



**No importa dónde esté o cuándo la requiera, usted cuenta con diferentes opciones para acceder a la atención médica que necesita.**

Todos los planes de Western Health Advantage (WHA) incluyen diferentes opciones para atenderse: atención médica virtual, de urgencias y emergencia, además de la atención médica que viaja con usted. Ya sea que esté de vacaciones o estudiando en una universidad fuera del área de servicio de WHA. Nunca tendrá que preocuparse por el acceso a la atención médica para usted y su familia.



**visite** • [mywha.org/careoptions](https://mywha.org/careoptions)

**llame** • 916.563.2250; 888.563.2250 gratuito; TTY 711

La atención médica virtual es cómoda, accesible e incluso ayuda a reducir el riesgo de contagio de enfermedades. Su plan de salud le brinda una cobertura integral y opciones, no solo con su médico, sino también para atención médica de urgencias y de emergencia. Además, WHA garantiza que sus miembros tengan cobertura incluso si necesitan atención médica cuando están de viaje.

## ATENCIÓN MÉDICA VIRTUAL

Usted tiene la opción de atenderse con un profesional de la salud y recibir medicamentos recetados cuando lo necesite. Asimismo, la atención médica está disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana incluso si no es una emergencia.

**1. Citas de telesalud.** Los proveedores clínicos de la red de WHA ofrecen horarios extendidos para ayudar a sus pacientes de manera virtual, ya sea por teléfono, tablet o laptop. Los servicios de telesalud pueden variar dependiendo de su grupo médico y/o su médico de atención primaria (PCP). Sin embargo, cuando un proveedor clínico de WHA ofrece servicios de telesalud, este tendrá el mismo costo compartido que tendría para una consulta presencial.

**2. Línea de asesoramiento de enfermería.** Cuando usted tenga un problema de salud utilice la línea de asesoramiento de enfermería de WHA en cualquier momento del día o de la noche. Comuníquese con línea telefónica confidencial al 888.656.3574, que puede encontrar en el reverso de su tarjeta de identificación de WHA. Ambos canales de comunicación son atendidos por enfermeras registradas que pueden resolver sus dudas sobre salud, ya sea remitiéndolo a un centro de urgencias dentro de la red, sugiriéndole los mejores tratamientos o derivándolo de manera directa a las enfermeras a cargo del tratamiento de enfermedades.

**3. Atención de urgencias las 24 horas del día, los 7 días de la semana.** WHA brinda cobertura de atención de urgencias virtual a través de Teladoc® por un copago fijo. Este servicio es para lesiones o enfermedades leves. Puede comunicarse con un médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de manera virtual, ya sea por videochat seguro o por teléfono (generalmente, entre 10 a 15 minutos) para obtener un diagnóstico y tratamiento. Es una atención virtual rápida y cómoda a cualquier hora y en cualquier lugar.

## CUIDADO DE LA SALUD MENTAL

Cuando se trata de la salud mental, todos pueden tener sus propias batallas de salud mental y abuso de sustancias. Su plan de WHA incluye los servicios de **Optum Behavioral Health**, organización que ayuda a los miembros y sus familiares desde el diagnóstico hasta su tratamiento.

Puede comunicarse con Optum Behavioral Health al 800.765.6820 o vistando [mywha.org/bh](https://mywha.org/bh) para buscar en el directorio de proveedores y acceder al portal de miembros de Optum's Live and Work Well en [liveandworkwell.com](https://liveandworkwell.com). Para un fácil acceso, Optum ofrece servicios virtuales, citas en persona e incluso Express Care Access para cuando se necesita atención rápida.

**Si usted o su familiar se encuentra en angustia emocional o necesita ayuda,** envíe un mensaje de texto al 988 o llame a la Línea de asistencia para la prevención del suicidio y ayuda a las personas en crisis al 800.662.4357. Esta línea de asistencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para cualquier persona que esté experimentando problemas de salud mental o crisis.

La cobertura de estos beneficios depende de la elegibilidad al momento del servicio. Consulte el resumen de copagos de su plan en [mywha.org](https://mywha.org) o use la aplicación móvil MyWHA, para conocer los montos de los costos compartidos para servicios presenciales y consultas virtuales.





## ATENCIÓN DE EMERGENCIA

Si usted o su familiar está experimentando una afección que pone en peligro su vida:

- **Llame o envíe un mensaje de texto al 911 para obtener ayuda:**

Si cree que está experimentando una emergencia o afección que pone en peligro su vida, llame al 911 de inmediato o vaya directamente a la sala de emergencias del hospital más cercano. Nota: Si envía un mensaje de texto al 911, asegúrese de explicar claramente su emergencia y ubicación.

- **Acuda al hospital más cercano:**

Incluso si se encuentra fuera del área de servicio de WHA y está hospitalizado debido a una emergencia, WHA cubre dichos servicios. Sin embargo, usted (o un familiar, amigo o personal del hospital) debe notificar a WHA dentro de las veinticuatro (24) horas. La atención de seguimiento después de su visita a la sala de emergencias ya no se considera una "emergencia", por lo tanto, usted será responsable del costo de ese servicio.

