


Guía fácil

de Columbia Pacific CCO y del Oregon Health Plan
1 de enero de 2021




Plan: OHP Plus
Case ID: ABCDEFG
RxBIN: 610011
RxPCN: IRX
RxGrp: CORMCAID

Member: MEMBER NAME
Member ID: XXXXXXX
Primary Care Provider: OHSU FAMILY HEALTH CENTER

THIS CARD IS FOR IDENTIFICATION ONLY. IT DOES NOT CERTIFY ELIGIBILITY.
20170519B03 Sh: 0 Bin 1
JD65 Env [17] C Sets 1 of 1

This card is for identification only and does not certify eligibility.
For admissions and out-of-network care, please call Customer Service.




Su proveedor de atención primaria (PCP)

THIS CARD IS FOR IDENTIFICATION ONLY. IT DOES NOT CERTIFY ELIGIBILITY.
20190509T02 Sh: 0 Bin 1
J156 Env [1] C Sets 1 of 1

Send claims to: Columbia Pacific CCO PO Box 40328 Portland, OR 97240-0328	Advantage Dental Member and Provider Customer Service TTY/TDD	1-866-268-9631 1-855-722-8206 711
Electronic Payer ID: 93975	Pharmacy provider line	1-866-843-5126

ColPacHealth.org

For urgent care, call your clinic 24 hours a day.
In an emergency, go to the nearest hospital
or call 911. Call your clinic for follow-up care
the day after you get emergency care.



Su proveedor de atención dental
Departamento de Atención al Cliente para la salud física y mental

Su tarjeta de identificación de miembro muestra sus beneficios. Estos pueden incluir tratamientos de salud física, dental y mental, además del tratamiento para el consumo de sustancias. Su carta de bienvenida también le dirá con qué beneficios cuenta.

Le damos la bienvenida

Es un placer para nosotros tenerle como parte de la familia de Columbia Pacific CCO

No importa si es un nuevo miembro o ha estado con nosotros durante algún tiempo, esperamos que esta Guía fácil le facilite el uso del Oregon Health Plan. También puede encontrar detalles sobre su cobertura en línea en la sección para miembros en colpachealth.org/for-members y en su Manual para los miembros de Columbia Pacific CCO. O llame al Departamento de Atención al Cliente al 855-722-8206 o envíenos un mensaje de texto al 503-488-2886.

¡Estamos aquí para ayudar!

Permanezca conectado/a a la atención

Para mantener su cobertura del OHP, **usted puede tener que volver a presentar una solicitud cada 12 meses.** El OHP le enviará una carta que le explicará cómo hacer esto.

Llamada de bienvenida y cuestionario

Si es miembro nuevo, usted no tardará en recibir una llamada de bienvenida de Columbia Pacific CCO. Con gusto contestaremos cualquier pregunta que pueda tener sobre su cobertura y beneficios. También le enviaremos un Cuestionario de salud y bienestar por correo postal. Cuando lo reciba, tómese un minuto para contestarlo. Sus respuestas nos ayudarán a brindarle un mejor servicio y atención.

Descripción de los beneficios

El Oregon Health Plan brinda beneficios en muchas áreas

Salud física (atención tradicional y alternativa)	3
Atención dental	4
Visita de rutina para la vista	4
Salud mental	4
Embarazo	5
Farmacia	5
Servicio fuera del horario de atención	6
Otros servicios	7
Coordinación de la atención de salud	8
Conozca Columbia Pacific CCO	9
Preguntas	10

Beneficios para los miembros del OHP que tienen Medicare

Si tiene Medicare, sus beneficios del Oregon Health Plan bajo Columbia Pacific CCO pueden funcionar de forma diferente. Por ejemplo:

- El OHP puede ayudar a cubrir las primas y los copagos de Medicare, además de otras cosas que Medicare no cubre (como el transporte a sus citas y la atención dental).
- Sus beneficios del OHP no incluyen los medicamentos cubiertos por Medicare Part D. Bajo la Part D, usted puede tener copagos pequeños para los medicamentos cubiertos.

Para obtener más información, llame a su plan de Medicare o a nuestro Departamento de Atención al Cliente para averiguar de qué forma los beneficios de Medicare y del OHP pueden funcionar juntos.

