

# Información de Servicios Flexibles para los Miembros del Plan de Salud de Oregon en Organizaciones de Salud Coordinada

Si usted es miembro del Plan de Salud de Oregon (OHP) y está inscrito en una organización de salud coordinada (CCO), es posible que pueda recibir artículos y servicios que regularmente no son beneficios del OHP, pero que pueden ayudarle a mantenerse saludable o a estar más saludable. Estos se llaman servicios flexibles y son parte de un programa más amplio llamado servicios relacionados con la salud. Los servicios flexibles no están disponibles para los miembros del OHP que tienen una Tarjeta Abierta del OHP.

## Preguntas Frecuentes sobre los Servicios Flexibles

### ¿Qué son los servicios flexibles?

Los servicios flexibles son artículos y servicios que pueden ayudarle a mantenerse saludable o a estar más saludable.

- Estos artículos y servicios normalmente no se incluyen en sus beneficios del Plan de Salud de Oregon.
- Los ejemplos de servicios flexibles están en la página dos.

### ¿Cómo puedo solicitar servicios flexibles para mí o para un miembro de mi familia?

Para solicitar servicios flexibles, llame al número de atención a miembros o

## TÉRMINOS DEL PLAN DE SALUD DE OREGON

**Apelación:** Cuando le pide a su plan que revise una decisión que ha tomado sobre la cobertura de un servicio de atención de salud. Si usted no está de acuerdo con la decisión hecha por el plan, puede apelarla y pedir que se revise la decisión.

**Beneficios:** Los servicios por los que paga su plan de atención de salud.

**Organización de Salud Coordinada (CCO, por sus siglas en inglés):** Una CCO es un grupo de proveedores de servicios de salud. Son doctores, consejeros, enfermeros, dentistas y otros que trabajan en conjunto en su comunidad. Las CCO ayudan a los miembros del OHP a mantenerse saludables.

**Tarjeta Abierta:** Si un miembro no tiene una CCO, tiene una tarjeta abierta. Solo pueden ver proveedores que acepten la cobertura del Plan de Salud de Oregon.

**Plan de Salud de Oregon (OHP, por sus siglas en inglés):** Programa de asistencia médica de Oregon. Ayuda a las personas con bajos ingresos a obtener acceso a la atención médica.

**Proveedor de Atención Primaria (PCP, por sus siglas en inglés):** El profesional médico que cuida de su salud. Esta es normalmente es la primera persona a la que llama cuando tiene problemas de salud o necesita de atención.

consulte su manual de miembro de CCO para obtener más información. Los números de teléfono para atención a miembros están en su tarjeta del OHP y en el sitio web de las [CCO](#) de la OHA. Los manuales de miembros están en el sitio web del CCO.

También puede solicitar un servicio flexible a través de su proveedor de atención primaria.

### **¿Cómo se toman las decisiones para aprobar o denegar servicios?**

Las decisiones para aprobar o denegar las solicitudes de servicios flexibles se toman con base en cada caso, por parte de cada CCO. Usted no puede apelar un servicio flexible denegado, pero puede presentar una queja.

- Su manual de miembro de la CCO tiene información sobre cómo hacer una queja.
- También puede presentar una queja a Servicio a Clientes del OHP llamando al 800-273-0557 o completando un formulario de quejas en el sitio web de [Quejas de Miembros del OHP](#).

### **¿Cuáles son algunos ejemplos de servicios flexibles?**

A continuación hay ejemplos de servicios flexibles que una CCO puede ofrecer. Esta no es una lista completa de todo lo que una CCO puede ofrecer.

- Apoyos para comida, como entrega a domicilio de compras en el supermercado, vales para comida o alimentos médicamente diseñados
- Apoyos de corto plazo para vivienda, como depósitos para la renta y ayuda para los costos de mudanza, asistencia a corto plazo para la renta y cuotas de activación para los servicios públicos
- Vivienda o refugio temporal durante la recuperación luego de una hospitalización
- Artículos que apoyan los comportamientos saludables, como zapatos o ropa deportivos
- Teléfonos celulares o dispositivos móviles para acceder a telesalud o a aplicaciones de salud
- Otros artículos que pueden mantenerlo saludable, como aire acondicionado o filtro de aire

### **¿Tienen requerido las CCO ofrecer servicios flexibles?**

Gastar en servicios flexibles es opcional, así que las CCO no tienen requerido ofrecer servicios flexibles.

## Otros recursos

Si usted es una OHP y tiene dificultades para obtener atención, por favor, comuníquese con el programa del defensor del pueblo de la OHA. Puede llamar o dejar un mensaje para el Programa del Defensor del Pueblo al 877-642-0450 o envíe un correo electrónico a [oha.ombudsoffice@odhsoha.oregon.gov](mailto:oha.ombudsoffice@odhsoha.oregon.gov). Los defensores del pueblo son personas que advocan a favor de los miembros del OHP y hacen todo lo posible por ayudarle.

Otro recurso de apoyo y servicios en su comunidad es la línea 211 Info. Llame al 2-1-1 o visite el sitio web 211 Info para obtener ayuda.

Usted puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede solicitar un intérprete. La ayuda es gratis. Llame al 800-699-9075 o al TTY 711 Aceptamos llamadas de retransmisión.