa para dejar de fumar

Los miembros adultos mayores de 18 años que estén listos para tratar de dejar de consumir tabaco trabajarán directamente con un educador de salud capacitado para lo siguiente:

- Hacer un plan de atención individualizado para dejar de fumar.
- Obtener apoyo durante todo el proceso de dejar de fumar.

Para obtener otros recursos que lo ayudarán a dejar de fumar, visite [Smokefree.gov](https://www.smokefree.gov).



Molina My Health: programa de control del peso

Para los miembros adultos mayores de 18 años que estén interesados en bajar de peso (excepto los que tienen una cirugía bariátrica programada). Un administrador de atención se encargará de lo siguiente:

- Trabajar con usted para desarrollar un plan de atención para el control del peso.
- Asegurarse de que el plan de atención se personalice para satisfacer sus necesidades.
- Ayudarlo a alcanzar sus metas de pérdida de peso.



Molina My Health: programa de consulta sobre nutrición

Molina Healthcare ofrece un programa de consulta sobre nutrición para respaldar sus necesidades de salud nutricional. Un dietista registrado trabajará estrechamente con usted para lo siguiente:

- Comprender sus preocupaciones relacionadas con la salud
- Elaborar un plan de atención individualizado
- Brindarle herramientas y ayuda para mejorar el control de su afección de salud



Molina My Health: vivir con diabetes

Para miembros niños y adultos, de más de 2 años, que tengan un diagnóstico de diabetes. Un administrador de la atención le ayudará con lo siguiente:

- Comprender e identificar los síntomas.
- Aprender la importancia de controlarse el azúcar en sangre y conocer el nivel de hemoglobina A1c.
- Comprender el valor de la actividad diaria.
- Cumplir el plan de autogestión de la diabetes que indicó su médico.



Molina My Health: vivir con fallo cardíaco

Para miembros adultos mayores de 18 años que tienen un diagnóstico de fallo cardíaco. Con su administrador de atención, los miembros aprenderán sobre lo siguiente:

- Alimentación saludable para el corazón.
- Control del peso.
- Cómo informar al médico si los síntomas cambian.
- La importancia de realizar las actividades diarias y tomar los medicamentos según las indicaciones.



Molina My Health: vivir con COPD

Para miembros adultos mayores de 18 años que tienen un diagnóstico de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD). Con su administrador de atención, los miembros aprenderán sobre lo siguiente:

- Ejercicios de respiración.
- Planificación y ritmo de actividades.
- Medidas de seguridad relacionadas con el oxígeno.
- La importancia de tomar los medicamentos según las indicaciones.



Molina My Health: vivir con hipertensión

Para los miembros adultos mayores de 18 años que tienen un diagnóstico de presión arterial alta. Con su administrador de casos, los miembros aprenderán sobre:

- Alimentación saludable para el corazón.
- Control de la presión arterial.
- La importancia de la actividad diaria.
- La importancia de tomar los medicamentos según las indicaciones.



Vivir con depresión

Para los miembros adultos mayores de 18 años, que tienen un diagnóstico de depresión o pueden tener síntomas de depresión. El programa está diseñado para lo siguiente:

- Promover la identificación temprana de los síntomas.
- Brindar educación, orientación y apoyo.
- Enseñar habilidades para sobrellevar la vida.
- Compartir los servicios disponibles, las opciones de tratamiento y el apoyo comunitario.

Beneficios de valor añadido (value-added benefits, VAB)

Molina Healthcare ofrece los beneficios de valor añadido (value-added benefits, VAB), además de los beneficios de Apple Health. Los VAB pueden brindarle más opciones de atención y bienestar. Los VAB son voluntarios y no tienen costo para usted. Los VAB varían entre los planes. Para ver una comparación de los VAB que se ofrecen en los cinco planes, consulte la [Tabla de comparación de beneficios de valor añadido de los planes de Apple Health](#).



Programa de recompensas para miembros*

Molina Healthcare recompensa a los miembros por completar determinadas actividades de bienestar y detección, como vacunación, atención durante el embarazo y después del embarazo, y pruebas de detección de diabetes.

Para ver una lista de servicios con los que usted y su familia pueden obtener recompensas, visite MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness. Molina Healthcare hace que obtener sus recompensas de salud sea más fácil que nunca. Solo debe informarnos cuando complete sus actividades de bienestar o detección y le confirmaremos los detalles y le entregaremos su recompensa.

¿Cómo puedo obtener mis recompensas?

1. Complete los servicios elegibles para usted (o sus hijos) a tiempo.
2. Visite MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness para obtener instrucciones sobre cómo recibir su recompensa.

Información importante:

- Para obtener una recompensa, Molina Healthcare of Washington debe ser su seguro principal cuando se presta el servicio.
- Los miembros de Apple Health pueden obtener recompensas por un total de hasta \$200 cada 12 meses.
- Cada recompensa se puede obtener solo una vez al año. Por ejemplo, una prueba de HbA1c para la diabetes se puede completar cada 3 a 6 meses, pero la recompensa de \$35 solo se otorga una vez al año.
- Todos los servicios de recompensa que se hayan usado en 2026 deben enviarse a Molina Healthcare antes del 31 de enero de 2027. Los envíos recibidos después del plazo no se procesarán.

¿Tiene preguntas?

Llame a Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

* Las recompensas de salud se pueden cambiar sin previo aviso. Se aplican restricciones.



Anteojos gratuitos

Véase genial. Vea aún mejor. Los miembros de Molina Healthcare ahora pueden obtener anteojos gratuitos de Zenni Eyewear. Este beneficio es para miembros mayores de 21 años. Explore más de 55 estilos en línea, incluidos los lentes bifocales y progresivos. Pruébeselos virtualmente. Sus anteojos hechos a pedido se entregan en su puerta.

Siga estos sencillos pasos:

- Ingrese a Molina.zennioptical.com desde una computadora con cámara, un teléfono celular o una tableta.

- Confirme su información.
- Utilice la herramienta de prueba virtual de Zenni.
- Ingrese o tome una imagen de su receta.
- Encuentre sus monturas favoritas.



Membresía del Boys & Girls Club

Molina Healthcare cubre la tarifa anual de membresía** para los miembros de Apple Health, de 6 a 18 años, en Boys & Girls Clubs en el estado de Washington. Su hijo tiene acceso a lo siguiente:

- Acceso al club durante el horario de atención, incluso después de la escuela (abierto hasta las 7:30 p. m.).
- Acceso al club de verano.
- Programas después de la escuela centrados en el estilo de vida saludable, ejercicio físico y apoyo para las tareas.
- La mayoría de los clubes ofrecen aperitivos o comidas de forma gratuita.
- Es posible que algunos clubes proporcionen transporte gratuito desde la escuela de su hijo hasta el club.
- ¡Y mucho más!

Visite el Boys & Girls Club local y muéstreles su tarjeta de identificación de miembro de Molina para inscribirse. También puede visitar [Washingtonclubs.org/locations](https://www.washingtonclubs.org/locations) y encontrar un club cerca de usted.

** El beneficio de membresía de Boys & Girls Club solo cubre la tarifa anual de membresía. Algunos clubes evalúan las tarifas mensuales de participación, las cuales son responsabilidad del miembro. Puede haber otras becas disponibles. Consulte con el Boys & Girls Club local.



