

1.º de enero de 2024

Guía fácil

sobre Columbia Pacific CCO y Oregon Health Plan



Bienvenido/a

Nos alegra que sea parte de la familia de Columbia Pacific CCO

No importa si es un miembro nuevo o de larga data, esperamos que esta Guía fácil le simplifique el uso del Oregon Health Plan (OHP, Plan de Salud de Oregón). También puede encontrar detalles sobre su cobertura en línea en la sección de Miembros en colpachealth.org/members o puede llamar al Servicio de atención al cliente de Columbia Pacific al 503-488-2822, 855-722-8206 o TTY 711.

Descripción general de los beneficios

El Oregon Health Plan ofrece beneficios en muchas áreas

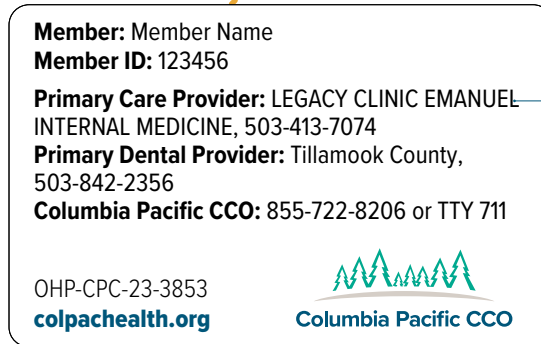
Lo/la acompañamos en cada paso.	2
Llamada de bienvenida y cuestionario.....	3
Atención médica por parte de su proveedor de atención primaria	4
Salud física (atención tradicional y alternativa)	6
Elección de un proveedor	8
Cambio de proveedor	9
Beneficios odontológicos.....	10
Atención de salud mental y tratamiento contra el abuso de sustancias.....	12
Servicios y beneficios de farmacia	14
Servicios de idiomas.....	16
Tarjeta de idioma preferido.....	17
Transporte	18
Coordinación de la atención médica	20
¿Quién es Columbia Pacific CCO?.....	22
¿Tiene alguna pregunta?	24
Información de contacto importante	26

Comencemos. Lo/la acompañamos en cada paso.

Tarjeta de identificación de miembro


▶ Su tarjeta de identificación de miembro llegará pronto. Esta tarjeta indica sus beneficios, que pueden incluir atención médica física, odontológica, salud mental y tratamientos contra el abuso de sustancias. En la carta de bienvenida, también se le indicarán los beneficios.

▶ Cuando visite a un proveedor o una farmacia, lleve su tarjeta de identificación de miembro de Columbia Pacific y una identificación con foto. (Si también tiene cobertura de Medicare, lleve su tarjeta de identificación de Medicare).



Member: Member Name
Member ID: 123456
Primary Care Provider: LEGACY CLINIC EMANUEL
INTERNAL MEDICINE, 503-413-7074
Primary Dental Provider: Tillamook County,
503-842-2356
Columbia Pacific CCO: 855-722-8206 or TTY 711

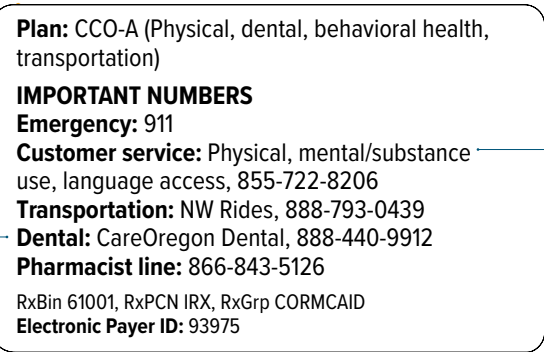
OHP-CPC-23-3853
colpachealth.org



Su PCP (primary care provider, proveedor de atención primaria)

Servicio de atención al cliente para consultas sobre salud física y mental

Su proveedor odontológico



Plan: CCO-A (Physical, dental, behavioral health, transportation)
IMPORTANT NUMBERS
Emergency: 911
Customer service: Physical, mental/substance use, language access, 855-722-8206
Transportation: NW Rides, 888-793-0439
Dental: CareOregon Dental, 888-440-9912
Pharmacist line: 866-843-5126
RxBin 61001, RxPCN IRX, RxGrp CORMCAID
Electronic Payer ID: 93975

