

Yamhill  
Community Care  
Manual del miembro  
2020





## Guía rápida

### ¿Necesita viajar?

Ofrecemos transporte gratuito a los miembros que necesitan viajar gratis a sus citas para recibir servicios cubiertos. **Vaya a la página 26**, “Viajes gratis a las citas”, para obtener más información.



### ¿Habla inglés?

Si no habla muy bien inglés, está bien. Le podemos conseguir un intérprete y servicios de traducción. **Vaya a la página 3**, “Cómo tener un intérprete en las citas”, para obtener más información.



### ¿Quiere darnos su opinión?

Necesitamos escuchar a miembros como usted para poder construir una comunidad más saludable. ¡Únase al Consejo Asesor Comunitario y ayude a diseñar el futuro de su plan de salud! **Vaya a la página 10**, “Participar como miembro”, para obtener más información.



### ¿Qué cubre este plan?

Conozca los servicios y beneficios que tiene con YCCO y el Plan de Salud de Oregón. **Vaya a la página 21**, “Beneficios y servicios cubiertos” y **a la página 23**, “Salud Preventiva y Bienestar”, para obtener más información.



### ¿Tiene niños?

A través de los diferentes recursos y programas comunitarios que ofrecemos, YCCO brinda ayuda adicional a miembros de todas las edades. Podemos ayudarlo con cuestiones como el aprendizaje infantil, la nutrición adecuada y el cuidado infantil. **Vaya a la página 11**, “Centro de Atención Temprana” para obtener más información.



### ¿Necesita ayuda adicional?

Lo podemos poner en contacto con un trabajador de salud tradicional para que le ayude a entender su salud y alcanzar sus objetivos. **Vaya a la página 8**, “Centro de Salud Comunitario” para obtener más información.



### ¿Tiene preguntas?

**Vaya a la página 50**, “Preguntas frecuentes” o llame a Servicio al Cliente de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. 855-722-8205 TTY: 711



### ¿Quiere ver este manual en línea?

Lo puede encontrar en formato electrónico en nuestro sitio web: <https://yamhillcco.org/wp-content/uploads/ycc-handbook-web-with-insert-010719.pdf>. También puede llamar a Servicio al Cliente al 855-722-8205 para solicitar otra copia.



Yamhill Community Care (YCCO) debe cumplir con las leyes estatales y federales de derechos civiles. No podemos tratar a las personas injustamente en ninguno de nuestros programas o actividades según su:

- Edad
- Discapacidad
- Identidad de género
- Estado civil
- Origen nacional
- Raza
- Religión
- Color
- Sexo
- Orientación sexual

Para informar sobre alguna inquietud que tenga o para obtener más información, por favor comuníquese con el Coordinador de Quejas ya sea:

- Teléfono: (Gratis): 800-525-6800 (TTY/TDD) 711
- Fax: 503-574-8757
- Correo: Yamhill Community Care  
Atención: Coordinador de Quejas  
PO Box 4158  
Portland, OR 97208

También tiene derecho a presentar una queja de derechos sobre la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Puede llenar en línea en **[hhs.gov](https://hhs.gov)**

Email: [OCRCComplaint@hhs.gov](mailto:OCRCComplaint@hhs.gov)  
Teléfono: (sin cargo) 800-868-1019,  
(TDD) 800-537-7697  
Correo: Departamento de Salud y  
Servicios Humanos 200 Independence  
Ave. SW Room 509F HHH Bldg.  
Washington, D.C. 20201

### **Yamhill Community Care**

**Oficina:** 819 NE Third Street  
McMinnville, Oregon 97128

### **Dirección postal**

P.O. Box 5490  
Salem, OR 97304

**LLame:** Gratis al 1-800-525-6800  
En el área de Portland:  
503-488-2800  
TTY/TDD: 711

**Fax:** 503-566-9801

**Web:** [yamhillcco.org](https://yamhillcco.org)

**Horario de atención:** lunes a viernes  
de 9 a.m. a 12 p.m. y 1:00 p.m. a  
las 4:00 p.m.  
Estamos cerrados la mayoría de  
los feriados gubernamentales.  
Nuestras oficinas tienen accesibilidad  
para sillas de ruedas.

Todos los miembros tienen derecho a conocer y utilizar nuestros programas y servicios. Brindamos los siguientes tipos de ayuda gratuita:

- Lenguaje de señas
- Interpretes;
- Materiales in Otros idiomas
- Braille, letra grande, audio y cualquier otro formato que funcione mejor para usted

Si necesita ayuda o tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205.

Si necesita un intérprete para su cita, avísele al consultorio de su proveedor que necesitará un intérprete e indique el idioma.

Para obtener información sobre intérpretes de atención médica certificados, llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205.

Todos los miembros tienen derecho a conocer y usar nuestros programas y servicios. Brindamos los siguientes tipos de ayuda gratuita:

- Lenguaje de señas;
- Intérpretes;
- Materiales en otros idiomas
- Braille, letra grande, audio y cualquier otro formato que funcione mejor para usted

Si necesita ayuda o tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205.

Si necesita un intérprete para su cita, avísele al consultorio de su proveedor que necesitará un intérprete e indique el idioma. Para obtener información sobre intérpretes de atención médica certificados, llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205.

## ENGLISH

You can get this document in other languages, large print, braille or a format you prefer free of charge. Program/contact: YCCO Customer Service

Phone: 855-722-8205.

We accept all relay calls or you can dial 711.

## SPANISH / ESPAÑOL

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en braille o en un formato que usted prefiera sin cargo.

Programa/contacto: Servicio al Cliente YCCO  
Teléfono: 855-722-8205. Aceptamos llamadas de retransmisión o puede llamar al 711

## RUSSIAN / РУССКИ

Вы можете бесплатно получить текст этого документа на другом языке, набранный крупным шрифтом или шрифтом Брайля либо в предпочитаемом вами формате.

Название программы и контактное лицо:  
YCCO Customer Service

Телефон: 855-722-8205

Мы отвечаем на любые вызовы по линии трансляционной связи; кроме того, вы можете набрать номер 711.

## VIETNAMESE / TIẾNG VIỆT

Quý vị có thể có tài liệu này miễn phí bằng ngôn ngữ khác, bản in khổ lớn, chữ nổi hoặc một định dạng khác. Chương trình/liên lạc:

YCCO Customer Service

Số điện thoại: 855-722-8205

Chúng tôi chấp nhận tất cả các cuộc gọi chuyển tiếp hoặc quý vị có thể bấm số 711.

## SIMPLIFIED CHINESE / 简体中文

您可以免费获得本文件的其他语言版本，或者大号字体、盲文及您所喜欢格式的版本。

计划/联系人：YCCO Customer Service

电话：855-722-8205

我们会接听所有转接电话，或者您可以拨打 711。

## TRADITIONAL CHINESE / 繁體中文

您可以免費獲得本文件的其他語言版本，或者大號字體、盲人點字及您所喜歡格式的版本。

計畫/連絡人：YCCO Customer Service

電話：855-722-8205

我們會接聽所有傳譯電話，或者您可以撥打 711

## العربية / ARABIC

بخط أو، أخرى لغات في مجاناً المستند هذا على الحصول يمكنكم تفضلونها بصيغة أو البريل بلغة أو، كبير

التصال / البرنامج : YCCO Customer Service

هاتف: 855-722-8205

التصال خدمات بواسطة المعاملة الهاتفية المكالمات جميع نستقبل المكتوب

بالرقم الاتصال يمكنكم أو 711

## ROMANIAN / ROMÂNĂ

Puteți obține acest document în alte limbi, într-un font mărit, în limbajul Braille sau într-un alt format preferat, în mod gratuit.

Program/contact: YCCO Customer Service

Telefon: 855-722-8205

Acceptăm toate apelurile prin serviciu de releu sau puteți suna la 711.

## SOMALI / SOOMAALI

Waxaad heli kartaa dokumentigan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee braille ama qaabka aaad doorbidayso oo lacag la'aan ah. Barnaamijka/halka la iskala soo xiriirayo: YCCO Customer Service  
Telefoonka: 855-722-8205  
Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta oo dhan ama waxaad wici kartaa 711.

HMONG / LUS HMOOB  
Koj txais tau daim ntawv no ua lwm yam lus, ua ntawv loj, ua lus braille rau neeg dig muag los sis  
uas lwm yam uas koj nyiam lawv ua pub dawb. Kev pab/tus neeg uas tiv tauj: YCCO Customer Service  
Xov tooj: 855-722-8205  
Peb txais cov kev hu xov tooj rau neeg lag ntseg los sis koj mam li hu 711 los tau.

---

KOREAN / 한국어

본 문서는 다른 언어로도 제공되며, 큰 활자, 점자 등 귀하가 선호하시는 형식의 문서를 무료로 받아보실 수 있습니다.

프로그램/연락처: YCCO Customer Service  
전화번호: 855-722-8205

장애인을 위한 통신중계 서비스 (relay calls)를 지원하고 있습니다. 또는 711 번으로 전화 주시기 바랍니다.

LAO / ລາວ

ທ່ານສາມາດໄດ້ຮັບເອກະສານນີ້ເປັນພາສາອື່ນ, ຕົວລິມະໝາດໃຫຍ່, ໜັງສືໂພງສຳລັບຄົນຕາບອດຫຼືໃນຮູບແບບທີ່ທ່ານຕ້ອງການໄດ້ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ.  
ໂຄງການ/ຕິດຕໍ່: YCCO Customer Service  
ໂທຣະສັບ: 855-722-8205  
ພວກເຮົາອອມຮັບການໂທສຳລັບຄົນພິການຫຼືທ່ານສາມາດໂທຫາ711ໄດ້.

---

NEPALI / नेपाली

तपाईं यो फारम पैसा नततरकन अनय भाषाहरु, ठुलो अक्षर, ब्ेल वा तपाईंले चाहेको अनय तररकाले पतन पाउन सक्नु हुनेछ । काय्यक्रम/समपक्य : YCCO Customer Service  
फोन नं : 855-722-8205  
हामी सबै स्ानानतरण गररणको फोन सवीकारछौं वा तपाईं 711 मा फोन गन्य सक्नु हुनेछ ।

MIEN / MIENH

Naaiv zeiv sou meih haih lorz duqv fiev dieh nyungc nzaangc  
nyei, nzaangc-hlo, hluo nyei nzaangc fai dieh nyungc ei meih  
qiemx zuqc nyei maiv zuqc cuotv nyaanh.  
Program/jiu tong: YCCO Customer Service  
Douc waac hoc: 855-722-8205  
Yie mbuo zipv nzengc relay call fai meih heuc 711

## Contenido

Bienvenido a Yamhill Community Care Organization.....	1
Cómo recibir atención médica cuando la necesita.....	2
¿Qué es el Plan de Salud de Oregón (OHP)?.....	5
¿Qué es una Organización de Atención Coordinada (CCO)?.....	6
Participar como miembro.....	10
Sus derechos como miembro de Yamhill Community Care en OHP..	12
Cómo trabajar con su Proveedor de Atención Primaria (PCP).....	15
Emergencias, atención de urgencia y crisis.....	18
Beneficios y servicios cubiertos.....	21
Salud preventiva y bienestar.....	23
Beneficios de farmacia y medicamentos recetados.....	27
Atención de salud dental.....	30
Servicios de salud mental.....	34
Si está embarazada.....	38
Cambiar de CCO.....	39
Otras cosas que debe considerar.....	40
Sistema de Quejas (Reclamaciones y Apelaciones).....	48
Aviso de prácticas de privacidad...	49
Preguntas frecuentes (FAQs).....	50
Definiciones del manual del miembro.....	53



## Bienvenido a Yamhill Community Care

Nos alegra que sea miembro de Yamhill Community Care (o YCCO). Somos un grupo de proveedores de todo tipo de atención médica que trabaja conjuntamente para las personas del Plan de Salud de Oregón (OHP) en su comunidad. Este modelo se conoce como Organización de Atención Coordinada o CCO. Algunas de las agencias y servicios con las que se asocia nuestro CCO son:

### Servicios médicos

- Physicians Medical Center
- Providence Salud & Services
- Virginia Garcia Memorial Health Center
- Willamette Valley Médica Center
- Yamhill County Health & Human Services

### Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias

- Yamhill County Health & Human Services

### Servicios dentales

- Capitol Dental Care

### Transporte médico no de emergencia.

- WellRide -- First Transit

### YCCO sirve a los miembros de todas o algunas de las siguientes áreas:

- Condado de Yamhill
- Condado de Polk
- Condado de Washington

### YCCO coordina su atención:

- Poniéndolo en contacto con un Proveedor de Atención Primaria que asegurará que usted tenga las herramientas y el apoyo necesario para estar saludable
- Ofreciéndole atención y consejos fáciles de entender y seguir
- Asegurando que tenga recursos para superar cualquier obstáculo para lograr una buena salud
- Brindándole información y acceso a servicios preventivos para ayudarlo a estar saludable
- Haciendo que se mantenga estrechamente conectado con su PCP, para evitar ir a la sala de emergencias o al hospital
- Asegurando que su PCP y otros proveedores se comuniquen sobre sus necesidades médicas
- Trabajando con recursos locales para mejorar su salud y atención médica
- Trabajando con usted, sus proveedores y su comunidad para asegurarnos que se siente cómodo, seguro y cuidado

Queremos ayudarlo a recibir la mejor atención médica y servicios en su comunidad. Trabajamos con agencias comunitarias y de servicios sociales. Si enfrenta desafíos como la falta de vivienda o el hambre, o tiene varias condiciones de salud, podemos conectarlo con servicios de ayuda.



## **Nuestra visión**

*"Una comunidad sana unida que celebra el bienestar físico, mental, emocional, espiritual y social."*

## **Nuestra misión:**

*"Trabajar juntos para mejorar la calidad de vida y la salud de los miembros de Yamhill Community Care Organización a través de la coordinación efectiva de la atención médica".*

## **Cómo recibir atención cuando la necesita**

### **Cómo empezar**

Ahora que cuenta con OHP a por YCCO, la siguiente información le ayudará a recibir la atención que necesita:

- Elija un médico y un dentista, haga citas con ellos y llámelos primero cuando necesite atención. Son sus socios para la buena salud (Páginas 15, 27)
- Guarde su tarjeta de identificación del Plan de Salud de Oregon y de YCCO en su cartera. Muéstrelas en cada cita (Página 4)
- OHP cubre los viajes para asistir a las citas. Si necesita ayuda para ir a una cita, llame a Servicio al Cliente o consulte la sección "Viajes gratis a citas" de este manual (Página 23)
- Llame con anticipación si no puede asistir a su cita. El consultorio programará una nueva visita (Página 14)

Asimismo, tómese tiempo para revisar este manual y guárdelo para poder consultarlo más adelante si tiene alguna pregunta. El manual para miembros de YCCO se basa en el manual modelo de la Autoridad de Salud de Oregon. Usted puede consultar el manual del Plan de Salud de Oregon en:

[https://aixxweb1p.state.or.us/es\\_xweb/DHSforms/Served/he9035.pdf](https://aixxweb1p.state.or.us/es_xweb/DHSforms/Served/he9035.pdf).

## Servicio al Cliente de YCCO

Llame a Servicio al Cliente de YCCO si tiene preguntas sobre:

- Cómo elegir o cambiar de médico o (PCP)
- Beneficios del plan
- Cómo usar los servicios médicos y de PCP
- La aprobación de servicios y suministros médicos
- Medicamentos recetados o si tiene problemas para obtener medicamentos recetados.
- Dónde obtener suministros o equipos médicos.
- Atención prenatal (antes del nacimiento) y proveedores de atención prenatal participantes.
- Una factura que recibió de su proveedor mientras estaba cubierto por YCCO

**El Servicio al Cliente está disponible de 8 a.m. a 5 p.m. Lunes a Viernes 855-722-8205 o TTY/TDD 711**

## Miembros nuevos que necesitan servicio de inmediato

Si es nuevo en YCCO o Medicare y YCCO, es posible que necesite recetas de medicamentos, suministros u otros artículos y servicios necesarios de inmediato. Si no tiene una cita programada con su proveedor de atención primaria, dentista u otros proveedores durante el primer mes con

nosotros, llame a Manejo de la Atención al 503-574-7247 para obtener ayuda.

Si necesita más ayuda como miembro de YCCO, ya sea porque es nuevo o porque tiene Medicare o YCCO, llame a nuestro Servicio al Cliente al 855-722-8205. Pueden ayudarlo a obtener más información sobre sus beneficios y los proveedores con los que trabajamos.

Aun cuando le ayudemos con su necesidad de urgencia, por favor igual haga una cita con el PCP de YCCO que figura en su tarjeta de identificación de miembro de YCCO lo antes posible. Es posible que necesite atención médica adicional.