Comidas de Mom's Meals® adaptadas médicamente

Molina Healthcare ofrece comidas a domicilio y servicios de apoyo posteriores al alta a los miembros elegibles mientras se recupera, como lo siguiente:

- Hasta 28 comidas saludables preparadas por un chef después de una hospitalización.
- Dos comidas por día durante una semana, durante un período de hasta dos semanas.
- Comidas de calidad.
- Alimentos listos para comer en solo 2-3 minutos.
- No se necesita preparación.

Para obtener más información, hable con su asesor de Transiciones de Atención de Molina Healthcare luego de una hospitalización.



Programa de asistencia con teléfonos inteligentes^

Los miembros que reúnen los requisitos pueden obtener este plan de servicio exclusivo de Molina Healthcare, sin costo para usted, que incluye lo siguiente:

- Llamadas ilimitadas
- Mensajes ilimitados
- 4 GB de datos
- Llamadas internacionales▲▲

Molina Healthcare está asociado con TruConnect en este programa de asistencia.

¡Regístrese ahora mismo! Visite TruConnect.com/Molina o llame al 1-844-700-0795 (TTY: 711).

▲ Este beneficio es para miembros elegibles para los beneficios de Lifeline y del Programa de Conectividad Asequible (Affordable Connectivity Program, ACP) de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC).

▲▲ Exclusivo para miembros de Molina Healthcare. Entre los países seleccionados se incluyen México, Canadá, China, South Korea y Vietnam.

Atención virtual de urgencia

Si no se siente bien y no puede visitar a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP), Molina Healthcare le brinda atención de forma segura mediante un centro de atención de urgencia virtual a través de Teladoc sin costo para usted.+ Con atención virtual de urgencia, puede hablar con un médico certificado por la junta médica desde su teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora las 24 horas, los 7 días de la semana.

La atención virtual de urgencia es ideal para lo siguiente:

- Enfermedades menores como resfriados, infecciones sinusales, dolor de garganta, conjuntivitis y alergias.

Regístrese en el servicio hoy mismo para que esté preparado.

- Ingrese a member.teladoc.com/molinawa.
- Llame al 1-800-835-2362 (TTY: 711).
- Descargue la aplicación de Teladoc: teladoc.com/mobile.

Se dispone de servicios de traducción. En caso de emergencias, llame al 911.

+ Molina Healthcare ofrece este servicio sin costo a nuestros miembros de Apple Health en el estado de Washington a través de proveedores contratados por Teladoc. Es posible que se apliquen tarifas por el uso de teléfono celular e Internet.

Servicios virtuales para la salud del comportamiento

Molina Healthcare se asocia con varios proveedores de telemedicina y plataformas de salud que pueden brindar apoyo si tiene preocupaciones de salud mental o necesita servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias ilícitas. Puede encontrar más información sobre estos apoyos en la página de beneficios de valor añadido de Molina Healthcare en el título "Behavioral Health & Recovery" (Salud del comportamiento y recuperación). Visite MolinaHealthcare.com/MemberWA. Si necesita ayuda para acceder a estos recursos, llame a Servicios para Miembros de Molina Healthcare al (800) 869-7165 (TTY: 711).

Teladoc (mayores de 18 años)

Tratamiento en línea para preocupaciones relacionadas con la salud mental. Hable con un terapeuta o psiquiatra con licencia desde la comodidad de su hogar.

- Obtenga apoyo para la ansiedad, los trastornos alimentarios, la depresión, el duelo, las dificultades familiares y más.
- Seleccione un proveedor de psiquiatras, psicólogos o terapeutas licenciados certificados por la junta médica.
- Elija un terapeuta según su especialidad, ubicación, idioma, género y capacidad para recetar medicamentos.

Programa una cita para su visita en línea. Puede programar citas los siete días de la semana, de 7:00 a.m. a 9:00 p.m., hora local. Los miembros también pueden tener el mismo terapeuta para las citas en curso.

Programa una cita para una visita de terapia confidencial hoy mismo. Visite [Teladoc.com/MolinaWA](https://www.teladoc.com/MolinaWA) o llame al (800) 835-2362 (TTY: 711). En caso de emergencias, llame al 911.

Boulder Care (mayores de 18 años)

Comuníquese con Boulder Care para obtener tratamiento en línea para los trastornos por uso de sustancias ilícitas, en especial para los trastornos por consumo de alcohol y opioides.

[Boulder.Care/Molina](https://www.boulder-care.com/Molina), (888) 608-0836 (TTY: 711).

Bicycle Health (mayores de 18 años)

Los médicos experimentados y atentos de Bicycle Health le brindan tratamiento asistido con medicamentos para el trastorno por uso de opiáceo. [BicycleHealth.com/Partners/Molina](https://www.bicyclehealth.com/Partners/Molina), (628) 732-0998 (TTY: 711).

Aplicación BeMe (de 13 a 19 años)

BeMe es una aplicación de bienestar de la salud mental diseñada para ayudar a manejar sentimientos y dificultades (p. ej., estrés escolar, construcción de la autoestima, desarrollo de hábitos saludables, mejora de las relaciones y la comunicación, y afrontar el acoso escolar). De ser necesario, la aplicación ofrece asesoramiento en directo y apoyo en caso de crisis.

Busque la aplicación “BeMe” en Apple App Store o Google Play Store y descargue o escanee este código QR.



Coordinación de la atención

Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer

Administración de la atención

Los servicios de administración de la atención son brindados por personal clínico y no clínico, incluidos enfermeros, trabajadores sociales y conectores comunitarios, que ayudan a los miembros a controlar las enfermedades crónicas y las barreras que se interponen en el camino del cuidado personal. Los administradores de atención pueden ayudar con lo siguiente:

- Coordinación de la atención con los proveedores.
- Remisión a los servicios necesarios.
- Conexión con recursos comunitarios.
- Educación y capacitación sobre la salud.
- Ayuda para controlar las afecciones de salud.
- Prestación de administración de la atención obstétrica de alto riesgo.
- Prestación de cuidados intensivos neonatales (Neonatal Intensive Care, NICU/ administración de la atención pediátrica compleja).

Molina Healthcare quiere conocer a nuestros miembros y ofrecer servicios de administración de la atención lo antes posible a aquellos que los necesiten. Los miembros inscritos en la administración de la atención deben esperar una llamada de nuestro equipo durante los primeros 60 días a partir de la inscripción para hacerle preguntas de detección (lo que también se conoce como evaluación de salud). Si no podemos comunicarnos con usted por teléfono, le enviaremos la evaluación de salud por correo. Puede completarla y enviarla por correo en el sobre incluido (sin franqueo necesario), llamarnos nuevamente o comunicarse en línea en [MiMolina.com](https://www.MiMolina.com) para completar la evaluación.

La administración de la atención también respalda los siguientes programas especializados:

- Cirugía bariátrica
- Terapia de análisis del comportamiento aplicado (Applied Behavioral Analysis, ABA)
- Servicios para personas transgénero
- Niños con necesidades especiales de atención médica
- Trasplantes
- Maternidad de alto riesgo

La administración de la atención ofrece educación, recursos y apoyo para ayudar a los miembros a comprender mejor su afección.