Comience con una consulta de bienestar

▶ Tan pronto como pueda, llame al proveedor de atención primaria que figura en el frente de la tarjeta de identificación de miembro. Informe a la clínica que es un nuevo paciente y miembro de Columbia Pacific, y que le gustaría programar una consulta de bienestar. Consultar a un proveedor de inmediato ayuda a que este se familiarice con usted y pueda comenzar a conocer su salud. Muchos proveedores ofrecen consultas de telemedicina, que son citas por teléfono o video. Pregunte a su proveedor qué tipo de consulta es mejor para usted.



Llamada de bienvenida y cuestionario

Si es un miembro nuevo, recibirá una llamada de bienvenida de Columbia Pacific CCO. Con gusto responderemos cualquier pregunta que pueda tener sobre la cobertura y los beneficios. También le enviaremos un cuestionario sobre su salud por correo. Cuando lo reciba, tómese un minuto para completarlo. Estas preguntas nos permiten conocerlo mejor e identificar sus necesidades para brindarle la mejor asistencia. Una vez que tengamos las respuestas, nuestro equipo de Coordinación de atención las revisará. Es posible que lo llamemos para compartir algunos recursos de salud útiles.

Permanezca conectado/a con su atención médica

- ▶ Para mantener su cobertura del OHP, es posible que necesite volver a presentar la solicitud cada 12 meses. El OHP le enviará una carta con instrucciones sobre cómo hacerlo cuando llegue el momento.
- ▶ Si cambia de dirección, nombre o número de teléfono, actualice su cuenta en one.oregon.gov o llame al 800-699-9075.

Estamos aquí para ayudarlo/a.

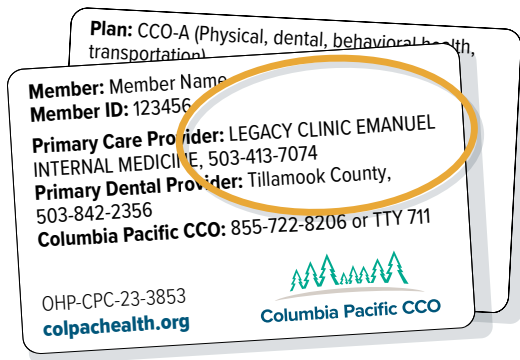
- ▶ Servicio de atención al cliente de Columbia Pacific: 503-488-2822, línea gratuita 855-722-8206 o TTY 711. Podemos ayudarlo/a a resolver cuestiones comunes, como encontrar un proveedor o renovar una receta médica.



Atención médica por parte de su proveedor de atención primaria

Un proveedor de atención primaria, también conocido como PCP (primary care provider, proveedor de atención primaria), es la persona que conoce mejor su salud. El PCP puede ser un médico, un miembro del personal de enfermería, un asistente médico o un médico naturista. Si es necesario, el PCP puede derivarlo/a a un especialista en caso de cáncer, embarazo, terapia física o más. Estos servicios están cubiertos por Columbia Pacific CCO. **Cuando necesite atención médica, comience por consultar a su PCP.**

Construya una relación con su PCP



Como miembro de Columbia Pacific CCO, se le asignará un PCP automáticamente. Encontrará el nombre y número de teléfono en la tarjeta de identificación de miembro. También es importante que su PCP lo conozca. Tan pronto como reciba la tarjeta de identificación de miembro, programe una cita con el PCP asignado, incluso si no está enfermo/a, para un chequeo de rutina.

Así es como se construye una buena relación con su PCP:



Consulte a su PCP con regularidad para realizar chequeos de rutina y consultas de diagnóstico.



Reciba atención médica para problemas de salud leves, como resfriados, gripe, fiebre, dolor crónico, etc.



Puede ayudarlo/a a prevenir problemas graves al mantenerse al tanto de su salud y detectar problemas cuando surjan.