## Cómo tener un intérprete en las citas

Si no habla inglés o necesita interpretación en lenguaje de señas, por derecho legal usted puede tener un intérprete en su visita médica sin cargo alguno para usted.



Si necesita interpretación de idiomas, informe al personal de la clínica el idioma que habla.

Ellos harán arreglos para que haya un intérprete en su visita sin cargo alguno para usted.

Si necesita interpretación en lenguaje de señas, el personal de la clínica también se ocupará de conseguir uno sin cargo alguno para usted. También puede llamar al sistema de retransmisión de Oregón TTY/TDD al 711 para obtener ayuda.



## Información del plan

YCCO envía información por correo para informarle:

- Qué beneficios y servicios están cubiertos y no cubiertos
- Cómo encontrar un proveedor de YCCO
- Cómo obtener atención para los servicios cubiertos cuando está fuera del área de servicio
- Cómo decidimos si el nuevo equipo médico debería ser un beneficio cubierto para los miembros
- De cualquier cambio en la ley estatal o federal que afecte su plan o cambios para acceder a sus beneficios, lo hacemos al menos 30 días antes de que los cambios entren en vigencia

## Su tarjeta de identificación del Plan de Salud de Oregón

La Autoridad de Salud de Oregón (OHA) le envía una tarjeta de identificación del Plan de Salud de Oregón con su nombre, número de cliente y la fecha en que se emitió la tarjeta. Todos los miembros elegibles de su hogar recibirán sus propias tarjetas de identificación del Plan de Salud de Oregón. También recibirá una tarjeta de identificación como miembro de YCCO.

Lleve su tarjeta de identificación del Plan de Salud de Oregón y su tarjeta de YCCO a todas las visitas de atención médica y farmacias, cuando necesite un medicamento. Guárdela en un lugar seguro. OHA solo le envía una nueva

tarjeta si cambia de nombre o si solicita una nueva tarjeta.

Si su tarjeta de identificación del Plan de Salud de Oregón no es correcta, o si recibe una nueva tarjeta con su nombre, pero con una ID de cliente diferente, llame a Servicio al Cliente de inmediato al 800-699-9075 (TTY 711).

## Carta de cobertura de la OHA

La Autoridad de Salud de Oregón (OHA) también le envía una carta de cobertura con el:

- Número de servicio al cliente de OHP o con el número de su trabajador de caso de DHS, si tiene uno
- Paquete de Beneficio OHP
- Nombre del Plan Coordinado

Esta carta contiene información de todas las personas de su hogar que tienen una tarjeta de identificación del Plan de Salud de Oregón. No necesita llevar la carta a sus visitas de atención médica ni a las farmacias.

OHA le enviará una nueva carta de cobertura si solicita una o si su cobertura cambia. Si tiene preguntas o si necesita información en otro idioma o en un formato diferente, llame a Servicio al Cliente.

## Copagos

No cobramos copagos. Si su proveedor le pide que pague un copago, no lo pague. En cambio, solicite al personal de la clínica que llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

## Su tarjeta de identificación de YCCO

Cuando se inscribe por primera vez, nosotros le enviamos una tarjeta de identificación de YCCO. Si usted o un miembro de su familia cambian de PCP, le enviaremos una nueva tarjeta de identificación. Si pierde su tarjeta de identificación llame a Servicio al Cliente y le enviaremos otra.

Si necesita atención médica antes de recibir su tarjeta de identificación de YCCO, llámenos por favor. Le ayudaremos a obtener los servicios que necesita.

Los proveedores usan la información en la tarjeta de identificación para verificar su elegibilidad. Llevar con usted su tarjeta de identificación hace más rápido y fácil el proceso de registración a su cita, al igual que obtener medicamentos en la farmacia.

**IMPORTANTE: Lleve su tarjeta de identificación del Plan de Salud de Oregón y su tarjeta de YCCO a todas las visitas de atención médica y a las farmacias cuando necesite un medicamento.**

## ¿Qué es el Plan de salud de Oregón (OHP)?

OHP es un programa que paga la atención médica de las personas de Oregón de bajos ingresos. El programa es pagado por el estado de Oregón y el programa Medicaid del gobierno de EE. UU. Cubre servicios como visitas al médico, medicamentos recetados, hospitalizaciones, atención dental, servicios de salud mental, ayuda con la adicción a cigarrillos, alcohol y drogas y el transporte a las visitas de atención médica. OHP también puede proporcionar anteojos, audífonos, equipo médico y atención médica en el hogar.

En el sitio web de OHP encontrará más detalles sobre lo que está cubierto. Para obtener más información, visite: [oregon.gov/oha/healthplan](http://oregon.gov/oha/healthplan).

También puede consultar el Manual del Plan de Salud de Oregón. Contiene información general sobre el Plan de Salud de Oregón que puede no estar en este manual. Puede leerlo en línea en [ohp.oregon.gov](http://ohp.oregon.gov) o puede llamar a Servicio al Cliente (consultar la próxima sección) para solicitar una copia en papel.



## Servicio al cliente de OHP

Llame a Servicio al Cliente de OHP en cualquier momento si tiene preguntas o si:

- Necesita cambiar su dirección, número de teléfono, nombre o estado familiar
- Tiene otra cobertura de seguro de salud
- Ha dado a luz o adoptado un niño
  - Necesita reemplazar una tarjeta de identificación de OHP perdida o robada
  - Se muda fuera del área de servicio de Yamhill CCO (condado de Yamhill y partes de los condados de Clackamas, Marion, Polk y Washington)
  - Necesita que le enviemos un manual de OHP

La mejor manera de comunicarse con Servicio al Cliente es por teléfono. El número de teléfono sin cargo es 800-699-9075. Los usuarios de TTY/TDD pueden marcar 711.

Para enviar un correo electrónico:

Use el sitio seguro de DHS/OHA <https://secureemail.dhsoha.state.or.us/en-cript> para enviar un correo a [OregonHealthPlan.Changes@dhsoha.state.or.us](mailto:OregonHealthPlan.Changes@dhsoha.state.or.us).

Incluya su nombre completo, fecha de nacimiento, número de identificación del Plan de Salud de Oregon y número de teléfono.

## ¿Qué es una Organización de Atención Coordinada (CCO)?

Las CCO (u Organizaciones de Atención Coordinada) son compañías que tienen un contrato con el estado de Oregon para administrar su atención médica. Están organizadas de forma tal para que todos sus proveedores (médicos, enfermeras, consejeros, dentistas) trabajen juntos para prevenir enfermedades y mejorar su salud y la salud de todos los miembros de OHP de su comunidad. En vez de tratarlo solamente cuando se enferma, las CCO trabajan con usted para mantenerlo saludable y ayudarlo a controlar sus condiciones de salud.

Por ejemplo, puede haber servicios adicionales para miembros con afecciones crónicas como diabetes, asma y enfermedades cardíacas, o para aquellos con otras necesidades de salud.

Para la mayoría de las personas, las CCO pagan los servicios médicos, dentales y de salud del comportamiento. Algunas personas solo tienen una CCO para servicios de salud dental o mental. La Autoridad de Salud de Oregon (OHA)

## Yamhill Community Care

### Manual del miembro

le paga a la CCO una tarifa mensual para que se ocupe de varias de sus necesidades médicas. Para que los servicios estén cubiertos, debe utilizar proveedores que estén en la red de proveedores de la CCO.

La información sobre la estructura u operación de YCCO se encuentra disponible a pedido, comuníquese con el Servicio al Cliente.

### ¿Cuál es la diferencia entre YCCO y OHP?

El Plan de Salud de Oregón (OHP) es el programa Medicaid de Oregón. YCCO es una entre tantas CCOs con las que contrata el estado para prestar servicios de atención médica a las personas en el OHP. Cuando solicita participar en el OHP, la OHA QUE LO RETIRE DE maneja su solicitud y establece los beneficios que recibe después de ser aceptado. El OHP utiliza varias CCO diferentes para asistir a sus miembros, entre ellos YCCO.

### ¿Qué es el Manejo de la Atención y la Tarifa por Servicio?

OHA le paga a las compañías de manejo de la atención médica una cantidad fija cada mes para que brinden los servicios médicos que sus miembros necesitan. La mayoría de los miembros del OHP deben recibir atención médica, de salud mental y dental administrada.

Los beneficios de salud para los miembros del OHP que no reciben

atención administrada se llaman "tarjeta abierta" o "tarifa por servicios (FFS) del OHP" y son pagados por OHA. Los nativos americanos y los nativos de Alaska del OHP pueden elegir recibir atención administrada o tener una tarjeta abierta. Si tiene Medicare además del OHP, usted también puede tener una tarjeta abierta. Cualquier miembro del OHP que tenga una buena razón para tener una tarjeta abierta puede solicitar abandonar la atención administrada. El Servicio al Cliente del OHP, llamando al 800-273-0557, le puede ayudar a entender y elegir la mejor manera para recibir su atención médica. Si tiene un trabajador social del DHS, comuníquese con ellos antes de llamar al OHP.

### ¿Qué es un Hogar de Atención Primaria Centrado en el Paciente (PCPCH)?

Un Hogar de Atención Primaria Centrado en el Paciente (PCPCH) es una clínica de salud reconocida por su compromiso para brindar atención de alta calidad centrada en el paciente. Tal como suena, ¡la atención centrada en el paciente se trata de usted y su salud!

Su hogar de atención primaria:

- Coordinará mejor su atención para ayudarlo a obtener los servicios que necesita, cuando los necesite.
- Escuchará sus inquietudes y responderá a sus preguntas.
- Ofrecerá ayuda fuera del horario de atención y alternativas a la sala de emergencia.



- Le ayudará a usted o a su cuidador a desempeñar un papel activo en su salud.

Su proveedor de atención primaria trabajará con usted para mejorar la coordinación de atención y lograr una atención de mayor calidad. Usted es un socio en el manejo de su atención.

Si tiene una afección o una inquietud particular con respecto a su salud, lo pondremos en contacto con otros profesionales de la salud para que le ayuden a obtener la atención que necesita. Por ejemplo, su proveedor de atención primaria lo puede contactar con un farmacéutico o un especialista en salud mental, lo que sea necesario para su salud.

Puede preguntar en la clínica o en el consultorio de su proveedor si es un PCPCH o ir a este enlace y buscar su clínica

<http://www.primarycarehome.oregon.gov/>

También le puede pedir más información a Servicio al Cliente de YCCO sobre lo que significa ser un PCPCH.

### **Servicios Intensivos de Atención Coordinada (ICCS)**

Los servicios Intensivos de Atención Coordinada (ICCS) están disponibles si tiene una discapacidad o tiene múltiples afecciones crónicas o necesidades de atención médica altas/especiales. Estos servicios son proporcionados por personal capacitado que trabaja con usted para mejorar su calidad de vida y

mantenerlo saludable. Pueden ayudarlo a:

- Entender cómo funciona YCCO
- Encontrar un proveedor que pueda ayudarlo con sus necesidades especiales de atención médica.
- Obtener una cita oportuna con su PCP, especialista u otro proveedor de atención médica.
- Obtener el equipo, suministros o servicios necesarios.
- Coordinar la atención entre sus médicos, otros proveedores, agencias de apoyo comunitario y organizaciones de servicios sociales.

Si cree que podría necesitar servicios de ICCS, llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205 y lo pondrán en contacto con un miembro del personal de YCCO especialmente capacitado para satisfacer sus necesidades particulares.

### **Equipos de Manejo de la Atención**

YCCO tiene un equipo de enfermeras de manejo de la atención especializadas en la salud del comportamiento, coordinadores de atención médica y especialistas en recursos listos para ayudarlo. Si tiene problemas con una afección de salud crónica, como diabetes, insuficiencia cardíaca, asma, depresión o uso de sustancias químicas o si ha estado en el hospital, nuestro personal puede brindarle apoyo.

## Yamhill Community Care

### Manual del miembro

Podemos ayudarlo a aprovechar al máximo sus visitas a los proveedores y conectarlo con recursos útiles de la comunidad. También podemos ayudarlo a entender el plan de tratamiento de su PCP.

Para hablar con un miembro del Equipo de Manejo de la Atención, Llame a Servicio al Cliente.

### Centro Comunitario de Salud

El Centro Comunitario de Salud está compuesto por un grupo de personas enfocadas en encontrar los recursos que los miembros de YCCO necesitan para vivir una vida saludable. Esto incluye ayudarlo con su salud médica, pero también con cualquier cosa que pueda impedir que alcance el bienestar. Algunos de estos son cosas como la falta de vivienda, problemas de transporte o acceso a alimentos. ¡El Centro trabaja con usted para encontrar soluciones y conducirlo al camino adecuado de bienestar!

Algunos de los programas incluyen:

- Aprender sobre el bienestar - Conecta a los niños de primaria del distrito escolar de McMinnville y a sus familias con los recursos
- Prevención de la diabetes – un programa de un año de duración con el objetivo de prevenir y/o retrasar la aparición de diabetes tipo II a través de la educación. Los participantes se reúnen una vez por semana durante una hora durante los primeros seis meses del programa, luego cada dos

semanas durante los próximos tres meses y luego mensualmente durante los últimos tres meses.

En la próxima sección enumeramos algunos de los servicios del Centro. Para obtener una lista más actualizada de todos los servicios que ofrece el Centro, llame a Servicio al Cliente o visite nuestro sitio web en [yamhillcco.org](http://yamhillcco.org).

### Equipos multidisciplinarios

Si tiene necesidades especiales de salud, un grupo llamado Equipo multidisciplinario reunirá a miembros de su equipo de atención. Esto incluye coordinadores de atención, sus médicos, cuidadores, consejeros y otros. Todos trabajan juntos para comprender su condición y coordinar sus tratamientos y servicios.

Si desea un equipo multidisciplinario, hable con su PCP sobre una referencia. También puede contactar a Servicio al Cliente para obtener más información.

### Trabajadores de salud tradicionales

Si tiene alguna barrera que le impide mantener una buena salud, los trabajadores de salud tradicionales (THW) pueden trabajar con usted de manera individual. También lo conectan con personas y servicios en la comunidad que podrían ayudarlo. Hay algunos tipos diferentes de trabajadores de salud tradicionales:



- **Centro comunitario de trabajadores (CHW):** Un CHW puede ayudarlo a recibir la atención médica que necesita.
- **Especialista en apoyo Peers:** Los PSS pueden brindar apoyo, aliento y ayuda a los consumidores de adicciones y salud mental.
- **Bienestar Especialistas Peers (PWS):** Los PWS brindan apoyo, aliento y ayuda para abordar las necesidades de salud física y mental.
- **Personal Salud navigators (NA):** Los NAV ofrecen coordinación de atención para los miembros del sistema de salud.
- **Doulas de nacimiento:** las Doulas brindan compañía y apoyo personal y no médico a las mujeres y las familias durante el embarazo, el parto y la experiencia postparto.

Puede obtener más información sobre nuestros THW locales llamando a nuestro enlace de THW al 503-376-7426. Si no está seguro de si un THW es adecuado para usted, hable con su PCP, ellos pueden ayudarlo a decidir. No necesita una referencia para trabajar con un THW.

## Programa de dolor persistente de YCCO

Un programa que lo ayuda a aprender cómo vivir y manejar su dolor crónico.



Este programa es una clase de ocho semanas dirigida por un terapeuta con licencia. Durante cada sesión, tendrá una hora para aprender sobre su dolor y cómo manejarlo, y otra para practicar yoga suave. El programa para el dolor no prescribe medicamentos. Se asocia con su médico habitual o PCP para asegurarse de que reciba la mejor atención.

Hable con su PCP si cree que el Programa de Pain es adecuado para usted. También puede encontrar más información sobre el Programa de dolor en nuestro sitio web en [yamhillcco.org](http://yamhillcco.org).

## Educación en salud culturalmente sensible

Respetamos la dignidad y la diversidad de nuestros miembros y las comunidades donde viven. Queremos asegurarnos de que nuestros servicios aborden las necesidades de las personas de todas las culturas, idiomas, razas, orígenes étnicos, habilidades, religiones, géneros, orientaciones sexuales y otras necesidades especiales de nuestros miembros. Queremos que todos se sientan bienvenidos y bien atendidos en nuestro plan.

Nuestros programas de educación para la salud incluyen autocuidado,

## Yamhill Community Care Manual del miembro

prevención de enfermedades, manejo del dolor y autocontrol de enfermedades. Puede encontrar más información sobre estos programas en nuestro sitio web [yamhillcco.org](http://yamhillcco.org) en las secciones "Clases y programas" o "Calendario de eventos" O puede llamar a Servicio al Cliente al 855-722-8205 para obtener más información. Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al 711.

### Involucrarse como miembro



#### Consejo Consultivo de la Comunidad (CAC)

Debido a que cada CCO es especial para su comunidad con sus propios líderes locales, las voces de las personas que viven en la comunidad son especialmente importantes.

