

An illustration of two hands, one light blue and one yellow, holding a heart shape. The hands are positioned as if they are gently cradling the heart, with the fingers pointing towards the center. The heart is a solid dark blue color, matching the background.

# Health Homes

## A guide for members in Washington

This guide is for you if:

- You have Medicaid and/or Medicare
- You have one or more serious illnesses that aren't going away and you are at risk for another one
- You have serious health issues that require you to see more than one doctor

# Atención domiciliaria

## Una guía para miembros de Washington

Esta guía corresponde en los siguientes casos:

- Si tiene Medicare o Medicaid
- Si tiene una o más enfermedades graves que no se curarán y si está en riesgo de contraer otra enfermedad
- Si tiene problemas de salud graves que requieren que vea a más de un médico

# If it's hard for you to coordinate your services, a Health Home can help

## How a Health Home works

A Health Home is a group of services. It's not a place. It includes a Care Coordinator who helps you plan your care and makes things go more smoothly.

It starts when your Care Coordinator meets with you to develop a Health Action Plan for your care. Once you're happy with your plan, your Care Coordinator continues to work with you.

Your Care Coordinator:



Stays in touch with you, your doctors and your other service providers



Keeps all your providers informed about the care you are getting



Works with your family and caregivers



Helps you get community services like transportation, food or housing



Helps arrange for your care after a hospital visit



Helps you get special care, like mental health services or drug addiction programs, if you need it

A Health Home can help your care providers work together better. It can mean better service for you and fewer gaps in your care.

# Si es difícil para usted coordinar sus servicios, el servicio de Atención domiciliaria puede serle útil

## Cómo funciona el servicio de Atención domiciliaria

El servicio de Atención domiciliaria es un conjunto de servicios. No es un lugar. Incluye un coordinador de atención que lo ayuda a planificar su atención y facilita todo el proceso.

La Atención domiciliaria inicia cuando el coordinador de atención se reúne con usted para crear un Plan de acción de salud para su atención. Una vez que esté satisfecho con su plan, su coordinador de atención continúa trabajando con usted.

Las tareas del coordinador son las siguientes:



Se mantiene en contacto con usted, sus médicos y otros proveedores de servicios



Mantiene informados a todos sus proveedores acerca de la atención que usted recibe



Trabaja con su familia y cuidadores



Lo ayuda a recibir servicios comunitarios como transporte, alimentos o vivienda



Lo ayuda a coordinar su atención después de una visita al hospital



Lo ayuda a recibir atención especial, como servicios de salud mental o programas de adicción a las drogas, de ser necesario

El servicio de Atención domiciliaria puede ayudar a que sus proveedores de atención médica trabajen juntos de mejor manera. Puede significar mejores servicios para usted y menos deficiencias en su atención.

# Things you should know about a Health Home



## Steps to getting a Health Home

1. A Care Coordination agency connects with you when Medicaid determines you're eligible. Then a Care Coordinator contacts you, answers your questions and helps you decide whether to join the program.
2. Your Care Coordinator helps you complete a Health Home Services Consent Form. This lets you share your medical and social service information. The information will be shared only with care providers and others you agree to.
3. Your Care Coordinator helps you complete a Health Action Plan. The Health Action Plan includes health goals that you choose.



## How your Care Coordinator helps you

Your Care Coordinator:

- Helps you make a list of questions so you have them ready for your appointment with a primary care provider or specialist
- Sends a message to your care providers if you're admitted to or released from the hospital
- Listens and helps when you're worried your care provider doesn't understand how hard it is to travel to appointments
- Meets with your primary care doctor, psychologist and pharmacist to make sure your prescriptions work together
- Listens if you think your medicine is making you sick and helps you decide if you should seek help or not



## We're here to help

At UnitedHealthcare Community Plan, we work hard to help you get the most from your health plan. If you have questions about Health Homes, or your plan benefits, call us toll-free at **1-877-542-8997**, TTY **711**. Or visit **[uhccommunityplan.com](http://uhccommunityplan.com)**.

# Lo que debe saber sobre el servicio de Atención domiciliaria



## Pasos para obtener Atención domiciliaria

1. Una agencia de Coordinación de atención se comunica con usted cuando Medicaid determina que es elegible. Luego, un coordinador de atención se comunica con usted, responde a sus preguntas y lo ayuda a decidir si debe unirse al programa.
2. Su coordinador de atención lo ayudará a completar el Formulario de consentimiento para recibir Servicios de atención domiciliaria. Esto le permite compartir su información médica y de servicios sociales. La información se compartirá únicamente con proveedores de atención médica y con otras personas que usted autorice.
3. El coordinador de atención lo ayuda a completar el Plan de acción de salud. El Plan de acción de salud incluye objetivos de salud que usted elige.