Su PCP lo/a ve con frecuencia, por lo que lo/a conoce mejor. Este puede:

- ▶ Diagnosticarlo/a mejor porque comprende su salud.
- ▶ Revisar sus medicamentos para garantizar que estén actualizados.
- ▶ Decidir si necesita consultar a un especialista.
- ▶ Brindarle consejos para que se sienta mejor.
- ▶ Asegurarse de que obtiene los servicios necesarios para estar saludable.

¿PCP, atención médica de urgencia o sala de emergencias?



Consulte a su PCP en caso de...

- ▶ chequeos de rutina;
- ▶ pruebas y exámenes de diagnóstico;
- ▶ enfermedades leves (resfriado, gripe, estreñimiento, etc.);
- ▶ atención después del horario habitual: todos los proveedores de nuestra red ofrecen atención después del horario habitual.



Obtenga atención médica de urgencia si...

- ▶ Necesita atención médica de inmediato y su PCP se lo aconseja o no puede atenderlo/a.
- ▶ No cuenta con un PCP asignado.



Diríjase a la sala de emergencias en caso de...

Síntomas que representan una amenaza para la vida, como:

- ▶ dolor en el pecho;
- ▶ dificultad para respirar;
- ▶ golpes en la cabeza;
- ▶ malestar psíquico.

Salud física (atención tradicional y alternativa)

El plan de salud física es administrado por Columbia Pacific CCO

Los beneficios incluyen:

- ▶ consulta con sus proveedores médicos;
- ▶ pruebas de laboratorio y rayos X;
- ▶ planificación familiar;
- ▶ atención médica en el embarazo;
- ▶ estadías hospitalarias;
- ▶ servicios de audición;
- ▶ equipo médico durable, como sillas de ruedas o andadores;
- ▶ terapia física, atención quiropráctica, acupuntura y otras terapias alternativas para afecciones de salud específicas (con autorización);
- ▶ medicamentos recetados (consulte la sección Farmacia).

Su proveedor de atención primaria (PCP) puede ser un médico, un miembro del personal de enfermería, un asistente médico o un médico naturista. Es bueno prepararse para aprovechar al máximo la consulta con su PCP. Lleve una lista con las preguntas que pueda tener. También lleve una lista de los medicamentos que está tomando.

Control de la vista de rutina

Los servicios para la vista se proporcionan a través del Vision Service Plan (VSP, Plan de Servicios para la Vista). Los exámenes oculares de rutina y los anteojos están cubiertos para los miembros:

- ▶ Menores de 21 años o personas embarazadas, según sea necesario y al menos cada 24 meses.
- ▶ Mayores de 21 años y personas no embarazadas, cada 24 meses.

Póngase en contacto con VSP directamente para obtener ayuda con respecto a su elegibilidad, beneficios y reclamos. Diríjase a vsp.com o llame al Servicio de atención al cliente de VSP al 800-877-7195. Si tiene una infección o lesión ocular, llame a su PCP para obtener ayuda.

Embarazo

Los recién nacidos no se inscriben automáticamente en el OHP. Si queda embarazada, asegúrese de informar al OHP de inmediato para que su hijo reciba cobertura. Llame gratis al OHP al 800-699-9075 o envíe un correo electrónico a oregon.benefits@dhsosha.state.or.us

Columbia Pacific también cuenta con un programa para padres nuevos llamado CareBaby (Cuidados para el Bebé). Es un programa especial creado para ayudar a quienes cursen un embarazo.

Compartimos detalles sobre los beneficios adicionales. Le proporcionamos listas de control para cada trimestre. Y le ofrecemos ideas, como las vitaminas prenatales y las consultas odontológicas, para ayudar a que usted y su bebé estén sanos y felices. Si quiere obtener más información, diríjase a colpachealth.org/carebaby

Cubrimos la atención médica de emergencia en cualquier lugar de los Estados Unidos.

Elección de un proveedor

Es importante que tenga una relación de confianza con todos sus proveedores, incluidos los proveedores de salud física, odontológica y mental. Una relación cercana significa que su proveedor lo/a conoce, que está familiarizado con su salud y que usted se siente cómodo/a cuando lo ve. Columbia Pacific CCO quiere ayudarlo/a a construir esa relación y encontrar el mejor proveedor para usted.