La mayoría de los miembros del CAC (más de la mitad) son miembros de YCCO. Estar en el consejo te da la oportunidad de tomar un papel activo en mejorar tu propia salud y la de su familia y otros en su comunidad.

Algunos de los deberes del CAC incluyen:

- Hacer sugerencias sobre la atención preventiva y la planificación a largo plazo
- Encontrar formas de mejorar los programas de YCCO existentes, así como sugerencias para futuros programas.

- Aviso a la Junta Directiva sobre cómo ayudarnos a responder a las necesidades de los miembros y planificar la salud de la comunidad.
- Organización de actividades y proyectos para los miembros de YCCO y la comunidad sobre temas de atención médica
- Liderar una Evaluación de las necesidades de salud de la comunidad y un Plan de mejora de la salud de la comunidad para todas las personas que viven en el área del condado de Yamhill, incluso las personas que no están en OHP

Para obtener más información sobre el CAC o para presentar una solicitud, consulte la sección "CAC" de nuestro sitio web en [yamhillcco.org](http://yamhillcco.org), o llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205. Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al 711.



## Early Learning Hub



Nuestra visión

***"Todos los niños pequeños y sus familias participan en recursos coordinados de calidad que apoyan su crecimiento, desarrollo y una trayectoria de vida saludable"***

Nuestra misión:

***"El Consejo de Aprendizaje Temprano de Yamhill trabajará en colaboración para apoyar sistemas coordinados que sean centrados en los niños, aptos para familias, apropiados cultural y lingüísticamente y basados en la comunidad para satisfacer las necesidades de la población y las comunidades del Condado de Yamhill"***

El Centro de Aprendizaje Temprano de Yamhill CCO trabaja con la comunidad para coordinar y alinear servicios para mejorar el bienestar de los niños y sus familias.

El objetivo del Early Learning Hub es asegurarse de que todos los niños pequeños y las familias tengan acceso a recursos que apoyen su crecimiento, desarrollo y bienestar de por vida. Esto incluye cosas como transporte, cuidado de niños de buena calidad y alfabetización temprana. También trabaja con proveedores de cuidado

infantil y educación para mejorar y coordinar sus servicios.

Early Learning Hub sirve a los miembros de YCCO, así como a los no miembros que viven en el condado de Yamhill.

Los recursos incluyen:

- Familia CORE: un servicio de visitas domiciliarias para niños de 0 a 5 años, que conecta a niños y familias con servicios y recursos para ayudarlos a tener éxito.
- Escuelas de actividades de preparación
- Clases para padres

## Equipos de integración de servicios (SIT)

Los equipos de integración de servicios (SIT) también forman parte del Early Learning Hub. Las SIT se encuentran en cada distrito escolar y reunir a un equipo de socios de la comunidad para abordar las necesidades locales y la lluvia de ideas sobre cómo satisfacer esas necesidades.

Para obtener más información sobre Early Learning Hub o los equipos de integración de servicios, llame a las oficinas administrativas de YCCO al 503-376-7420 o al número gratuito de Servicio al Cliente al 855-722-8205. También puede obtener más información visitando nuestro sitio web, en [yamhillcco.org](http://yamhillcco.org), en la pestaña "Acercas de nosotros"

## Sus derechos como miembro de YCCO en OHP

Como cliente de OHP, tiene derecho a:

- No sienta que está siendo tratado de manera diferente o discriminado.
- Sepa que puede denunciar cualquier queja ante la YCCO, la Autoridad de Salud de Oregón, la Oficina de Trabajo e Industrias o la Oficina de Derechos Civiles.
- Obtener un aviso por escrito de la política de no discriminación de YCCO y el proceso para reportar una queja. Esta queja podría ser sobre discriminación por raza, color, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, estado civil, edad o discapacidad.
- Igual acceso para cualquier persona de género menor de 18 años a los servicios y tratamientos cubiertos por YCCO.
- Intérpretes de atención médica certificados o calificados por la OHA sin cargo para todos los idiomas que no sean inglés y lenguaje de señas.
- Información escrita en el idioma que prefiera. Los materiales serán fáciles de leer y puede obtenerlos en otros formatos.
- Servicios y apoyos que satisfagan sus necesidades culturales, en su idioma, que sean fáciles de entender.
- Servicios y apoyos en lugares donde vives o lo más cerca posible.
- Opción de proveedores en la red de YCCO que, si están disponibles, se ofrecen en entornos no tradicionales. Esto incluye la atención comunitaria y la coordinación de la atención.
- Libertad para elegir sus proveedores y ubicaciones de YCCO y realizar cambios en esas opciones, incluido su proveedor de atención primaria.
- Acceso a proveedores que brindarán servicios que cumplan con ciertos estándares de práctica y que sean apropiados para diagnosticarlo.
- Atención que ofrece opciones, independencia y dignidad.
- Una buena relación con el equipo que administra su atención.
- Información sobre su condición, incluyendo qué tratamientos que satisfacen sus necesidades están cubiertos y no cubiertos. Esta información estará en un idioma que usted entienda para que pueda tomar una decisión sobre el tratamiento.
- Participe activamente en la elaboración de su plan de tratamiento.
- Acepte ser tratado o rechazar los servicios y que le digan cómo eso le afectará, a excepción de los servicios ordenados por el tribunal.
- Acuerde y firme su declaración de deseos. Esta declaración incluye los derechos de aceptar o rechazar tratamientos médicos, quirúrgicos, de salud mental o de adicción. También incluye el derecho a firmar directivas y poderes para la atención médica.



- Solicite su propio registro de salud, a menos que haya límites bajo las leyes de Oregon o federales, y cambie o corrija su registro. Un registro de salud tiene condiciones, servicios que recibió y referencias hechas para usted. Puede transferir su registro a otro proveedor según sea necesario.
- Derecho a darse de baja de YCCO.
- Información si la solicita sobre planes de incentivos para proveedores.
- Una copia del manual del miembro cuando se convierte en miembro de YCCO y al menos una vez al año.
- Ayuda a acceder a servicios cubiertos e información sobre trabajadores de salud tradicionales.
- Cubierto Servicios preventivos.
- Acceso a servicios de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana sin aprobación.
- Libertad de cualquier forma de restricción o reclusión como un medio de fuerza, disciplina, conveniencia o venganza.
- Tratados con respeto, dignidad y privacidad de la misma manera que todos los demás pacientes atendidos por el proveedor que reciben los servicios iguales a los servicios cubiertos.
- Libertad para ejercer sus derechos de miembro sin acciones adversas o discriminación por ejercerlos de YCCO, personal de YCCO, socios de YCCO, proveedores participantes o la Autoridad de Salud de Oregon.
- Uso de formas electrónicas para comunicarse y proporcionarle información, previa solicitud y según esté disponible. YCCO puede usar la comunicación electrónica solo si usted lo solicita y lo aprueba. También debe cumplir estos requisitos:
  - la misma información está disponible en formato impreso por escrito previa solicitud;
  - la información no es un aviso directo a una determinación adversa de beneficios o cualquier parte de la queja, apelación, audiencia de caso disputado u otro derecho de miembro o proceso de protección de miembro;
  - podemos proporcionar adaptaciones de idiomas y formatos alternativos;
  - y todas las leyes de requisitos de protección de información de salud personal se cumplen.
- Un plan de salud con personal capacitado en políticas de YCCO. Estos incluyen lo siguiente:
  - Inscripción de Miembros
  - Cancelación de Inscripción;
  - fraude, desechos y ABUSO;
  - quejas y Apelaciones;
  - directivas anticipadas
  - servicios de intérpretes de atención médica y consultorios de proveedores con capacidad bilingüe.
- Libertad para referirse directamente a los servicios de

salud mental, uso de sustancias o planificación familiar. No necesita una referencia de su PCP u otro proveedor.

- Tenga a un amigo, familiar o defensor presente durante las citas u otros momentos, según sea necesario.
- Materiales escritos que describan sus derechos, responsabilidades, beneficios disponibles, cómo acceder a los servicios y qué hacer en caso de emergencia. Podrá obtener estos materiales en su idioma o en formatos alternativos (video o audio).
- Materiales escritos sobre la atención coordinada utilizada en nuestra comunidad y cómo utilizar el sistema de atención médica.
- Acceso a una segunda opinión de un proveedor de atención médica en la red de YCCO. YCCO puede hacer arreglos para que obtenga una segunda opinión de alguien que no está en nuestra red sin costo alguno para usted.
- Notificación por escrito antes de una denegación o un cambio en un beneficio o nivel de servicio a menos que no sea requerido por la ley federal o estatal.
- Libertad para presentar una queja o apelación y recibir una respuesta. Derecho a solicitar una audiencia de caso impugnado.

#### **Como cliente de OHP, usted acepta:**

- Encuentre un médico u otro proveedor con el que pueda trabajar y cuénteles todo sobre salud

- Trate a los proveedores y a su personal con el mismo respeto que desea.
- Lleve sus tarjetas de identificación médica a las citas, dígame a la recepcionista que tiene OHP y cualquier otro seguro de salud, e infórmele si resultó herido en un accidente.
- Llegue a tiempo a las citas
- Llame a su proveedor al menos un día antes si no puede asistir a una cita
- Hágase chequeos anuales, visitas de bienestar y otros servicios para prevenir enfermedades y mantenerlo saludable.
- Siga las instrucciones de sus proveedores y farmacéuticos, o solicite otra opción
- Sea honesto con sus proveedores para obtener el mejor servicio posible
- Llame a OHP cuando se mude, esté embarazada o ya no esté embarazada. Ese número es 800-699-9075

#### **Una copia de sus registros**

- Puede obtener una copia de los siguientes registros:
- Registros médicos de su proveedor
- Registros dentales de su dentista
- Registros de su y YCCO.



Sus proveedores y CCO podrían cobrar un cargo razonable por las copias. Póngase en contacto con su proveedor para preguntar cómo obtener una copia de sus registros.

Algunos registros de salud mental no pueden ser proporcionados cuando se piden. Cuando el proveedor determina según su criterio profesional que entregar los registros podría causar un peligro claro e inmediato para el miembro, otros o a la sociedad, a ellos se les permite retener los registros.

## Trabajando con su Proveedor de Atención Primaria (PCP)

### Su PCP asignado

Todos los miembros de YCCO tienen un Proveedor de Atención Primaria (PCP). Este puede ser un doctor, practicante de enfermería, un asistente médico u otro profesional de la salud. Cuando se convierta en un miembro de YCCO, le asignaremos un PCP, o puede elegir uno propio. Este puede ser un doctor, un practicante de enfermería o un asistente médico. Comience con su PCP para todas sus necesidades de cuidado.

Para encontrar un proveedor, visite el directorio en línea en [yamhillcco.org/providerdirectory](http://yamhillcco.org/providerdirectory).

Si le gustaría tener información de proveedores en una versión impresa, la puede imprimir en nuestro sitio o llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205. Podemos enviarle la lista de proveedores

por correo en el código postal y/o especialista de servicio de su preferencia.

Por favor tenga en cuenta: algunos proveedores no aceptan nuevos pacientes. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor en su área, o si tiene alguna otra pregunta sobre un proveedor y no puede encontrar la información en nuestro directorio en línea, incluyendo requisitos, especialidad y certificación de la junta, comuníquese con Servicio al Cliente y ellos pueden ayudarle.

**IMPORTANTE:** *Si está embarazada o tiene un bebé menor de un año, consulte con su PCP lo más pronto posible.*

### Conozca a su PCP

Su PCP trabaja con usted para ayudarle a mantenerse lo más saludable posible. Su PCP mantiene un registro de todo su cuidado básico y especializado. Si está buscando un PCP por primera vez, haga su cita lo más pronto posible. De esta forma, su PCP podrá aprender de usted y de su historial médico antes de que tenga un problema médico. Esto le ayudará para evitar cualquier demora la primera vez que tenga que usar sus beneficios.

## Yamhill Community Care

### Manual del miembro

Antes de su visita médica:

- Escriba cualquier pregunta que tenga para que recuerde preguntarles.
- Además, anote cualquier historial de problemas de salud familiar.
- Haga una lista de cualquier prescripción, medicamento sin receta y vitaminas que esté tomando también.

### Haga una cita para visitar a su PCP

Si necesita una visita médica, llame al consultorio de su PCP o clínica en horas de oficina y:

- Mencione al consultorio o clínica que usted es miembro de YCCO
- Proporcione su nombre y el número de identificación de Miembro de YCCO
- Mencione la clase de cita que necesita

Llame con anticipación para visitas de rutina que no sean de emergencia. Si está enfermo y necesita una cita para el mismo día, informe al personal de la clínica cuando llame. Si no está seguro de que se trate de una emergencia, primero llame a su clínica

### Entra para visitar a su PCP

Usualmente, puede conseguir una visita de rutina o seguimiento dentro de cuatro semanas de la solicitud, o dentro de dos días para casos urgentes. Si tiene

preguntas o inquietudes sobre obtener una cita, llame a Servicio al Cliente para ayuda al 855-722-8205.

### Citas de PCP canceladas

Si necesita cancelar una cita, llame a su PCP y cancele lo más pronto que pueda. La clínica programará otra visita para usted y le dará tiempo a otro paciente.

TENGA EN CUENTA: *Cada clínica tiene sus propias políticas sobre citas canceladas. YCCO no cubre los cargos que tendría que pagar por cancelar una visita con su PCP o una clínica. Pregunte a su clínica sobre sus políticas para evitar tener que pagar cualquier penalidad por cancelaciones.*

### Cambiando su PCP

Después de sus primeros 30 días como miembro de YCCO, puede cambiar su PCP no más de dos veces en un período de seis-meses. Puede cambiar su PCP más seguido si se muda o si su clínica PCP ya no quiere atenderle.

Podemos ayudarle a encontrar un nuevo PCP cuyo consultorio sea conveniente para usted y que acepte nuevos pacientes. También puede ver la sección de Clínicas de Cuidado Principal del directorio de su proveedor, disponible en línea en [yamhillcco.org/providerdirectory](http://yamhillcco.org/providerdirectory).

Para cambiar su PCP, llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205. TTY/TDD es 711. Después de elegir un PCP, le



enviaremos una nueva tarjeta de identificación de YCCO por correo que muestra el nombre del PCP que eligió.

Cuando elige un nuevo PCP, el cambio es efectivo inmediatamente. Sin embargo, podría tomar algunos días para que su nuevo PCP obtenga su información. Si usted o su PCP tienen alguna pregunta sobre su PCP o beneficios del plan, por favor llame a Servicio al Cliente.

### **Referencias a otros proveedores y acceso directo a especialistas**

YCCO permite acceso directo a atención especializada. Atención Especializada es brindada por un especialista, como un cardiólogo para problemas cardíacos o un ortopedista para problemas óseos. Puede hacer una cita con un especialista que se encuentre en la red de proveedores de YCCO. Su PCP o Servicio al Cliente le pueden ayudar a encontrar uno. Ellos también se encuentran en el Directorio de Proveedores de YCCO.

Algunos especialistas quieren una referencia de su PCP y su registro de salud. Cuando esto suceda, trabaje con su PCP para obtener una referencia y enviar su registro de salud. Si su especialista necesita que haga otros servicios como una radiografía o un análisis de sangre es posible que necesite una aprobación previa. Su especialista trabajará con su PCP para hacer esto.

Los miembros con necesidades especiales de atención médica o aquellos que reciben servicio o apoyo a largo plazo (LTSS) también pueden tener acceso directo a especialistas incluso después de la primera visita. Su PCP hará una referencia permanente o un número aprobado de visitas, según sus necesidades de salud. Este tipo de cuidado se determina con una evaluación de su necesidad de un curso de tratamiento o administración de cuidado regular. YCCO ayuda a estos miembros con acceso directo a la atención médica adecuada por parte de un especialista en salud física o conductual o ambos, a través del tratamiento de la afección y las necesidades identificadas a través de la coordinación de cuidados intensivos, si corresponde.

Otros servicios que no solicitarán una referencia y que pueden auto-referirse incluyen:

- Evaluaciones de salud mental y evaluaciones de un proveedor de la red;
- Servicios de trabajadores de salud tradicionales, más información sobre los trabajadores tradicionales se encuentra en la página 8; y
- Servicios de planificación familiar de cualquier proveedor de la Autoridad de Salud de Oregon.

Si necesita más información sobre estos servicios o ayuda para encontrar un proveedor puede llamar a Servicio al Cliente.

