



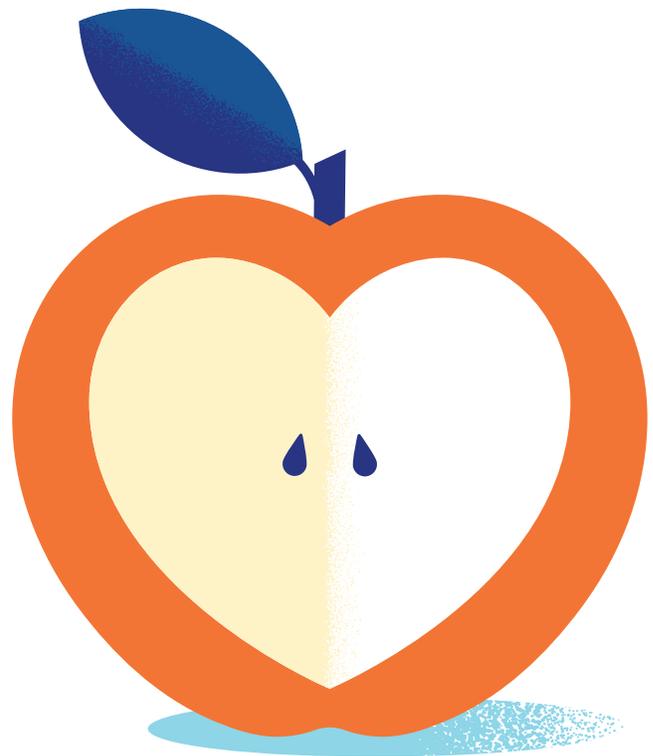
Washington

# Servicios de salud conductual solamente

## Guía de inicio

### Busque en el interior:

- Obtener ayuda
- Beneficios
- Obtener atención médica
- Solicitar materiales
- Detalles de la evaluación de la salud
- Números importantes



United  
Healthcare  
Community Plan



# Más sencillo para usted. Esa es nuestra promesa.

Gracias por unirse a UnitedHealthcare Community Plan. Nosotros queremos estar seguros de que usted tenga toda la información que necesita para que esta sea la mejor experiencia de atención médica posible. Esta guía le llevará a través de los pasos importantes para comenzar.

Este plan le brinda acceso **únicamente a los beneficios de salud conductual**. La salud conductual incluye servicios de salud mental y tratamiento para los trastornos por el uso de sustancias. No hay costos para usted por los beneficios y servicios cubiertos.

## ¿Tiene ya sus tarjetas de identificación de miembro?

Usted necesitará estas 2 tarjetas cuando reciba servicios de atención médica.



Esta es su tarjeta de UnitedHealthcare Community Plan – Behavioral Health Services Only. Si usted no ha recibido esta tarjeta, por favor llámenos al **1-877-542-8997, TTY 711**.



Esta es su tarjeta para servicios de ProviderOne. Si no recibió esta tarjeta, comuníquese con el Servicio al Cliente de la Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority) al **1-800-562-3022**.

Hay varias formas para solicitar una tarjeta de reemplazo:

- Visite el sitio en internet del portal del cliente de ProviderOne.
- Llame a la línea IVR gratuita al **1-800-562-3022**, siga las sugerencias.
- Para solicitar un cambio en internet: Seleccione el tema “Tarjeta de servicios”.

**[hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/replace-my-services-card](https://hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/replace-my-services-card)**

## ¿Qué pasa con mis beneficios de los cuidados de la salud física?

Este plan de salud conductual cubre los servicios para la salud mental y de tratamiento para los trastornos por el uso de sustancias. Usted recibe los servicios de salud física de alguna otra manera, como Medicare, Apple Health sin un plan de atención administrada, seguro médico privado o Centros de salud para Nativos Americanos.

## Para conectarse

Nosotros le facilitamos la obtención de la información que usted desea y necesita.