Para obtener más información, unirse o cancelar su inscripción en cualquiera de estos programas, llame a Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Servicios de administración de la atención específica

La administración de la atención específica es un servicio que ayuda a los afiliados con necesidades de atención médica complejas o múltiples a obtener atención y servicios. Los administradores de atención ayudan a coordinar su atención teniendo en mente sus metas. Un representante del plan puede sugerir la administración de la atención según las respuestas a las preguntas del primer examen de salud (evaluación de salud) después de inscribirse.

Puede solicitar servicios de administración de la atención para usted o un familiar en cualquier momento. Los proveedores de atención médica, los planificadores del alta médica, los cuidadores y los encargados de los programas de administración médica también pueden remitirlo a la administración de la atención. Debe dar su consentimiento para recibir los servicios de administración de la atención. Si tiene preguntas, llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Transición al salir de la cárcel

Molina Healthcare of Washington cuenta con un equipo dedicado a la transición y coordinación de la atención de todos los miembros presos en cárceles de la ciudad y los condados, centros del Department of Corrections y centros de detención y rehabilitación de menores. Después de la notificación, el personal de administración de la atención coordinará la atención con los miembros, el personal de la cárcel y los socios aliados para coordinar la planificación de la reinserción, ofrecer apoyo de recursos y garantizar que tengan una transición fluida de vuelta a la comunidad.

Se brindará coordinación de atención para la transición para los últimos 30 a 90 días de encarcelamiento, según el centro, y los primeros 30 días posteriores al encarcelamiento. La coordinación de la atención puede incluir, entre otros, lo siguiente:

- Ayudar a los miembros con el transporte a las citas.
- Establecer la atención con proveedores médicos o de salud del comportamiento.
- Brindar recursos de vivienda.
- Asistencia para el empleo, según sea necesario.
- Otros servicios de apoyo, según lo solicitado.

Los servicios adicionales de coordinación de la atención incluyen garantizar que no haya retrasos ni brechas en la atención mediante la agilización de autorizaciones de servicios y medicamentos según sea necesario.

Servicios para la comunidad LGBTQIA+ y atención de afirmación de género

Molina brinda asistencia para la coordinación de la atención diseñada para tratar a nuestros miembros con amabilidad y respeto, ayudando a eliminar los obstáculos a la atención. Ayudamos a garantizar que todos los miembros reciban apoyo para lograr una salud óptima, ya sea en su proceso de afirmación de género o en el acceso a servicios que sean adecuados y que tomen en cuenta los aspectos culturales.

Programa Health Home⁷

¿Qué es el programa Health Home?

Health Home no es un lugar. Es un conjunto de servicios de coordinación de la atención. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Administración de la atención integral.
- Coordinación de la atención y promoción de la salud.
- Planificación integral de transición: obtenga ayuda cuando le den el alta de un hospital u otra institución, como un hogar de ancianos.
- Servicios de apoyo individuales y familiares: eduque a su familia, amigos y cuidadores a fin de brindar apoyo para alcanzar sus metas de salud.
- Remisión a servicios de apoyo social y comunitario.
- Apoyo para sus afecciones crónicas y asistencia para alcanzar sus metas de salud.

¿Quién es elegible para recibir servicios de Health Home?

Los servicios de Health Home están destinados a miembros de Apple Health que necesitan ayuda para controlar sus afecciones crónicas y coordinar la atención entre proveedores y servicios comunitarios. La Autoridad de Atención Médica determina quién es elegible para recibir servicios de Health Home.

Si es elegible para recibir los servicios de Health Home, recibirá una llamada de bienvenida y una carta en la que se describe el programa y los servicios. Un coordinador de la atención estará disponible para reunirse con usted y brindarle los servicios de Health Home en persona.

Si me uno al programa Health Home, ¿esto afecta mi cobertura actual?

Sus beneficios actuales de Apple Health no cambian, incluidos sus derechos de apelación.

- Puede conservar los proveedores que tiene.
- Los servicios de coordinación de la atención de Health Home son beneficios adicionales voluntarios y disponibles sin costo para usted.

Servicios de Apple Health cubiertos sin un plan de atención administrada

Apple Health cubre otros servicios que no están cubiertos con un plan de atención administrada (también conocido como tarifa por servicio). Otros programas basados en la comunidad cubren los beneficios y servicios que se mencionan a continuación, incluso cuando usted está inscrito en nuestro plan. Coordinaremos con su PCP para que pueda acceder a estos servicios y coordinar su atención. Necesitará su tarjeta de servicios de ProviderOne para recibir estos servicios.

⁷ El programa Health Home no está cubierto por Apple Health Expansion.

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

| Servicio | Información adicional |
|-------------------------------------|--|
| Servicios de aborto ⁸ | <p>La tarifa por servicio de Apple Health cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aborto inducido por medicamentos, también conocido como pastilla para abortar. • Aborto procedimental. <p>Las clientas inscritas en una organización de atención administrada (managed care organization, MCO) de Apple Health pueden remitirse por su cuenta fuera de su MCO para recibir servicios de aborto.</p> <p>Se incluye atención de seguimiento por cualquier complicación.</p> |
| Servicios de ambulancia (aérea) | <p>Todos los servicios de transporte aéreo en ambulancia prestados a los clientes de Apple Health, incluidos los afiliados de una organización de atención administrada (managed care organization, MCO).</p> |
| Servicios de ambulancia (terrestre) | <p>Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, de emergencia y no emergencia, se brindan a los clientes de Apple Health, incluidos los inscritos en una organización de atención administrada (managed care organization, MCO).</p> |
| Servicios en caso de crisis | <p>Los servicios en caso de crisis están disponibles para apoyarlo a usted o a alguien que conozca.</p> <p>Llame al 911 en caso de una emergencia que pone en riesgo la vida o al 988 por una emergencia de salud del comportamiento. Consulte la página 23 para conocer las líneas de crisis locales disponibles en su área.</p> <p>Para la Línea Nacional de Prevención del Suicidio (National Suicide Prevention Lifeline): llame o envíe un mensaje de texto al 988, o llame al 1-800-273-8255; los usuarios de TTY deben llamar al 1-206-461-3219.</p> <p>En caso de crisis de salud mental o trastorno por uso de sustancias ilícitas, llame a la Organización de Servicios Administrativos de Salud del Comportamiento (Behavioral Health Administrative Services Organization, BH-ASO). Las BH-ASO brindan servicios antes crisis a los residentes de Washington, independientemente de la elegibilidad de Apple Health. Los números de teléfono en caso de crisis, por condado, se pueden encontrar en la página 24 arriba, o en hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p> |

⁸ Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo, incluidos los servicios de aborto.