Cómo elegir un proveedor



- ▶ **Ubicación:** ¿Está cerca?
- ▶ **Lo que lo hace único:** ¿Entenderá los problemas relacionados con su raza, género, orientación sexual, religión, historia personal, cultura o cualquier cosa que lo/a haga único/a?
- ▶ **Idioma:** ¿Habla su idioma?
- ▶ **Enfoque de atención:** ¿Ofrece los servicios que usted desea?

Construir una relación



Cuando tiene una buena relación de confianza con su proveedor:

- ▶ Puede hablar con él sobre cuestiones personales.
- ▶ Se siente comprendido/a y seguro/a.
- ▶ Sabe que su proveedor abogará por sus necesidades únicas y le dará consejos en los que pueda confiar.

Cambio de proveedor

Si quiere cambiar de un proveedor a otro, está bien.



Para cambiar de proveedor:

- 1** Encuentre un nuevo proveedor que le gustaría probar:
 - a. Para la salud física, salud mental y el tratamiento contra el abuso de sustancias, visite colpachealth.org/find-a-provider
 - b. Para la salud odontológica, póngase en contacto con su plan odontológico (indicado en su tarjeta de identificación de miembro).
- 2** O llame al Servicio de atención al cliente al 855-722-8206 o TTY 711, y lo ayudaremos a encontrar un nuevo proveedor.
- 3** Cuando encuentre un proveedor nuevo, llámelo y programe una cita.

Beneficios odontológicos

Cuidarse los dientes y las encías es una forma importante de cuidar su salud en general. Por eso, la atención odontológica está cubierta como parte de sus beneficios de Columbia Pacific CCO.

Su paquete de beneficios odontológicos incluye servicios como:



Exámenes, radiografías y limpiezas*



Selladores para miembros menores de 15 años*



Tratamientos con flúor*



Limpiezas profundas para problemas de encías



Rellenos



Extracción de dientes



Coronas* (limitado)



Tratamientos de conducto* (limitado)



Prótesis dentales parciales y completas (limitado)



Ortodoncia para miembros de 20 años o menos* (limitado)

Pueden aplicarse restricciones o puede ser necesaria la aprobación previa. Un asterisco () en las tablas de beneficios significa que un servicio puede estar cubierto más allá de los límites establecidos para los miembros menores de 21 años, si es médicamente necesario y apropiado.*

Encontrar un odontólogo

Nos asociamos con planes dentales locales para que pueda visitar al odontólogo sin costo para usted. El plan odontológico se encuentra en su tarjeta de identificación de miembro. Trabajan junto a usted para atender sus necesidades odontológicas. Póngase en contacto con su plan odontológico cuando necesite atención odontológica o cuando tenga preguntas sobre la salud bucal, antes de obtener atención médica de urgencia.

Su odontólogo:

- ▶ Es su primer contacto cuando necesita atención odontológica, excepto en una emergencia que represente una amenaza para la vida, como el sangrado incontrolable.
- ▶ Coordina la atención odontológica especializada, si la necesita.
- ▶ Mantiene sus registros odontológicos y conoce mejor su salud bucal, de modo que pueda ofrecer el mejor asesoramiento incluso en una emergencia.



¿Quiénes deben ver al odontólogo?

¡Todos! Sin embargo, la atención odontológica frecuente es más importante para personas embarazadas, con diabetes u otras enfermedades crónicas, y niños.

Atención de salud mental y tratamiento contra el abuso de sustancias

Salud conductual es un término utilizado para referirse a servicios que incluyen atención de salud mental, tratamiento contra el abuso de sustancias y apoyo para la recuperación. **Estos servicios están disponibles de forma gratuita.** Obtener ayuda es fácil: infórmese sobre nuestros servicios a continuación y luego llame al plan de salud conductual asignado para programar una cita, o comuníquese con el Servicio de atención al cliente si tiene preguntas.