Empecemos

Empiece con una visita preventiva

Llame lo antes posible al consultorio de su proveedor de atención primaria que se encuentra en la parte frontal de su tarjeta de identificación de miembro. Infórmele a la clínica que es un nuevo paciente y miembro de Columbia Pacific CCO y que le gustaría programar una visita preventiva. Algunos proveedores ahora ofrecen citas de telesalud, las cuales son citas por teléfono o video. Pregunte a su proveedor qué tipo de cita es mejor para usted.

Cómo cambiar de proveedor

Queremos que se sienta a gusto con su equipo de atención de salud. Si desea cambiar de proveedor de atención primaria (PCP) o de proveedor de salud mental, llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente.

Para cambiar de proveedor dental, llame a su Departamento de Atención al Cliente, el cual se encuentra en la parte posterior de su tarjeta de identificación de miembro.

Cuando visite a su proveedor o vaya a la farmacia

Lleve su tarjeta de identificación de miembro de Columbia Pacific CCO y una tarjeta de identificación con fotografía a todas sus citas. (Si también tiene cobertura de Medicare, lleve su tarjeta de identificación de Medicare).

Recuerde avisarle con tiempo a la clínica si no va a poder asistir a una cita que ya tiene programada.

Salud física (atención tradicional y alternativa)

Columbia Pacific CCO se hace cargo de su plan de salud física

Sus beneficios incluyen lo siguiente:

- Consultas médicas
- Análisis de laboratorio y radiografías
- Planificación familiar y atención durante el embarazo
- Hospitalizaciones
- Servicios de audición
- Equipo médico duradero, como sillas de ruedas o andaderas
- Acupuntura (se requiere de una autorización)
- Terapia física, quiropráctica u otra atención alternativa para condiciones de salud específicas (se requiere de una autorización)
- Medicamentos recetados (vea la sección de farmacia)

Su PCP puede ser un médico, una enfermera profesional o un asistente médico.

Para aprovechar al máximo su visita con su PCP, le recomendamos que se prepare. Lleve una lista de preguntas que pueda tener. También lleve una lista de todos los medicamentos que esté tomando actualmente.

Los miembros que tengan una infección o lesión ocular pueden llamar a su PCP para recibir atención.

Atención dental

Sus dientes y su boca son importantes para su salud general

Columbia Pacific CCO trabaja con grupos dentales para brindarle atención dental. Revise su tarjeta de identificación de miembro de Columbia Pacific CCO para ver el nombre de su plan de salud dental.

La mayoría de los miembros son elegibles para lo siguiente:

- Exámenes y radiografías
- Limpiezas y flúor
- Selladores dentales (15 años de edad o menos)
- Empastes
- Extracciones de dientes
- Atención dental de emergencia y de urgencia
- Dentaduras postizas completas cada 10 años y dentaduras postizas parciales cada 5 años

Algunos beneficios pueden necesitar aprobación previa o estar limitados. Llámenos o llame a su dentista si tiene alguna pregunta.

¿Tiene preguntas? Comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente: Llame al 855-722-8206 Envíe un mensaje de texto al 503-488-2886. O envíenos un mensaje seguro a colpachealth.org/portal

Visita de rutina para la vista

Los servicios de la vista se proporcionan a través del Vision Service Plan (VSP). Los exámenes de rutina de la vista y los lentes están cubiertos para los miembros que:

- Tengan 20 años de edad o menos
- Sean mujeres embarazadas de cualquier edad
- Tengan más de 20 años de edad y tengan una necesidad médica elegible o hayan tenido cirugías en los ojos

Comuníquese con el VSP directamente para obtener ayuda con su elegibilidad, beneficios y reclamos. Visite vsp.com o llame a Servicios para miembros del VSP al 800-877-7195.

Si tiene una lesión o infección en los ojos, llame a su PCP para obtener atención.

Salud mental

Columbia Pacific CCO cubre la mayoría de los servicios de salud mental y de tratamiento del consumo de sustancias.

La atención incluye:

- Evaluaciones
- Psiquiatría y consejería/terapia
- Tratamiento para el consumo de sustancias
- Tratamiento asistido con medicamentos, también conocido como recuperación asistida con medicamentos
- Servicios en caso de crisis de salud del comportamiento

Puede comunicarse con su proveedor de atención de salud mental y de tratamiento del consumo de sustancias llamando al 855-722-8206, TTY (para personas con problemas auditivos) 711. El número también se encuentra en su tarjeta de identificación de miembro de Columbia Pacific.