| Servicio | Información adicional |
|----------------------------------|---|
| Servicios dentales | <p>Entre los servicios contratados se incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recetas emitidas por un dentista. • Servicios ABCD brindados por un proveedor certificado por Mouth Matters. • Servicios médicos/quirúrgicos brindados por un dentista. • Cargos del centro de cirugía hospitalaria/ambulatoria. <p>Apple Health cubre todos los demás servicios dentales sin un plan de atención administrada.</p> <p>Debe consultar a un proveedor de servicios dentales que haya aceptado facturarle a Apple Health sin un plan de atención administrada con su tarjeta para servicios de ProviderOne.</p> <p>Obtenga más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingrese en línea a hca.wa.gov/dental-services. • Llame al Servicio de Atención al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022. <p>Para encontrar un proveedor que acepte la cobertura de Washington Apple Health en línea, visite los siguientes sitios web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org • https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ |
| Servicios de doulas ⁹ | <p>Los servicios cubiertos de doulas incluyen apoyo emocional, físico, psicosocial e informativo para las embarazadas, mujeres gestantes, mujeres después del parto y sus familias.</p> <p>Para obtener más información, visite hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/doulas.</p> |
| Anteojos | <p>En el caso de los niños de hasta 20 años: las monturas de anteojos, cristales y lentes de contacto están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención administrada.</p> <p>En el caso de los adultos mayores de 21 años: Apple Health no cubre las monturas ni los cristales, pero si desea comprarlos, puede solicitarlos a través de proveedores ópticos participantes a precios con descuento. Visite hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p> |

⁹ Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

| Servicio | Información adicional |
|---|--|
| <p>Servicios de apoyo para la maternidad (Maternity Support Services, MSS) de First Steps, Administración de Casos para Niños Pequeños (Infant Case Management, ICM) de First Steps y educación sobre el parto (Childbirth Education, CBE)¹⁰</p> | <p>MSS ofrece a las embarazadas y en posparto servicios preventivos de salud y educación en el hogar o en el consultorio para ayudarlas a tener un embarazo saludable y un bebé sano.</p> <p>ICM ayuda a las familias con niños de hasta un año a conocer y utilizar los recursos médicos, sociales, educativos y de otro tipo necesarios en la comunidad para que el bebé y la familia puedan prosperar.</p> <p>CBE proporciona a las embarazadas y a sus personas de apoyo clases grupales si las dicta un proveedor de CBE aprobado por la HCA. Los temas incluyen signos de advertencia en el embarazo, nutrición, lactancia materna, plan de parto, qué puede esperar durante el trabajo de parto y el parto, y la seguridad de los recién nacidos.</p> <p>Para encontrar proveedores en su área, visite hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p> |
| <p>Atención psiquiátrica para niños internados (Programa para pacientes hospitalizados a largo plazo (Children's Long-term Inpatient Program, CLIP) para niños de 5 a 17 años)</p> | <p>Debe ser brindado por agencias certificadas por el Department of Health (DOH). Llámenos para obtener ayuda para acceder a estos servicios.</p> |
| <p>Servicios y apoyos de atención a largo plazo (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)</p> | <p>Consulte la página 48 de este folleto. Servicios y apoyos para ayudarlo si tiene una discapacidad funcional o necesita asistencia para las actividades de la vida diaria.</p> |
| <p>Esterilizaciones, de 18 a 20 años</p> | <p>Puede autorreferirse a cualquier proveedor que acepte Apple Health. El proveedor no tiene que ser parte de la red del plan de atención administrada.</p> |
| <p>Servicios de salud para la comunidad transgénero</p> | <p>Los servicios incluyen procedimientos quirúrgicos, complicaciones posquirúrgicas y electrolisis o depilación con láser como preparación para la cirugía de reconstrucción genital. Se requiere autorización previa. Para obtener una autorización previa, llame al Servicio de Atención al Cliente de Apple Health al 1-800-562-3022 o envíe un correo electrónico a transhealth@hca.wa.gov. Obtenga más información en hca.wa.gov/transhealth.</p> |

¹⁰ Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

| Servicio | Información adicional |
|--|--|
| <p>Programa contra el consumo de sustancias en embarazadas (Substance Using Pregnancy People, SUPP)¹¹</p> | <p>El programa SUPP es un programa hospitalario para pacientes internadas dirigido a embarazadas que tienen una necesidad médica y antecedentes de consumo de sustancias. El objetivo del programa es reducir los daños a una paciente gestante y a su bebé por nacer mediante el control de la abstinencia, la estabilización y el tratamiento médicos dentro de un entorno hospitalario.</p> <p>Para obtener más información y una lista de los proveedores aprobados, visite hca.wa.gov/supp-program.</p> |
| <p>Transporte para citas médicas que no sean de emergencia</p> | <p>La Autoridad de Atención Médica paga los servicios de transporte desde y hacia las citas de atención médica necesarias que no son de emergencia que están cubiertas por Apple Health. Para niños y jóvenes menores de 20 años, la asistencia para el transporte puede estar disponible para cualquier servicio de atención médica médicamente necesario.</p> <p>El agente regional se encargará de coordinar el transporte más adecuado y menos costoso para usted. Encontrará una lista de agentes en hca.wa.gov/transportation-help. Llame al proveedor de transporte (agente) de su área para obtener información sobre los servicios y las limitaciones.</p> |

Servicios y apoyos a largo plazo (Long-Term Support Services, LTSS)¹²

Administración de Vida Comunitaria y en el Hogar (Home and Community Living Administration, HCLA), anteriormente conocida como Administración de Apoyo a Largo Plazo y al Envejecimiento (Aging and Long-Term support Administration, AL TSA): los Servicios para el Hogar y la Comunidad (Home and Community services, HCS) brindan servicios de atención a largo plazo para personas mayores y personas con discapacidades en sus propios hogares, incluido un cuidador en el hogar o en entornos residenciales comunitarios. Los HCS también incluyen servicios para ayudar a las personas a realizar la transición desde hogares de ancianos y ayudar a los cuidadores de la familia. Su plan de salud no brinda estos servicios. Para obtener más información sobre los servicios de atención a largo plazo, llame a su oficina local de HCS.

LTSS

Los servicios para el hogar y la comunidad de la HCLA deben aprobar estos servicios. Llame a la oficina local de HCS para obtener más información:

REGIÓN 1: Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima; 1-509-568-3767 o 1-866-323-9409

REGIÓN 2: Island, King (códigos postales 98011, 98019, 98028, 98072, 98133, 98177) San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom; 1-800-780-7094

11 Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

12 Los servicios y apoyos a largo plazo no están disponibles en virtud de Apple Health Expansion.

- Si reside en el condado de King en un código postal que no figura anteriormente y está interesado en recibir servicios residenciales o en el hogar, comuníquese con el departamento de admisión de HCS llamando al 1-(206)-341-7750 o por fax al (206) 373-6855.
- Si está interesado en recibir servicios de un hogar de ancianos, comuníquese con el departamento de admisión de la HCA llamando al 1-800-780-7094 o por fax al (425) 977-6579.

REGIÓN 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum; 1-800-786-3799 o FAX (360) 586-0499

Los Servicios Comunitarios y de Discapacidad del Desarrollo (Developmental Disability and Community Services, DDCS), anteriormente conocidos como Administración de Discapacidades del Desarrollo (Developmental Disabilities Administration, DDA), ayudan ofreciendo servicios y apoyos para ayudar a los niños y adultos con discapacidades del desarrollo y a sus familias a recibir servicios y apoyo conforme a las necesidades y elecciones por parte de la comunidad. Para obtener más información sobre los servicios y el apoyo, visite dshs.wa.gov/dda/ o llame a la oficina local de los DDCS que se indica a continuación.