## Yamhill Community Care Manual del miembro

Comuníquese con su PCP o Servicio al Cliente si necesita cualquiera de los siguientes servicios:

- Servicios de emergencia, si obtiene estos servicios de proveedores del plan o proveedores que no pertenecen al plan
- Atención de urgencia que reciba de proveedores que no pertenecen al plan cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan
- Servicios de diálisis renal (riñón) que reciba cuando esté temporalmente fuera del área de servicio del plan

### Proveedores fuera de la red

En la mayoría de los casos, debe ver a un especialista de YCCO u otro proveedor. Si no hay uno disponible dentro de nuestra red, su PCP nos preguntará si puede ver a un proveedor fuera de la red. Trabajaremos con su PCP para determinar qué tan pronto necesita ser visto y a quién debe ver para satisfacer sus necesidades.

Si ya ha visto a un especialista y tiene preguntas o inquietudes, haga una cita con su PCP para analizar cualquier problema. Si usted o su PCP desean una segunda opinión de otro especialista, su PCP lo derivará.

### Atención fuera de horario (tardes, fines de semana y días festivos)

Su PCP se ocupa de su cuidado en cualquier momento del día o de la noche. Incluso si el consultorio del PCP está cerrado, llame al número de teléfono de la clínica. Hablará con alguien que se comunicará con su PCP o le dará consejos sobre qué hacer.

Cuando su PCP esté fuera de la ciudad o de vacaciones, coordinará la disponibilidad de otro proveedor para brindarle atención y asesoramiento.

### Segundas opiniones

Nosotros cubrimos segundas opiniones. Si desea una segunda opinión sobre sus opciones de tratamiento, esto no necesita aprobación previa. Puede elegir un proveedor de YCCO y hacer una cita. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor, solicite ayuda a su PCP o Servicio al Cliente.

Si desea ver a un proveedor fuera de nuestra red, usted o su proveedor deberán obtener nuestra aprobación primero.



## Emergencias, atención urgente y crisis

### Si tiene una emergencia

**Si cree que tiene una emergencia real, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.**

Willamette Valley Medical Center 2700  
SE Stratus Ave. McMinnville, OR 97128  
503-472-6131

Providence Newberg Medical Center  
1001 Providence Dr. Newberg, OR  
97132  
503-537-1555 o 800-562-8964

West Valley Hospital  
525 SE Washington St. Dallas, OR  
97338  
503-623-8301

Salem Health Hospital  
890 Oak St. SE Salem, OR 97301  
503-370-5200 o 800-876-1718

Legacy Meridian Park Hospital  
19300 SW 65<sup>th</sup> Ave. Tualatin, OR 97602  
503-692-1212

Providence Willamette Falls Medical  
Center  
1500 Division St. Oregon City, OR 97045  
503-656-1631

Llame sin cargo a Servicio al Cliente para conectarse con estos hospitales: 800-699-9075. O visite nuestro Directorio de proveedores en nuestro sitio web [yamhillcco.org](http://yamhillcco.org) para obtener más información.

### No necesita permiso para recibir atención en una emergencia.

Las emergencias son problemas médicos graves que requieren atención inmediata en una sala de emergencias.

En una emergencia, necesita atención médica de inmediato para evitar la pérdida de vidas o más lesiones para usted, su hijo o su hijo por nacer.

### Ejemplos de emergencias son:

- Posibles ataques al corazón
- Pérdida de consciencia
- Convulsiones
- Huesos rotos
- Quemaduras severas
- Sangrado que no se detiene

**IMPORTANTE:** *No vaya a la sala de emergencias de un hospital para recibir atención de rutina que pueda proporcionarle su PCP. A veces, las salas de emergencias tienen una espera larga e incómoda y tardan horas en consultar a un médico, por lo que solo debe ir allí cuando sea necesario.*

Por ejemplo, las siguientes condiciones **no** son emergencias:

- Resfriado común
- Estreñimiento
- Erupción del pañal
- Dolor de espalda
- Dolor de muelas

## Seguimiento después de una emergencia.

Las salas de emergencia lo atenderán hasta que esté estable. Si necesita más atención, puede ser admitido en el hospital o el personal de emergencias le dirá a dónde ir para recibir atención de seguimiento. Si no recibe esta información, comuníquese con su PCP el siguiente día hábil después de su tratamiento de emergencia. La atención de seguimiento una vez que esté estable está cubierta, pero no se considera una emergencia.

Atención post-estabilización significa servicios cubiertos que se brindan después de una emergencia y después de que se estabilice su condición para mantenerla o mejorarla. Yamhill Community Care pagará la atención post-estabilización proporcionada por un hospital (ya sea que el hospital sea o no un proveedor del plan). Después de recibir tratamiento de emergencia, llame a su PCP lo antes posible. Puede solicitar más atención si la necesita.

## Emergencias fuera de la ciudad

Si tiene una emergencia real cuando está fuera de casa, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Su atención estará cubierta hasta que esté estable. Para atención de seguimiento después de la emergencia, llame a su PCP.

OHP cubre atención de emergencia y urgencia en cualquier parte de los Estados Unidos, pero no en México, Canadá o en cualquier otro lugar fuera de los Estados Unidos.

## Atención de urgencias

Siempre llame primero al consultorio de su PCP por cualquier problema de salud. Alguien podrá ayudarlo día y noche, incluso los fines de semana y feriados. Estos son ejemplos de problemas urgentes:

- infecciones severas
- esguinces
- dolor fuerte

Si no sabe la urgencia del problema, llame a su PCP

Cuando tenga un problema urgente, haga lo siguiente:

- llame a su clínica o al consultorio de su proveedor. La mayoría de las clínicas tienen un servicio de consulta después de horas. Pida hablar con su PCP. Si su PCP no está disponible, pida hablar con la enfermera de la clínica o con proveedor de guardia. Un profesional médico le dirá qué hacer. Puede que le programen una cita. Haga arreglos para más atención si la necesita.



**Puede visitar el centro de atención de urgencia más cercano:**

Tuality Medical Group Urgent Care  
7545 SE TV Highway  
Tuality Medical Group  
Urgent Care  
7545 SE TV Highway  
Hillsboro, OR 97123  
503-681-4223

Salem Health Urgent Care  
1002 Bellevue St. SE  
Salem, OR 97301  
503-564-4824

Legacy GoHealth Urgent Care  
21430 SW Langer Farms Pkway Ste 158  
Sherwood, OR 97140  
971-808-0655

Llame gratis a Servicio al Cliente 800-699-9075 o visite nuestro directorio de proveedores en nuestro sitio web [yamhillcco.org](http://yamhillcco.org) para encontrar más.

## Beneficios y servicios cubiertos



Esto es una lista corta de servicios cubiertos por los beneficios de su OHP con YCCO. Para saber más sobre lo que está cubierto, consulte las secciones de las siguientes páginas que tratan los beneficios en más detalle.

Si tiene preguntas sobre lo que está cubierto, puede preguntarle a su PCP o llamar a Servicio al Cliente. También puede consultar el manual de OHP, que está disponible en [ohp.oregon.gov](http://ohp.oregon.gov). Puede también llamar a Servicio al Cliente de OHP y pedir que le manden uno: 800-273-0557 (TTY es 711).

### Tratamiento por alcohol y drogas

#### Partos

#### Atención dental

- Servicios básicos incluyendo limpieza, barniz de fluoruro, empastes y extracciones
- Tratamiento urgente o inmediato
- Coronas para niños, mujeres embarazadas y adultos de 18–20
- Selladores, endodoncias en muelas para niños menores de 21

#### Aparatos y exámenes de audición

#### Salud en casa y enfermería privada

#### Cuidados paliativos

#### Atención en hospital

- Uso del departamento de emergencia

- Cuidado de pacientes hospitalizados o ambulatorios

#### Inmunizaciones

#### Análisis de laboratorio y rayos X

#### Atención médica de un médico, enfermero practicante o asistente médico

#### Equipo y suministros médicos

#### Transporte médico

#### Atención de salud mental

#### Terapia física, ocupacional y del habla

#### Medicamentos recetados

- OHP con Medicina Limitada solo incluye medicamentos que no están cubiertos por Medicare Parte D
- Nota: Si no es elegible para Medicare
- Parte D pero elige no registrarse, tendrá que pagar de su bolsillo los medicamentos que Medicare Parte D habrían cubierto si lo tuviera

#### Salud transgénero

#### Atención de la vista y los ojos

- Servicios médicos
- Servicios para corregir la visión para niños, mujeres embarazadas y adultos entre 18-20 años
- Anteojos para niños, mujeres embarazadas y adultos que tienen condiciones médicas que califiquen, como afaquia o queratótomo, o después de cirugía de cataratas



## Información adicional sobre beneficios:

YCCO se asegura de que todos los servicios que usted reciba en cantidad, duración y ámbito no sea menos que la cantidad, duración y ámbito de los mismos servicios que habrían prestado nuestros proveedores a sus otros pacientes que no son miembros de YCCO.

## Beneficios cubiertos por el Plan de Salud de Oregon pero no por YCCO

Algunos servicios están cubiertos por OHP Gratuitos, pero no están cubiertos por YCCO. Para obtener más información sobre estos y otros servicios, llame a Servicio al Cliente de OHP al 800-699-9075.

Los servicios no cubiertos por YCCO incluyen entre otros:

- Parto en casa con comadrona
- Medicamentos para Salud mental
- Muerte con dignidad. Suicidio asistido por un médico
- Abortos terapéuticos
- Cuidados paliativos para un miembro que viva en instalaciones de enfermería especializada
- Servicios de cuidado a largo plazo
- Servicios basados en la escuela que sean servicios cubiertos por

la ley de personas con discapacidad

- Exámenes administrativos solicitados o autorizados por otra agencia gubernamental o aprobados por la División de Sistemas de Salud
- Servicios prestados a recipientes de servicios médicos CAWEM o CAWEM Plus-CHIP Cobertura prenatal para servicios médicos de urgencia solamente

Si un servicio, incluyendo terapia y Remisiones, no está cubierto por YCCO porque objeciones legales morales o religiosas, y esa objeción no es ilegal, los miembros pueden ponerse en contacto con el Servicio al Cliente de OHP al 800-699-9075 para averiguar cómo obtener ese servicio.

## Lista priorizada de servicios médicos

OHP no lo cubre todo. El gobierno de Oregón no tiene suficiente dinero para proporcionar servicios para todos los tipos de enfermedad. Usan el dinero disponible para pagar los servicios más efectivos para las enfermedades seleccionadas.

## ¿Cómo funciona la lista priorizada?

La lista tiene cientos de enfermedades y condiciones, pero sólo algunas están cubiertas por OHP por motivos de financiación. La línea de corte entre lo

## Yamhill Community Care Manual del miembro

que se cubre y lo que no se cubre se llama la línea de financiación. Todas las condiciones "por encima de la línea" están cubiertas. Las condiciones "por debajo de la línea" normalmente no las cubre OHP, pero puede haber excepciones. Por ejemplo, algo por debajo de la línea podría estar cubierto si tiene una condición por encima de la línea que podría mejorar si se trata la condición que está por debajo.

OHP cubre servicios razonables para averiguar lo que está mal. Eso incluye diagnóstico de una condición que no está financiada actualmente. Si un proveedor médico decide un diagnóstico o tratamiento que no está financiado, OHP no pagará ningún otro servicio por esa condición.

En el sitio web de OHP encontrará más detalles sobre lo que está cubierto Vaya a [oregon.gov/oha/healthplan](http://oregon.gov/oha/healthplan).

### Salud preventiva y bienestar



YCCO está comprometido con prestarle servicios a usted y a su familia para ayudarlos a estar bien y tener una vida sana. Puede ayudar a evitar muchas enfermedades graves y condiciones médicas haciendo pequeños cambios saludables en su estilo de vida, usando servicios de salud preventiva y bienestar y trabajando con su PCP.

Nuestros servicios de salud y bienestar incluyen:

- Chequeos de Salud
- Ayuda para dejar de usar tabaco
- Inmunizaciones (inyecciones)
- Atención prenatal para mujeres embarazadas
- Mamografías (para mujeres)
- Papanicolaou (mujeres) y exámenes de próstata (hombres)

### Dejar el tabaco

La cosa más importante que puede hacer para mejorar su salud y la salud de su familia es dejar de usar tabaco.

YCCO paga medicación y terapia por teléfono con un consejero preparado para ayudarle a dejar de usar productos del tabaco. Si usa productos del tabaco, llame a Quit for Life, gratis al 866-784-8454 (866-QUIT-4-LIFE) o visite [myquitforlife.com/ycco](http://myquitforlife.com/ycco).

### Tratamiento por alcohol y drogas

Si cree que necesita tratamiento por un problema de drogas o alcohol, hable con su PCP o póngase en contacto directamente con un proveedor especializado en dependencias.

No necesita llamar a YCCO para una derivación para servicios de tratamiento por drogas o alcohol. Pagamos las visitas de terapia en el consultorio, acupuntura, tratamiento con medicación y servicios de desintoxicación.



También cubrimos tratamiento en instalaciones residenciales. Póngase en contacto con Servicio al Cliente para obtener más información.

### **Salud dental de bebés y niños**

La salud de sus hijos es importante para nosotros. Para mantener sano a su niño, asegúrese de que tienen sus vacunas y chequeos regulares, aunque no estén enfermos. Su hijo debe tener un chequeo médico en un plazo de tres meses desde que sea miembro de YCCO, y al menos una vez al año, según su edad.

Es importante para sus hijos recibir todas las vacunas recomendadas. Si su hijo no se ha puesto una de las vacunas, programe tiempo para ponérselas lo antes posible. Es importante que su hijo esté vacunado antes de cumplir los dos años.

### **Salud de adultos**

Hacerse exámenes regulares y los chequeos y vacunas adecuados es importante para mantenerse sano. Las enfermedades crónicas u otras condiciones pueden poner a algunas personas en "alto riesgo". Su PCP puede querer que tenga ciertas vacunas con más frecuencia, según su riesgo. Hable con su PCP sobre las vacunas que debe tener y cuándo debe recibirlas.

### **Atención primaria**

La atención primaria es atención de medicina general y el tratamiento que le da su PCP. Incluye:

- Servicios de atención médica preventiva que localizan un problema médico pronto o evitan que se produzca, por ejemplo, mamografías (rayos X de las mamas), Papanicolaou, vacunas
- Atención para condiciones continuadas crónicas, como la diabetes o el asma
- Recetas
- Referencias para especialistas
- Hospitalización si fuera necesario

### **Análisis de laboratorio, rayos X y otros procedimientos**

Pagaremos por estos servicios si su proveedor los ordena.

### **Servicios de audición**

Si necesita servicios de audición, su PCP hará una derivación. Pagamos las pruebas de audición, dispositivos y baterías.

### **Atención en hospital**

Si necesita atención en un hospital, su PCP o el especialista organizarán su atención.

## Planificación familiar

Hay diversos servicios de planificación familiar cubiertos por YCCO:

- Examen físico y educación sobre control de natalidad
- Suministros de control de natalidad como condones, píldoras de control de natalidad y dispositivos intrauterinos (DIU)
- Control de natalidad de emergencia (píldora del "día después")
- Esterilización (ligadura de trompas y vasectomía)
- Abortos

Los servicios relacionados que también están cubiertos incluyen:

- Papanicolaou
- Pruebas de embarazo
- Detección y orientación sobre enfermedades de transmisión sexual (ETS), incluyendo sida y VIH

## Salud transgénero

YCCO respeta la atención médica de todos sus miembros. Esto incluye miembros mujeres trans, hombres trans, de género no conforme, de doble espíritu y no binarios.

YCCO cubre servicios de transición de sexo, como terapia hormonal, consejería y algunas cirugías. Para saber más, llame a Servicio al Cliente.

## Atención de la vista

Para atención básica de la vista, llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205

Si tiene una herida o una infección ocular, llame a su PCP. Su PCP puede derivarlo a un especialista.

Los exámenes de la vista para verificación de su condición médica (por ejemplo, para personas con diabetes) están cubiertos. En este caso, su PCP le dirá con qué frecuencia debe hacerse el examen de la vista.

Beneficios para miembros de 20 años y menores:

- Los exámenes de la vista y los lentes nuevos están cubiertos sin límite solamente si son médicamente necesarios (por ejemplo, si nota un cambio en la vista que necesita nuevos lentes). La necesidad médica la decide su PCP u otro proveedor médico
- Oregon Health Plan cubre lentes de contacto solo para algunas condiciones

Beneficios para miembros mayores de 20 años y embarazadas:

- Se cubren el examen de la vista y lentes nuevos cada 24 meses. Los lentes también se cubren dentro de un plazo de 120 días después de una operación de cataratas o hasta un año después de un trasplante de córnea



- Oregon Health Plan cubre lentes de contacto solo para algunas condiciones

Beneficios para miembros mayores de 21 años y que no están embarazadas:

- Los exámenes de la vista para recetar lentes o lentes de contacto se cubren SOLAMENTE cuando son necesarios para tratar condiciones médicas como la falta de la lente natural en un ojo, reemplazo con lente ocular sintética, adelgazamiento o conificación de la lente del ojo, cataratas y cataratas congénitas
- Los lentes también se cubren dentro de un plazo de 120 días después de una operación de cataratas o hasta un año después de un trasplante de córnea

Para tener cobertura total dental y de visión, llame a Servicio al Cliente de OHP si queda embarazada o lo está ahora embarazada pero aún no se lo ha comunicado a ellos. Puede contactar a Servicio al Cliente de OHP en el 800-699-9075. TTY/TDD es 711.

