



## **Acceso** a nuestro equipo de gestión de la aplicación.

Coordinated Care of Washington, Inc. emplea muchas herramientas para supervisar la atención que se brinda a los miembros. Vigilamos la calidad de la atención que usted y otros miembros reciben y tomamos medidas para mejorar los servicios, en caso de que no se estén satisfaciendo las necesidades médicas. Si tiene alguna pregunta sobre la Gestión de la Aplicación (Utilization Management, UM), comuníquese con nosotros.

### **Algunas notas sobre la UM:**

- Las decisiones sobre la atención que se brinda a los miembros se basan en la adecuación del cuidado.
- Los médicos no reciben beneficios financieros por denegar los cuidados.
- Con frecuencia, el Comité de UM de Coordinated Care actualiza y revisa los criterios para llevar a cabo las prácticas de UM.

Puede obtener una copia de los criterios de UM bajo solicitud. También, puede comunicarse con nosotros si desea hacer una solicitud de UM. Llame a Coordinated Care al 1-877-644-4613 para contactar al personal de UM.

Coordinated Care ofrece atención médica y beneficios. También incluye programas de salud valiosos, herramientas educativas y apoyo. Coordinated Care y el [manual para miembros](#) también proporcionan información útil en una amplia variedad de temas relacionados con su plan.

### **La información incluye:**

- Beneficios y servicios cubiertos por su plan.
- Beneficios excluidos.
- Actualizaciones de la información sobre beneficios de farmacia.
- Procedimientos de gestión de la farmacia.
- La lista de medicamentos preferidos (Preferred Drug List, PDL).
- Copagos y otros cargos.
- Restricciones de beneficios para servicios fuera de la red del plan o área de servicio.
- Asistencia lingüística.
- Información del directorio de proveedores.
- Cómo obtener atención especial, servicios de salud conductual y servicios hospitalarios.
- Cómo obtener servicios de atención médica después del horario de atención, durante una emergencia, o fuera del área de servicio del plan.
- Qué hacer si recibe una factura de un proveedor de Coordinated Care.
- Cómo presentar una queja o reclamo.
- Cómo PA Health & Wellness evalúa nuevas tecnologías.
- Compartir información relacionada con su estado de salud con su PCP e informarse completamente sobre las opciones de servicio y tratamiento.

*Continúa en la siguiente página...*

## Mantenga segura su información.

Dos hechos sobre la privacidad de los miembros:

1. Su privacidad es importante para Coordinated Care.
2. Hacemos todo lo que podemos para resguardar su Información de Salud Protegida (Protected Health Information, PHI). Por ley, siempre protegeremos sus registros médicos.

[Lea el Aviso de Privacidad en nuestro sitio web.](#) Si desea una copia impresa del Aviso de Privacidad, llame a los servicios para miembros al 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380).

La ley federal establece que debemos decirle lo que la ley estipula que debemos hacer para proteger la PHI que nos ha sido dada, por escrito o guardada en una computadora. También debemos decirle cómo mantener segura su información. Para proteger su PHI:

En papel (llamada información física), nosotros:

- Cerramos con llave nuestras oficinas y bloqueamos nuestros archivos.
- Destruimos papel que contenga información de salud para que otros no puedan obtenerla.

Guardada en una computadora (llamada información técnica), nosotros:

- Utilizamos contraseñas para que solo las personas autorizadas puedan tener acceso.
- Utilizamos programas especiales para supervisar nuestros sistemas.

Utilizada o compartida por personas que trabajan para nosotros, los médicos o el estado, nosotros:

- Creamos reglas para mantener segura la información (llamadas políticas y procedimientos).
- Les enseñamos a las personas que trabajan para nosotros a seguir las reglas.



## Manténgase informado de sus decisiones.

Nuestros médicos y enfermeros trabajarán con usted y su proveedor para tomar las mejores decisiones sobre su salud. Las decisiones se basan en directrices nacionales, su cobertura Apple Health (Medicaid) y el servicio que requiera. Debe saber que:

- No recompensaremos a quienes realicen revisiones o tomen decisiones que resulten en desaprovechamiento.
- La toma de decisiones se basa únicamente en lo adecuado de la atención, el servicio y la existencia de la cobertura.
- Los rechazos se basan en la ausencia de necesidad médica o de beneficios cubiertos.
- Los criterios de revisión se desarrollaron para cubrir admisiones médicas y quirúrgicas, procedimientos ambulatorios, remisiones a especialistas y otros servicios de apoyo.
- Los criterios se establecen, se evalúan y actualizan periódicamente con la participación adecuada de médicos y miembros del Comité de UM de Coordinated Care.