## De qué manera puede ayudarlo su coordinador de atención

Su coordinador de atención hace lo siguiente:

- Lo ayuda a elaborar una lista de preguntas para que las tenga listas cuando asista a su cita con un proveedor de atención primaria o un especialista
- Envía un mensaje a sus proveedores de atención si usted es hospitalizado o dado de alta del hospital
- Escucha y brinda asistencia cuando usted está preocupado porque su proveedor de atención no comprende lo difícil que es viajar para asistir a las citas
- Se reúne con su médico de atención primaria, psicólogo y farmacéutico para garantizar el funcionamiento integral de sus recetas
- Lo escucha si usted cree que los medicamentos le hacen mal y lo ayuda a decidir si debe buscar ayuda o no



## Estamos aquí para ayudarlo

En UnitedHealthcare Community Plan, trabajamos arduamente para ayudarlo a aprovechar al máximo su plan de salud. Si tiene preguntas sobre los servicios de Atención domiciliaria, o los beneficios de su plan, llame al número gratuito **1-877-542-8997**, TTY **711**.  
O visite [uhcommunityplan.com](http://uhcommunityplan.com).

# Answers to your Home Health questions

## **Can I keep seeing the same care providers?**

Yes. A Health Home just adds the Care Coordinator to the doctors and support people you already know and trust.

## **How much does it cost?**

Nothing. A Health Home is free.

## **How do I start?**

You'll get a letter from UnitedHealthcare Community Plan saying you're eligible. Then you'll get a call from a Care Coordinator. Tell them you want to join the program. You can also call Medicaid directly, toll-free, at 1-800-562-3022. If your care provider has questions about your eligibility, they can call the Medicaid program for you.

## **Do I have to join a Health Home?**

No. You don't have to join. This will not affect your Medicaid or Medicare eligibility, other services you're getting, or your grievance and appeal rights.

## **Who does the Care Coordinator work for?**

Care Coordinators work for a Care Coordination agency that specializes in this type of service. Medicaid pays the companies.

## **How will my doctor know I'm in a Health Home and who they should call?**

Your doctor can tell you're in a Health Home by looking directly at Medicaid information.

## **What if I don't like my Care Coordinator?**

You can call the Care Coordination agency and discuss your concerns.

## **What if I move to another part of Washington?**

If there is a different Care Coordination agency, a new Care Coordinator will contact you.

## **What if I lose Medicaid or Medicare coverage?**

You will lose Health Home services until you regain coverage.

## **What if I don't want Health Home services anymore?**

Call Member Services at **1-877-542-8997** and say you don't want to be in a Health Home. The program is voluntary.

## **What if I change my mind and want to join again?**

Call Member Services at **1-877-542-8997** and say you want a Health Home again.

## **What if I'm an American Indian or Alaskan Native?**

As a member of a federally recognized tribe or an Alaskan Native, you may choose to join a Health Home. If you decide to go back to your tribal clinic or fee-for-service, your tribal clinic can help you. Or call Medicaid at 1-800-562-3022. You will not have to wait to switch back.

# Respuestas a sus preguntas relacionadas con los servicios de Atención domiciliaria

## ¿Puedo seguir viendo a los mismos proveedores de atención?

Sí. El servicio de atención domiciliaria solo agrega el coordinador de atención a los médicos y las personas de apoyo que usted ya conoce y en las que confía.

## ¿Cuánto cuesta?

Nada. El servicio de Atención domiciliaria es gratuito.

## ¿Cómo comienzo?

Recibirá una carta de UnitedHealthcare Community Plan en la que se informará que es elegible. Luego, recibirá una llamada del coordinador de atención. Dígale que desea unirse al programa. También puede comunicarse directamente con Medicaid al número gratuito 1-800-562-3022. Si su proveedor de atención tiene preguntas sobre su elegibilidad, este puede comunicarse con el programa de Medicaid en su lugar.

## ¿Tengo la obligación de unirme al servicio de Atención domiciliaria?

No, no tiene obligación. Esto no afectará su elegibilidad para Medicaid o Medicare, ni otros servicios que esté recibiendo, ni sus derechos de presentar quejas y apelaciones.

## ¿Para quién trabaja el coordinador de atención?

Los coordinadores de atención trabajan para una agencia de coordinación de atención que se especializa en este tipo de servicio. Medicaid le paga a las compañías.

## ¿Cómo sabrá mi médico que estoy en un programa de Atención domiciliaria y a quién deben llamar?

Su médico lo sabrá con solo mirar directamente la información de Medicaid.