Servicios para personas con discapacidades del desarrollo

Los Servicios Comunitarios y de Discapacidad del Desarrollo (Developmental disability and Community Services, DDCS) deben aprobar estos servicios.

Si necesita información o servicios, visite dshs.wa.gov/dda/consumers-and-families/eligibility o comuníquese con la oficina local de los DDCS:

Región 1: Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima; llame al 1-800-462-0624 o envíe un correo electrónico a DDAR1IE@dshs.wa.gov.

Región 2: Island, King, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom; llame al 1-800-326-1247 o envíe un correo electrónico a DDA2IETEAM@dshs.wa.gov.

Región 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Skamania, Thurston, Wahkiakum; llame al 1-800-248-0949 o envíe un correo electrónico a DDAR3IE@dshs.wa.gov.

Programas para la primera infancia

El Department of Children, Youth, and Families (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) también brinda algunos servicios y programas a niños menores de cinco años. Comuníquese con Molina Healthcare llamando al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para que podamos ayudarlo a conectarse con los servicios a continuación o a identificar los servicios relacionados disponibles en su comunidad.

Head Start/Early Head Start son programas gratuitos de aprendizaje temprano financiados por el gobierno federal que atienden a embarazadas y niños desde el nacimiento hasta los cinco años de familias de bajos ingresos, con el fin de promover la preparación para la escuela y la vida brindando servicios de aprendizaje temprano, salud, nutrición y apoyo familiar. La elegibilidad y la inscripción en los programas Head Start/Early Head Start se determinan en función de los ingresos y otros factores calificados. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Early Childhood Education and Assistance Program (ECEAP) es el programa de aprendizaje temprano de prekínder de Washington que prepara a niños de tres y cuatro años de familias de bajos ingresos para tener éxito en la escuela y en la vida. La elegibilidad y la inscripción en ECEAP se determinan en función de los ingresos y otros factores calificados. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Los Servicios de Intervención y Prevención de la Primera Infancia (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE) atienden a niños de tres y cuatro años inscritos en ECEAP que corren el riesgo de sufrir abusos y abandono, y que pueden estar experimentando problemas de salud del comportamiento debido a una exposición a traumas complejos y estrés extremo. Estos servicios están disponibles para niños pequeños y familias que interactúan con múltiples sistemas. Los servicios se brindan en condados limitados en todo el estado de Washington. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Home Visiting for Families ofrece servicios gratuitos centrados en la familia a los futuros padres y a las familias con bebés recién nacidos y niños pequeños, proporcionando información y recursos respetuosos a nivel cultural para apoyar la crianza y el desarrollo infantil. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

El Apoyo Temprano para Bebés y Niños Pequeños (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT) se basa en las fortalezas de la familia al proporcionar coordinación, apoyo, recursos y servicios con el fin de mejorar el desarrollo de los niños con retrasos en el desarrollo y discapacidades a través de oportunidades de aprendizaje diarias. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Servicios excluidos (no cubiertos)

Los siguientes servicios no están cubiertos por Apple Health, Apple Health Expansion o Apple Health sin un plan de atención administrada. Si recibe alguno de estos servicios, es posible que deba pagar la factura. Llame a Molina Healthcare si tiene alguna pregunta o desea ver si hay una opción de beneficios de valor añadido para un servicio que no está cubierto. Para obtener más información, consulte nuestra guía de beneficios de valor añadido en hca.wa.gov/vab-chart.

| Servicio | Información adicional |
|---|--|
| Medicamentos alternativos | Acupuntura, prácticas religiosas, curación a través de la fe, terapia herbal, homeopatía, masajes o masoterapia. |
| Atención quiropráctica para adultos (mayores de 21 años) | |
| Cirugía estética o plástica electiva | Incluye estiramiento de rostro, tatuajes o trasplantes de cabello. |
| Diagnóstico y tratamiento de infertilidad, impotencia y disfunción sexual | |

| | |
|--|---|
| Asesoramiento matrimonial y terapia sexual | |
| Equipo no médico | Por ejemplo, rampas u otras modificaciones en el hogar. |
| Artículos personales y de bienestar | |
| Exámenes físicos necesarios para obtener empleo, seguro o licencias | |
| Servicios no permitidos por las leyes federales o estatales y sus territorios y posesiones | Los territorios de los Estados Unidos incluyen los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • U.S. Virgin Islands • Northern Mariana Islands • American Samoa |
| Servicios prestados fuera de los Estados Unidos | |
| Servicios de reducción y control de peso | Medicamentos y productos para bajar de peso, membresías al gimnasio o equipos con el propósito de reducir el peso. |

Cómo acceder a su información de salud

Molina Healthcare le recomienda crear una cuenta de Mi Molina. Mi Molina es nuestro portal seguro para miembros que le permite ver su información de salud en línea desde una computadora, un teléfono móvil o una tableta. Con Mi Molina, usted puede hacer lo siguiente:

- Ver su tarjeta de identificación.
- Cambiar de proveedor.
- Consultar su plan de tratamiento.
- Actualizar su información de contacto.
- Buscar recursos comunitarios.
- Solicitar un administrador de atención.
- Reclamar recompensas para miembros y más.

Hay dos formas de crear una cuenta y acceder a la información:

1. Vaya a [MiMolina.com](https://www.mimolina.com). O bien,
2. Descargue la aplicación móvil My Molina.

Para descargar la aplicación, vaya a Apple App Store o Google Play Store; o escanee el código QR que figura a continuación.



Si necesita ayuda, llame a Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

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

Usted o su representante autorizado tienen derecho a presentar un reclamo. Esto se denomina queja. Si presenta un reclamo, esto no afectará sus derechos a la privacidad. Le ayudaremos a presentar una queja. Para hacerlo, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o escribanos por los siguientes medios:

Correo electrónico: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: 1-877-814-0342

Correo postal: Molina Healthcare

Attention: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Las quejas o reclamos pueden ser sobre lo siguiente:

- Un problema en el consultorio de su médico.
- Recepción de una factura de su médico.
- Envío a cobranzas debido a una factura médica impaga.
- La calidad de la atención o el trato que recibió.
- El servicio brindado por los médicos o el plan de salud.
- Dificultad para encontrar o acceder a la atención que necesitaba.
- Cualquier otro problema que tenga para obtener atención médica.

Debemos informarle por teléfono o carta que recibimos su queja o reclamo en un plazo de dos días hábiles. Debemos abordar sus preocupaciones lo antes posible, y no podemos demorar más de 45 días. Puede obtener una copia gratuita de nuestra política de quejas llamándonos o visitando [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para acceder en línea.

Protecciones en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades/leyes de Washington contra la discriminación

Es ilegal discriminar a personas con discapacidades. Según la Ley de Washington contra la Discriminación ("Washington Law Against Discrimination, WLAD"), RCW 49.60.040(7), la definición de "discapacidad" abarca el trastorno por uso de sustancias ilícitas. Las leyes de discapacidad protegen a las personas en recuperación, incluidas las que toman medicamentos para el trastorno por uso de opioide.

52 | ¿Tiene preguntas? Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711).

Para obtener más información, visite la guía del Fiscal General del estado de Washington: [Conozca sus derechos y responsabilidades](#).