Columbia Pacific CCO ofrece recursos para ayudarlo/a, de forma gratuita



Atención de salud mental

- Orientación
- Terapia y psicoterapia
- Medicamentos



Tratamiento contra el abuso de sustancias

- Programas de desintoxicación
- Medicamentos
- Visitas al consultorio y orientación



Apoyo para la recuperación

- Atención en persona
- Apoyo personal
- Apoyo de los pares

Si está lidiando con alguna de estas situaciones, no está solo/a. Podemos ayudarlo/a.



Se siente abrumado/a.



No puede levantarse de la cama.



Piensa en hacerse daño.



Tiene dificultad para manejar la crianza, el trabajo y más.



Tiene temor de que nunca se recuperará.



No está seguro de que encontrará al terapeuta adecuado.



Siente que no tiene tiempo para buscar ayuda.

No está solo/a. Le parecerá imposible, pero puede comenzar a obtener la ayuda que necesita con una llamada.

Estamos aquí para ayudarlo/a. Haga esa llamada hoy.

Su tarjeta de identificación de miembro tiene el número del plan de salud conductual al que ha sido asignado/a. Es importante que se sienta cómodo/a con la persona que le brinda atención. Si el proveedor que ve inicialmente no es el adecuado, llame al Servicio de atención al cliente para seleccionar otro de una lista de proveedores.

Servicios y beneficios de farmacia

Nuestros miembros dependen de sus medicamentos para mantenerse saludables y recuperarse. **Por eso cubrimos el costo de muchos medicamentos recetados.** Queremos asegurarnos de que tenga los medicamentos que necesita. Si necesita con urgencia un medicamento que no está cubierto, llame al Servicio de atención al cliente al **855-722-8206** o **TTY 711**.

Medicamentos cubiertos

Muchas recetas médicas están cubiertas por Medicaid, aunque no todas. **El formulario es un documento que muestra qué medicamentos cubrimos.** Cuando su proveedor receta un medicamento, pregunte si está incluido en el formulario de Columbia Pacific CCO.



Recargas

La mayoría de las recetas están limitadas a **31 días o menos**. Para la mayoría de los medicamentos, la fecha más temprana en la que puede obtener una renovación es 23 días después de haber obtenido el medicamento de su última receta. Recargamos recetas de 90 días para muchos medicamentos que tratan enfermedades crónicas.



Límites en las recetas

Columbia Pacific no cubre lo siguiente:

- ▶ Medicamentos que no están en nuestro formulario.
- ▶ Medicamentos que tratan enfermedades no cubiertas por el Oregon Health Plan.
- ▶ Medicamentos con fines cosméticos.
- ▶ Medicamentos no aprobados por la Food and Drug Administration (FDA, Administración de Alimentos y Medicamentos).
- ▶ Medicamentos no aprobados para su enfermedad.



Su farmacia deberá facturar directamente a la Oregon Health Authority (OHA, Autoridad de Salud de Oregón) por las recetas de salud mental.

Otros límites:

- ▶ Es posible que reciba medicamentos genéricos en lugar de medicamentos de marca.
- ▶ Es posible que deba probar otros medicamentos primero (también conocido como terapia escalonada).
- ▶ El medicamento puede estar restringido por edad.
- ▶ El medicamento puede tener límites en la cantidad.
- ▶ Su receta puede requerir aprobación previa.



Los beneficios de farmacia también incluyen:

- ▶ Revisar los medicamentos con un farmacéutico para asegurarse de que interactúen bien entre sí.
- ▶ Algunos medicamentos de venta libre, cuando tenga una receta médica.

Servicios de idiomas

Tiene el derecho legal a recibir servicios de interpretación y traducción gratuitos. Si no habla o lee inglés, o prefiere que su atención médica se proporcione en otro idioma, incluido el lenguajes de señas, Columbia Pacific CCO lo/a ayudará.

Aquí tiene algunos ejemplos de las ocasiones en las que podrá solicitar servicios de interpretación:



En cualquier momento que hable con alguien en el consultorio de su proveedor.



Al leer o comprender información sobre la atención médica.



En las consultas con el proveedor (en persona, por teléfono y por video).



Cuando necesita entender un documento antes de firmarlo.



En la farmacia.



Cuando tiene preguntas sobre su cobertura o los costos.



Cuando necesita ayuda con el transporte.



Al proporcionar comentarios sobre la atención médica.