## ¿Qué sucede si no me gusta mi coordinador de atención?

Puede llamar a la agencia de coordinación de atención y plantear sus inquietudes.

## ¿Qué sucede si me mudo a otra parte de Washington?

Si hay una agencia de coordinación de atención diferente, un nuevo coordinador de atención se comunicará con usted.

## ¿Qué sucede si pierdo la cobertura de Medicaid o Medicare?

Perderá los servicios de Atención domiciliaria hasta que vuelva a obtener cobertura.

## ¿Qué debo hacer si ya no deseo recibir servicios de Atención domiciliaria?

Llame a Servicios para miembros al **1-877-542-8997** y exprese su deseo de no participar en el programa de Atención domiciliaria. El programa es voluntario.

## ¿Qué debo hacer si cambio de opinión y deseo unirme nuevamente?

Llame a Servicios para miembros al **1-877-542-8997** y exprese su deseo de volver a participar del programa de Atención domiciliaria.

## ¿Qué sucede si soy indígena americano o nativo de Alaska?

Como miembro de una tribu reconocida a nivel federal o como nativo de Alaska, puede optar por unirse a Atención domiciliaria. Si decide regresar a su clínica tribal o a pago por servicio, la clínica tribal puede ayudarlo. O llame a Medicaid al 1-800-562-3022. No deberá esperar para hacer este cambio.

English:

If the enclosed information is not in your primary language, please call UnitedHealthcare Community Plan at 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Hmong:

Yog cov ntaub ntauv muab tuaj hauv no tsis yog sau ua koj hom lus, thov hu rau UnitedHealthcare Community Plan ntwam 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Samoan:

Afai o fa'amatalaga ua tuuina atu e le'o tusia i lau gagana masani, fa'amolemole fa'afesoota'i mai le vaega a le United Healthcare Community Plan ile telefoni 1-877-542-8997. (TTY:711).

Russian:

Если прилагаемая информация представлена не на Вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по тел. 1-877-542-8997 (телетайп: 711).

Ukrainian:

Якщо інформація, що додається, подана не на Вашій рідній мові, зателефонуйте до UnitedHealthcare Community Plan 1-877-542-8997 (для осіб з порушеннями слуху: 711).

Korean:

동봉한 안내 자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-877-542-8997(TTY: 711)로 UnitedHealthcare Community Plan에 전화하십시오.

Romanian:

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră principală, vă rugăm să sunați la UnitedHealthcare Community Plan, la numărul 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Amharic:

ተያይዞ ያለው መረጃ በደንበኞች ካልሆነ፣ እባክዎን በሚከተለው ስልክ ቁጥር ወደ UnitedHealthcare Community Plan ይደውሉ፡ 1-877-542-8997 (መስማት ስተሳናቸው/ TTY: 711)።

Tigrinya:

ተተሓሔዙ ዘሎ ሓበሬታ ብደንበኞች ተዘይኮይኑ፣ ብኽብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጥር ስልኪ ናብ UnitedHealthcare Community Plan ደውሉ፡ 1-877-542-8997 (ምስማዕ ንተጸገሙ/ TTY: 711)።

Spanish:

Si la información adjunta no está en su lengua materna, llame a UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Lao:

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຕິດອັດມານີ້ ບໍ່ແມ່ນພາສາຕົ້ນຕໍຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ UnitedHealthcare Community Plan ທີ່ເບີ 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Vietnamese:

Nếu ngôn ngữ trong thông tin đính kèm này không phải là ngôn ngữ chính của quý vị, xin gọi cho UnitedHealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Traditional Chinese:

若隨附資訊的語言不屬於您主要使用語言，請致電 UnitedHealthcare Community Plan，電話號碼為 1-877-542-8997（聽障專線 (TTY)：711）。

Khmer:

ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកនេះមិនមែនជាភាសាដើមរបស់អ្នកទេ សូមទូរស័ព្ទមកកាន់ UnitedHealthcare Community Plan លេខ 1-877-542-8997 (ស្រមោមអ្នកឮ [TTY]: 711)។

Tagalog:

Kung ang nakalaking impormasyon ay wala sa iyong pangunahing wika, mangyaring tumawag sa UnitedHealthcare Community Plan sa 1-877-542-8997 (TTY: 711).

Farsi:

در صورت اینکه اطلاعات پیوست به زبان اولیه شما نمیباشد، لطفاً با United Healthcare Community Plan با شماره 1-877-542-8997 تماس حاصل نمایید (وسیله ارتباطی برای ناشنویان - 711 - TTY).