- **Acuda a [UHCommunityPlan.com/wa/medicaid/bhso](https://UHCommunityPlan.com/wa/medicaid/bhso).** Este es un sitio seguro en internet para los miembros. Vea los beneficios cubiertos, haga búsquedas de proveedores, consulte el Manual para Miembros y mucho más.
- **Descargue la aplicación móvil UnitedHealthcare.** Está diseñada para personas en movimiento e incluye muchas de las mismas funciones que el sitio en internet para miembros. Encuétrela en App Store o Google Play.
- **Solicite una copia gratuita de su Manual para Miembros o Directorio de Proveedores por correo.** Complete el formulario adjunto al sobre incluido en este paquete. Despegue el formulario, colóquelo en el sobre con franqueo pagado y devuélvanoslo.



Para encontrar/  
cambiar de  
doctor



Para ver/  
imprimir su  
tarjeta de  
identificación



Para ver  
sus beneficios



Para conocer los  
detalles del plan

**¿Necesita más ayuda? Llame al 1-877-542-8997, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. Si usted tiene algunas preguntas o necesita ayuda con su plan de salud, nuestros defensores de miembros están aquí para ayudarlo. Usted también puede encontrar el número de Servicios para Miembros en el reverso de su tarjeta de identificación como miembro.



1-877-542-8997, TTY 711



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



UnitedHealthcare app

# Sus beneficios



## Servicios para la salud conductual

Usted puede obtener una amplia variedad de tratamientos y servicios para la salud mental y para los trastornos por el uso de sustancias. Muchos de sus beneficios se enumeran a continuación. Los detalles completos se pueden encontrar en su Manual para Miembros. Usted puede encontrar su Manual para Miembros en internet en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan), o puede solicitar una copia llamándonos al **1-877-542-8997**, TTY **711**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes. No hay ningún costo para usted por los beneficios y servicios cubiertos.

<b>Los servicios para la salud mental pueden incluir:</b>	<b>Servicios del tratamiento de trastornos por el uso de sustancias pueden incluir:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación de admisión</li><li>• Servicios de tratamiento individual, familiar o de grupo</li><li>• Administración y seguimiento de los medicamentos</li><li>• Apoyo de los compañeros</li><li>• Intervención y tratamiento breves</li><li>• Tratamiento de alta intensidad</li><li>• Psicoeducación terapéutica</li><li>• Apoyo diurno</li><li>• Servicios de estabilización</li><li>• Manejo de casos de rehabilitación</li><li>• Servicios de salud mental proporcionados en un entorno residencial</li><li>• Evaluación de una población especial</li><li>• Evaluación psicológica</li><li>• Servicios de crisis</li><li>• Evaluación y tratamiento independientes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación</li><li>• Breve intervención y referencia al tratamiento</li><li>• Manejo de abstinencia (desintoxicación)</li><li>• Tratamiento ambulatorio</li><li>• Tratamiento intensivo ambulatorio</li><li>• Tratamiento residencial para pacientes hospitalizados</li><li>• Servicios de tratamiento con la sustitución de opiáceos</li><li>• Manejo de casos</li></ul>

También usted puede ser elegible para servicios adicionales financiados por subvenciones, como coordinación de atención médica, servicios para casos difíciles y servicios de apoyo en su recuperación. Estos servicios integrales basados en la comunidad complementan sus beneficios actuales. Los servicios de transporte son proporcionados por la Autoridad de atención médica (HCA) del estado de Washington. Para obtener más información, consulte la página 5.

## Obtener atención médica

### Servicios para la salud conductual

Usted puede encontrar proveedores de salud conductual en [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan). Busque la pestaña titulada “Salud conductual” para encontrar a un proveedor o llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**. Usted no necesita una referencia de su PCP para consultar con un doctor de salud conductual dentro de la red o para tener acceso a servicios de tratamiento para los trastornos por el uso de sustancias.

