



Consejos sobre los Beneficios

Western
Health
Advantage



Fortalezas únicas de Western Health Advantage (WHA)

La membresía en Western Health Advantage (WHA) le ofrece beneficios de valor agregado.

Selección de especialistas

En muchos planes HMO, los miembros sólo pueden consultar a especialistas dentro del grupo médico de su Médico de Atención Primaria (PCP, por sus siglas en inglés). Esto puede limitar las opciones del paciente y resultar en frustraciones.

El exclusivo programa Advantage Referral de WHA brinda a nuestros miembros opciones y flexibilidad. Dentro de este programa, los miembros de WHA pueden seleccionar a un PCP de un grupo médico, y cuando se le refiere a atención especializada, pueden elegir consultar a muchos de los especialistas en cualquiera de los otros grupos médicos de WHA.

Asesoría de enfermería las 24 horas, los 7 días

WHA proporciona a todos nuestros miembros una línea de asesoría de enfermería las 24 horas del día. Las enfermeras certificadas bilingües del programa Nurse24SM están listas para responder a sus preguntas generales de salud, bienestar y médicas, o proporcionar un triage de sus problemas urgentes – todo el día, todos los días.

Servicios globales de emergencia

WHA se esfuerza al máximo para brindar tranquilidad a nuestros miembros que viajan.

Nuestra asociación con Assist America, uno de los proveedores de servicios globales de emergencia de primer nivel del país, proporciona a los miembros de WHA acceso a una red global de proveedores médicos expertos, monitoreo de atención crítica y manejo de casos, evacuación médica de emergencia, cuidado de niños pequeños y mucho más. Los profesionales de Assist America, con experiencia en el manejo de crisis, quienes trabajan desde un centro de operación con la última tecnología y con capacidad de respuesta alrededor del mundo, nos ayudan a cuidar a nuestros miembros de la forma en que deseamos: a fondo, inmediatamente y con un alto nivel de satisfacción.

Herramientas para una vida saludable

La herramienta de planificación de acondicionamiento físico en línea de WHA lleva una mejor salud a la palma de sus manos. Ya sea que apenas comienza o que sea un atleta bien formado, la planificación de acondicionamiento físico Healthyroads es un gran recurso para aquellos que están planificando una estrategia para mejorar su salud. De principio a fin, estas herramientas y recursos en línea ayudan a nuestros miembros a crear y seguir un plan personalizado para mejorar su salud.

Respuestas a preguntas comunes sobre su plan médico

¿Quién puede ser mi PCP?

Los Médicos de Atención Primaria (PCP, por sus siglas en inglés) pueden ser Médicos de Familia, Generales o de Medicina Interna, Pediatras y, en algunos casos, Obstetras y Ginecólogos. Cada miembro de la familia puede elegir su propio PCP de cualquiera de nuestros grupos médicos. El PCP es responsable de coordinar toda su atención médica. Es sumamente importante que se comunique con su médico tan pronto como inicie su cobertura.

¿Mi médico está en el plan WHA?

El Directorio de Proveedores de WHA lista a los PCP y especialistas; sin embargo, de vez en cuando agregamos a nuevos proveedores, y otros pueden dejar a WHA cuando se jubilan o se cambian de dirección. Nuestro Directorio de Proveedores interactivo en línea en westernhealth.com es una gran herramienta para obtener la información más actualizada sobre los proveedores participantes. También puede buscar a un proveedor por nombre u otros criterios, como la ubicación del consultorio, certificaciones que posee o los idiomas que habla.

¿Qué sucede si estoy recibiendo tratamiento de un médico de fuera de la red?

Si es un miembro nuevo que actualmente recibe tratamiento agudo con un proveedor no participante, puede calificar para recibir continuidad de la atención (CoC, por sus siglas en inglés). Para más información o para obtener un formulario de solicitud de CoC, por favor comuníquese con Servicios para Miembros de WHA como se lista a la derecha. También puede obtener formularios de CoC en el sitio web de WHA.

¿Qué debo considerar al elegir un PCP?