En citas odontológicas o de salud mental.



Cuando necesite hablar con alguien acerca de su atención médica.



Cuando no está seguro/a de los próximos pasos en su atención médica.



En otras ocasiones, como cuando necesita ayuda con la vivienda, recursos alimenticios y más.

Los servicios de idiomas gratuitos son un derecho y deben ser de fácil acceso.

Si necesita ayuda con los servicios de idiomas o tiene algún reclamo, queremos saberlo. Llame al **Servicio de atención al cliente de Columbia Pacific CCO al 855-722-8206 o TTY 711**, o envíenos un mensaje seguro a colpachealth.org/portal

Tarjeta de idioma preferido

Es posible que se le haya proporcionado una tarjeta de idioma preferido en su correspondencia para que pueda informarle a su proveedor qué idioma habla. Si tiene algún problema para obtener un intérprete, avísenos llamando al Servicio de atención al cliente de Columbia Pacific CCO.



Deje de fumar hoy. Aquí tiene algunas formas completamente cubiertas para comenzar:



Su equipo de atención médica

Cualquier proveedor, ya sea de atención física, mental u odontológica, estaría encantado de ayudarlo/a a dejar de fumar. Pueden ayudarlo/a a encontrar programas locales efectivos que sean adecuados para usted y que estén completamente cubiertos. También pueden ayudarlo/a a decidir qué medicamento (como un parche o chicle de nicotina) podría ser adecuado.



Línea para dejar de fumar de Oregon

La Quit Line es un **servicio de asesoramiento gratuito** por teléfono y chat en línea. Comience ya en quitnow.net/oregon o llame al 800-QUIT-NOW (800-784-8669). Este es un beneficio cubierto que puede utilizar dos veces en un período de 12 meses.



Smokefree.gov

smokefree.gov es un programa nacional que ofrece varias **herramientas para ayudarlo/a a dejar de fumar**, e incluye un chat en línea y mensajes de texto gratuitos y motivadores. Es gratuito. Visite el sitio web y elija el servicio que desee probar.

Transporte

El acceso a la atención médica es importante para nosotros, por eso sus beneficios incluyen ayuda con los viajes a citas médicas y servicios cubiertos a través del Oregon Health Plan (OHP). Si necesita apoyo para llegar a una cita cubierta, nuestro socio **NW Rides** puede ayudarlo.

Tres formas de llegar a sus citas

El equipo de servicio de atención al cliente de NW Rides trabajará junto a usted para encontrar la opción más adecuada y menos costosa que se ajuste a sus necesidades:



Transporte público

Le proporcionamos pases de transporte público diarios o mensuales. Analizaremos sus citas y decidiremos si es más adecuado un pase diario o mensual para las consultas programadas.



Reembolsos

Pagamos una tarifa por milla para el kilometraje de ida y vuelta a las visitas de atención médica. Puede ir por su cuenta o alguien más puede llevarlo/a. Imprima el formulario de verificación de cita en nwconnector.org/nw-rides y pídale al personal del consultorio de su proveedor que lo firme. El reembolso se carga en una tarjeta de débito prepaga.



Viajes en vehículos

Podemos programar viajes privados y compartidos. Según sus necesidades médicas, podemos enviar un sedán, una camioneta para sillas de ruedas, un vehículo con camilla o una ambulancia para casos que no son de emergencia.



Tiene derecho a solicitar un viaje para el mismo día o para el día siguiente. Sin embargo, si la solicitud es a corto plazo y la demanda de viajes es alta, priorizamos las solicitudes que son urgentes desde el punto de vista médico.

Llame a **NW Rides** para obtener más información al **888-793-0439** o **TTY 711**

Llame a NW Rides al 888-793-0439 o TTY 711 para averiguar qué servicio es el adecuado para usted. Cada vez que llame, le haremos preguntas sobre usted y sobre el viaje que está solicitando. Siempre que sea posible, llámenos al menos dos días hábiles antes de una cita médica para analizarlo y programar su transporte. Puede programar múltiples viajes hasta con 90 días de antelación.