### Servicios de crisis

Si usted está experimentando una crisis de salud mental, es importante obtener ayuda de inmediato. Una crisis salud mental es un momento en el que el comportamiento de una persona puede ponerla en peligro a sí misma o a otras personas en peligro a su alrededor, especialmente si no se recibe ayuda. Los números de teléfono de la Línea de crisis se anotan en su tarjeta de identificación como miembro y en la página “Números importantes” de esta guía. **En casos de emergencia de salud conductual, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana.**

### Línea de enfermeras (NurseLine)

Cuando usted no se siente bien, puede ser difícil tomar decisiones acerca de su atención médica. Usted no sabe si debe ir a una sala de emergencias, hacer una cita con un doctor

o intentar un tratamiento en su casa. Una enfermera con experiencia puede brindarle información para ayudarlo a decidir. Llame a NurseLine al **1-877-543-3409**, TTY **711**, en cualquier momento, las 24 horas al día, 7 días a la semana.

### Telesalud

Telesalud le ayuda a usted a tener una visita por video con su proveedor. Esto puede ser muy útil si a usted le resulta difícil ir hasta sus citas o si su proveedor de salud conductual tiene una disponibilidad limitada. Se aplican algunas limitaciones. Para conocer más, llame al **1-877-542-8997**, TTY **711**.

### Transporte

Hay transporte disponible que no es de emergencia para los miembros de Apple Health a través de la Autoridad de atención médica del estado de Washington (HCA). El transporte puede autorizarse si usted no tiene otros medios para poder llegar al sitio de sus atenciones médicas. Una lista de los corredores que pueden organizar el transporte se puede encontrar en [hca.wa.gov/transportation-help](https://hca.wa.gov/transportation-help).



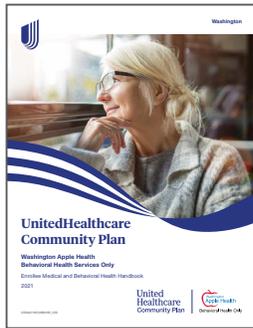
### Si usted recibe una factura por servicios cubiertos

Los proveedores no pueden enviarle a usted una factura por los servicios cubiertos. Si usted recibe una factura y piensa que nosotros debemos pagar, llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-8997**, TTY **711**.



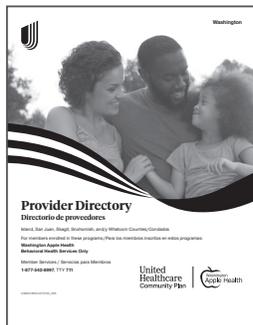
# Solicitar detalles acerca del plan

Los siguientes materiales incluyen detalles importantes sobre su plan de salud:



## Su Manual para Miembros

Su Manual para Miembros está lleno de detalles acerca de su salud conductual, beneficios y servicios. También le informa acerca de sus derechos y responsabilidades como miembro, directivas anticipadas y cómo presentar una queja o apelación.



## Directorio de proveedores de la red

Usted tiene cobertura para los servicios proporcionados por los proveedores de la red de salud conductual. Esta lista puede cambiar durante el año. Para encontrar un proveedor cercano a usted, visite **myuhc.com/CommunityPlan** o llame al **1-877-542-8997, TTY 711**. La mayoría de los servicios prestados por proveedores por fuera de la red requieren previa autorización.

## Cómo puede usted encontrar estos materiales



- **En internet**, regístrese en **myuhc.com/CommunityPlan**. Este es su sitio en internet seguro para miembros.
- **Comuníquese con Servicios para Miembros**. Llame gratis al **1-877-542-8997, TTY 711** para solicitar una copia gratuita de los materiales por correo.
- **Solicitud por correo**. **Complete el formulario adjunto al sobre incluido en este paquete**. Despegue el formulario y deposítelo dentro del sobre, séllelo y retórnelo.
- **Descargue la aplicación móvil UnitedHealthcare Health4Me®**. Encuentre esta aplicación en App Store o en Google Play.