Para obtener más información, visite [mywha.org/ER](http://mywha.org/ER).

### La atención de emergencia es la mejor para...

Condiciones graves o potencialmente mortales, como:

- Derrame o infarto
- Traumatismo craneal
- Dolor torácico o abdominal grave
- Hemorragia severa
- Huesos rotos
- Dificultad para respirar
- Pérdida de consciencia o vértigo severo

Al recibir servicios de telesalud de atención urgente a través de Teladoc, todos los servicios se proporcionarán de acuerdo con los estándares de citas y los requisitos de acceso existentes. Si su plan tiene beneficios fuera del área, los miembros pueden acceder a los servicios a través de telesalud o de manera presencial. Se aplican ciertas condiciones. Revise los documentos de su plan disponibles en [mywha.org](http://mywha.org) para obtener detalles sobre los costos compartidos y las protecciones de facturación de saldo.

## ATENCIÓN DE URGENCIAS

En una situación de urgencia, usted tiene dos opciones:

- **Centro de atención de urgencias dentro de la red:**

Para mantener su atención coordinada, siempre es mejor tratar de comunicarse primero con el consultorio de su médico. Ellos podrán ayudarlo a encontrar cualquier centro de atención dentro de la red de WHA afiliado al grupo médico de su PCP. Busque Instalaciones en línea en [mywha.org/directory](http://mywha.org/directory); elija Centros de atención de urgencias y luego filtre por ubicación y grupo médico.

- **Atención de urgencias las 24 horas del día, los 7 días de la semana:**

Ya sea dentro del área de servicio o lejos de casa, puede comunicarse con un médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por videochat seguro o por teléfono (10 a 15 minutos) para obtener un diagnóstico y tratamiento. Teladoc® lo conecta con un profesional de la salud para la atención de lesiones y enfermedades menores. Visite [mywha.org/Teladoc](http://mywha.org/Teladoc) para acceder al sitio web de Teladoc y descargar la aplicación móvil.

### La atención de urgencias es la mejor para...

Lesiones menores y enfermedades comunes, tales como:

- Cortes y abrasiones, incluidos los puntos
- Esguinces y distensiones musculares (incluso caídas)
- Problemas de sinusitis
- Síntomas de gripe (dolor de garganta, tos)
- Conjuntivitis e infecciones del oído
- Infección del tracto urinario
- Infecciones de la piel y erupciones

## ATENCIÓN MÉDICA CUANDO ESTÉ DE VIAJE

Si sufre algún accidente o se enferma mientras se encuentra de viaje fuera del área de servicio de WHA o incluso en el extranjero, su seguro de salud cubre los servicios de emergencia con ayuda de **Assist America** sin ningún costo agregado. Cada vez que viaje 100 millas o más lejos de su hogar y por menos de 90 días, el centro de operaciones de Assist America puede atender a los miembros de WHA las 24 horas del día, los 7 días de la semana en el caso de alguna emergencia cuando se encuentre de viaje.

Algunos de los servicios de ayuda incluyen:

- Red global de proveedores de salud para consultas, recetas médicas y evaluación
- Monitoreo de atención crítica y manejo de casos
- Evacuación médica de emergencia
- Cuidado de menores de edad
- Ayuda legal y servicios de interpretación
- Asistencia con equipaje o documentos perdidos
- Información previa al viaje

Visite [mywha.org/travel](http://mywha.org/travel) o descargue la aplicación móvil de Assist America que brinda a los miembros conexión con un solo toque al centro de operaciones de Assist America. También puede llamar al Centro de Operaciones 24/7 de Assist America al 800.872.1414 (llamada gratuita dentro de EE. UU.) o 609.986.1234 (llamada a cobro revertido desde fuera de EE. UU.).

## ATENCIÓN MÉDICA PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Cuando su hijo vaya a la universidad, hay demasiadas cosas en las que pensar. Sin embargo, estar seguros de que sepan cómo manejar cualquier problema de salud por sí mismos, es importante para la tranquilidad de los padres. Afortunadamente, WHA permite que los estudiantes beneficiarios que se encuentren lejos de casa continúen recibiendo cobertura.

La atención de rutina está cubierta siempre y cuando lo brinde un médico de la red, lo cual puede requerir escoger un nuevo PCP que esté más cerca de la escuela (si está dentro del área de servicio de WHA). Otra opción es viajar de regreso al área de servicio de WHA durante sus vacaciones para recibir la mayoría de los servicios. Cuando no pueda regresar a casa, las consultas virtuales están disponibles para la mayoría de los PCP y proveedores especializados, incluidos especialistas en salud conductual. Los estudiantes también pueden encontrar farmacias de la red cerca de su escuela.



## RECURSOS MÓVILES

**Aplicación móvil MyWHA** • [mywha.org/apps](http://mywha.org/apps)

**Portales de los grupos médicos** • [mywha.org/connect](http://mywha.org/connect)

**Nuestros socios en la atención médica** • [mywha.org/partners](http://mywha.org/partners)



**western  
health**