

PUNTOS BÁSICOS DE MYWHA



GUÍA PARA ADMINISTRAR SU PLAN DE SALUD POR INTERNET



advantage  you

Disfrutará lo fácil que hemos hecho la administración de su plan de salud personal. Western Health Advantage lo anima a inscribirse y aprovechar las herramientas en línea disponibles en **MyWHA.org**. **¿NECESITA AYUDA? ¡NOS ENCANTA AYUDAR!** Nuestros departamentos especializados están listos para ayudarlo. Ver el reverso para saber cómo comunicarse con WHA.

Nuevos miembros

Visite la sección de nuevos miembros en mywha.org/new para obtener información útil diseñada para familiarizarse con Western Health Advantage, para que pueda obtener el máximo valor de sus beneficios de atención médica.

Acceso a su cuenta de MyWHA las 24 horas, los 7 días de la semana

WHA le ofrece recursos en línea personalizados para que sea más fácil el manejo de su plan de salud con un cómodo acceso a cualquier hora del día.

Para obtener acceso a su cuenta MyWHA:

1. Visite mywha.org/signup
2. Siga las instrucciones, todo lo que necesita es una dirección de correo electrónica válida y unos datos básicos suyos.

FACTURA ELECTRÓNICA (eBill): PAGUE SU FACTURA

Para miembros individuales (no un plan de grupo) eBill le brinda tres opciones para pagar su prima mensual por internet. Los pagos de las primas vencen el último día del mes previo al mes de cobertura.

Para realizar pagos usando eBill:

1. Haga clic en **eBill: Pague su factura** de la barra de herramientas MyTOOLS.
2. Escoja su método de pago deseado:
 - **Cheque electrónico (E-Check):** Haga un pago único desde su cuenta corriente o de ahorros.
 - **Pagos Automáticos:** Haga que su pago se debite automáticamente de su cuenta corriente o de ahorros cada mes. Si usted se ha inscrito para realizar transferencias electrónicas de fondos (EFT, por sus siglas en inglés), su prima será debitada de su cuenta aproximadamente el 28 de cada mes. Si el 28 cae en un feriado o fin de semana, la cuenta será debitada el siguiente día hábil.
 - **Tarjeta de Crédito:** Haga un pago único con su tarjeta Visa, MasterCard o Discover.

Para ver sus facturas:

1. Haga clic en **Historial de Facturación y Pagos** de la barra de herramientas MyTOOLS:
 - Ver sus facturas e historial de pagos.
 - Descargar/imprimir una copia de una factura específica.

Información de elegibilidad

MyWHA le permite revisar su información de elegibilidad actual, al igual que su historial. Haga clic en **Información de Elegibilidad** de la barra de Herramientas MyTOOLS para ver su:

- **Información de la Cuenta:** Esto incluye su identificación de suscriptor, identificación de grupo y nombre del grupo.
- **Información de productos:** Revise el(los) plan(es) de beneficios en el cual está inscrito actualmente.
- **Elegibilidad del miembro:** Revise la información de su inscripción y la de sus dependientes.
- **Preferencia de idioma hablado:** Su preferencia y la de sus dependientes con respecto al idioma hablado.
- **Proveedor de beneficios de salud mental:** Determine qué proveedor de servicios administra sus beneficios de salud mental.

Cómo cambiar a su médico

Dado que su Médico de Atención Primaria (PCP) coordina toda su atención médica con cobertura, es importante que usted esté completamente satisfecho con su relación con él o ella. Si desea elegir a otro PCP para usted o sus dependientes:

1. Haga clic en **Mi Médico** de la barra de Herramientas MyTOOLS para expandir el menú: Haga clic en **Cambiar de Médico**.
2. Elija el nombre del médico de atención primaria que quisiera cambiar.
3. Ubique al nuevo proveedor en el directorio en línea de proveedores de WHA, y haga clic en el enlace "Elegir a este proveedor como mi PCP."

Le emitiremos una nueva tarjeta de identificación que confirme el nombre de su nuevo PCP. La fecha efectiva es el primer día del mes siguiente a la notificación. Usted deberá esperar hasta la fecha efectiva antes de acudir a su nuevo PCP para servicios médicos, o los servicios podrían no tener cobertura.