Éstas son algunas preguntas que pueden ser útiles al seleccionar un PCP nuevo:

- ¿Cuál es la ubicación más conveniente del consultorio de su PCP? (¿Cerca del trabajo? ¿De casa?)
- ¿Preferiría a un hombre o a una mujer como su PCP?
- ¿Le gustaría ver a su PCP en un consultorio privado o en un ambiente que ofrece servicios múltiples bajo el mismo techo?
- ¿Tiene necesidades lingüísticas o culturales? (¿Preferiría hablar con su PCP en otro idioma?)
- ¿Sus amigos o colegas tienen un médico que le recomiendan? (Las referencias son una gran manera de encontrar al PCP correcto.)

¿Qué sucede si deseo cambiar de PCP?

Simplemente llame a Servicios para Miembros de WHA con el nombre de su nuevo médico, o ingrese a “Acceso Personal” en westernhealth.com. Los cambios de PCP entran en vigor el día uno del mes siguiente. Se le enviará una nueva tarjeta de identificación.

¿Cuándo recibiré una tarjeta de identificación?

Las tarjetas de identificación se envían al hogar del miembro unas cuantas semanas después de la inscripción. También se envían tarjetas de identificación nuevas cuando hay un cambio que afecta la información en ésta, como un nuevo PCP, cambio de nombre o un nuevo plan médico. Una copia de su formulario de inscripción o una confirmación electrónica de inscripción pueden usarse como prueba temporal de cobertura hasta que reciba su tarjeta.

Estamos aquí para ayudarle.

Servicios para Miembros de WHA

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

916.563.2250 local

888.563.2250 gratis

888.877.5378 tty

memberservices@westernhealth.com

westernhealth.com

Línea de Asesoría Nurse24SM

877.793.3655 gratis

mywha.org/healthsupport

Nuestro departamento de Servicios para Miembros le ayudará gustosamente:

- Inicie su cobertura de WHA
- Elija un PCP o averigüe cómo ver a un especialista
- Obtenga y comprenda la información de beneficios del plan
- Averigüe qué debe hacer si viaja o en una situación de emergencia
- Obtenga servicios de intérprete o traducciones de materiales impresos
- Averigüe qué debe hacer si recibe una factura
- Presente una felicitación o una queja

¿Qué sucede si necesito ver a un especialista?

Su PCP le referirá cuando requiera servicios de un especialista. Los miembros pueden auto-referirse dentro de la red para sus consultas anuales de examen de la vista o con un obstetra/ginecólogo.

¿Estoy limitado sólo a los especialistas del grupo médico de mi PCP?

A pesar que su PCP usualmente le referirá dentro de su grupo médico, usted no está limitado sólo a dichos especialistas. El programa Advantage Referral de WHA permite a los miembros referidos a atención especializada que elijan ver a la mayoría de los especialistas participantes, independientemente de su grupo médico. Las mujeres también pueden elegir a un obstetra/ginecólogo de un grupo médico de WHA que no sea el de su PCP. Por favor consulte el Directorio de Proveedores o llame a Servicios para Miembros de WHA para asegurarse que el especialista participa en el programa Advantage Referral.

¿Qué sucede si necesito ayuda con asuntos médicos complejos?

WHA tiene disponible el servicio de Manejo de Casos (CM, por sus siglas en inglés) de rutina y complejos, sin costo adicional, para miembros que califican (generalmente, aquellos con condiciones que requieren un alto nivel de coordinación de atención entre especialistas múltiples y otros proveedores de atención médica). Para recibir más información sobre nuestros servicios de CM, o para determinar si califica, por favor comuníquese con Servicios para Miembros de WHA según se menciona anteriormente. Además, para ciertos miembros con condiciones crónicas, WHA ofrece, sin costo alguno, programas de Manejo de Enfermedades (DM, por sus siglas en inglés) para ayudar a identificar estrategias para optimizar su salud y alcanzar metas personales de salud. Para recibir más información sobre los programas de DM actuales y sobre los grupos de personas a los que sirven, por favor visite nuestro sitio web en westernhealth.com, o comuníquese con Servicios para Miembros de WHA según se menciona anteriormente.

¿Qué sucede si tengo una emergencia fuera del área?

Usted tiene cobertura de WHA para servicios de atención urgente y de emergencia en cualquier lugar del mundo. Si le internan en un centro no participante a causa de una emergencia, debe notificarse a WHA o a su PCP en las 24 horas siguientes a la emergencia o en cuanto sea posible.