Si tiene un trabajador de caso, llámelo antes de llamar a Servicio al Cliente de OHP.

### **Atención en un centro de enfermería especializada**

Pagaremos la atención en un centro de enfermería especializada hasta por 20

días después de que haya estado en el hospital.

La atención especializada adicional la puede cubrir la OHP.

### **Viajes gratis a las citas**

**Si necesita ayuda para llegar a sus citas médicas, dentales, o de salud mental, llame a YCCO WellRide a cualquiera de estos números:**



YCCO WellRide

Llamada gratuita: 844-256-5720

Servicio TTY/Oregon Relay: 711

Horario de trabajo: 7:30 am - 6 pm, lunes a viernes

WellRide tiene Servicio al Cliente después de horario, llame a nuestro número gratuito si necesita ayuda después de horario.

El centro de llamadas de WellRide está cerrado el día de año nuevo, Día de los Caídos, el cuatro de julio, día del trabajo, Acción de gracias y el día de Navidad.

Puede encontrar más información sobre los viajes en

### **Quejas y querellas**

Puede presentar quejas o querellas, apelaciones o audiencias sobre cualquiera de sus beneficios de YCCO Oregon Health Plan, incluyendo los servicios de transporte médico no de emergencia.

**Entre los motivos por los que puede presentar una queja están:**

- Problemas para hacer citas o conseguir transporte
- No sentirse respetado o comprendido por los proveedores, personal del proveedor, conductores o YCCO
- Tratamiento sobre el que no estaba seguro, pero igualmente se lo dieron
- Facturas por servicios que usted no estuvo de acuerdo en pagar
- Disputas con las propuestas de extensión de YCCO para tomar decisiones de autorización
- Seguridad del Conductor o vehículo
- Calidad de los servicios recibidos

**Razones por las que puede presentar una apelación:**

- Se le denegó la solicitud de que se le pagara la distancia para una visita médica no de emergencia
- Denegamos, interrumpimos o limitamos un servicio de salud médica, dental o conductual.
- Se le denegó una solicitud para un transporte médico no de emergencia. Se le negó una solicitud de distancia
- Usted no está de acuerdo con el resultado de su queja o querrela

**Razón para presentar una audiencia:**

- Su solicitud de apelación no se aprobó y se revirtió la denegación.

Puede llamar a Servicio al Cliente para pedir ayuda para presentar una queja o una apelación. Puede encontrar más información sobre quejas, apelaciones y audiencias en la sección del sistema de quejas de este manual.

## Transporte médico de emergencia

YCCO paga los viajes de ambulancia en las emergencias de los miembros de OHP.

Si no está seguro de si necesita una ambulancia, llame a su PCP, aunque sea después de horario, el médico de guardia podrá ayudarle.

## Beneficios de farmacia y de medicamentos recetados

Tenemos una lista de medicamentos aprobados para nuestros miembros. Esta lista se llama formulario. Los farmacéuticos y los médicos deciden qué medicamentos debería haber en el formulario. Puede encontrar una copia en nuestro sitio web en [https://yamhillcco.org/wp-content/uploads/PnT-formulary-changes-template-for-member-site\\_August-2019.pdf](https://yamhillcco.org/wp-content/uploads/PnT-formulary-changes-template-for-member-site_August-2019.pdf).

Algunos medicamentos del formulario tienen requisitos adicionales o límites en la cobertura. Estos límites en la cobertura y requisitos se encuentran en nuestro sitio web, en la misma página que el formulario.

Además podemos agregar o eliminar medicamentos o cambiar los requisitos de cobertura de los medicamentos. Si eliminamos un medicamento del formulario, o añadimos restricciones a un medicamento que está tomando, se lo diremos con antelación.



Llame a Servicio al Cliente de Medicamentos al 877-216-3644, de 8 am a 6 pm Lunes a viernes.

## Limitaciones en la cobertura de medicamentos

Estos medicamentos no están cubiertos:

- Medicamentos que no están listados en el formulario o que se eliminaron
- Medicamentos usados para tratar condiciones que no están cubiertas por Oregon Health Plan (como fibromialgia, rinitis alérgica y acné)
- Medicamentos que se usan con fines cosméticos
- Medicamentos que no están aprobados por la Administración de Alimentos y Drogas de E.E.U.U. (FDA) o que tienen poca o ninguna evidencia científica que apoye su uso
- Drogas que se están estudiando y no están aprobadas para su enfermedad o condición. Un medicamento puede estar aprobado por la FDA para una o más enfermedades, pero no aprobado para otras

### Cómo trabajar con su farmacéutico

Algunos medicamentos del formulario tienen requisitos adicionales o

limitaciones de cobertura que pueden incluir:

- El uso de medicamentos genéricos cuando estén disponibles
- Pre autorización
- Terapia de pasos (probando otros medicamentos antes)
- Restricciones de Edad
- Limitación de cantidades

YCCO cubre algunos medicamentos sin receta (OTC) como la aspirina. Están listados en el formulario. Debe conseguir una receta de su médico y dársela al farmacéutico antes de que podamos pagar por un medicamento OTC.

Los medicamentos que se usan para tratar condiciones de salud mental, como la depresión, la ansiedad y la psicosis están cubiertos directamente por Oregon Health Authority (autoridad médica de Oregón) (OHA) Están listados en el formulario. Su farmacéutico envía su reclamo de receta directamente a OHA. Es posible que tenga un copago por estos medicamentos.

### Preguntas que debe hacerle a su proveedor sobre las recetas

Se les pide a los proveedores de YCCO que receten medicamentos que estén en nuestro formulario. Los medicamentos que no estén en nuestra lista de medicamentos, se llaman "fuera del formulario", y no están cubiertos a menos que hagamos una excepción.

## Yamhill Community Care Manual del miembro

**IMPORTANTE:** *cada vez que reciba una receta nueva, pregúntele a su proveedor si está cubierta por YCCO y si necesita autorización previa o si tiene limitaciones.*

Si no cubrimos un medicamento específico, pregúntele a su proveedor si hay otro en el formulario que funcione para usted.

Si su proveedor decide que nuestro formulario no tiene una opción aceptable, o si el otro medicamento requiere autorización previa, pídale a su proveedor que nos contacte y nos envíe una excepción de formulario o una forma de solicitud de autorización previa.

Normalmente sólo aprobamos excepciones si uno o los dos siguientes casos son ciertos:

1. Otros medicamentos o un suministro limitado del medicamento no funcionaría igual de bien en el tratamiento de su condición
2. El otro medicamento o un suministro limitado le causarían efectos médicos negativos

Nuestras decisiones para autorización previa y solicitudes de excepción del formulario se basan solamente en atención adecuada y limitaciones en la cobertura.

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.

Hable con su proveedor lo antes posible sobre los medicamentos que cubre o solicite una excepción.

### Cómo surtir las recetas

Surta sus recetas en cualquier farmacia de la red de YCCO. Muestre su tarjeta de ID de YCCO y su tarjeta de ID de Oregon Health cuando surta una receta.

Puede encontrar una lista de farmacias de la red en nuestro directorio en línea de proveedores en: <https://yamhillcco.org/formembers/find-a-provider/>.

La mayoría de las recetas están limitadas a un suministro para 30 días o menos. Lo más pronto que puede resurtir es 23 días después de la última vez que surtiera su receta.

Podemos aprobar un resurtido adicional en las siguientes situaciones:

- Su medicamento se perdió o la robaron
- Necesita más medicación porque se cambió la dosis
- Necesita un suministro extra para tener en el trabajo o en la escuela

**EXCEPCIONES:** Puede obtener un surtido para 90 días de los siguientes medicamentos:



- Anticonceptivos orales genéricos (píldoras anticonceptivas)
- Multivitamina con fluoruro para niños, vitaminas prenatales, ácido fólico y fluoruro de sodio
- Digoxin, furosemide, hydrochlorothiazide, atenolol, metoprolol, captopril, enalapril, lisinopril
- Levothyroxine
- Albuterol HFA, inhaladores y soluciones nebulizadoras

Si obtiene un suministro para 90 días, debe esperar al menos 76 días antes de volver a resurtir.

Si la clínica de su PCP está cerrada y usted cree que necesita resurtir una receta inmediatamente, llame al número de su clínica para después de horario. Si no puede contactar a su PCP o a quien le recetó, llame gratis a Servicio al Cliente al 855-722-8205 o al 503-488-2800 en el área de Portland. Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al 711.

**IMPORTANTE: *los medicamentos listados en el formulario no tienen copago. Si la farmacia le pide que pague por una receta, llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente. YCCO no devuelve el dinero a los miembros si ellos deciden pagar una receta.***

Si tiene una necesidad urgente de un medicamento que no está en el formulario o que tiene limitaciones, podemos aprobar un suministro de emergencia de hasta cinco días. Usted, su proveedor o su farmacéutico pueden llamar a nuestro Departamento de Servicio al Cliente para pedir un suministro de emergencia.

### **Red de farmacias**

Nuestra red de farmacias incluye la mayoría de las cadenas de farmacias. Si necesita un medicamento fuera de Oregón, llame a Servicio al Cliente para averiguar si hay alguna farmacia contratada cerca de usted.

### **Farmacia de envíos por correo**

Puede usar las farmacias de envíos por correo, que son:

#### **Servicios Prescripción por Correo 7**

3500 SE 26th Ave  
Portland, OR 97202  
**(800) 552-6694**

#### **COSTCO PHARMACY 581**

802 134TH ST SW STE 140  
EVERETT, WA 98204  
800-607-6861

#### **COSTCO PHARMACY 562**

215 DEININGER CIR  
CORONA, CA 92880  
800-607-6861

#### **COSTCO PHARMACY 1348**

260 LOGISTICS AVE SUITE B  
JEFFERSONVILLE, IN 47111  
**800-607-6861.**

## Yamhill Community Care Manual del miembro

**Llame a Servicio al Cliente de Medicamentos al 877-216-3644, de 8 am a 6 pm Lunes a viernes**

### Cuidado dental

YCCO participa con Capitol Dental Care para proporcionarle sus beneficios médicos.

Encontrará su información en su tarjeta de ID de miembro de YCCO, que recibirá por correo. También puede encontrar esta información en la carta de cobertura que el Estado le envía. Asegúrese de mostrar su tarjeta de ID de miembro de YCCO o su tarjeta de ID de Oregon Health cada vez que vaya al dentista.

Si pierda su tarjeta de ID de miembro de YCCO, llame a nuestro Servicio al Cliente y pida que le envíen otra.

#### Cómo empezar

Una vez que sea miembro de nuestro plan, deberá elegir una clínica o consultorio dental como su Dentista de atención primaria (PCD). Su PCD trabajará con usted para atender sus necesidades dentales. Llame a su PCD antes de recibir atención dental.

Para coordinar su atención dental, su dentista:

- Mantendrá su expediente dental en un lugar para darle mejor servicio
- Le dará la atención dental que necesite, a cualquier hora, día o noche

- Será su primer contacto cuando necesite atención dental, salvo en una emergencia.
- Organizará la atención dental especializada, si la necesita

#### Cómo elegir un Dentista de atención primaria

Puede elegir un Dentista de atención primaria (PCD) del directorio de proveedores de Capitol Dental, que está en su sitio web. O puede llamar a su número de servicio al cliente y ellos lo ayudarán a hacer su primera visita con un PCD.

##### Capitol Dental Care

Directorio de Proveedores

<http://capitoldentalcare.com/members/find-a-dentist/>

Servicio al Cliente

Llamada gratuita: 800-525-6800

TTY: 711

#### Cómo cambiar su Dentista de atención primaria

Puede cambiar su dentista dos veces cada año. Para elegir un nuevo dentista, elija uno nuevo del directorio de proveedores de Capitol Dental. O puede llamar a Capitol Dental y ellos lo ayudarán a encontrar un nuevo PCD.



## Servicios de emergencia y urgencia dental

**IMPORTANTE:** *Siempre contacte con su dentista antes de ir a un centro de atención urgente o a la sala de emergencias. Su dentista podrá ayudarlo a hacer la elección adecuada para su problema dental. Los centros de atención urgente y salas de emergencia son solamente para problemas muy graves.*

**Hay atención dental de emergencia** en cualquier momento del día o de la noche. Una emergencia es un problema serio que necesita atención inmediata. Podría ser una herida o una condición grave repentina.

Algunos ejemplos de situaciones de emergencia:

- Una mala infección
- Abscesos malos (los abscesos son vejigas en el tejido de sus encías)
- Un dolor de dientes grave (dolor que no se va cuando toma analgésicos sin recetas)
- Un diente que se cayó por un golpe

**La atención dental urgente** es la atención dental que necesita atención rápida, pero no inmediata. Algunos ejemplos de situaciones urgentes:

- Dolor de muelas
- Encías inflamadas
- Un empaste caído

Algunos servicios dentales necesitan aprobación previa por parte de Capitol Dental, pero los servicios dentales de emergencia o urgentes no necesitan aprobación previa.

## Atención dental local de emergencia y de urgencia

Si tiene un dentista que es su PCD, llámelo. Si es después de horas, el servicio de contestador pasará su llamada al dentista de guardia, que le devolverá la llamada. Ellos decidirán si necesita ir a la sala de emergencias, a un centro de urgencias o si debe hacer una cita con su PCD para el día siguiente.

Si todavía no tiene un dentista, llame al consultorio más cercano del directorio de proveedores de Capitol Dental, y ellos lo ayudarán.

### **Cuidado dental de emergencia y urgente fuera del área**

Si está viajando fuera de su área de servicio y tiene una emergencia, llame primero a su dentista (las mismas instrucciones que arriba). Si necesita atención dental de emergencia fuera del área, pídale al dentista que le mande a Capitol Dental una factura detallada y las notas del expediente describiendo la emergencia dental.

**IMPORTANTE: *Después de ver a un dentista para una emergencia dental, llame a su PCD para continuar la atención si fuera necesario.***



## Beneficios y servicios dentales

Hay dos niveles de beneficios dentales para los miembros de YCCO:

- Para mujeres embarazadas y miembros menores de 21 años
- Para otros adultos

**IMPORTANTE:** *Los beneficios pueden requerir autorización previa y puede haber limitaciones. Vea esta gráfica.*

Beneficios Dentales	Para mujeres embarazadas y miembros menores de 21 años	Para otros miembros
<b>Servicios de emergencia</b> Estabilización de emergencia (dentro o fuera de su área de servicio) Ejemplos: Dolor o infección extremos Sangrado o hinchazón Heridas en los	Cubierto	Cubierto
<b>Servicios preventivos</b> Exámenes Limpieza Tratamiento de Fluoruro Rayos X Selladores	Cubierto Cubierto Cubierto Cubierto Limitado/15 años. & menores nada mas	Cubierto Cubierto Cubierto Cubierto No Cubierto
<b>Servicios de restauración</b> Empastes (amalgama, Dentaduras parciales Completar: dentaduras Coronas	Cubierto Cubierto Limitado Limitado	Cubierto Limitado Limitado Limitado/acero inoxidable
<b>Cirugía oral y endodoncia</b> Extracciones Tratamiento de canal	Cubierto Cubierto	Cubierto Limitado

### Si está embarazada

Es muy importante ver a un dentista antes de tener su bebé. Las visitas dentales son seguras durante el embarazo. Tener una boca sana antes de que nazca su bebé puede ayudarle a su bebé a evitar caries conforme crecen. Vea la sección de abajo sobre cómo hacer una cita.

### Cómo hacer una cita

Llame a su dentista durante el horario de trabajo. Puede encontrar el número de teléfono en el directorio de proveedores de Capitol Dental Care o llamando a Servicio al Cliente.

Dígale a la clínica que es miembro de YCCO y por qué quiere ver a un dentista.

Recuerde llevar su tarjeta de ID de YCCO y su tarjeta de ID de Oregon Health.

Si necesita lenguaje de señas o un intérprete, asegúrese de decírselo al personal de la clínica cuando haga su cita.

Si necesita ayuda con el transporte, consulte la sección sobre viajes gratis a las citas (Viajes gratis a citas) en la página 23.

### Remisiones a otros proveedores especialistas dentales

Si necesita ver a un especialista u otro proveedor, su dentista hará la remisión. Las remisiones se hacen caso por caso cuando su dentista piensa que es necesario. Capitol Dental Care debe

aprobar la remisión antes de que usted vaya.

