

Acceso al cuidado fuera de la red

Ahorre dinero con la red de Healthfirst.

Lo alentamos a utilizar nuestra amplia red de proveedores de cuidado de la salud que cumplen nuestros requisitos de educación, capacitación y experiencia. Estos proveedores pueden ayudarle a obtener el cuidado que necesita a un costo menor. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor en nuestra red de Healthfirst, llame al **1-833-350-2910** o consulte el directorio de proveedores en [HFDocFinder.org](https://www.healthfirst.org/HFDocFinder).

Habrá ocasiones en las que decida o necesite consultar a un proveedor que no forme parte de la red de Healthfirst. Como miembro de Signature (PPO) de Healthfirst, puede recibir cuidado de proveedores fuera de la red que aceptan Medicare. Si busca cuidado fuera de la red, hay varias cuestiones que debe saber.

- Los proveedores fuera de la red que no tienen contrato con nosotros no tienen la obligación de tratarlo, excepto en situaciones de emergencia.
- Sus gastos de bolsillo suelen ser más altos si utiliza servicios fuera de la red.
- Todo el cuidado fuera de la red debe ser médicamente necesario.

Use un proveedor fuera de la red que acepte Medicare

- Puede usar proveedores fuera de la red para los servicios cubiertos, generalmente a un costo más alto, si el proveedor accede a tratarlo y acepta Medicare.
- Los médicos y otros proveedores de cuidado de la salud pueden optar por no participar en Medicare. Esto significa que no aceptan Medicare. Si recibe cuidado de un proveedor que ha optado por no participar en Medicare, será responsable del costo total de los servicios que reciba, excepto el cuidado de emergencia.
- Consulte a su proveedor antes de recibir servicios para confirmar que acepta Medicare. También puede comprobarlo utilizando la [herramienta para comparar médicos de Medicare \(medicare.gov/care-compare\)](https://www.medicare.gov/care-compare).

Considere solicitar una decisión de cobertura previa a la consulta o determinación previa

No necesita un referido ni una autorización previa (permiso de Healthfirst) cuando recibe cuidado de proveedores fuera de la red. Sin embargo, se recomienda obtener una decisión de cobertura previa a la consulta o una determinación previa.

- Antes de recibir servicios de proveedores fuera de la red, le recomendamos que solicite una decisión de cobertura previa a la consulta o una determinación previa para confirmar que los servicios estén cubiertos y sean médicamente necesarios. Usted o su proveedor pueden solicitarlas llamándonos al **1-888-394-4327** (TTY 711), de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., o por fax al 1-646-313-4603.
- Si opta por no obtener una decisión de cobertura previa a la consulta o una determinación previa y posteriormente determinamos que los servicios no están cubiertos o no eran médicamente necesarios, podemos denegar la cobertura y usted será responsable del costo total de esos servicios. Si denegamos la cobertura de los servicios, tiene derecho a apelar nuestra decisión.

Deducible fuera de la red

Tiene un deducible de \$1,000 por los servicios cubiertos que reciba fuera de la red. Debe alcanzar este deducible fuera de la red antes de que paguemos cualquier beneficio fuera de la red.

Esto significa que hasta que haya pagado su deducible de \$1,000, será responsable del costo total de los servicios cubiertos si opta por obtener cuidado de proveedores fuera de la red. Una vez que haya pagado su deducible, empezaremos a pagar la parte que nos corresponde de los costos de los servicios cubiertos y usted pagará la suya (el monto del copago o coseguro) durante el resto del año calendario.

El deducible se aplica a los siguientes servicios fuera de la red:

- Todos los servicios cubiertos por Medicare
- Cuidado hospitalario para pacientes internos no cubierto por Medicare
- Servicios de podología no cubiertos por Medicare, incluido el cuidado de rutina de los pies
- Servicios relacionados con la sangre para pacientes ambulatorios no cubiertos por Medicare
- Examen físico anual no cubierto por Medicare
- Asesoramiento nutricional no cubierto por Medicare

El deducible no se aplica a los siguientes servicios. Esto significa que pagaremos nuestra parte de los costos de estos servicios cubiertos incluso si aún no ha pagado su deducible. Usted sigue siendo responsable del monto de su copago o coseguro, si corresponde.

- Cuidado de emergencia
- Servicios de urgencia
- Cobertura mundial de emergencia/urgencia
- Acupuntura (no cubierta por Medicare)
- Comidas (después del alta)
- Línea de Ayuda de Enfermería
- Beneficio de acondicionamiento físico
- Servicios dentales preventivos e integrales
- Exámenes de la vista y anteojos
- Exámenes de la audición y audífonos
- Medicamentos recetados

Pago por servicios fuera de la red

Muestre su tarjeta de identificación de miembro de Signature (PPO) de Healthfirst al proveedor fuera de la red y pídale que nos facture directamente.

Si ya pagó o recibió una factura de un proveedor fuera de la red por servicios cubiertos que considera que deberíamos pagar, puede solicitarnos un reembolso o que paguemos la factura del proveedor.

Para obtener asistencia con las reclamaciones, la facturación o la tarjeta de miembro, llame o escriba a Servicios a los Miembros de Signature (PPO) de Healthfirst.

Cómo comunicarse con el plan

Para obtener asistencia con las reclamaciones, la facturación o la tarjeta de identificación de miembro, llame o escriba a Servicios a los Miembros exclusivos de Signature (PPO) de Healthfirst. Con gusto le ayudaremos.

Método	Información de contacto de Servicios a los Miembros
POR TELÉFONO	1-833-350-2910 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana (de octubre a marzo) y de lunes a viernes (de abril a septiembre). Servicios a los Miembros también dispone de servicios gratuitos de interpretación de idiomas para las personas que no hablan inglés.
TTY	1-888-867-4132 Las llamadas a este número son gratuitas. Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades de la audición o del habla. De 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana (de octubre a marzo) y de lunes a viernes (de abril a septiembre).
POR CORREO	Healthfirst Medicare Plan Member Services P.O. Box 5165 New York, NY 10274-5165
POR INTERNET:	healthfirst.org/medicare