

## Correcciones al Manual

Se han realizado algunos cambios al manual que le podrían afectar. Por favor guarde esta hoja junto a su manual para poder tener los cambios con usted en todo momento. Actualizaremos el manual el próximo año y le enviaremos uno nuevo.

Página dónde hay un cambio	Cómo aparece en el manual	La nueva información
i	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Correo electrónico:</b> customerservice@careoregon.org</li> </ul>	Usted no podrá enviar un correo electrónico al servicio de atención al cliente. Los puede llamar al 855-722-8205
i	<b>Correo postal:</b> Yamhill Community Care Organization Attn: Grievance Coordinator PO Box 40328 Portland, OR 97240	<b>Correo postal:</b> Yamhill Community Care Organization Attn: Grievance Coordinator PO Box 4158 Portland OR 97208
i	<b>Dirección postal:</b> PO Box 40328 Portland, OR 97240	<b>Dirección postal:</b> PO Box 5490 Salem, OR 97304
ii	Customer Service at 855-722-8206 Atención al Cliente al 855-722-8206	Customer Service at 855-722-8205 Atención al Cliente al 855-722-8205
1	<b>Servicios médicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CareOregon</li> <li>• Physicians Medical Center</li> <li>• Providence Newberg Medical Center</li> <li>• Virginia Garcia Memorial Health Center</li> <li>• Willamette Valley Medical Center</li> <li>• Yamhill County Health and Human Services</li> </ul>	<b>Servicios médicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Physicians Medical Center</li> <li>• Providence Health and Services</li> <li>• Virginia Garcia Memorial Health Centers</li> <li>• Willamette Valley Medical Center</li> <li>• Yamhill County Health and Human Services</li> </ul>
14	<b>Remisiones a otros proveedores y acceso directo a especialistas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de emergencia, ya sea que reciba dichos servicios de parte de proveedores del plan o de proveedores que no son parte del plan</li> <li>• Atención urgente que reciba de parte de proveedores que no son</li> </ul>	<b>Remisiones a otros proveedores y acceso directo a especialistas</b> Comuníquese con su proveedor de atención primaria o con el Servicio de Atención al Cliente si necesita alguno de estos servicios



	<p>parte del plan cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de diálisis renal (riñones) que reciba cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan</li> </ul>	
20	<p><b>Atención de la vista</b> Para recibir cuidado básico de la vista, comuníquese con VSP al 800-877-7195.</p>	<p><b>Atención de la vista</b> Para recibir cuidado básico de la vista, comuníquese con Servicio de Atención al Cliente al 855-722-8205</p>
22	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b> Si tiene preguntas sobre el recetario o desea que le enviemos una copia por correo postal, llame gratis a nuestro Departamento de Atención al Cliente al 855-722-8205, 8 a.m. to 5 p.m.</p>	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b> Llame al Servicio de Atención de Medicamentos al 877-216-3644, 8 am to 6 pm</p>
22	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b> Podemos autorizar un suministro de transición de dos meses de un medicamento que no aparezca en el recetario o de un medicamento restringido para una afección medica grave a aquellos miembros que hayan estado tomando el medicamento antes de convertirse en miembros o después de haber sido dados de alta del hospital o de un centro de enfermería.</p> <p>Usted o su proveedor pueden llamar al Departamento de Atención al Cliente para pedir un suministro de transición. Hable con su proveedor cuanto antes sobre los medicamentos que cubrimos o para pedirnos una excepción.</p>	<p>Tal vez podemos aprobar un suministro de transición de dos meses para un medicamento limitado o fuera de la lista para los miembros que tomaban dicho medicamento antes de convertirse en miembros o luego de ser dados de alta del hospital o de un centro de enfermería.</p> <p>Hable con su proveedor lo antes posible sobre las drogas que cubre o solicite una excepción.</p>
24	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b> La mayoría de las recetas están limitadas a un suministro para 31 días o menos.</p>	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b> La mayoría de las recetas están limitadas a un suministro para 30 días o menos.</p>
24	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b></p>	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b></p>



	<p>Podemos autorizar un surtido adicional en las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su medicamento se extravió o fue robado</li> <li>• Necesita medicamento adicional porque va a salir de viaje</li> <li>• Necesita medicamento adicional porque su dosis ha cambiado</li> <li>• Necesita un suministro adicional para tenerlo a la mano en el trabajo o en la escuela</li> </ul>	<p>Podemos autorizar un surtido adicional en las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su medicamento se extravió o fue robado</li> <li>• Necesita medicamento adicional porque su dosis ha cambiado</li> <li>• Necesita un suministro adicional para tenerlo a la mano en el trabajo o en la escuela</li> </ul>
24	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b> Si recibe un suministro para 90 días, debe esperar 68 días para volver a surtirlo.</p>	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b> Si recibe un suministro para 90 días, debe esperar 76 días para volver a surtirlo.</p>
25	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si alguna vez paga medicamentos recetados con su dinero, es posible que podamos reembolsarle ese dinero. El reembolso dependerá de su cobertura de beneficios y de las limitaciones y exclusiones de su plan. Para solicitar un reembolso, debe llenar un formulario de Solicitud de Reembolso y enviarnoslo de regreso. Puede encontrar dicho formulario en la sección "Formularios para miembros" en nuestro sitio web en <a href="http://yamhillcco.org">yamhillcco.org</a> o puede llamar al Departamento de Atención al Cliente para recibir ayuda.</li> </ul>	<p><b>Beneficios de farmacia y medicamentos con receta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• YCCO dejaremos de ofrecer reembolsos a los miembros si escogen pagar por los medicamentos.</li> </ul>
31	<p><b>Cómo recibir ayuda para una crisis de salud mental:</b> También puede llamar al 911 si se le presenta una crisis.</p>	<p><b>Cómo recibir ayuda para una crisis de salud mental:</b> Puede llamar a 24 la línea de crisis al 844-842-8200 844-842-8200 También puede llamar al 911 si se le presenta una crisis.</p>



Yamhill Community Care Organization

36	<p>Para informar frauds cometidos por proveedores:          DHS Provider Audit Unit          PO Box 14152          3406 Cherry Avenue NE          Salem, OR 97309-9965</p> <p>Teléfono: 888-372-8301          Fax: 503-378-2577</p>	<p>Para informar frauds cometidos por proveedores:          DHS Provider Audit Unit          3406 Cherry Avenue NE, 2<sup>nd</sup> Floor          Salem, OR 97309-9965</p> <p>Teléfono: 888-372-8301          Fax: 503-373-1525 ATTN: HOTLINE</p>
37	<p>Para informar frauds cometidos por <b>clientes</b>:          Fax: 503-373-1525</p>	<p>Para informar frauds cometidos por <b>clientes</b>:          Fax: 503-373-1525 ATTN: HOTLINE</p>
41	<p><b>Audiencias expeditivas para problemas médicos urgentes</b>          Para obtener los resultados más rápidos, puede enviar su formulario de apelación a: El coordinador de apelaciones de Yamhill CCO al 503-416-8118.</p>	<p><b>Audiencias expeditivas para problemas médicos urgentes</b>          Para obtener los resultados más rápidos, puede enviar su formulario de apelación a: El coordinador de apelaciones de Yamhill CCO al 503-574-8757</p>
41	<p><b>Audiencias expeditivas para problemas médicos urgentes</b>          Attn: Appeals and Grievances PO Box 40328 Portland, OR 97240</p>	<p><b>Audiencias expeditivas para problemas médicos urgentes</b>          Attn: Appeals and Grievances PO Box 4158 Portland OR 97208</p>