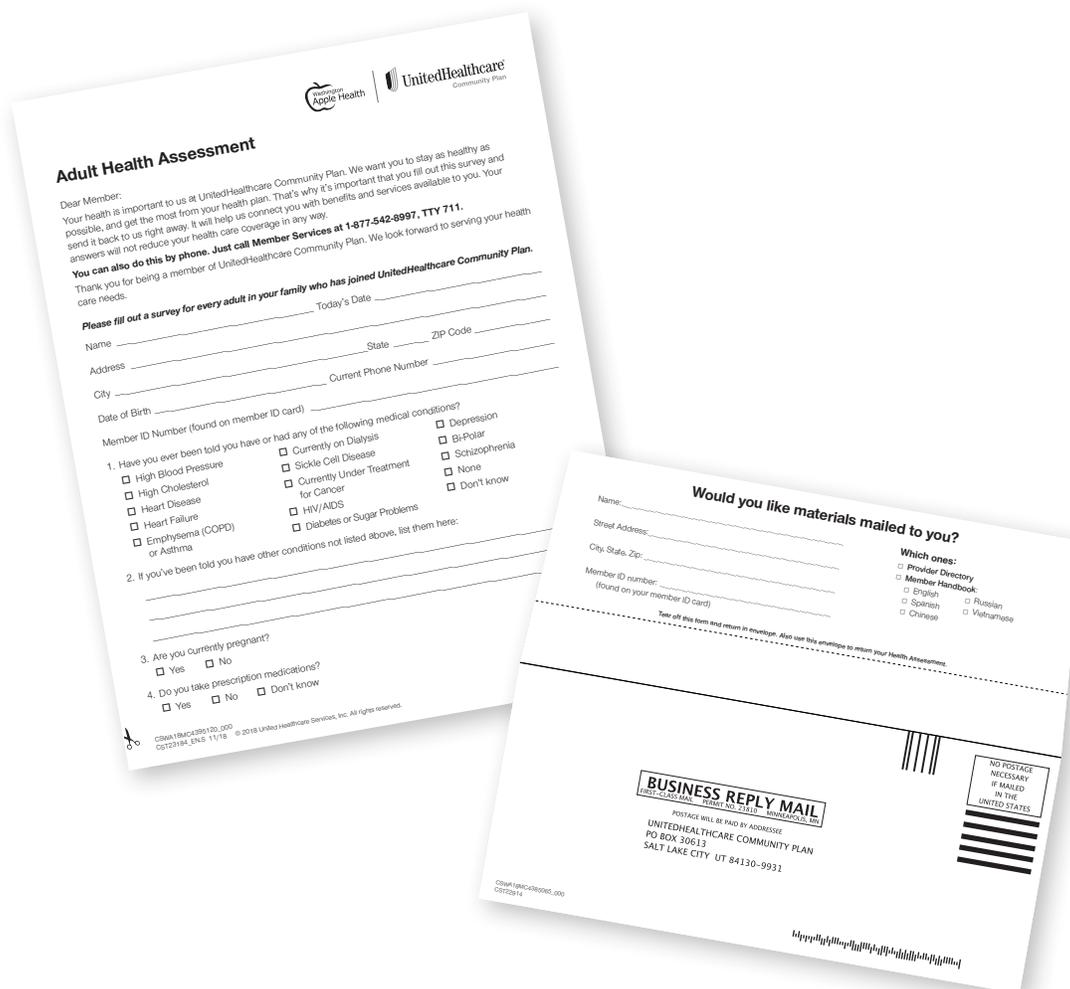
# Complete su Evaluación de salud

Una Evaluación de salud es una encuesta breve y sencilla que le hace simples preguntas acerca de su estilo de vida y salud. Nos ayudará a conocerlo mejor y a brindarle beneficios y servicios. Usted debe completar su Evaluación de salud dentro de los primeros 30 días después de su inscripción para convertirse en miembro o tan pronto como usted pueda.

Complete un formulario para cada miembro de su familia que sea un miembro de UnitedHealthcare Community Plan. Usted puede utilizar los formularios de Evaluación de la salud que se incluyen con este folleto o usted puede llenar un formulario en internet en [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan).