Empezar a usar MyWHA

- > eBill: Pague su factura
- > Información de elegibilidad
- > Cambiar de médico
- > Tarjetas de identificación, documentos del plan y más

Reemplace sus tarjetas de identificación

Usted puede rápida y fácilmente ordenar o imprimir tarjetas de identificación de reemplazo para usted o sus dependientes.

Nota: Cambiar sus PCP automáticamente generará una solicitud para que se le envíe una nueva tarjeta de identificación por correo.

Documentos del plan

Todos sus documentos importantes del plan se pueden acceder a través de la barra de herramientas MyDOCUMENTS:

- **Resumen de copagos médicos**
- **Resumen de Copagos de Medicamentos Recetados** (si aplica)
- **Resumen de Copagos de Medicamentos Alternativos** (si aplica)
- **Resumen de Beneficios de Infertilidad** (si aplica)
- **Resumen de Beneficios de la Vista** (si aplica)
- **Resumen de Beneficios Dentales** (si aplica)
- **Resumen de Beneficios Pediátricos Dentales** (si aplica)
- **Formulario(s) de Evidencia de Cobertura y Divulgación**
- **Resumen de Beneficios y Cobertura**

Beneficios y servicios adicionales

Se puede acceder a la información relacionada con los beneficios y servicios adicionales desde la barra de herramientas MyRESOURCES.

Salud mental: Cómo usar sus beneficios de salud del comportamiento.

Atención urgente: Lo que debe hacer cuando necesita atención urgente o de emergencia.

Farmacia: Para los miembros con cobertura de medicamentos recetados, ingrese a la farmacia en línea Express Scripts las 24 horas, los 7 días, conozca cuál es su parte de los costos de los medicamentos recetados y consulte nuestra lista de medicamentos preferidos.

Advantage Referral: Se le puede derivar a casi cualquier especialista dentro de nuestra red, no solo de su grupo médico específico. Esto le da acceso a más de 2.500 especialistas.

Asistencia de viaje Cuando viaje a más de 100 millas de su hogar, Assist America le da acceso al instante a servicios de asistencia de viaje como consultas y derivaciones médicas, atención para un hijo menor de edad, asistencia con documentos y otros servicios vitales.

Nuestros socios en su cuidado: Vea una lista de proveedores líderes de servicios de WHA.

Vida saludable

Recursos de salud y bienestar: Usted tiene acceso a la información de salud preventiva y recursos entrando a mywha.org/healthyliving. Los beneficios específicos para aprovechar incluyen:

- **MyWHA Wellness** herramientas de salud y bienestar en línea, incluyendo una evaluación de bienestar.
- **Consejos de enfermería 24/7** por teléfono o mediante el uso de los servicios de chat en línea.
- **Descuentos en gimnasios** de varios lugares de la zona.
- **Clases de salud y grupos de apoyo** ofrecidos por los grupos médicos de nuestra red.
- **Alimentación saludable** hay opciones en línea de nuestra biblioteca de recetas deliciosas pero saludables.

Recursos Digitales

Aplicaciones móviles para smartphones:

Descargue estas aplicaciones para celulares para acceder desde cualquier lugar:

- **MyWHA Mobile** brinda acceso al instante a su tarjeta de identificación de miembro de WHA y detalles del plan.
- **Express Rx**, si tiene cobertura de medicamentos recetados de WHA, puede administrar sus recetas desde cualquier lugar.
- **Assist America Mobile** le brinda acceso 24/7 a su centro de operaciones medicamento certificado.

Conéctese con su médico

Acceso en línea a su médico: Tiene varias opciones para mantenerse conectado con su médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- **Envíe correos electrónicos a su médico.**
- **Programe una cita.**
- **Vea resultados de análisis clínicos.**
- **Acceda a su registro médico**
- **Solicite el reabastecimiento de medicamentos recetados.**

Visite mywha.org/connect para más información.



888.563.2250 sin costo
888.877.5378 tty

OFICINA PRINCIPAL

2349 Gateway Oaks Drive, Suite 100
Sacramento, California 95833

OFICINA DE VENTAS DE NORTH BAY

4 Hamilton Landing, Suite 100
Novato, California 94949

westernhealth.com

Centro seguro de mensajes

Utilice nuestro centro seguro de mensajes para enviar un correo electrónico seguro a nuestros departamentos especializados visitando mywha.org/securemessage o visitando la página Contáctenos en westernhealth.com.