Puede encontrar información sobre los proveedores y los servicios en caso de crisis en colpachealth.org/behavioralhealth

Embarazo

No se registra automáticamente a los recién nacidos en OHP. Así que si se embaraza, asegúrese de avisarle al OHP de inmediato para que su bebé esté cubierto. Llame gratis al OHP al 800-699-9075 o envíe un correo electrónico a oregon.benefits@dhsosha.state.or.us

También tenemos un programa para nuevos padres llamado CareBaby. Es un programa especial que fue creado para ayudar a guiar a nuestras miembros embarazadas durante su embarazo.

Compartimos información sobre beneficios adicionales, entregamos listas de verificación sencillas para cada trimestre y ofrecemos ideas, desde vitaminas prenatales hasta citas dentales, para ayudarlos a usted y a su bebé a estar sanos y felices. Si desea obtener más información, visite colpachealth.org/carebaby

Programa First Steps (Primeros Pasos)

Columbia Pacific CCO ofrece un programa gratuito que le otorga recompensas por tomar decisiones saludables durante su embarazo. Cuando tome pasos para hacer que su embarazo sea más sano, recibirá tarjetas de regalo de Amazon para comprar los artículos que su bebé necesite. Puede inscribirse en el programa en cualquier momento durante su embarazo en colpachealth.org/for-members/wellness-benefits/first-steps

Farmacia

Pagamos muchos de los medicamentos con receta. Los medicamentos que cubrimos están incluidos en una lista de medicamentos llamada “recetario”. Cuando su proveedor le recete un medicamento, pregúntele si está incluido en el recetario de Columbia Pacific CCO. El recetario también explica si hay reglas especiales para el medicamento. Puede encontrar el recetario en colpachealth.org/druglist. También puede llamar al Departamento de Atención al Cliente al 855-722-8206 si tiene preguntas.

Si necesita un medicamento con urgencia que no esté en nuestro recetario, llame al Departamento de Atención al Cliente. Usted, su proveedor o su farmacéutico pueden solicitar un suministro de emergencia de 72 horas (máximo).

Para surtir una receta, vaya a cualquier farmacia de nuestra red. Usted tendrá muchas opciones. Nuestra red incluye a la mayoría de las grandes cadenas de farmacias y a muchas farmacias independientes.

Tome en cuenta que muchos medicamentos con receta para la salud mental los cubre el estado y pueden tener un pequeño copago.

Si no habla inglés, tiene dificultad para entender el inglés o necesita interpretación de lenguaje de señas, avísele a la clínica cuando llame para hacer su cita. Usted tiene derecho legal a los servicios de interpretación y estos son gratuitos.

Servicio fuera del horario de atención

Las necesidades médicas pueden ocurrir en cualquier momento. Su PCP o su proveedor dental primario (PDP) forma parte de su atención, incluso cuando la clínica está cerrada. Esto es lo que debe hacer en diferentes situaciones:

Noches, fines de semana, días festivos o servicios de atención de urgencia

Si usted se enferma o tiene una lesión y necesita ayuda, llame al número telefónico habitual de su clínica de atención primaria o al de su plan dental. Llámelos a cualquier hora del día o de la noche, todos los días del año. La persona que conteste su llamada se pondrá en contacto con su médico o un médico diferente de la clínica o le aconsejará qué hacer.

Enfermedad lejos del hogar

Llame a su PCP o PDP si no es urgente. Si es urgente, encuentre un médico o dentista local que le atenderá de inmediato. Pídale a ese médico o dentista que coordine su atención con su PCP o PDP.

Uso del Departamento de Emergencias

Si cree que su salud corre grave peligro, vaya al hospital más cercano o llame al 911 para obtener ayuda.

Una emergencia médica ocurre cuando usted tiene síntomas graves. Estos síntomas pueden ser cosas como dolor de pecho, traumatismo craneal, no estar respirando o sentir angustia mental.

Si cree que es una emergencia, vaya de inmediato a la sala de emergencias. No necesita llamar primero a su médico, dentista o plan de salud.

Su PCP o su PDP puede tratar mejor los problemas como resfriados comunes, estreñimiento, sarpullido de pañal, dolor de espalda y dolores dentales, ya que lo/a conoce a usted y a su historial de salud.