- Eso incluye la responsabilidad de:
  - Hablar a su PCP sobre su salud.
  - Hablar con sus proveedores sobre sus necesidades de atención médica y hacer preguntas sobre las diferentes formas en que se pueden tratar los problemas de salud.
  - Proporcionar a sus proveedores la información correct
  - Seguir el tratamiento prescrito de atención recomendado por el proveedor o informarle las razones por las que no se puede seguir el tratamiento lo más pronto posible.
- Si le gustaría obtener más información sobre los proveedores que forman parte de nuestro plan, llame a servicios para miembros al 1-877-644-4613 (TDD/TTY 1-866-862-9380). También puede obtener más información acerca de sus PCP:
  - Nombre, dirección, números de teléfono.
  - Competencias profesionales.
  - Especialidad.
  - Escuela médica a la que asistió.
  - Terminación de la residencia.
  - Estado de certificación de la Junta.



**Construya un camino saludable para sus hijos.**

Los primeros meses y años de la vida de sus hijos son una época vulnerable. Sus pequeños dependen de usted para recibir protección contra enfermedades, nutrición deficiente, preocupaciones conductuales y más. Las consultas de niño sano pondrán a su hijo en un camino saludable que puede extenderse toda su vida.

Las consultas de niño sano le dan a su hijo acceso a servicios que le ayudan a prevenir enfermedades y a promover el bienestar y la salud en general. Cubrimos las consultas regulares de niño sano para miembros menores de 21 años.

#### **A los niños se les debe examinar:**

- Al nacer
- Entre los 2 y 4 días, para los recién nacidos a quienes se les haya dado de alta antes de las 48 horas después de su nacimiento.
- Al cumplir 1 mes.
- A los 2 meses.
- A los 4 meses.
- A los 6 meses.
- A los 9 meses.
- A los 12 meses.
- A los 15 meses.
- A los 18 meses.
- Una vez al año desde los 2 años hasta los 20 años de edad.

#### *Prueba de plomo:*

También es importante asegurarse de que a su hijo se le haga la prueba de plomo. Los niños necesitan una prueba de plomo en la sangre a los 12 y 24 meses de edad. Coordinated Care cubre esta prueba. Si su hijo es de alto riesgo, necesita que se le realicen otros exámenes. Asegúrese de hablar con un proveedor sobre las necesidades de su hijo.



## La gripe y usted: ¡prevenga el contagio!

Es época de gripe, ¡pero eso también significa que es época de prevención! Coordinated Care se dedica a mantenerlo saludable a usted y a su familia a través de nuestros esfuerzos de prevención de la gripe. La gripe (influenza) es una enfermedad grave que puede causar muchos síntomas. Estos pueden incluir fatiga, tos, fiebre, escalofríos, dolores de cabeza, dolores corporales o musculares, dolor de garganta y otros síntomas. El Centro para el Control de Enfermedades (Center for Disease Control, CDC) recomienda que toda persona mayor de seis meses reciba una vacuna antigripal.

### **¿Cómo puede obtener una vacuna antigripal?**

Ofrecemos vacunas antigripales gratuitas para nuestros miembros; solo hable con su médico para programar una cita para su vacuna. Para los miembros mayores de siete años de edad, puede ingresar a [CoordinatedCareHealth.com/flu](https://www.CoordinatedCareHealth.com/flu) para consultar las farmacias de la red y los recursos de prevención de la gripe. O puede contactar a los Servicios para Miembros al 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380) para obtener más información.

### **Aquí hay MÁS información sobre cómo prevenir la gripe:**

- Permanezca en casa durante al menos 24 horas si está experimentando los síntomas.
- Limpie las superficies y los objetos para prevenir la propagación de gérmenes.
- Lave sus manos con frecuencia.
- Evite tocarse los ojos y la nariz con las manos.
- Evite el contacto con personas que están enfermas.

\*Fuente: Center for Disease Control, [cdc.gov/flu](https://www.cdc.gov/flu).