Coordinación de la atención médica

Los coordinadores de atención médica trabajan junto a usted y sus proveedores para ayudarlo/a a obtener el máximo beneficio de su plan de salud. Entendemos lo difícil y confuso que puede ser. **Estamos aquí para ayudarlo/a.**

ANTES

¿Cómo...?



¿Ser comprendido/a?



¿Obtener medicamentos?



¿Llegar a mi cita?



¿Encontrar recursos alimenticios?



¿Programar una cita?



¿Obtener una silla de ruedas?



¿Obtener suministros para la diabetes?



¿Asegurarme de que los proveedores compartan información sobre mí?



¿Encontrar un dentista?



¿Encontrar un especialista?



¿Encontrar un terapeuta?



¿Conectarme con recursos de vivienda?



¿Gestionar esta factura?



¿Encontrar mi plan de salud?



DESPUÉS

Con una llamada...



Sus coordinadores de atención pueden:

- Conocer sus necesidades y ayudarlo a encontrar la solución adecuada.
- Asegurarse de que todos sus proveedores estén comunicados entre sí.
- Ayudarlo/a con los servicios adicionales, como recursos de vivienda, alimentos del Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP, Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria) y transporte.
- Proporcionarle los suministros adecuados, como medicamentos, suministros para diabéticos, sillas de ruedas, tanques de oxígeno y más.
- Ayudarlo/a a obtener la atención médica, las pruebas y los tratamientos que necesite.

¿Quién es Columbia Pacific CCO?

¿Qué relación tiene con Medicaid?

Cuando las personas hablan sobre Medicaid en Oregón, es posible que escuche que mencionan varios nombres o letras diferentes. Esto se debe a que hay muchas organizaciones involucradas para asegurarse de que reciba la atención médica que se merece. ¿Cómo puede entenderlo todo?

Piense en Medicaid en Oregón como una pirámide

La Oregon Health Authority (OHA, Autoridad de Salud de Oregón) administra el programa Medicaid para todo el estado de Oregón, que se denomina Oregon Health Plan (OHP).



Columbia Pacific CCO es lo que se denomina una coordinated care organization (CCO, organización de atención coordinada). Las CCO de Oregón existen para proporcionar seguros médicos y mucho más. Observamos el panorama general de su salud y lo/a ayudamos con otros servicios que no esperaríamos de una empresa de atención médica. También colaboramos con socios comunitarios para brindarle acceso a una mejor salud.



Su proveedor de atención primaria (PCP) puede ser un médico, un miembro del personal de enfermería, un asistente médico o un médico naturista. Coordina su atención con Columbia Pacific CCO y otros miembros del equipo médico como odontólogos, proveedores de salud mental, farmacéuticos y otros.



Columbia Pacific CCO brinda servicios como estos para los miembros de Medicaid (OHP):

- ▶ Atención médica física
- ▶ Atención de salud mental
- ▶ Tratamiento contra el abuso de sustancias
- ▶ Atención odontológica

También podrá utilizar servicios importantes como:

- ▶ Coordinación de la atención médica
- ▶ Farmacia
- ▶ Cuidado prenatal e infantil
- ▶ Opciones de transporte
- ▶ Servicios de intérpretes de idiomas
- ▶ Servicios de sala de emergencias y atención de urgencia

¿Tiene alguna pregunta?

P: ¿Columbia Pacific CCO me enviará una factura alguna vez?

R: No. Nunca le cobraremos por ningún servicio cubierto por Medicaid/OHP. Si un proveedor de atención médica le envía una factura, no la pague. Si sucede esto, llame al Servicio de atención al cliente de inmediato. Para obtener una lista de servicios cubiertos, consulte el Manual del Miembro.

P: ¿Tendré que pagar un copago cuando vea a mi proveedor?

R: A nuestros miembros no se les cobran copagos ni tarifas cuando ven a su médico de atención primaria (PCP) u otros proveedores de nuestra red. Puede haber un copago en las farmacias para ciertas recetas de salud mental que están cubiertas por el estado. Si un consultorio médico le solicita un copago, pídale al personal que llame al Servicio de atención al cliente. Cuando programe una cita, avísele al consultorio que está cubierto por Columbia Pacific.