Puede confiar en que cualquier información de salud protegida (PHI) incluida en su correo electrónico se enviará de forma segura.

¿Necesita ayuda? ¡Nos encanta ayudar!

Nuestros representantes locales, dedicados, le proporcionarán respuestas y explicarán cómo WHA puede satisfacer sus necesidades personales. Consulte a estos departamentos para ayudarlo a administrar su cuenta y sus beneficios de salud.

SERVICIOS PARA MIEMBROS

- Obtener información sobre el plan de beneficios médicos y recetas
- Obtener ayuda para elegir un PCP o ver a un especialista
- Averiguar qué hacer si está de viaje o en una situación de emergencia
- Revisar los saldos de los deducibles (para miembros inscritos en un plan de deducible)
- Averiguar qué hacer si recibe una factura o tiene una pregunta sobre su reclamo acerca de los servicios que ha recibido
- Interponer una queja o elogio.

TELÉFONO 916.563.2250
888.563.2250 sin costo

FAX 916.568.0126
CORREO ELECTRÓNICO
memberservices@westernhealth.com

FACTURACIÓN DE LA PRIMA

- Verificar pagos de primas y chequear saldos de cuenta
- Hacer un pago con tarjeta de crédito o cheque electrónico por teléfono
- Obtener un historial de facturación o ayuda para ver y/o imprimir una factura
- Obtener ayuda con otras preguntas de facturación

TELÉFONO 916.563.2206
888.442.2206 sin costo

FAX 916.568.0334
CORREO ELECTRÓNICO
premiumbilling@westernhealth.com

ELEGIBILIDAD

- Inscribir/Eliminar dependientes
- Verificar la elegibilidad para usted o sus dependientes
- Obtener ayuda con otras preguntas de elegibilidad

TELÉFONO 916.563.2206
888.442.2206 sin costo

FAX 916.568.0334
CORREO ELECTRÓNICO
eligibility@westernhealth.com

VENTAS INDIVIDUALES

- Asistencia con los cambios del plan de beneficios
- Obtener ayuda con otras necesidades o preguntas

TELÉFONO 916.563.2250
888.563.2250 sin costo

FAX 916.568.0126
CORREO ELECTRÓNICO
individualsales@westernhealth.com

Western Health Advantage cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Western Health Advantage no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Western Health Advantage:

Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:

- Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).

Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:

- Intérpretes capacitados.
- Información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Member Services Manager.

Si considera que Western Health Advantage no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a la siguiente persona: Member Services Manager, 2349 Gateway Oaks Drive, Suite 100, Sacramento, CA 95833, 888.563.2250 o 916.563.2250, o al TTY 888.877.5378, 916.568.0126 (fax), memberservices@westernhealth.com. Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, Member Services Manager está a su disposición para brindársela.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
800.368.1019 o al TDD 800.537.7697 TDD

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ENGLISH

If you, or someone you're helping, have questions about Western Health Advantage, you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 888.563.2250 or TTY 888.877.5378.

SPANISH

Si usted, o alguien a quien usted está ayudando, tiene preguntas acerca de Western Health Advantage, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al 888.563.2250, o al TTY 888.877.5378 si tiene dificultades auditivas.

CHINESE

如果您，或是您正在協助的對象，有關於Western Health Advantage方面的問題，您有權利免費以您的母語得到幫助和訊息。洽詢一位翻譯員，請撥電話888.563.2250或聽障人士專線(TTY) 888.877.5378。

VIETNAMESE

Nếu quý vị, hay người mà quý vị đang giúp đỡ, có câu hỏi về Western Health Advantage, quý vị sẽ có quyền được giúp và có thêm thông tin bằng ngôn ngữ của mình miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, xin gọi số 888.563.2250, hoặc gọi đường dây TTY dành cho người khiếm thính tại số 888.877.5378.

TAGALOG

Kung ikaw, o ang iyong tinutulungan, ay may mga katanungan tungkol sa Western Health Advantage, may karapatan ka na makakuha ng tulong at impormasyon sa iyong wika ng walang gastos. Upang makausap ang isang tagasalin, tumawag sa 888.563.2250 o TTY para sa may kapansanan sa pandinig sa 888.877.5378.