**IMPORTANTE:** *Ir a un especialista sin una remisión de su dentista podría resultar en que usted tenga que pagar la factura. Verifique con su dentista antes de recibir servicios dentales.*

Consulte la sección sobre cuándo puede que tenga que pagar los servicios (Cuando tenga que pagar por servicios) en la página 37 para obtener más información.

### Servicios de salud mental

**IMPORTANTE:** *No necesita una remisión para tener servicios de salud mental de un proveedor de la red.*

Los servicios de salud mental están disponibles para todos los miembros de OHP. Con YCCO, los miembros reciben servicios de salud mental mediante nuestro socio Yamhill County Health & Human Services. Puede conseguir ayuda con cosas como la depresión, ansiedad, problemas familiares y conductas difíciles. Cubrimos la evaluación de salud mental para averiguar la ayuda que necesita, manejo de casos, terapia y atención en un hospital psiquiátrico si lo necesita.



### Los problemas de salud mental incluyen:

- Depresión
- Ansiedad
- Esquizofrenia
- Problemas derivados de abuso físico o sexual
- Trastorno bipolar
- Trastorno de déficit de atención e hiperactividad
- Problemas derivados del abuso de alcohol o drogas
- Desesperanza / impotencia
- Pensamientos de dañarse uno mismo o a los demás

### Ofrecemos:

- Terapia ambulatoria
- Manejo de casos
- Coordinación de cuidado
- Manejo de la medicación
- Servicios para niños
- Ambulatorio intensivo para adultos
- Cuidado de paciente hospitalizado cuando sea necesario

### Los servicios de tratamiento de salud mental pueden incluir:

- Evaluación para ayudar a decidir qué servicios necesita
- Terapia o programas que ayuden a manejar condiciones de salud mental
- Programas que ayuden con la vida diaria y en comunidad
- Atención hospitalaria para enfermedades mentales
- Compañeros especialistas en bienestar u otros trabajadores médicos tradicionales que pueden dar apoyo
- Servicios de emergencia
- Medicaciones necesarias para manejar las condiciones de salud mental
- Programas que enseñan competencias de la vida y sociales
- Capacitación de competencias para padres e hijos

### Recetas para salud mental

La mayoría de las medicaciones que toman las personas para enfermedades mentales las paga directamente el estado. Muéstrole a su farmacéutico sus tarjetas de ID de Oregon Health y de YCCO. La farmacia sabrá dónde mandar la factura.

## Haga citas para ver a un proveedor de salud mental

IMPORTANTE: *No necesita una remisión de su PCP para tener servicios de salud mental.*

Si necesita encontrar un proveedor, llame: Yamhill County Health & Human Services 503-474-6884, 8:30 a.m. – 5 p.m., de lunes a viernes, O llame gratis a Servicio al Cliente al 800-699-9075.

Si está teniendo una crisis, puede llamar a uno de los números de la sección "Cómo conseguir ayuda para una crisis de salud mental" en la siguiente página, o llame a Servicio al Cliente.

**También puede llamar al 911 si tiene una crisis.**

## Servicios especializados de salud mental

Usted y su PCP pueden decidir que usted necesita servicios especializados de salud mental. Estos servicios pueden necesitar que le demos autorización propia y pueden incluir:

- Hablar con un especialista de salud mental
- Pruebas especiales o evaluación
- Una remisión a un programa de tratamiento especial o a un servicio basado en la comunidad
- Servicios infantiles intensivos basados en la comunidad
- Servicios de manejo de casos para adultos

- Cuidado Residencial
- Atención intensiva en la casa, para niños
- Atención de descanso y ayuda para familias que necesiten un descanso
- Servicios que ayuden a jóvenes en riesgo y sin hogar
- Psiquiatría

Si cree que necesita ver a un especialista u otro proveedor, consulte antes con su PCP. Su PCP decidirá qué servicios y pruebas puede necesitar.

## Crisis de salud mental

Usted no necesita que le demos una aprobación para llamar a la línea de crisis o para obtener servicios de emergencia. Puede usar esos servicios en cualquier momento que crea que está teniendo una emergencia.

Una **crisis de salud mental** quiere decir que una persona necesita ayuda rápidamente, para que la situación no se convierta en una emergencia.

Una **emergencia de salud mental** es una situación en la que su salud o su seguridad o la de otros, podría estar en peligro si no consigue ayuda rápidamente.

Si ya tiene un proveedor de salud mental, la oficina de su proveedor le dirá cómo contactarlos durante una crisis de salud mental. Si está teniendo una crisis, siga el plan que hizo con su profesional de salud mental. Si cree que necesita servicios inmediatamente, llame al



consultorio de su proveedor y pida una cita urgente, contacte a Yamhill County Health & Human Services a los números de abajo o llame al 911.

### **Cómo obtener ayuda para una crisis de salud mental:**

**Puede llamar a la línea de 24 para crisis al 844-842-8200. También puede llamar al 911 si tiene una crisis.**

Llame a Yamhill County Health & Human Services al:

#### **Para adultos**

Horario de atención: 8:30 a.m. – 5 p.m.,  
lunes a viernes  
503-434-7523

Fuera del horario de oficina:  
503-434-7465 O llame al: 800-560-5535

#### **Para niños y jóvenes**

Horario de atención: 8:30 a.m. – 5 p.m.,  
lunes a viernes  
503-434-7462

Fuera del horario de oficina:  
503-434-7465 O llame al: 800-560-5535

Cosas que debe tener en cuenta si usted o alguien que conoce, tiene una crisis de salud mental:

- Usted o un familiar, están considerando el suicidio

- Usted o un familiar están escuchando voces para dañarse o dañar a otra persona
- Usted o un familiar daña a otra persona, animales o propiedades
- Usted o un familiar tiene comportamientos peligrosos o muy molestos en la escuela, el trabajo, con amigos o con la familia, y los comportamientos no son nuevos o no los está tratando un proveedor de salud mental
- Usted o un familiar se siente fuera de control

### **Prevención del suicidio**

Una preocupación que puede venir con las enfermedades mentales sin tratar es el riesgo de suicidio. Con el tratamiento adecuado, su vida puede mejorar drásticamente.

#### **¿Cuáles son las señales de aviso más frecuentes?**

Hasta en el 80 por ciento de los que piensan en el suicidio quieren que otros sepan de su dolor emocional y que les impidan morir. Una señal de aviso no significa automáticamente que la persona vaya a intentar suicidarse, pero hay que tomarlo en serio.

Los avisos de suicidio incluyen:

- Hablar sobre quiere morirse o matarse
- Planear cómo matarse, como comprar un arma

## Yamhill Community Care Manual del miembro

- Hablar sobre sentimientos de desesperanza o de no tener motivos para vivir
- Hablar sobre sentirse atrapado con un dolor insoportable
- Hablar de ser una carga para otros
- Regalar cosas muy preciadas
- Preocupación con la muerte
- Aumentar el uso de alcohol y / o drogas.
- Actuar ansioso o agitado; comportarse imprudentemente
- Alejarse o sentirse aislado
- Mostrar cambios de humor extremos

### ¡Nunca sigas hablando del suicidio en secreto!

Si desea hablar con alguien fuera de YCCO, llame a uno de los siguientes números:

- 800-SUICIDE (784-2433)
- Línea de Prevención del Suicidio
  - 800-273-TALK (8255)
  - [suicidepreventionlifeline.org](http://suicidepreventionlifeline.org)
- El Memorial de David Romprey Warmline 800-698-2392

### Para la prevención del suicidio juvenil:

Para obtener más información, el sitio web de Oregon Youth Suicide Prevention es: <http://www.oregon.gov/oha/PH/>

### PREVENTIONWELLNESS / SAFELIVING / SUICIDEPREVENTION / Pages/index.aspx.

### Para la prevención del suicidio en adolescentes:

Para obtener información sobre la prevención del suicidio en adolescentes, el sitio web del Centro de recursos para la prevención del suicidio de Oregon es: [sprc.org/states/oregon](http://sprc.org/states/oregon).

## Si está embarazada

Es muy importante para su salud y la salud de su bebé recibir atención de maternidad mientras está embarazada.

Nosotros cubrimos:

- Atención prenatal (atención para usted antes de que nazca su bebé)
- Partos
- Atención posparto (atención para usted después de que nazca su bebé)
- Cuidado a su bebé recién nacido
- Apoyo en lactancia y extractores de leche.

Puede haber otros programas que le ayuden cuando esté embarazada. Para obtener más información, llame a Servicio al cliente.

### Tan pronto como sepa que está embarazada:

1. **Llame a Servicio al Cliente de OHP** al 800-699-9075. Se asegurarán de que no pierda sus



beneficios de OHP mientras esté embarazada. OHP también puede ayudarlo a obtener servicios adicionales que pueda necesitar

2. **Llame a su PCP y programe una visita para atención prenatal.** Si lo prefiere, puede elegir su propio proveedor de atención obstétrica / prenatal.

Se incluye una lista de proveedores de YCCO que pueden ayudarlo a dar a luz a su bebé en nuestro directorio de proveedores en línea en nuestro sitio web en **[yamhillcco.org/providerdirectory](http://yamhillcco.org/providerdirectory)**.

**Tan pronto como sea posible después de que nazca su bebé:**

- Llame a Servicio al Cliente de OHP al 800-699-9075 para inscribir a su bebé en el OHP. Esto no se hace automáticamente
- Si recibió toda su atención médica de un obstetra o proveedor de atención prenatal durante su embarazo, deberá elegir un proveedor de atención primaria (PCP) ahora. Llame a Servicio al cliente para que lo ayude a encontrar un PCP cerca

## **Información para padres biológicos**

La ley de Oregon de "**Un Lugar Seguro para los Recién Nacidos**" permite que un padre biológico (madre o padre) deje

a un recién nacido en una instalación autorizada, como un hospital, consultorio médico durante el horario comercial, clínica de parto, policía o estación de bomberos o la oficina del sheriff.

**No hay sanciones legales por tomar esta decisión si el bebé tiene 30 días o menos, se lo da a un miembro del personal que trabaja en la instalación y no muestra signos de abuso.**

Si necesita apoyo, desea hablar con alguien sobre esta decisión o necesita información sobre adopción, asesoramiento u otros servicios sociales, llame al 800-SAFENET (800-723-3638). También puede marcar 211.

Si decide llevar a su bebé al centro "Un lugar seguro para recién nacidos" no tendrá que responder preguntas. Se le ofrecerá información y números de teléfono para las oficinas de bienestar infantil del condado. Se le pedirá que complete un cuestionario voluntario de salud sobre el bebé. Puede irse en cualquier momento.

Los bebés reciben atención médica si la necesitan. La persona encargada que acepta al bebé contacta a Servicios Humanos de la Comunidad para el Bienestar Infantil, y el bebé es ubicado en un hogar temporal.

Si cambia de opinión, puede buscar la custodia del bebé. Se llevará a cabo una audiencia en el tribunal el primer día hábil posterior al día en que se deja al bebé. Habrá varias audiencias en la corte después de esa fecha. Su capacidad de buscar la custodia del

bebé dependerá de la rapidez con que la corte se mueva para poner fin a los derechos de los padres.

## Cambio de CCO

Cuando tenga problemas para obtener la atención adecuada, permítanos ayudarlo antes de cambiar de CCO. Simplemente llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205 y solicite un Coordinador de atención. Si aún desea abandonar o cambiar su CCO, llame a Servicio al Cliente de OHP.

### Cómo cambiar las CCO

Si desea cambiar a un plan diferente, llame a Servicio al Cliente de OHP al 800-699-9075. Hay varias oportunidades para que cambie siempre que otro CCO en su área de servicio esté abierto para la inscripción:

- Si usted o un miembro de su familia no eligió YCCO, puede cambiar de CCO durante los primeros 30 días después de inscribirse. Todos los miembros de su familia que están en OHP deben cambiar al mismo CCO
- Si es nuevo en OHP, puede cambiar de plan durante los primeros 90 días después de inscribirse
- Si se muda a un lugar al que su CCO no sirve, puede cambiar de plan tan pronto como le informe a OHP sobre

la mudanza. Llame a Servicio al Cliente de OHP al 800-699-9075.

- Puede cambiar las CCO cada vez que el Servicio al Cliente de OHP encuentre que cumple con los requisitos para OHP. Esto se llama "recertificación" y generalmente ocurre aproximadamente al mismo tiempo una vez al año
- Si tiene Medicare, puede cambiar o abandonar su CCO en cualquier momento

Las razones por las que puede optar por dejar YCCO por su cuenta incluyen:

- Cuando nosotros, debido a objeciones morales o religiosas, no cubrimos un servicio que usted desea
- Necesita que se realicen servicios "relacionados" al mismo tiempo (por ejemplo, una cesárea y una ligadura de trompas). No todos los servicios relacionados están disponibles dentro de la red y su PCP determina que recibir los servicios por separado le causaría un riesgo innecesario.

YCCO puede pedirle a OHA que lo retire de nuestro plan si usted:

- Es abusivo con nuestro personal o proveedores
- Comete fraude, como permitir que otra persona use sus beneficios de atención médica



- Se muda fuera de nuestra área de servicio
- Pierde Elegibilidad OHP:

## Otras cosas que debe saber

### Los miembros de OHP no pagan facturas por servicios cubiertos

Cuando programe su primera visita con un proveedor, dígame al programador que está con YCCO y cualquier otro seguro médico privado que pueda tener. Esto ayudará al proveedor a saber a quién facturar. Lleve su tarjeta de identificación con usted a todas las visitas médicas.

Si su proveedor de atención médica le envía una factura, **no la pague**. Llame a nuestro Servicio al Cliente de inmediato al 855-722-8205. TTY/ TDD los usuarios pueden llamar al 711.

Su proveedor de atención médica puede enviarle una factura solo si se cumple todo lo siguiente:

1. El servicio médico es algo que su plan OHP no cubre
2. Antes de recibir el servicio, firmó un formulario válido de Acuerdo de pago (también llamado exención)
3. El formulario mostraba el costo estimado del servicio.
4. El formulario decía que OHP no cubre el servicio.

5. El formulario decía que aceptaba pagar la factura usted mismo.

Estas protecciones generalmente solo se aplican si el proveedor médico sabía o debería haber sabido que tenía OHP. Además, solo se aplican a los proveedores que participan en el programa OHP (pero la mayoría de los proveedores lo hacen).

A veces, su proveedor no hace el papeleo correctamente y no se le pagará por ese motivo. Eso no significa que tenga que pagar. Si ya recibió el servicio y nos negamos a pagarle a su proveedor, su proveedor aún no puede facturarle. Es posible que recibamos un aviso de nosotros diciendo que no pagaremos el servicio. Eso no significa que tenga que pagar. El proveedor cancelará los cargos.

Si nosotros o su proveedor le informamos que el servicio no está cubierto por OHP, usted todavía tiene derecho a impugnar esa decisión presentando una apelación y solicitando una audiencia.

### Cuando tenga que pagar por los servicios

En general, con YCCO, no tendrá que pagar ninguna factura médica. Sin embargo, hay algunas excepciones.

Debe pagarle al proveedor si:

- Recibir servicios fuera de Oregon que no sean emergencias o atención urgente

- Si un tercero pagador, como el seguro de automóvil, le envió cheques por los servicios que recibió de su proveedor y no utilizó estos cheques para pagarle al proveedor.
- Si acude a un proveedor no participante sin aprobación previa para la atención que no sea de emergencia.
- Elija recibir servicios que el proveedor le dice que no está cubierto por YCCO. En este caso, el proveedor debe informarle el costo de cada servicio y que usted será responsable de pagar los servicios. El proveedor también debe pedirle que firme un formulario por escrito que indique que le informaron esta información y que a sabiendas y voluntariamente acordó pagar los servicios no cubiertos.
- En algunos casos, las personas que tienen doble elegibilidad (personas que tienen Medicare y el Plan de Salud de Oregon) pueden tener costos relacionados con copagos, deducibles o coseguro. Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205.

Puede solicitar a YCCO una Notificación de acción por escrito que niegue el pago y luego apelar la denegación o solicitar una audiencia. Consulte la sección "Apelaciones"

**IMPORTANTE SABER: Le recomendamos encarecidamente que llame a Servicio al cliente antes de aceptar pagar a un proveedor.**

### Derechos nativos

Los indios americanos y los nativos de Alaska pueden acceder a una clínica de servicios de salud para indios (IHS) o un centro de bienestar tribal. Esto es cierto ya sea que esté en un YCCO, plan de salud prepago o OHP Cargo Por Servicio (tarjeta abierta). Si usted es una persona nativa y forma parte del plan de YCCO, puede elegir un proveedor de atención médica indio (IHCP) dentro de la red de YCCO, siempre que sea elegible para recibir servicios de ese proveedor y esa clínica o proveedor tenga suficiente espacio para nos vemos.