Si su dirección, nombre o número telefónico cambia, ingrese los cambios en su cuenta en **one.oregon.gov**

Otros servicios

Transporte para las citas de atención de salud

Si no tiene forma de llegar a una cita cubierta de salud, un programa de transporte gratuito llamado NW Rides lo/a puede llevar. Comuníquese con **NW Rides** para hablar sobre las opciones de transporte gratuito.

Dependiendo de sus necesidades, usted puede obtener pases de autobús, transporte o ayuda para pagar la gasolina.

Asegúrese de llamar al menos dos días hábiles antes de su cita. Puede llamar con una antelación de hasta 90 días.

En la mayoría de los casos, usted debe llamar con al menos 48 horas de anticipación. Puede llamar el día de la cita si es médicamente necesario y urgente.

Algunas citas pueden requerir que usted llame u obtenga aprobación de Columbia Pacific antes de que se pueda brindar ayuda.

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
Mensaje de voz: 503-861-0657

Línea gratuita: 888-793-0439

Los detalles están disponibles en:
colpachealth.org/transportation

Departamento de Atención al Cliente: 855-722-8206

Cubrimos atención de emergencia y de urgencia en cualquier parte de Estados Unidos.

Deje de fumar de por vida

Ofrecemos varias formas de ayudarlo a dejar de fumar, sin tarifas ni copagos. Pregúntele a su médico sobre los medicamentos recetados.

Asimismo, el programa “Quit For Life” (Deje de fumar de por vida) puede ayudarlo con asesoría personalizada y mucho más. Visite quitnow.net/Oregon para obtener detalles.

Servicios de interpretación de idiomas

Si necesita un intérprete para las consultas o llamadas telefónicas al consultorio de su proveedor (o el de su hijo/a), usted tiene derecho legalmente a este servicio sin costo alguno. Es posible que hayan incluido una Tarjeta de idioma preferido en su correspondencia para ayudarlo a informar al consultorio de su proveedor sobre el idioma que usted habla. Si tiene algún problema para obtener un intérprete, avísenos llamando a nuestro Departamento de Atención al Cliente.

Preferred Language Card

I speak Spanish

I need language help. Please give me a qualified or certified interpreter in my spoken language. Please note this language in your permanent records.

Thank you!

Oregon
Health
Authority



Office of
Equity & Inclusion

Title VI of the Civil Rights Act of 1964 requires all federally funded agencies to provide free language access services.

Preferred Language Card (Spanish 1/2014)

Coordinación de la atención de salud

Los **Care Coordinators** (coordinadores de la atención de salud) trabajan con sus proveedores para ayudarle a obtener lo mejor de su plan de salud. Sabemos cuán difícil y confuso puede ser. **Estamos aquí para ayudar.**

ANTES
¿Cómo...

Me entenderán?
Conseguiré una silla de ruedas?
Encontraré un dentista?
Llegaré a mi cita?
Obtendré suministros para la diabetes?
Encontraré a un especialista?
Encontraré recursos para alimentos?
Obtendré medicamentos?
Me conectaré con recursos para la vivienda?
Encontraré un consejero?
Programaré una cita?
Me aseguraré de que los proveedores compartan información sobre mí?
Encontraré mi plan de salud?
Me haré cargo de esta factura?

DESPUÉS
Con una llamada...

Sus coordinadores de la atención de salud pueden:

- Aprender sobre sus necesidades y ayudarle a encontrar la solución correcta.
- Asegurarse de que todos sus proveedores se estén comunicando entre sí.
- Ayudarle a obtener la atención, las pruebas y el tratamiento que necesita.
- Obtener los suministros correctos, incluidos medicamentos, suministros para la diabetes, sillas de ruedas, tanques de oxígeno y más.
- Ayudarle con servicios adicionales, incluidos los recursos para vivienda, alimentos (SNAP) y transporte.

Llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente al **855-722-8206** o **TTY 711** para obtener más información sobre la coordinación de la atención.

Conozca Columbia Pacific CCO

Cuando las personas hablan sobre Medicaid en Oregon, posiblemente usted escuche muchos nombres o letras diferentes. Eso se debe a que hay varias organizaciones involucradas en asegurarse de que usted reciba la atención de salud que merece. ¿Cómo puede usted descifrar todo esto?

Le ayudará si piensa en Medicaid en Oregon como una pirámide

La **Oregon Health Authority (OHA)** dirige el programa de Medicaid en todo el estado de Oregon, el cual se llama Oregon Health Plan (OHP).