Tenga en cuenta que las consultas en sala de emergencias no tienen cobertura para situaciones que no sean de emergencia. Además, llame a su PCP para toda atención de seguimiento. Si regresa a la sala de emergencias o a un proveedor no participante para recibir atención de seguimiento (por ejemplo, para que le quiten los puntos o para que le cambien el vendaje de una herida), usted será responsable por el costo del servicio. Si su emergencia de salud requiere un especialista, su PCP le referirá a un proveedor participante apropiado según sea necesario.

¿Qué sucede si vivo fuera del Área de Servicio de WHA?

WHA se complace en dar la bienvenida a nuevos miembros que trabajan en el área de servicio del plan, pero que tal vez viven en las áreas colindantes o fuera de los condados en los cuales WHA tiene licencia para operar. Si usted es una de estas personas que vive lejos de su trabajo, es importante comprender que debe elegir un PCP de la red de WHA y que debe recibir todos los servicios de rutina y preventivos con él. Esto incluye atención que pueda requerir para enfermedades de rutina, como resfriados, gripe, dolores de cabeza, esguinces menores y otras enfermedades y lesiones que no se clasifican como atención urgente o de emergencia.

Como recordatorio, el área de servicio de WHA incluye los condados de Sacramento, Yolo, Solano, el oeste de El Dorado y el oeste de Placer. Para ver un mapa del área de servicio, consulte el sitio web de WHA en westernhealth.com.

¿Mi hijo/a tiene cobertura mientras asiste a la universidad lejos de casa?

Si su hijo dependiente vive fuera de nuestra área de servicio, sólo es elegible para cobertura si es estudiante de tiempo completo en una institución de enseñanza superior acreditada. Por favor tenga en cuenta que los estudiantes de tiempo completo que viven fuera del área de servicio deben obtener toda la atención de rutina, preventiva y de seguimiento de proveedores de la red de WHA. Cuando se encuentran fuera del área de servicio, estos estudiantes tienen cobertura sólo para atención urgente o de emergencia.

Si estoy en un plan de deducible alto, ¿cómo puedo revisar y rastrear las cantidades aplicadas hacia mi deducible anual?

Puede revisar los saldos de su deducible en línea en westernhealth.com, a través de "Acceso Personal", nuestra página segura y exclusiva para miembros. Los miembros inscritos en planes compatibles con HSA también pueden rastrear su máximo gasto anual de bolsillo (OOP, por sus siglas en inglés).

Otros recursos

Los miembros de WHA, los posibles miembros y los empleadores pueden encontrar información y recursos sobre gestión de utilización y procedimientos de calidad en nuestro sitio web. En westernhealth.com, encontrará información sobre los siguientes temas, entre otros:

- Autorización Previa
 - » ¿Qué requiere y qué no requiere Autorización Previa?
 - » ¿Cómo decide WHA sobre las necesidades médicas?
- Participación del miembro en decisiones de tratamiento médico
- Segundas opiniones
- Solicitudes de nuevas tecnologías
- Referencias fijas
- Continuidad de la atención
- Quejas y apelaciones

La mayor parte de esta información también está detallada en nuestro Documento Combinado de Constancia de Cobertura y Formulario de Divulgación (EOC/DF, por sus siglas en inglés) de su plan. Siéntase con la libertad de solicitar una copia impresa del EOC/DF de su empleador o de Servicios para Miembros de WHA.

Servicios culturales y de idiomas

Western Health Advantage y nuestros proveedores apoyan su derecho de obtener atención de excelencia. Si tiene necesidades respecto a su cultura, idioma o una discapacidad, por favor comuníquese con nuestro departamento de Servicios para Miembros.

Si necesita ayuda en un idioma que no sea inglés, WHA ofrece servicios de interpretación; simplemente comuníquese con nuestro departamento de Servicios para Miembros, según se indica en la página anterior, o notifique al consultorio de su médico cuando llame para programar una cita. WHA también tiene para nuestros miembros versiones disponibles en español de todos los documentos esenciales del plan en línea o a través de Servicios para Miembros de WHA.