KOREAN

만약 귀하 또는 귀하가 돕고 있는 어떤 사람이 Western Health Advantage에 관해서 질문이 있다면 귀하는 그러한 도움과 정보를 귀하의 언어로 비용 부담 없이 얻을 수 있는 권리가 있습니다. 그렇게 통역사와 얘기하기 위해서는 888.563.2250이나 청각 장애인용 TTY 888.877.5378로 연락하십시오.

ARMENIAN

Եթե Դուք կամ Ձեր կողմից օգնություն ստացող անձը հարցեր ունի Western Health Advantage-ի մասին, Դուք իրավունք ունեք անվճար օգնություն և տեղեկություններ ստանալու Ձեր նախընտրած լեզվով: Թարգմանչի հետ խոսելու համար զանգահարե՛ք 888.563.2250 համարով կամ TTY 888.877.5378՝ լսողության հետ խնդիրներ ունեցողների համար:

PERSIAN-FARSI

اگر شما، یا کسی که شما به او کمک میکنید، سوال در مورد Western Health Advantage (وسترن هلث آدونتیج) داشته باشید حق این را دارید که کمک و اطلاعات به زبان خود را به طور رایگان دریافت نمایید. لطفاً با شماره تلفن 888.563.2250 تماس بگیرید. افراد ناشنوا می توانند به شماره 888.877.5378 پیام تایپی ارسال کنند.

RUSSIAN

Если у вас или лица, которому вы помогаете, имеются вопросы по поводу Western Health Advantage, то вы имеете право на бесплатное получение помощи и информации на вашем языке. Для разговора с переводчиком позвоните по телефону 888.563.2250 или воспользуйтесь линией TTY для лиц с нарушениями слуха по номеру 888.877.5378.

JAPANESE

ご本人様、またはお客様の身の回りの方でも、Western Health Advantageについてご質問がございましたら、ご希望の言語でサポートを受けたり、情報を入手したりすることができます。料金はかかりません。通訳とお話される場合、888.563.2250までお電話ください。聴覚障がい者用TTYをご利用の場合は、888.877.5378までお電話ください。

ARABIC

إن كان لديك أو لدى شخص تساعد أسئلة بخصوص Western Health Advantage، فلديك الحق في الحصول على المساعدة والمعلومات الضرورية بلغتك من دون أية تكلفة. للتحدث مع مترجم اتصل بـ 888.563.2250، أو برقم الهاتف النصي (TTY) لضعاف السمع 888.877.5378.

PUNJABI

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਕਿਸੇ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਦੇ Western Health Advantage ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਹਨ ਤਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਦੁਆਬੀਏ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, 888.563.2250 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥ ਟੀਟੀਵਾਈ ਲਈ 888.877.5378 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

CAMBODIAN-MON-KHMER

ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលកំពុងជួយអ្នក មានសំណួរអំពី Western Health Advantage ទេ, អ្នកមានសិទ្ធិទទួលជំនួយនឹងព័ត៌មាននៅក្នុងភាសារបស់អ្នក ដោយមិនអស់ប្រាក់។ ដើម្បីនិយាយជាមួយអ្នកបកប្រែ សូមទូរស័ព្ទ 888.563.2250 ឬ TTY សម្រាប់អ្នកត្រចៀកធ្ងន់ តាមលេខ 888.877.5378។

HMONG

Yog koj, los yog tej tus neeg uas koj pab ntawd, muaj lus nug txog Western Health Advantage, koj muaj cai kom lawv muab cov ntshiab lus qhia uas tau muab sau ua koj hom lus pub dawb rau koj. Yog koj xav nrog ib tug neeg txhais lus tham, hu rau 888.563.2250 los sis TTY rau cov neeg uas tsis hnov lus zoo nyob ntawm 888.877.5378.

HINDI

यदि आप, या जिस किसी की आप मदद कर रहे हो, के Western Health Advantage के बारे में प्रश्न हैं तो, आपको अपनी भाषा में मदद तथा जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। दुआशिए के साथ बात करने के लिए, 888.563.2250 पर या पूरी तरह श्रवण में असमर्थ टीटीवाई के लिए 888.877.5378 पर कॉल करो।

THAI

หากคุณ หรือคนที่คุณกำลังช่วยเหลือมีคำถามเกี่ยวกับ Western Health Advantage คุณมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือและข้อมูลในภาษาของคุณได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อพูดคุยกับล่าม โทร 888.563.2250 หรือใช้TTY สำหรับคนหูหนวกโดยโทร 888.877.5378