Estos proveedores se pueden encontrar en nuestro directorio de proveedores en línea en <https://yamhillcco.org/for-members/find-a-provider/>

También puede ver proveedores nativos americanos que no están en nuestra red. Sin embargo, los proveedores nativos americanos que no son parte de nuestra red deben seguir las mismas reglas que los proveedores de la red. Solo se pagarán los beneficios cubiertos.

Si elige ver a un proveedor nativo americano que no está en la red de YCCO, necesita permiso por adelantado para obtener estos servicios.

El permiso para obtener estos servicios no puede permitirse únicamente en función de los criterios que:



- El proveedor es un IHCP o está fuera de la red
- Los IHCP fuera de la red pueden derivar a los indios a un proveedor de la red sin permiso previo o referencia de un proveedor de la red.

Si un servicio requiere aprobación previa, deben solicitarlo antes de proporcionar el servicio. Es posible que su proveedor de atención médica deba presentar una "solicitud de autorización previa" que autoriza a un proveedor a realizar un procedimiento para que YCCO pueda cubrirlo como un beneficio. Su médico le enviará una solicitud. Su proveedor puede solicitar un proceso de solicitud más rápido si cree que estaría en peligro si la solicitud no se procesa rápidamente. Si necesita ver a un especialista, su proveedor de atención primaria debe enviar una referencia.

Para ver qué servicios deben aprobarse previamente, puede consultar <https://yamhillcco.org/wp-content/uploads/YCCO-PA-Procedures-List-Effective-10152019.Update.pdf> o Llame a Servicio al Cliente de YCCO.

Si tiene preguntas sobre sus beneficios bajo la Ley de Recuperación y Restauración de los Estados Unidos, o si necesita ayuda para comprender nuestras reglas de aprobación previa, no dude en comunicarse con el Servicio al Cliente de OHP al 800-699-9075, o a Servicio al Cliente de YCCO para obtener ayuda al 855- 722-8205.

## Denuncia de fraude, despilfarro y abuso

El fraude a Medicaid es ilegal. Tiene derecho a denunciar el fraude, el despilfarro y el abuso de forma anónima bajo la protección de las leyes de denuncia de irregularidades. Infórmenos si cree que ve fraude, desperdicio o abuso de los beneficios de Medicaid. Los ejemplos incluyen un proveedor que le cobra por un servicio que no recibió o alguien que usa la identificación de otra persona para obtener beneficios de OHP. YCCO se compromete a prevenir el fraude, el despilfarro y el abuso. YCCO cumplirá con todas las leyes relacionadas, incluida la Ley de Reclamaciones Falsas del Estado y la Ley Federal de Reclamaciones Falsas.

Llame o escriba a la siguiente información de contacto:

### Investigación de fraude de DHS / OHA

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

Línea directa: 1-888-FRAUD1 (888-372-8301)

Fax: 503-373-1525 A la atención de:

Línea directa

### Unidad de Control de Fraudes contra Medicaid (MFCU)

Departamento de justicia de Oregon

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

Teléfono: 971-673-1880.

Fax: 971-673-1890

## Yamhill Community Care Manual del miembro

### Integridad del programa OHA Unidad de Auditoría (PIAU)

3406 Cherry Avenue NE

Salem, OR 97303

Teléfono: 503-378-8113.

Fax: 503-378-2577

Línea directa: 1-888-FRAUD1

(1-888-372-8301)

### Para denunciar el fraude del cliente:

También puede denunciar fraudes de clientes y proveedores en línea en

<https://aix->

[xweb1p.state.or.us/es\\_xweb/OPR\\_Fraud\\_Ref/index.cfm?act=evt.subm\\_web](https://aix-xweb1p.state.or.us/es_xweb/OPR_Fraud_Ref/index.cfm?act=evt.subm_web)

### Fuera de los Estados Unidos

YCCO no cubrirá ningún servicio de salud que reciba fuera de los Estados Unidos, incluidos Canadá y México.

### Nueva tecnología

OHP decide si se incluyen nuevas tecnologías y nuevos usos de las tecnologías actuales en su paquete de beneficios. Si tiene preguntas sobre si un servicio está cubierto, llame a Servicio al cliente.

### Cambiar su dirección o número de teléfono

Si se muda o cambia su número de teléfono, infórmelo a Servicio al cliente de OHP. Es su responsabilidad informar a OHP sobre estos cambios dentro de los 30 días posteriores al cambio. Si no

lo hace, podría perder sus beneficios de YCCO. Tienes dos opciones:

1. Por teléfono: 800-699-9075 o TTY 711. Esta es la mejor manera de llegar a Servicio al Cliente de OHP
2. By E-mail: [oregonhealthplan.changes@dhsosha.state.or.us](mailto:oregonhealthplan.changes@dhsosha.state.or.us). Use el sitio de correo electrónico seguro de DHS / OHA en <https://secureemail.dhsosha.state.or.us/encrypt> para enviar su correo electrónico a OHP. Incluya su nombre completo, fecha de nacimiento, número de identificación de salud de Oregon y número de teléfono

Además, deberá informar a su clínica de PCP su nueva información. Si necesita una nueva clínica de PCP después de mudarse, infórmenos. Nuestro personal de Servicio al Cliente lo ayudará a elegir un nuevo PCP.

### Miembros con Medicaid y Medicare (doble elegible)

Algunas personas son elegibles tanto para OHP como para Medicare. Usted no es responsable de los copagos, deducibles o coaseguros por los servicios de Medicare que cubre OHP. En ocasiones, es posible que deba pagar deducibles y coseguro o copagos si elige consultar a un proveedor fuera de la red de YCCO. Para obtener más información sobre qué beneficios paga Medicare o para ayudar a encontrar un proveedor y cómo obtener servicios, llame a Servicio al Cliente.



Los proveedores de YCCO le facturarán a su Medicare y YCCO. YCCO trabaja con Medicare y tiene un acuerdo de que todas las reclamaciones se enviarán automáticamente a YCCO para que podamos pagarlas después de Medicare.

### **Decisiones sobre el final de la vida y directivas anticipadas (testamentos en vida)**

Los adultos mayores de 18 años pueden tomar decisiones sobre su propia atención, incluido el derecho a aceptar o rechazar tratamientos médicos o quirúrgicos. Es posible que algún día pueda enfermarse o lesionarse tanto que no pueda decirles a sus proveedores si desea un determinado tratamiento o no. Si ha escrito una directiva anticipada, también llamada testamento en vida, sus proveedores pueden seguir sus instrucciones.

Si no tiene una directiva anticipada, sus proveedores pueden preguntarle a su familia qué hacer. Si su familia no puede o no decidirá, sus proveedores tomarán las medidas habituales para tratar sus afecciones.

Si no desea ciertos tipos de tratamiento, como una máquina de respiración o una sonda de alimentación, puede anotarlo en una directiva anticipada. Le permite decidir su atención antes de que necesite ese tipo de atención, en caso de que no pueda dirigirla usted mismo, como si estuviera en coma. Si está

despierto y alerta, sus proveedores siempre escucharán lo que desee.

Puede obtener un formulario de directiva anticipada en la mayoría de los hospitales y de muchos proveedores. También puede encontrar uno en línea en:

<https://www.oregon.gov/oha/PH/ABOUT/Documents/Advance-Directive.pdf>

Si escribe una directiva anticipada, asegúrese de hablar con sus proveedores y su familia al respecto y deles copias. Solo pueden seguir sus instrucciones si las tienen. Algunos proveedores y hospitales no seguirán las instrucciones anticipadas por motivos religiosos, morales o por razones de conciencia. Deberías preguntarles sobre esto.

Si cambia de opinión, puede cancelar su directiva anticipada en cualquier momento. Para cancelar su directiva anticipada, solicite las copias y rómpalas, o escriba CANCELADO en letras grandes, firme y feche.

Si cree que su proveedor no siguió sus deseos en su directiva anticipada, puede presentar una queja. Puede encontrar un formulario sobre esto en

<https://apps.state.or.us/Forms/Served/he3001.pdf>.

## Yamhill Community Care Manual del miembro

Envíe su queja a:  
Regulación de la atención médica y  
mejora de la calidad  
800 NE Oregon St, #305  
Portland, OR 97232

Correo electrónico:  
Mailbox.hcls@state.or.us  
Fax: 971-673-0556  
Teléfono: 971-673-0540.  
TTY: 971-673-0372-0372

Para preguntas o más información  
contacte a Oregon Health Decisions al  
800-422-4805 o 503-241-0744.  
TTY/TDD: 711.

### Declaración para el tratamiento de salud mental

Oregon tiene un formulario llamado  
Declaración de tratamiento de salud  
mental. Este formulario es un documento  
legal. Le permite tomar decisiones ahora  
sobre la atención de salud mental futura  
en caso de que no pueda tomar sus  
propias decisiones de cuidado. Si no  
cuenta con este formulario y no puede  
tomar sus propias decisiones, solo un  
tribunal o dos médicos pueden decidir  
que usted no puede tomar sus propias  
decisiones de atención.

Este formulario le permite tomar  
decisiones sobre los tipos de atención  
que desea y no desea. Se puede usar  
para nombrar a un adulto para tomar  
decisiones sobre su atención. La  
persona que nombre debe aceptar  
hablar por usted y cumplir sus deseos. Si  
no se conocen sus deseos, esta persona  
decidirá qué desea.

Un formulario de declaración solo es válido  
por tres años. Si no puede decidir durante  
esos tres años, su declaración seguirá  
siendo válida hasta que pueda tomar  
decisiones nuevamente. Puede cambiar o  
cancelar su declaración cuando pueda  
comprender y tomar decisiones sobre su  
atención. Debe entregar su formulario a su  
médico de atención primaria y a la persona  
que nombre para que tome decisiones por  
usted.

Para obtener más información sobre *la  
Declaración para el tratamiento de salud  
mental*, visite el sitio web del estado de  
Oregon en: [https://aix-  
xweb1p.state.or.us/es\\_xweb/DHSforms/  
Served/le9550.pdf](https://aix-xweb1p.state.or.us/es_xweb/DHSforms/Served/le9550.pdf) .

Si su proveedor no cumple con sus deseos  
en su Declaración de tratamiento de salud  
mental, puede presentar una queja. Puede  
encontrar un formulario sobre esto en  
[https://apps.state.or.us/Forms/Served/he30  
01.pdf](https://apps.state.or.us/Forms/Served/he3001.pdf).

Envíe su queja a:  
Regulación de la atención médica y  
mejora de la calidad  
800 NE Oregon St, #305  
Portland, OR 97232

Correo electrónico:  
Mailbox.hcls@state.or.us  
Fax: 971-673-0556  
Teléfono: 971-673-0540.  
TTY: 971-673-0372-0372



## Incentivos de proveedores y reembolso

Tiene derecho a preguntar si tenemos acuerdos financieros especiales con nuestros proveedores que puedan afectar el uso de referencias y otros servicios.

Para averiguarlo, llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente y solicite información sobre los arreglos de pago de nuestro médico.

**IMPORTANTE SABER:** *Nuestras unidades de Administración de atención y Farmacia toman decisiones de aprobación (pago) sobre servicios médicos / quirúrgicos, servicios de salud en el hogar, farmacia y otros beneficios.*

Las decisiones se basan solo en las pautas y normas de atención y cobertura adecuadas. No recompensamos al personal por negar solicitudes de aprobación previa y no recompensamos financieramente a los proveedores por brindarle menos servicio.

## Sistema de quejas (quejas, apelaciones y audiencias)

Usted, su representante autorizado o su proveedor con su consentimiento por escrito pueden presentar quejas, apelaciones o audiencias sobre cualquiera de sus beneficios de YCCO Oregon Health Plan, esto incluye su atención médica, conductual (incluyendo salud mental y abuso de sustancias),

dental o transporte médico no emergente.

### Entre los motivos por los que puede presentar una queja están:

- Problemas para hacer citas o conseguir transporte
- Problemas para encontrar un proveedor cerca del área de un miembro
- No sentirse respetado o comprendido por los proveedores, personal del proveedor, conductores o YCCO
- Tratamiento sobre el que no estaba seguro, pero igualmente se lo dieron
- Facturas por servicios que usted no estuvo de acuerdo en pagar
- Disputas con las propuestas de extensión de YCCO para tomar decisiones de autorización
- Seguridad Conductor o vehículo
- Calidad de los servicios recibidos

### Razones por las que puede presentar una apelación:

- Su solicitud de pago por millas para citas médicas no urgentes fue denegada
- Denegamos, interrumpimos o limitamos un servicio de salud médica, dental o conductual.
- Se le negó una solicitud de un servicio de transporte médico no emergente
- Usted no está de acuerdo con el resultado de su queja o querrela

### Razón para presentar una audiencia:

- Su solicitud de apelación no se aprobó y se revirtió la denegación.

## Cómo presentar una queja o reclamo

Si no está satisfecho con YCCO, sus servicios de atención médica o su proveedor, puede presentar una queja o presentar una queja. Intentaremos mejorar las cosas. Simplemente llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205 (TTY 711) o envíenos una carta a la dirección en la página 45. Debemos resolver su queja en cinco días hábiles. Si no podemos resolver su queja en cinco días hábiles, le enviaremos una carta para explicarle por qué. Si necesitamos más de 30 días para atender su queja, le enviaremos una carta dentro de los cinco días hábiles para explicarle por qué. No le diremos a nadie sobre su queja a menos que usted nos diga que está bien hacerlo.

Si necesita ayuda para presentar una queja, puede llamar a Servicio al Cliente u obtener ayuda de un trabajador de salud comunitario certificado, un especialista en bienestar de pares o un navegador de salud personal.

También puede presentar una queja ante la Autoridad de Salud de Oregon. Llame a Servicios al Cliente al 800-273-0557 (TTY 711), o envíe su queja a:  
Oregon Health Plan Client Services  
PO Box 14520  
Salem, Oregon 97309  
También puede encontrar un formulario de queja en <https://apps.state.or.us/Forms/Served/he3001.pdf>

## Apelaciones y audiencias

Si denegamos, **detenemos** o **reducimos** un servicio médico que solicitó su proveedor, le enviaremos una carta de Aviso de acción / determinación adversa de beneficios explicando por qué tomamos esa decisión. Usted, su proveedor con su consentimiento por escrito o su representante autorizado tienen derecho a solicitar un cambio mediante una apelación y una audiencia imparcial estatal. Primero debe solicitar una apelación dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la carta de **Aviso de acción / determinación adversa de beneficios**. Si su decisión de apelación no cambia la denegación, puede solicitar una audiencia imparcial del estado. Debe solicitar una audiencia dentro de los 120 días a partir de la fecha de la carta de Aviso de resolución de apelación.

## Cómo apelar una decisión

En una apelación, un profesional de atención médica diferente en YCCO revisará su caso. Pídanos una apelación por:

- Servicio al Cliente al 855-722-8205 (TTY 711)
- Escribiéndonos una carta
- Llenar una solicitud de apelación y audiencia, número de formulario OHP 3302 o MSC 443



Envíe por correo o fax su carta de formulario a:

Yamhill Community Care  
Atención: Apelaciones y quejas  
P.O. Box 4158  
Portland, OR 97208

Fax: Coordinador de Apelaciones de YCCO al 503-574-8757

Si desea ayuda con su apelación, llame a Servicio al Cliente y podemos completar un formulario de apelación para que lo firme. Puede pedirle ayuda a su representante autorizado, un trabajador de salud comunitario certificado, un especialista en bienestar de pares o un navegador de salud personal. También puede llamar a la línea directa de beneficios públicos al 800-520-5292 para obtener asesoramiento y ayuda legal. Recibirá un **Aviso de resolución** de apelación (NOAR) en 16 días para informarle si el revisor está de acuerdo o en desacuerdo con nuestra decisión. Si necesitamos más tiempo para hacer una buena revisión, le enviaremos una carta en la que le indicaremos por qué necesitamos hasta 14 días más.

### **Beneficios continuos durante el proceso de apelación o audiencia**

Puede seguir recibiendo un servicio que ya comenzó antes de nuestra decisión de detenerlo. Debe solicitarnos que continuemos el servicio dentro de los 10 días posteriores a la fecha de la carta de **Aviso de acción / determinación adversa de beneficios (NOABD)** que lo

detuvo. Si continúa el servicio y el revisor está de acuerdo con la decisión original, es posible que deba pagar el costo de los servicios que recibió después de la Fecha de entrada en vigencia en la carta de **Notificación de acción / determinación adversa de beneficios (NOABD)**

### **Si necesita una apelación rápida**

Si usted, su proveedor con su consentimiento por escrito o su representante autorizado cree que tiene un problema médico urgente que no puede esperar una apelación regular, díganos que necesita una apelación rápida (acelerada) Sugerimos que incluya una declaración de su proveedor o solicite que nos llamen y expliquen por qué es urgente. Si aceptamos que es urgente, lo llamaremos con una decisión en tres días hábiles. Si se necesita tiempo adicional para resolver su apelación y le conviene o lo solicita, lo llamaremos o dentro de 2 días le enviaremos una carta informándole por qué y su apelación se resolverá dentro de 14 días.