# Decisiones, decisiones: ayuda para apelar una decisión.

Como miembro de Coordinated Care tiene derecho a revisar las decisiones. Queremos que entienda las decisiones tomadas sobre el cuidado de su salud.

Cuando se niegue una reclamación o servicio recibirá un “Aviso de Acción Adversa (Notice of Adverse Action, NAA)”. La carta le explicará las razones de la denegación o autorización limitada de una solicitud. Una apelación es una solicitud que se hace para que Coordinated Care reconsidere o cambie una decisión que se refleja en su NAA. La apelación puede presentarse para reconsiderar, por ejemplo, una reclamación o servicio denegados. Usted o su representante autorizado (con un consentimiento por escrito de su parte) pueden apelar cualquier decisión adversa. Contamos con recursos para guiarlo en el proceso de solicitar una apelación. Visite nuestro sitio de [“Quejas y apelaciones”](#) (Complaints and Appeals) para averiguar cómo se presenta una apelación

## Gestión de la atención

La gestión de la atención está disponible para todos los participantes. Un gerente de atención trabajará con usted, su PCP, el resto de sus proveedores y otro seguro de salud que posea para asegurarse de que obtenga todos los servicios que necesita. También prestamos servicios para muchas afecciones, como asma, diabetes, EPOC y muchas otras.

## Derechos de los miembros

Como miembro de Coordinated Care, usted tiene derecho a ser tratado con dignidad, respeto y privacidad por parte de nuestro personal, médicos y el personal de su consultorio. Diríjase al sitio web de Coordinated Care o consulte en nuestro manual para miembros para encontrar la lista de sus derechos y sus responsabilidades. Esto incluye el derecho a hacer recomendaciones en cuanto a los derechos y responsabilidades de nuestros miembros.

## Beneficios de farmacia

Coordinated Care cubre los beneficios de farmacia que incluyen medicamentos con prescripción y medicamentos de venta libre y vitaminas con la prescripción de un médico. Refiérase a nuestro sitio web, a su manual para miembros o llame a servicios para miembros al 1-877-644-4613 (TDD/TTY 1-866-862-9380) si tiene preguntas sobre los beneficios de farmacia.



## ¿Tiene preguntas? ¡Llámenos!

Llame a los servicios para miembros al 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380) para:

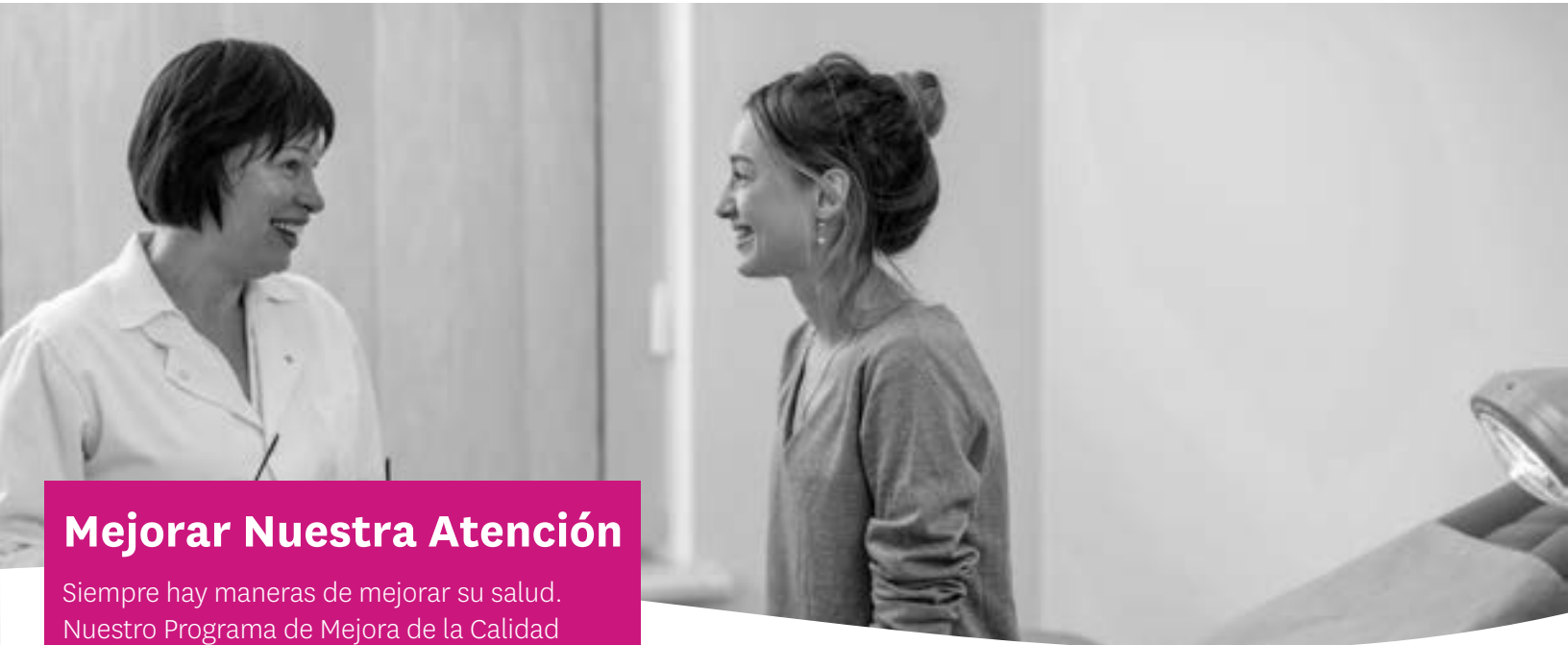
- Hacer preguntas generales.
- Obtener una copia de este boletín o cualquier otro documento en nuestro sitio web.
- Solicitar una copia del folleto de beneficios para miembros.
- Obtener materiales para los miembros traducidos a otro idioma o en otro formato.
- Llame a nuestra línea de asistencia de enfermería al 1-877-644-4613 las 24 horas. Diga “NURSE” (enfermero) para obtener respuesta a sus preguntas médicas y de salud mental.