Defensores de la salud del comportamiento (anteriormente denominados Defensores Ombuds)

Un defensor de la salud del comportamiento es una persona que está disponible para brindar asistencia gratuita y confidencial para resolver preocupaciones relacionadas con los servicios de salud del comportamiento. Puede ayudarlo a resolver sus preocupaciones si tiene una queja, una apelación o una audiencia justa sobre salud del comportamiento. El defensor de la salud del comportamiento es independiente de su plan de salud. Este servicio lo presta una persona que haya recibido servicios de salud del comportamiento o una persona cuyo familiar haya recibido estos servicios.

Use los números de teléfono que figuran a continuación para comunicarse con un defensor de la salud del comportamiento en su área.

Puede comunicarse en todas las regiones llamando al 1-800-366-3103. O bien, envíe un correo electrónico a la Oficina de Defensoría de Salud del Comportamiento a info@obhadvocacy.org.

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

Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas

Una denegación es cuando su plan de salud no aprueba ni paga un servicio que usted o su médico solicitaron. Si denegamos un servicio solicitado, le enviaremos una carta para informarle los motivos por los que lo denegamos. Esta carta es el aviso oficial de nuestra decisión. Le informará sobre sus derechos y sobre cómo solicitar una apelación.

Usted tiene derecho a solicitar que se revise cualquier decisión si no está de acuerdo, si considera que no es correcta, si no se consideró toda la información médica o si piensa que otra persona debería revisar la decisión.

Una apelación es cuando nos pide que revisemos su caso nuevamente porque no está de acuerdo con nuestra decisión. Puede apelar un servicio denegado dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la denegación. Esto no pondrá en peligro sus derechos de privacidad. Podemos ayudarlo a presentar una apelación. Su proveedor, un defensor de la salud del comportamiento u otra persona pueden apelar en su nombre si usted firma para indicar que está de acuerdo con la apelación. Solo tiene 10 días para apelar si desea continuar con un servicio que recibe mientras revisamos nuestra decisión. Le informaremos por escrito que recibimos su solicitud de apelación en el plazo de cinco días. En la mayoría de los casos, revisaremos y decidiremos sobre su apelación en un plazo de 14 días. Debemos informarle si necesitamos más tiempo para tomar una decisión. Se debe tomar una decisión sobre la apelación en un plazo de 28 días.

Puede solicitar una apelación de forma verbal o por escrito. Envíe su solicitud de apelación por escrito a través de los siguientes medios:

Molina Healthcare
Attention: Member Appeals
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004
Fax: 1-877-814-0342
Correo electrónico: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Podemos ayudarlo a presentar su apelación.

Para solicitar una apelación verbalmente, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

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

Si es urgente. En el caso de afecciones médicas de urgencia, usted o su médico pueden solicitar una apelación acelerada (rápida) llamándonos por teléfono. Si la afección médica o de salud del comportamiento lo requiere, se tomará una decisión sobre su atención en un plazo de tres días. Para solicitar una apelación acelerada, indíquenos por qué necesita una decisión más rápido. Si denegamos su solicitud, su apelación se revisará en los mismos plazos que se indicaron anteriormente. Debemos hacer los esfuerzos razonables para brindarle una pronta notificación verbal si denegamos su solicitud de apelación acelerada. Puede presentar una queja si no está de acuerdo con nuestra decisión de cambiar su solicitud de una apelación acelerada a una apelación estándar. Intentaremos comunicarnos con usted si denegamos su solicitud de apelación acelerada para que podamos explicarle los motivos y responder cualquier pregunta. Debemos enviar un aviso por escrito en un plazo de dos días a partir de la fecha de la decisión.

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

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

Para solicitar una audiencia administrativa, deberá informar a la Oficina de Audiencias Administrativas (Office of Administrative Hearings) que Molina Healthcare está involucrado, el motivo de la audiencia, qué servicio se denegó, la fecha en que se denegó y la fecha en que se denegó la apelación. Además, asegúrese de proporcionar su nombre, dirección y número de teléfono.

Presente la solicitud de audiencia de la siguiente manera:

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

O bien,

2. Escriba a la siguiente dirección:

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

Puede hablar con un abogado o solicitar que otra persona lo represente en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, visite nwjustice.org o llame a la línea CLEAR de NW Justice al 1-888-201-1014. Si pide ayuda para encontrar un abogado, esto no pondrá en peligro sus derechos de privacidad.

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

Límite de tiempo importante: la decisión de la audiencia se convierte en una orden definitiva en un plazo de 21 días a partir de la fecha de envío por correo si usted no toma ninguna medida para apelar la decisión de esa audiencia.

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

Una IRO es una revisión independiente de un médico que no trabaja para nosotros. Para solicitar una IRO, debe llamarnos y solicitar una revisión de una IRO en un plazo de 21 días después de haber recibido la carta con la decisión de la audiencia. Debe proporcionarnos cualquier información adicional durante los cinco días posteriores a la solicitud de la IRO. Le informaremos sobre la decisión de la IRO.

Si necesita ayuda para presentar una IRO, comuníquese con Molina Healthcare por los siguientes medios:

Correo electrónico: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: 1-877-814-0342

Correo postal: Molina Healthcare
Attention: Member Appeals
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

Si no está de acuerdo con la decisión de la IRO, puede solicitar que un juez de revisión de la Junta de Apelaciones de la HCA revise su caso. Solo tiene 21 días para solicitar la revisión luego de recibir la carta con la decisión de la IRO. La decisión del juez de revisión es definitiva. Para solicitar que un juez de revisión analice su caso haga lo siguiente:

- Llame al 1-844-728-5212.

O bien,

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

Sus derechos

Como afiliado, tiene derecho a lo siguiente:

- Tomar decisiones sobre su atención médica, incluido el rechazo de tratamientos. Esto incluye los servicios de salud física y del comportamiento.
- Recibir información sobre todas las opciones de tratamiento disponibles, independientemente del costo.
- Elegir o cambiar su PCP.
- Obtener una segunda opinión de otro proveedor en su plan de salud.
- Recibir los servicios a tiempo.
- Ser tratado con respeto y dignidad. No se permite la discriminación. Nadie puede ser tratado de forma diferente o injusta por su raza, color, nacionalidad, género, preferencia sexual, edad, religión, credo, discapacidad o estado migratorio.
- Hablar libremente sobre la atención médica y sus preocupaciones sin consecuencias negativas.
- Que se proteja su privacidad y se mantenga la confidencialidad de la información sobre su atención.
- Solicitar y obtener copias de su historia clínica.
- Solicitar que se hagan correcciones en su historia clínica cuando sea necesario y que se hagan.
- Solicitar y obtener información sobre lo siguiente:
 - o Su atención médica y los servicios cubiertos.
 - o Su proveedor y cómo se hacen las remisiones a especialistas y otros proveedores.
 - o Cómo les pagamos a los proveedores por su atención médica.
 - o Todas las opciones de atención y por qué recibe ciertos tipos de atención.
 - o Cómo obtener ayuda para presentar una queja o un reclamo sobre su atención, o solicitar una revisión de una denegación de servicios o una apelación.
 - o Nuestra estructura organizativa, lo que incluye políticas y procedimientos, pautas de práctica y cómo recomendar cambios.
- Recibir las políticas del plan, los beneficios, los servicios y los derechos y las responsabilidades de los miembros al menos una vez al año.