### **Cómo obtener una audiencia administrativa**

Después de una apelación, usted, su representante autorizado o su proveedor con su consentimiento por escrito pueden solicitar una audiencia imparcial ante un juez de derecho administrativo de Oregon. Tendrá 120 días a partir de la fecha de su Aviso de apelación / determinación

## Yamhill Community Care

### Manual del miembro

adversa de beneficios (NOABD) para solicitar una audiencia al estado. Su carta de Aviso de resolución de apelación (NOAR) tendrá un formulario que puede enviar. También puede solicitarnos que le enviemos un formulario de Solicitud de apelación y audiencia, o llame a Servicios al cliente de OHP al 800-273-0557, TTY 711, y solicite el número de formulario OHP 3302 o MSC 443.

En la audiencia, puede decirle al juez por qué no está de acuerdo con nuestra decisión y por qué los servicios deberían estar cubiertos. No necesita un abogado, pero puede tener uno u otra persona, como su médico, con usted. Si contrata a un abogado, debe pagar sus honorarios. Puede solicitar asesoramiento y posible representación a la Línea Directa de Beneficios Públicos (un programa de Servicios de Asistencia Legal de Oregon y al Centro de Leyes de Oregon) al 800-520-5292, TTY 711. También puede encontrar información sobre asistencia legal gratuita en [oregonlawhelp.org](http://oregonlawhelp.org).

Una audiencia lleva más de 30 días para prepararse. Mientras espera su audiencia, puede seguir recibiendo un servicio que ya comenzó antes de nuestra decisión original de Aviso de acción / Determinación adversa de beneficios para detenerlo. Debe solicitar al estado que continúe el servicio dentro de los 10 días posteriores a la fecha de nuestro Aviso de resolución de apelación que confirmó nuestra denegación. Si continúa el servicio y el juez está de acuerdo con la denegación, es posible que deba pagar el costo de los servicios

que recibió después de la fecha en el Aviso de resolución de apelación.

### Audiencias aceleradas por problemas médicos urgentes.

Si cree que su problema médico no puede esperar una revisión, solicite una apelación o audiencia acelerada (rápida) a nosotros o a la Unidad de audiencias de OHP.

Para obtener los resultados más rápidos, puede enviar por fax su formulario de apelación a:  
Coordinador de Apelaciones de YCCO al 503-574-8757.

O puede enviar su formulario de apelación por correo a: Yamhill Community Care  
Atención: Appeals and Grievances  
P.O. Box 4158  
Portland, OR 97208

Además, puede solicitar una audiencia acelerada (rápida) de la Unidad de Audiencias del OHP. Envíe por fax su formulario de solicitud de audiencia a: Unidad de audiencias del OHP al 503-945-6035

Incluya una declaración en un formulario (OHP 3302 o MSC 443) de su proveedor explicando por qué es urgente. Si OHP acepta que es urgente, la Unidad de Audiencias lo llamará en dos días hábiles.



**IMPORTANTE SABER:** *Apelar una decisión no afectará la continuación del servicio con YCCO. Sin embargo, puede tener que pagar por los servicios prestados durante el proceso de apelación si se confirma la decisión de denegar o limitar el servicio.*

### **Miembros con doble elegibilidad y derechos de apelación**

Si está inscrito en YCCO y Medicare, es posible que tenga más derechos de apelación. Comuníquese con Servicio al Cliente al 855-722-8205 para más información.

### **Información del sistema de reclamos**

Si quieres más información sobre nuestro El Sistema de reclamos, al igual que nuestras políticas y procedimientos, plantillas de miembros u otros documentos relacionados con nuestro Sistema de reclamos, llame a Servicio al cliente o envíe su solicitud por correo electrónico desde nuestro sitio web <https://yamhillcco.org/contact/> o envíe un correo electrónico a [info@yamhillcco.org](mailto:info@yamhillcco.org)

### **Aviso de prácticas de privacidad**

Un Aviso de prácticas de privacidad describe cómo usamos su información de salud personal. Enumera lo que podemos y no podemos hacer con su información y las leyes vigentes que debemos seguir para mantener su información segura.

El aviso también le informa sobre sus derechos cuando se trata de su información de salud protegida. El aviso también se denomina política de confidencialidad.

Si desea una copia de nuestro Aviso de prácticas de privacidad, llame a Servicio al cliente al 855-722-8205 y le enviaremos uno.

### **Preguntas frecuentes**



**P. ¿Por qué me asignaron a un proveedor cuando ya tengo un médico?**

R. Nuestro sistema relaciona a los nuevos miembros con los proveedores de atención primaria (PCP) en el área donde viven. Si ya tiene una relación establecida con un PCP que tiene un contrato con nosotros, solo llámenos. Estamos más que felices de actualizar nuestros registros.

**P. ¿Cómo cambio mi proveedor de atención primaria (PCP), mi dentista o mi proveedor de salud mental?**

A. Para cambiar su PCP, llame a Servicio al Cliente de YCCO al 855-722-8205. Nos complace ayudarlo a encontrar un nuevo PCP. Para cambiar su dentista o proveedor de salud mental, deberá llamar a los números de teléfono de servicio al cliente que se encuentran en el

reverso de su tarjeta de identificación de YCCO.

**P. Quiero ver a un especialista. ¿Qué tengo que hacer?**

R. Si usted y su PCP deciden que debe consultar a un especialista, su PCP le dará una referencia. Consulte la sección "Referencias a otros proveedores y acceso directo a especialistas" en la página 16 para obtener más información.

**P. Quiero ver a un proveedor de salud mental. ¿Qué tengo que hacer?**

R. No necesita una referencia de su PCP. Puede comunicarse con un proveedor de salud mental que figura en nuestro directorio de proveedores en línea en [yamhillcco.org/providerdirectory](http://yamhillcco.org/providerdirectory) o llamar a Servicio al Cliente para obtener ayuda al 855-722-8205.

**P. ¿Mi plan cubre los servicios de la vista?**

A. si. OHP cubre algunos servicios de la vista. Consulte "Atención de la vista" en la página 25.

**P. Estoy embarazada y me gustaría comenzar mi atención prenatal de inmediato. ¿Cómo puedo encontrar un obstetra / ginecólogo que dará a luz a mi bebé en el hospital de mi elección?**

R. Los proveedores contratados se pueden encontrar utilizando nuestra

búsqueda de proveedores en línea en nuestro sitio web. Puede llamar y preguntar con qué hospitales trabaja su obstetra / ginecólogo. Si no tiene acceso a Internet, o simplemente prefiere llamarnos para obtener información, estaremos encantados de ayudarle.

**P. Soy un nuevo miembro. Necesito volver a surtir una receta de medicamentos de mi último seguro y también obtener suministros para la diabetes. ¿Qué tengo que hacer?**

A. Llame a Servicio al Cliente Servicio al Cliente de YCCO al 855-722-8205. Puede ser elegible para un suministro de transición. Hable con su proveedor de YCCO lo antes posible sobre los suministros médicos y / o medicamentos que cubrimos.

**P. Me acabo de mudar, tengo un nuevo bebé o cambié mi nombre. ¿A quién le digo?**

A. Llame a Servicio al Cliente de OHP al 800-699-9075 y hágalos saber lo que ha cambiado. Si tiene un trabajador social del DHS, llámelos en lugar de llamar al OHP. Puede encontrar más información en la sección "Cambiar su dirección o número de teléfono" en la página 43.

**P. Soy un miembro nuevo y me gustaría saber si mis medicamentos están cubiertos.**



R. YCCO mantiene una lista de medicamentos cubiertos llamada formulario. Hable con su médico sobre los medicamentos que necesita. Es posible que su médico deba presentar una aprobación previa o un cambio en un medicamento cubierto. (No cubrimos medicamentos de salud mental. Los medicamentos de salud mental están cubiertos por el OHP. Su farmacia facturará estos medicamentos al OHP)

Si es un miembro nuevo y no puede surtir una receta médica, puede calificar para un suministro de transición. Llámenos para averiguar si califica.

**P. Si yo, o alguien que me importa, está considerando suicidarse, ¿quién puede ayudarme?**

A. Hable con alguien de inmediato. Llame a la línea de crisis de salud mental de YCCO las 24 horas al 844-842-8200. También puede llamar al 911 si tiene una crisis. Consulte "Prevención de crisis de salud mental / suicidio" en la página 36 de este manual para obtener más información si usted o alguien que conoce está en crisis o está considerando suicidarse.

**P. ¿Cómo puedo estar seguro de que podré ver a quién quiero bajo el OHP y el YCCO?**

R. Tenemos una gran red de hospitales, proveedores y farmacias en nuestra área de servicio. Trabajamos con

usted para formar un equipo: sus proveedores, especialistas en salud mental y del comportamiento, dentistas, farmacéuticos y todos en YCCO, y para brindarle atención de alta calidad para satisfacer sus necesidades.

**P. ¿De dónde proviene el dinero para pagar los beneficios de los miembros?**

R. El OHP se paga con impuestos federales y estatales con el monto que deciden los legisladores de Oregon. A su vez, el OHP transfiere los fondos a YCCO para que podamos brindarle la atención que necesita para mantenerse saludable.

**P. Mi médico me envió una factura. ¿Qué tengo que hacer?**

R. No pague la factura. Consulte la sección "Los miembros de OHP no pagan facturas por servicios cubiertos" en la página 40 para obtener más información.

**P. Estaba en el hospital y OHP pagó por eso, pero ahora recibo facturas de otros proveedores. ¿Qué puedo hacer?**

R. Cuando va al hospital o a la sala de emergencias, puede ser tratado por un proveedor que no trabaja para el hospital. Por ejemplo, los médicos de la sala de emergencias pueden tener

su propia práctica y proporcionar servicios en la sala de emergencias. Pueden enviarle una factura por separado. Si se someterá a una cirugía en un hospital, habrá una factura por separado para el hospital, el cirujano y quizás incluso el laboratorio, el radiólogo y el anestesiólogo. El hecho de que el OHP haya pagado al hospital no significa que el OHP haya pagado a los otros proveedores. No ignore las facturas de las personas que lo trataron en el hospital. Si recibe otras facturas, llame a cada proveedor y pídale que le facture a su CCO. Consulte la sección "Los miembros de OHP no pagan facturas por servicios cubiertos" en la página 40 para obtener más información.

**P. ¿Cuándo tendré que pagar los servicios médicos en OHP?**

R. Puede que tenga que pagar por los servicios:

- Si ve a un proveedor que no toma OHP o no es parte de nuestra red de proveedores
- Si no era elegible para OHP cuando recibió el servicio
- Si firma un Acuerdo detallado para pagar por ese servicio específico que OHP no cubre



## Definiciones del Manual del miembro

**Apelación:** cuando solicita a su plan que revise una decisión que el plan tomó sobre la cobertura de un servicio de atención médica. Si no está de acuerdo con una decisión que tomó el plan, puede apelarla y solicitar que se revise la decisión.

**Copago (Copago)** Medicare y otros planes pueden pagar los servicios pero también cobrarle al miembro una pequeña tarifa. Esta tarifa se llama copago. OHP no tiene copagos.

**Equipo médico duradero (DME)** equipo médico como sillas de ruedas y camas de hospital. Son durables porque no se arruinan. No se usan como los suministros médicos.

**Condición médica de emergencia:** una enfermedad o lesión que necesita atención en este momento. Un ejemplo de salud física es el sangrado que no se detendrá o un hueso roto. Un ejemplo de salud mental es sentirse fuera de control o ganas de lastimarse.

**Transporte de emergencia:** - uso de una ambulancia para recibir atención. Los técnicos médicos de emergencia (EMT) le brindan atención durante el viaje o el vuelo. Esto sucede cuando llamas al 911.

**ER y ED:** - sala de emergencias y departamento de emergencias, el lugar en un hospital donde puede recibir atención en este momento.

**Atención en la sala de emergencias:** - atención que recibe cuando tiene un problema médico grave y no es seguro esperar. Este cuidado ocurre en una sala de emergencias (ER).

**Servicios de emergencia:** - atención que recibe durante una crisis médica. Estos servicios lo ayudan a mantenerse estable cuando tiene una condición grave.

**Servicios excluidos:** - cosas que un plan de salud no paga. Por lo general, se excluyen los servicios para mejorar su apariencia, como la cirugía estética y las cosas que mejoran por sí solas, como los resfriados.

**Queja:** - una queja sobre un plan, proveedor o clínica. La ley dice que los CCO deben responder a cada queja.

**Servicios y dispositivos de habilitación:** - servicios y dispositivos que enseñan habilidades para la vida diaria. Un ejemplo es la terapia del habla para un niño que no ha comenzado a hablar.

**Seguro de salud:** - un plan o programa que paga algunos o todos los costos de atención médica de sus miembros. Una compañía o agencia gubernamental establece las reglas sobre cuándo y cuánto pagar.

**Atención médica a domicilio:** - servicios que recibe en su hogar para ayudarlo a vivir mejor. Por ejemplo, puede obtener ayuda después de una cirugía, una enfermedad o lesión. Algunos de estos servicios ayudan con medicamentos, comidas y baños.

**Servicios de hospicio:** - servicios para consolar a una persona durante la atención al final de la vida.

**Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados y ambulatorios:** - la atención para pacientes hospitalizados es cuando recibe atención y permanece en el hospital durante al menos tres (3) noches. La atención ambulatoria es cuando recibe atención en un hospital pero no necesita pasar la noche.

**Medicamento necesario:** - servicios y suministros que su médico le dice que necesita. Los necesita para prevenir, diagnosticar o tratar una afección o sus síntomas. Puede significar servicios que un proveedor acepta como tratamiento estándar.

**Red:** - un grupo de proveedores con los que un CCO contrata para proporcionar servicios. Son los médicos, dentistas, terapeutas y otros proveedores que trabajan juntos para mantenerlo saludable.

**Proveedor de red:** - proveedor con el que CCO contrata servicios. Si ve proveedores de la red, el CCO paga. También llamado "proveedor participante"

**Proveedor fuera de la red:** - un proveedor que no tiene un contrato con el CCO. Es posible que estos proveedores no acepten el pago de CCO por sus servicios. Es posible que deba pagar si ve a un proveedor que no pertenece a la red. También se llama "proveedor no participante"

**Servicios médicos:** - servicios que recibe de un médico.

**Plan:** - una empresa que organiza y paga los servicios de atención médica. La mayoría de los planes tienen atención de salud física, dental y mental.

**Hospitalización:** - cuando alguien ingresa a un hospital para recibir atención.

**Pre-aprobación (autorización previa o autorización previa)** - permiso para un servicio. Este suele ser un documento que dice que su plan pagará por un servicio. Algunos planes y servicios requieren esto antes de recibir la atención.

**Prima:** - lo que una persona paga por el seguro.

**Cobertura de medicamentos recetados:** - seguro o plan de salud que ayuda a pagar los medicamentos.

**Medicamentos recetados:** - medicamentos que su médico le indica que tome.



**Dentista de atención primaria (PCD)** - el dentista principal que cuida sus dientes y encías.

**Proveedor de atención primaria o médico de atención primaria (PCP)** - el profesional médico que cuida su salud. Esta suele ser la primera persona a la que llama cuando tiene problemas de salud o necesita atención. Su PCP puede ser un médico, una enfermera practicante, un asistente médico, un osteópata o, a veces, un neurólogo.

**Proveedor:** - una persona o grupo con licencia que ofrece un servicio de atención médica. Los ejemplos son un médico, dentista o terapeuta.

**Servicios de rehabilitación:** - servicios para ayudarlo a recuperar su salud completa. Estos ayudan generalmente después de una cirugía, lesión o abuso de sustancias.

**Atención de enfermería especializada:** - ayuda de una enfermera para el cuidado de heridas, terapia o tomar su medicamento. Puede obtener atención de enfermería especializada en un hospital, hogar de ancianos o en su propio hogar.

**Especialista:** - un proveedor capacitado para atender una determinada parte del cuerpo o tipo de enfermedad.

**Atención de urgencia:** - atención que necesita el mismo día. Podría ser por un dolor grave, para evitar que se sienta mucho peor, o para evitar perder la función en parte de su cuerpo.

819 NE Third Street

McMinnville, Oregon 97128

Llamada gratuita: 855-722-8205

En el área metropolitana de Portland:

503-488-2800 TTY/TDD: 711

Horario de atención: lunes a viernes de  
9 a.m. a 12 p.m. y 1:00 p.m. a las 4:00  
p.m.

**[yamhillcco.org](http://yamhillcco.org)**

**[facebook.com/yamhillcco](https://facebook.com/yamhillcco)**