Oregon Health Authority

Columbia Pacific CCO es lo que llamamos una organización de atención coordinada (CCO). Las CCO de Oregon existen para ofrecer seguro de salud y mucho más. Vemos su salud general y ayudamos con otros servicios que no esperaría de una compañía de atención de salud. También trabajamos con socios comunitarios para darle acceso a una mejor salud.



Columbia Pacific CCO™
Part of the CareOregon Family

Su proveedor de atención primaria (PCP) trabaja con Columbia Pacific CCO para brindarle atención a través de otros miembros del equipo médico, como enfermeros profesionales, proveedores de salud mental, farmacéuticos y otros. Si no sabe quién es su PCP, podemos ayudarle.



Columbia Pacific CCO les brinda a los miembros de Medicaid (OHP) servicios como:

- ▶ Atención de salud física
- ▶ Atención de salud mental
- ▶ Atención dental

Usted también podrá usar importantes servicios como estos:

- ▶ Coordinación de la atención de salud
- ▶ Farmacia
- ▶ Atención prenatal y para bebés
- ▶ Opciones de transporte
- ▶ Servicios de interpretación de idiomas
- ▶ Atención en salas de emergencia y clínicas de atención urgente

Consejo Consultivo de la Comunidad

¿Desea opinar sobre cómo podemos mejorar la salud de nuestra comunidad? Únase al Consejo Consultivo de la Comunidad y haga que su voz se escuche. Visite colpachealth.org/CAC o llame al 855-722-8206 para obtener más información.

¿Tiene otras preguntas?

P: ¿Columbia Pacific CCO me enviará facturas en algún momento?

R: No. Nunca le cobraremos por ningún servicio cubierto de Medicaid/OHP. Si un proveedor de atención de salud le envía una factura, no la pague. Mejor, llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente de inmediato. Para ver una lista de los servicios cubiertos, consulte su Manual para los miembros.

P: ¿Tendré que pagar un copago si voy al médico?

R: No se les cobran copagos ni cuotas a nuestros miembros cuando visitan a un médico o a otro proveedor en nuestra red. Es posible que haya un copago en las farmacias para ciertos medicamentos con receta para la salud mental que están cubiertos por el estado.

Si un consultorio médico le pide un copago, pídale al personal que llame al Departamento de Atención al Cliente.

Cuando programe una cita, infórmele al consultorio que usted está cubierto por Columbia Pacific CCO.

P: ¿Qué debo hacer si un consultorio médico me envía una factura por correo?

R: Es probable que no tenga ningún adeudo por los servicios cubiertos mientras es miembro de Columbia Pacific CCO. Llame al Departamento de Atención al Cliente de Columbia Pacific CCO de inmediato para obtener más información.

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

R: Llame al Departamento de Atención al Cliente y ahí le atenderán con gusto.

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

R: Llame al Departamento de Atención al Cliente o solicite una tarjeta nueva en colpachealth.org/portal

Puede obtener esta información en diferentes idiomas, letra grande, formato electrónico, presentación oral (en persona o por teléfono) o en braille. Llame al Departamento de Atención al Cliente al 855-722-8206 o TTY (para personas con problemas auditivos) 711.

Información de contacto importante

Columbia Pacific CCO

Teléfono

Teléfono: 503-488-2822
Línea gratuita: 855-722-8206
TTY (para personas con problemas auditivos): 711
De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

Mensaje de texto

503-488-2886
De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

En línea

Sitio web: colpachealth.org
Facebook: [facebook.com/
ColumbiaPacificCCO](https://www.facebook.com/ColumbiaPacificCCO)

Correo electrónico:

Llene el formulario en nuestro sitio web:
[colpachealth.org/contact-us/
secure-contact-form](http://colpachealth.org/contact-us/secure-contact-form)

Mensaje seguro

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

Oregon Health Authority (OHA)

Si todavía no lo ha hecho, visite one.oregon.gov y cree una cuenta.

Puede inscribirse, obtener respuestas y hacer cambios que afectan su membresía de la OHA:

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

Para ver la lista completa de los cambios que debe reportar, inicie sesión en su cuenta en one.oregon.gov y seleccione “Manage Account” (Administrar cuenta).

O llame a la línea gratuita de la OHA al 800-699-9075, de 8 a. m. a 5 p. m. de lunes a viernes

colpachealth.org

OHP-CPC-21-1974

CPC-20142601-SP-0403



Columbia Pacific CCO™
Parte de la familia CareOregon