¡Visite [CoordinatedCareHealth.com](#) para tener acceso a recursos, encontrar un proveedor, revisar sus beneficios y más!

O ingrese a su cuenta en línea de Coordinated Care para obtener más herramientas de utilidad.



[@CoordinatedCare](#)  
[facebook.com/CoordinatedCare](https://facebook.com/CoordinatedCare)



## Mejorar Nuestra Atención

Siempre hay maneras de mejorar su salud. Nuestro Programa de Mejora de la Calidad (Quality Improvement Program, QI Program) lo ayuda a realizar esas mejoras al evaluar la calidad y seguridad de nuestros servicios. También evalúa nuestra red de médicos y los cuidados que ofrecemos. De esa forma, nos aseguramos de que usted tenga la atención necesaria para una mejor salud.

Establecemos objetivos para la calidad con el fin de poder supervisar nuestro progreso. Como plan de salud reconocido por el Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA), nos esforzamos para asegurar que la calidad de nuestros servicios responda a sus necesidades.

Puede obtener más información sobre lo que haremos este año y lo que hacemos actualmente para mejorar su salud. Visite la [página del programa de mejoramiento de la calidad](#) para obtener más información sobre nuestros proyectos. También puede llamar a Servicios para Miembros al 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380) y solicitar una copia impresa de los trabajos que realiza el programa QI para lograr nuestros objetivos.

## Evaluaciones de Salud Femenina

¿Sabía que Washington tiene una de las tasas más altas de todo el país en cáncer de seno? Por tal razón, es importante que todas las mujeres sean proactivas en su cuidado, tengan estilos de vida saludables y acudan al médico para realizarse revisiones y pruebas regulares. Consulte a su proveedor acerca de hacerse una evaluación de salud femenina, lo que incluye evaluaciones para el cáncer de seno, el cáncer de cuello uterino y clamidia.

**Las mujeres pueden tomar el control de su salud de muchas formas:**

- Instrúyase sobre los temas de salud femenina.
- Haga a sus médicos cualquier pregunta que tengan acerca de su salud.
- Programe exámenes regulares con sus médicos y su ginecobstetra.
- Programe pruebas y evaluaciones para detectar problemas a tiempo o supervisar afecciones actuales de salud.

**No olvide que hay una recompensa de \$10 para:**

- Aquellas mujeres (edades entre 50 y 74 años) que se hacen mamografías de forma regular.
- Las visitas de bienestar anuales.
- La prueba anual de cáncer de cuello uterino.