P: ¿Qué debo hacer si me envían una factura del consultorio del proveedor?

R: Probablemente no deba nada por los servicios cubiertos mientras sea miembro de Columbia Pacific. Llame de inmediato al Servicio de atención al cliente de Columbia Pacific para averiguarlo.

P: Necesito ver a un proveedor, pero aún no tengo mi tarjeta de identificación de miembro de Columbia Pacific. ¿Qué debo hacer?

R: Llame al Servicio de atención al cliente. Estarán encantados de ayudarlo.

P: Perdí mi tarjeta de identificación de miembro. ¿Cómo obtengo una nueva?

R: Llame al Servicio de atención al cliente o solicite una nueva a través de nuestro portal para miembros en colpachealth.org/portal

P: ¿Qué pasa si tengo cobertura de Medicare y Medicaid?

R: A los miembros inscritos en Medicaid y Medicare se les denomina "miembros con doble elegibilidad" o "duales". Los miembros con doble elegibilidad son inscritos automáticamente en un plan de una CCO local. Si tiene Medicare, los beneficios del Oregon Health Plan de Columbia Pacific pueden funcionar de manera diferente. Por ejemplo:

- El OHP puede ayudarlo/a a cubrir las primas de Medicare, los copagos y otras cosas que Medicare no cubre (como la atención odontológica y la ayuda para llegar a las citas).
- Puede tener otra cobertura a través de un empleador, un plan de jubilación o un plan de salud individual. Si tiene otro seguro, este será el pagador principal por sobre Medicaid o Medicare. Para obtener más información, llame a su plan de Medicare o al Servicio de atención al cliente de Columbia Pacific para averiguar cómo pueden funcionar juntos los beneficios de Medicare y del OHP.

Información de contacto importante

Columbia Pacific CCO

Teléfono

Teléfono: 503-488-2822

Línea gratuita: 855-722-8206

TTY: 711

De 8:00 a. m. a 5:00 p. m., lunes a viernes

En línea

Sitio web: colpachealth.org

Facebook: facebook.com/ColumbiaPacificCCO

Mensaje seguro

Si desea hacer preguntas directamente, puede enviarnos un mensaje seguro a través de nuestro portal para miembros en colpachealth.org/portal

Oregon Health Authority (OHA)

Si no lo ha hecho aún, diríjase a one.oregon.gov y cree una cuenta.

Puede inscribirse, obtener respuestas y realizar cambios que afecten a su membresía de la OHA:

- Dirección o nombre
- Embarazo y parto
- Cambio de empleo o ingresos

Para ver la lista completa de cambios que debe informar, inicie sesión en su cuenta en one.oregon.gov y seleccione “Manage Account” (“Gestionar cuenta”). O llame a la línea gratuita de la OHA al 800-699-9075, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes.

Póngase en contacto con Columbia Pacific:

- ▶ Para cambiar su PCP o encontrar un proveedor.
- ▶ Para preguntas sobre sus beneficios o elegibilidad, como: ¿Mi cobertura está activa?
- ▶ ¿Qué medicamentos o servicios están cubiertos? ¿Cuál es el estado de mi apelación o autorización previa?
- ▶ Para reemplazar una tarjeta de identificación de miembro perdida o robada.
- ▶ Para presentar un reclamo. Tiene derecho a presentar un reclamo si no está satisfecho/a con alguna parte de su atención. Consulte el Manual del Miembro o llámenos para obtener más información.

Haga que su voz se escuche en nuestro *Community Advisory Council*

¿Quiere colaborar para mejorar la salud de nuestra comunidad? Únase al *Community Advisory Council* (Concejo Asesor Comunitario) de su condado: Clatsop, Columbia o Tillamook. Visite colpachealth.org/CAC o llame al 855-722-8206 para obtener más información.

Puede obtener esta carta en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefiera. También puede solicitar un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al 855-722-8206 o TTY 711. Aceptamos llamadas de retransmisión. Puede obtener ayuda de un intérprete de atención médica certificado y calificado.

colpachealth.org

OHP-CPC-23-1695

CPC-23633026-SP-LP-0314