- Hacer recomendaciones con respecto a sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina Healthcare.
- Recibir una lista de los números telefónicos para casos de crisis.
- Recibir ayuda para llenar los formularios de directivas anticipadas para la atención médica y de salud mental.

Sus responsabilidades

Como afiliado, usted acepta cumplir con lo siguiente:

- Hablar con los proveedores sobre sus necesidades de salud y de atención médica.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica, incluida la denegación del tratamiento.
- Conocer su estado de salud y participar en las metas de tratamiento acordadas en la medida de lo posible.
- Brindar información completa sobre su salud a los proveedores y a Molina Healthcare.
- Seguir las instrucciones de atención médica que haya acordado con su proveedor.
- Cumplir con las citas y ser puntual. Si va a llegar tarde o necesita cancelar su cita, debe seguir las políticas del consultorio de su proveedor para evitar consecuencias, como la expulsión del consultorio.
- Proporcionar a los proveedores la información que necesitan para que le paguen los servicios que le brindan.
- Llevar la tarjeta de servicios de ProviderOne y la tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare a todas sus citas.
- Obtener información sobre su plan de salud y los servicios que están cubiertos.
- Usar los servicios de atención médica cuando los necesite.
- Usar los servicios de atención médica de manera adecuada. Si no lo hace, es posible que se lo inscriba en el Programa de revisión y coordinación del paciente. En este programa, se le asigna un PCP, una farmacia, un emisor de recetas para sustancias controladas y un hospital para la atención que no es de emergencia. Debe permanecer en el mismo plan durante al menos 12 meses.
- Informar a la HCA si cambia el tamaño o la situación de la familia, como embarazos, nacimientos, adopciones o cambios de dirección, si usted es elegible para Medicare u otro seguro, o su estado migratorio cambia.
- Renovar su cobertura anualmente mediante Washington Healthplanfinder en wahealthplanfinder.org e informar cambios en su cuenta, como ingresos, estado civil, embarazos o nacimientos, adopciones, cambios de dirección y elegibilidad para Medicare u otro seguro.

Directivas anticipadas

¿Qué es una directiva anticipada?

Una directiva anticipada es un documento en el que pone por escrito sus opciones de atención médica. Las directivas anticipadas les informan a su médico y a su familia lo siguiente:

- El tipo de atención médica que desea o no desea recibir si sucede lo siguiente:
 - o Pierde el conocimiento.
 - o Ya no puede tomar decisiones relacionadas con la atención médica.
 - o No puede indicar al médico o a su familia qué tipo de atención desea recibir.
 - o Quiere donar los órganos después de su muerte.
 - o Desea que otra persona decida sobre su atención médica si usted no puede hacerlo.

Tener una directiva anticipada significa que sus seres queridos o su médico pueden tomar decisiones médicas o de otro tipo por usted según sus deseos. Ejecutar las directivas anticipadas de forma temprana le da el poder de elegir quién toma las decisiones en su nombre y detallar qué tipo de decisiones se pueden tomar por usted. Contar con directivas anticipadas también reduce en gran medida la necesidad de una futura intervención judicial para designar a una persona que tome decisiones en su nombre, lo que puede causar un estrés innecesario y una carga económica para usted y sus seres queridos. Hay cuatro tipos de directivas anticipadas en el estado de Washington:

1. Poder legal duradero para la atención médica. En este se nombra a otra persona para que tome decisiones médicas y de atención médica en su nombre si usted no puede tomarlas por su cuenta. Un poder legal duradero para atención médica se puede enmendar para incluir permisos para que la persona que usted designe tome decisiones sobre sus necesidades continuas de atención a largo plazo si usted no puede tomarlas por su cuenta.
2. Poder legal duradero para las finanzas. En este se nombra a otra persona para que tome decisiones financieras, comerciales y de planificación patrimonial en su nombre si usted no puede tomarlas por su cuenta. Esto le permite a la persona designada tomar decisiones en su nombre para pagar por su atención si usted no puede tomarlas por su cuenta.
3. Directiva de atención médica (testamento en vida). En esta declaración escrita se les informa a las personas si desea tratamientos para prolongar su vida.
4. Solicitud de donación de órganos.

Hable con su médico y sus allegados. Puede cancelar una directiva anticipada en cualquier momento. Puede obtener más información sobre las directivas anticipadas de parte de nosotros, de su médico o de un hospital. También puede hacer lo siguiente:

- Pedir ver las políticas de su plan de salud sobre las directivas anticipadas.
- Presentar una queja ante Molina Healthcare o la HCA si no se cumplen las directivas.

El formulario de órdenes médicas de tratamiento para prolongar la vida (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) es para cualquier persona que tenga una afección de salud grave y necesite tomar decisiones sobre el tratamiento de soporte vital. Su proveedor puede usar el formulario de POLST para representar sus deseos como órdenes médicas claras y específicas. Para obtener más información sobre las directivas anticipadas, comuníquese con nosotros o hable con su proveedor de atención médica.

Directivas anticipadas de salud mental

¿Qué es una directiva anticipada de salud mental?

Una directiva anticipada de salud mental es un documento legal escrito que describe lo que desea que ocurra si sus problemas de salud mental se agravan hasta el punto de necesitar ayuda de otras personas. Esto puede pasar cuando su capacidad de juicio se ve afectada o no puede comunicarse de manera eficaz.

Puede informar a otras personas sobre el tratamiento que desea o no desea, y puede identificar a una persona a la que usted le ha dado la autoridad para tomar decisiones en su nombre.

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

¿Cómo se completan las directivas anticipadas de salud mental?

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

Molina Healthcare, su proveedor de atención de salud del comportamiento o el defensor de la salud del comportamiento también pueden ayudarlo a completar el formulario. Comuníquese con nosotros para obtener más información.

Cómo prevenir fraude, despilfarro y abuso

El fraude, el despilfarro y el abuso sin control cuestan dinero a los contribuyentes. Este dinero podría utilizarse para la cobertura de beneficios y servicios fundamentales de Apple Health dentro de la comunidad. Como afiliado, usted se encuentra en una posición única para detectar prácticas fraudulentas o de despilfarro. Si observa alguna de las siguientes situaciones, avísenos:

- Alguien le ofrece dinero o bienes a cambio de su tarjeta de servicios de ProviderOne o le ofrecen dinero o bienes a cambio de asistir a una cita médica.
- Recibe una explicación de beneficios por bienes o servicios que no recibió.
- Sabe que alguien ha reclamado beneficios falsamente.
- Cualquier otra práctica de la que sea consciente que parezca fraudulenta, abusiva o de despilfarro.

Puede denunciar casos de fraude de las siguientes maneras e indicar o no su nombre:

- Línea de Alerta de Molina Healthcare

Número de teléfono gratuito: 1-866-606-3889

En línea: MolinaHealthcare.com.AlertLine.com

- [Servicios para Miembros de Molina Healthcare](#)

Número gratuito: 1-800-869-7165 (TTY: 711)

Correo postal: Molina Healthcare of Washington
Attention: Compliance Officer
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

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

Protegemos su privacidad

La ley nos exige que protejamos su información de salud, incluido su estado migratorio, y la mantengamos privada. Usamos y compartimos su información para proporcionar beneficios, llevar a cabo tratamientos, hacer pagos y ejecutar operaciones de atención médica. También usamos y compartimos su información por otros motivos permitidos y requeridos por la ley.