## Apoyo de Coordinated Care

Llame a los servicios para miembros al 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380) para:

- Hacer preguntas generales.
- Obtener una copia de este boletín o cualquier otro documento en nuestro sitio web.
- Solicitar una copia del folleto para miembros.
- Obtener materiales para los miembros traducidos a otro idioma o en otro formato.

Llame a nuestra línea de asesoría de enfermería las 24 horas al 1-877-644-4613 y diga "NURSE" (enfermero) para obtener respuestas a sus preguntas médicas y de salud mental. ¡Visite [www.CoordinatedCareHealth.com](http://www.CoordinatedCareHealth.com) para tener acceso a recursos, encontrar un proveedor, revisar sus beneficios y más!



## Saque el Máximo Provecho de su Plan de Salud.

Coordinated Care desea ayudarlo a sacar el máximo provecho de su plan de salud. Infórmenos si usted necesita:

- Transporte para ir al médico.
- Ayuda para encontrar un médico.
- Ayuda para programar una cita.
- Una copia impresa de cualquier información de nuestro sitio web, [www.CoordinatedCareHealth.com](http://www.CoordinatedCareHealth.com).

Puede llamar a los Servicios para Miembros de Coordinated Care al número 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380).

## Acceso a la Atención.

¿Tiene problemas para programar una cita con su PCP? ¿Necesita ayuda con su atención de seguimiento? Llame a los servicios para miembros al 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380). Podemos ayudar. Nuestro sitio web tiene mucha información de utilidad.

Puede encontrar una copia de su manual para miembros y buscar un proveedor. Además, puede tener acceso a herramientas o pedir una nueva tarjeta de identidad de miembro a través del portal protegido para miembros. Encuentre el portal para miembros en [www.CoordinatedCareHealth.com](http://www.CoordinatedCareHealth.com).



## Coordinated Care Trabaja con los Proveedores para **Implementar Estándares** de Tiempo de **Espera.**

PCP - consultas de rutina	Tendrá una consulta dentro de 30 días calendario.
PCP - consultas para el adulto enfermo	Tendrá una consulta dentro de 24 horas.
PCP - consultas para niños enfermos	Tendrá una consulta dentro de 24 horas.
Salud conductual - consultas de rutina	Tendrá una consulta dentro de 10 días hábiles.
Salud conductual - atención de urgencia	Tendrá una consulta dentro de 24 horas.
Salud conductual - emergencias de salud conductual que no ponen en riesgo la vida	Tendrá una consulta dentro de 6 horas.
Atención especializada	Tendrá una consulta dentro de 10 días.
Proveedores de atención de urgencia	Tendrá una consulta dentro de 24 horas.
Proveedores de atención de emergencia	Tendrá una consulta inmediata, las 24 horas al día, los 7 días de la semana y sin autorización previa.
Consulta inicial	Las mujeres embarazadas miembros tendrán una consulta dentro de 14 días.

**Recuerde llamar al 911** en casos de emergencia o crisis. Puede comunicarse con el consultorio de su Médico de Atención Primaria (Primary Care Physician, PCP) para informarse sobre cómo recibir atención después del horario laboral en su zona. Si tiene un problema médico de urgencia o preguntas y no puede comunicarse con su PCP durante el horario normal de oficina, puede llamar a la línea de asistencia de enfermería las 24 horas del día y los 7 días de la semana a través del 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380). Si tiene una emergencia, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana.





## Salud Bucal

La salud bucal es esencial para su salud. ¡Al cuidar su boca, mejorará su salud general! Muchos miembros no entienden cómo la salud bucal se conecta con toda la salud del cuerpo.

**A continuación, presentamos algunos datos que puede que no conozca sobre dicha conexión:**

- ¿Un corazón sano? ¡Un motivo por el que vale la pena sonreír! Esto se debe a las bacterias en su boca. Si las bacterias de su boca son anormales, pueden producirse enfermedades cardíacas.
- Usted tiene muchísimas bacterias en su boca, pero muchas no son dañinas. Sin embargo, si hay una acumulación de bacterias, puede ocurrir una infección. Esto puede causar caries y enfermedad periodontal. Por ello, es importante mantener una buena salud bucal. Ayude a su cuerpo a brillar, ¡por dentro y por fuera!
- Existen varias maneras en las que puede proteger su salud bucal:
  - Cepille sus dientes dos veces al día.
  - Utilice pasta dental con flúor.
  - Cepille sus dientes después de las comidas para evitar que queden restos de alimentos en su boca.
  - Utilice hilo dental regularmente.
  - Cambie su cepillo de dientes cada dos meses.
  - Evite el consumo del tabaco.
  - Asegúrese de programar sus consultas odontológicas.