¿Necesita ayuda para completar su Evaluación de salud? Hable con Servicios para Miembros al **1-877-542-8997, TTY 711.**

**Complete su Evaluación de salud y envíenosla en el sobre de devolución incluido en este paquete.**



# Números importantes

<b>Emergencia</b> .....	<b>911</b>
<b>Servicios para Miembros</b> .....	<b>1-877-542-8997, TTY 711</b>
8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes	
<b>Líneas de crisis</b>	
Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	
• Condado de King .....	<b>1-866-427-4747 or 206-461-3222</b>
• Condado de Pierce, Beacon Health Options .....	<b>1-800-576-7764</b>
• Condados de North Sound .....	<b>1-800-584-3578</b>
Island, San Juan, Snohomish, Skagit y Whatcom	
• Condados de Clallam, Jefferson y Kitsap .....	<b>1-888-910-0416</b>
• Condados de Thurston y Mason .....	<b>1-800-270-0041</b>
• Condados de Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific y Wahkiakum .....	<b>1-800-803-8833</b>
<b>NurseLine</b> .....	<b>1-877-543-3409, TTY 711</b>
Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	
<b>Línea directa de fraude y abuso de UnitedHealthcare</b> .....	<b>1-844-359-7736</b>
<b>Línea directa de fraude contra Medicaid de Washington</b> .....	<b>1-360-586-8888</b>
<b>Autoridad de Atención Médica del Estado de Washington (HCA)</b> .....	<b>1-800-562-3022</b>
Transporte .....	<b><a href="http://hca.wa.gov/transportation-help">hca.wa.gov/transportation-help</a></b>
<b>Washington Healthplanfinder</b> .....	<b>1-855-923-4633, TTY/TDD 1-855-627-9604</b>
Renovar la elegibilidad, cambiar la dirección o el número de teléfono	

## Recursos adicionales

- **Línea de ayuda para la recuperación de Washington:** Línea de intervención y referencia en caso de crisis las 24 horas. Llame al **1-866-789-1511**, TTY **206-461-3219**, envíe un correo electrónico a email **[recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org)** o visite **[warecoveryhelpline.org](http://warecoveryhelpline.org)**.
- **Línea de ayuda para trastornos por el uso de sustancias:** Llame al **1-855-780-5955** o visite **[liveandworkwell.com/recovery](http://liveandworkwell.com/recovery)**.
- **Teen Link:** Los adolescentes pueden conectarse con los adolescentes durante horas específicas. Llame al **1-866-833-6546**, envíe un correo electrónico a **[teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org)** o visite **[teenlink.org](http://teenlink.org)**.
- **Línea de vida nacional para la prevención del suicidio:** Llame al **1-800-273-8255**, TTY **1-800-799-4889**.





UnitedHealthcare Community Plan complies with all Federal civil rights laws that relate to healthcare services. UnitedHealthcare Community Plan offers healthcare services to all members without regard to race, color, national origin, age, disability, or sex. UnitedHealthcare Community Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex. This includes gender identity, pregnancy and sex stereotyping.

UnitedHealthcare Community Plan also complies with applicable state laws and does not discriminate on the basis of creed, gender, gender expression or identity, sexual orientation, marital status, religion, honorably discharged veteran or military status, or the use of a trained dog guide or service animal by a person with a disability.

If you think you were treated unfairly because of your sex, age, race, color, disability or national origin, you can send a complaint to:

Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UTAH 84130  
**UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

You can call or write us about a complaint at any time. We will let you know we received your complaint within two business days. We will try to take care of your complaint right away. We will resolve your complaint within 45 calendar days and tell you how it was resolved.

If you need help with your complaint, please call **1-877-542-8997**, TTY **711**, 8 a.m. – 5 p.m., Monday – Friday.

You can also file a complaint with the U.S. Dept. of Health and Human Services.

**Online:**

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

Complaint forms are available at

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

**Phone:**

Toll-free **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

**Mail:**

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

If you need help with your complaint, please call **1-877-542-8997**, TTY **711**.

We provide free services to help you communicate with us. Such as, letters in other languages or large print. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call **1-877-542-8997**, TTY **711**, 8 a.m. – 5 p.m., Monday – Friday.



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

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

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

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

**UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

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

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

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

**Internet:**

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

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

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

**Teléfono:**

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

**Correo:**

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

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

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

English:

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

Hmong:

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

Samoan:

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

Russian:

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

Ukrainian:

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

Korean:

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

Romanian:

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

Amharic:

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

Tigrinya:

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

Spanish:

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

Lao:

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

Vietnamese:

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

Traditional Chinese:

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

Khmer:

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

Tagalog:

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

Farsi:

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