La información de salud protegida (protected health information, PHI) se refiere a información médica, como la historia clínica, que incluye su nombre, número de miembro u otros identificadores utilizados o compartidos por los planes de salud, incluida información sobre su raza, origen étnico e idioma (race, ethnicity, and language, REL), y orientación sexual e identidad de género (sexual orientation and gender identity, SOGI). Los planes de salud y la HCA comparten la PHI por los siguientes motivos:

- Tratamiento: incluye remisiones entre su PCP y otros proveedores de atención médica.
- Pago: podemos usar o compartir la PHI para tomar decisiones sobre el pago. Esto puede incluir reclamaciones, aprobaciones de tratamiento y decisiones sobre necesidades médicas.
- Operaciones de atención médica: podemos utilizar la información de su reclamación para informarle sobre un programa de salud que podría resultar útil para su caso.

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

- Se permite la divulgación de su PHI a familiares, otros parientes y amigos personales cercanos en estos casos:
 - o La información está directamente relacionada con la participación de la familia o de un amigo en su atención o el pago de esa atención, y usted estuvo de acuerdo verbalmente con la divulgación o recibió una oportunidad de oponerse y no se opuso.
- La ley permite que la HCA o Molina Healthcare usen y compartan su PHI por los siguientes motivos:
 - o Cuando la Secretaría del Department of Health and Human Services (DHHS) de los EE. UU. nos exige que compartamos su PHI.
 - o Salud y seguridad públicas, lo que puede incluir ayudar a agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades.

- o Es posible que las agencias gubernamentales necesiten su PHI para realizar auditorías o funciones especiales, como actividades de seguridad nacional.
- o Para investigación en determinados casos, cuando lo apruebe una junta de revisión institucional o de privacidad.
- o Para procedimientos legales, como en respuesta a una orden judicial. Su PHI también se puede compartir con directores de funerarias o médicos forenses para ayudarlos a hacer sus trabajos.
- o Para el cumplimiento de la ley, para ayudar a encontrar a un sospechoso, a un testigo o a una persona perdida. Su PHI también se puede compartir con otras autoridades legales si creemos que usted puede ser víctima de abuso, abandono o violencia doméstica.
- o Para cumplir con las leyes de indemnización laboral.

Se requiere su aprobación por escrito por todos los demás motivos no mencionados anteriormente. Puede cancelar una aprobación por escrito que nos haya dado. Sin embargo, la cancelación no será aplicable a las acciones realizadas antes de la cancelación.

Usted tiene derecho a revisar y obtener una copia de su información de salud protegida (protected health information, PHI) que tenemos en nuestro poder. Esto puede incluir los registros que se utilizan para las reclamaciones de cobertura y otras decisiones como miembro de Molina Healthcare. Deberá hacer la solicitud por escrito y enviarla por correo a la siguiente dirección:

Molina Healthcare
 Attention: Compliance Officer
 P.O. Box 4004
 Bothell, WA 98041-4004

Tenga en cuenta que, en determinados casos, podemos denegar la solicitud. Es importante que sepa que no tenemos copias completas de su historia clínica. Para acceder a copias de su historia clínica o modificarla, comuníquese con su médico o clínica.

Nota: No tenemos copias completas de su historia clínica. Si desea revisar, obtener una copia o cambiar su historia clínica, comuníquese con su médico o clínica.

Si considera que violamos sus derechos de privacidad de la PHI, puede hacer lo siguiente:

- Llamarnos o enviarnos un correo electrónico y presentar un reclamo. No tomaremos ninguna medida contra usted por presentar un reclamo. La atención que reciba no cambiará de ninguna manera. Puede comunicarse con el funcionario de privacidad de la HCA por teléfono llamando al 1-844-284-2149 y por correo electrónico a privacyofficer@hca.wa.gov.
- Presentar un reclamo ante la Oficina de Derechos Civiles del DHHS de los EE. UU. en: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf o escribir a la siguiente dirección:

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

O bien:

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

Nota: Esta información es solo una descripción general. Se nos exige que mantengamos la privacidad de su PHI y que le proporcionemos anualmente información por escrito sobre las prácticas de privacidad del plan y su PHI. Consulte su Aviso sobre Prácticas de Privacidad para obtener más información. También puede ponerse en contacto con nosotros por los siguientes medios:

Teléfono: 1-800-869-7165 (TTY: 711)

Correo electrónico: MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com

Correo postal: Molina Healthcare
Attention: Compliance Officer
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

O bien, visite nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com.

Haga oír su voz

Los miembros pueden enviar comentarios y opiniones a Molina Healthcare llamando a nuestro equipo de Servicios para Miembros al: 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Mesas Redondas de Socios del Sistema Juvenil Familiar (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT)

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

Washington cuenta con **10 FYSPRT regionales** regionales, y cada una mantiene reuniones abiertas al público. Las reuniones de las FYSPRT son un proceso colaborativo. Las familias, los jóvenes y los socios del sistema trabajan juntos en una asociación igualitaria para crear agendas de reuniones y compartir la facilitación de reuniones. La experiencia vivida y que viven las familias y los jóvenes es importante para identificar las brechas o necesidades en los servicios que pueden informar el trabajo de la FYSPRT estatal y los grupos legislativos potencialmente específicos que forman parte de la **estructura de gobernanza de salud del comportamiento para niños, jóvenes y familias**. Como parte de esta estructura, el trabajo de las FYSPRT regionales tiene el potencial de impactar las políticas y programas que mejoran los resultados de salud del comportamiento para los jóvenes y las familias en Washington.

Aunque los jóvenes y las familias pueden expresar sus preocupaciones sobre sus servicios en este foro, las FYSPRT están destinadas a abordar las brechas y barreras recurrentes del sistema y no los problemas de atención individual. Para abordar preocupaciones específicas relacionadas con los servicios actuales de salud del comportamiento de jóvenes o familias, estos pueden hablar con el proveedor. Si la preocupación no se resuelve, se puede completar una queja como parte de la solución de la preocupación sobre tratamiento. Para obtener más ayuda al respecto, comuníquese con los defensores del pueblo de su área.

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

Grupo de trabajo de avisos al consumidor

El Grupo de trabajo de avisos al consumidor de Washington Apple Health es una colaboración entre la HCA, los consumidores y las partes interesadas, que consta de socios comunitarios y defensores legales.

El (Consumer Notices Workgroup, CNW) trabaja en conjunto para mejorar todos los avisos de Apple Health de la siguiente manera:

- Formateando los avisos para aumentar la legibilidad.
- Usando un lenguaje sencillo.
- Aumentando la confianza del consumidor.

Los clientes interesados en participar en el grupo de trabajo de avisos al consumidor pueden ser elegibles para recibir una tarjeta de regalo trimestral de \$50. Para obtener más información, envíe un correo electrónico a jasmine.sannicolas@hca.wa.gov.