### Revisión de las nuevas tecnologías

Coordinated Care tiene un equipo que revisa los diferentes tratamientos y tecnologías. Esta es una forma en que ayudamos a garantizar que nuestros miembros obtengan una atención segura y efectiva.

Evaluamos las nuevas tecnologías, lo que incluye procedimientos médicos, medicamentos y dispositivos, y las nuevas aplicaciones de la tecnología existente. El Director Médico y el personal de administración médica de Coordinated Care pueden identificar los nuevos avances en la tecnología que pudieran ser relevantes y útiles para nuestros miembros.

La tecnología en el área de la salud siempre está cambiando y queremos progresar junto a ella. Si creemos que un nuevo avance médico puede beneficiar a nuestros miembros, lo evaluamos para incluirlo en la cobertura. Entre estos avances tenemos:

- Nuevas tecnologías.
- Nuevos procedimientos médicos.
- Nuevos medicamentos.
- Nuevos dispositivos.
- Nuevas aplicaciones para la tecnología existente.

Puede obtener más información sobre la revisión de las nuevas tecnologías. Visite [www.CoordinatedCareHealth.com](http://www.CoordinatedCareHealth.com) y diríjase a la página de manuales para miembros. También puede llamar a Servicios para Miembros al 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380) para solicitar una copia impresa del manual para miembros.

# Utilizar Nuestros Programas

Coordinated Care of Washington, Inc. ofrece una variedad de programas y beneficios para nuestros miembros. Usted tiene el derecho de inscribirse o abandonar cualquiera de nuestros programas, los que incluyen:

- Boys & Girls Club: los miembros de 6 a 18 años de edad reciben una membresía básica sin costo.
- Coordinación de la atención y control de enfermedades.
- Programa de teléfono celular: Safelink Wireless.
- Club de Niños Saludables (Healthy Kids Club).
- Línea de asistencia de enfermería.
- Apoyo personalizado: Trabajadores comunitarios de la salud de conexiones de los miembros.
- Start Smart for Baby (Comienzo inteligente para el bebé): Servicios de embarazo y recién nacidos.
- Programa de recompensas My Health Pays.
- Programa para dejar de fumar.

Es posible que algunos servicios:

- Boys & Girls Club: los miembros de 6 a 18 años de edad reciben una membresía básica sin costo.
- Coordinación de la atención y control de enfermedades.
- Programa de teléfono celular: Safelink Wireless.

¿Necesita ayuda para comprender o tener acceso a cualquiera de estos programas? Llámenos al 1-877-644-4613 (TDD/TTY 1-866-862-9380), o visite nuestra [página de resumen de beneficios](#) para obtener más información.

## Temporada de Resfríos y Gripe



Los climas más fríos pueden propiciar más resfriados o incluso gripe. El virus de la gripe cambia cada año, así que recibir una vacuna anual lo ayuda a usted y a aquellos a su alrededor a protegerse.

Además, está disponible sin costo alguno para usted. La vacuna contra la gripe es una buena idea para casi todos. Pero estas personas tienen un riesgo aún mayor de tener problemas de salud a causa de la gripe:

- Boys & Girls Club: los miembros de 6 a 18 años de edad reciben una membresía básica sin costo.
- Coordinación de la atención y control de enfermedades.
- Programa de teléfono celular: Safelink Wireless.

La temporada de resfríos también propicia otras enfermedades como faringitis, infección de las vías respiratorias superiores o bronquitis. Estas pueden ser causadas por una infección viral o bacteriana.

Llame a su proveedor de atención médica si usted o algún ser querido presenta síntomas, los que pueden incluir fiebre, dolor de garganta y tos. Lea más sobre estas enfermedades en nuestra [Biblioteca de salud Krames](#).



Síguenos en:  
[@CoordinatedCare](#)  
[facebook.com/CoordinatedCare](https://facebook.com/CoordinatedCare)