



Planes EPO Total de Healthfirst

Manual para miembros del 2021



Este manual responderá las preguntas acerca de sus beneficios y su plan de Healthfirst. Guárdelo donde pueda encontrarlo para referencia futura.

¡Bienvenido!

Gracias por elegir Healthfirst.

Su plan de Healthfirst le ofrece acceso a una amplia variedad de cuidados y servicios que se adaptan a sus necesidades, incluida nuestra amplia red de médicos y especialistas en muchos de los hospitales y centros médicos más prestigiosos de la ciudad de Nueva York y de Long Island.

Este Manual para miembros le brinda información importante, incluidos los beneficios, las herramientas en línea y más, para ayudarle a conocer su nuevo plan de salud. También incluimos los siguientes materiales para miembros en su **Paquete de Bienvenida**:

- **Resumen de los beneficios dentales y de la vista:** ahorros y servicios específicos incluidos en los planes EPO Total de Healthfirst
- **Resumen de Beneficios y Cobertura (SBC, por sus siglas en inglés):** una lista de fácil lectura sobre lo que cubre el plan y su costo

Puede contar con nuestra ayuda.

Si tiene alguna pregunta, estamos aquí para ayudarle. Visite **MyHFNY.org** para registrar su cuenta de Healthfirst y obtener la información que necesita, incluida una lista completa de los beneficios y la cobertura del plan (su Certificado de Cobertura). O bien, puede llamar a Servicios a los Miembros al **1-855-789-3668** (TTY 1-855-779-1034), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

¿Necesita respuestas para sus preguntas sobre salud?

Obtenga la información que necesita a través de nuestros sitios web: **MyHFNY.org**, **healthfirst.org**, **HFVirtualCommunityOffice.org**; nuestra aplicación para teléfonos móviles, por teléfono y en persona.

Este manual también está disponible en inglés, español y chino. También le ofrecemos servicios lingüísticos gratuitos que incluyen acceso a un intérprete y traducción de documentos importantes. Llame a Servicios a los Miembros al 1-855-789-3668 para obtener más información.

This handbook is available in English, Spanish, and Chinese. We also have free language services that include access to an interpreter and translation of important documents for you. Please call Member Services at 1-855-789-3668 for more information.

本手冊可用英文、西班牙文與中文提供。我們還為您免費提供多種口譯服務，翻譯重要文件。詳情請致電會員服務部 1-855-789-3668。

Primeros pasos

A continuación, le presentamos una lista de los elementos que debería haber recibido hasta ahora:

- Su **tarjeta de identificación de miembro** lo identifica como miembro de Healthfirst y le ayuda a recibir cuidado en consultorios médicos, hospitales, especialistas, centros de atención de urgencia y farmacias dentro de la red de Healthfirst. Llévela con usted en todo momento.
- Una **carta de bienvenida en la que se le designa un proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés)** y se le indica la información de su cuenta y del PCP que se le asignó. Desde luego que podrá cambiar su PCP (dentro de la red de Healthfirst) en cualquier momento.

Aproveche al máximo su plan de salud de Healthfirst:

- Visite **MyHFNY.org** para crear su propia cuenta de Healthfirst con acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Consulte la página 12 para ver detalles.
- Programe su **chequeo anual** con su PCP. Todas las consultas de cuidado preventivo recomendadas están incluidas en su plan de Healthfirst (obtenga más información sobre sus beneficios gratuitos de cuidado preventivo en la página 8).
- Decida si desea cambiar el PCP que le fue asignado por otro médico dentro de la red de Healthfirst. Visite **MyHFNY.org** para consultar nuestro directorio de proveedores y seleccionar un nuevo PCP, o llame a Servicios a los Miembros para hacer el cambio.
- Complete su **Evaluación anual de salud** en **MyHFNY.org**. Es una encuesta simple en línea que nos ayuda a conocer sus necesidades de salud para poder personalizar mejor su acceso al cuidado.
- Si necesita asistencia para administrar una afección crónica como el asma o la diabetes, llame e inscribáse en nuestro **Programa de administración de cuidados** gratuito. Consulte la página 10 para obtener más información.
- Comuníquese con un representante local de Healthfirst visitando **HFVirtualCommunityOffice.org** o ingrese a **healthfirst.org/locations** para buscar una oficina local conveniente cerca de usted.

Conozca a Healthfirst.

Índice

¿Qué debería saber sobre mi plan de salud?	5
¿Qué información figura en mi tarjeta de identificación de miembro?.....	6
¿Cómo cambio mi proveedor de cuidado primario (PCP)?	7
¿A qué servicios de cuidado médico tengo acceso con mi plan de Healthfirst?	8
¿Qué ocurre con el acceso a la atención de urgencia y a la atención de emergencia?	9
¿Qué más ofrece Healthfirst para ayudarme a mantenerme saludable?	10
¿Cuáles son los beneficios de farmacia?.....	11
¿Qué tipos de herramientas en línea tengo a disposición?	12–14
¿Cómo puedo pagar la prima mensual?	15
¿Qué es una declaración de Explicación de Beneficios (EOB)?	16
¿Cuáles son los pasos en el proceso de reclamaciones?	16
¿Cómo se les paga a los proveedores de Healthfirst?	17
¿Cómo me comunico con Healthfirst?	18
Glosario	19–20

¿Qué debería saber sobre mi plan de salud?

Su plan de Healthfirst cubre beneficios de salud esenciales, que incluyen acceso a:



Consultas preventivas y de bienestar (incluidos chequeos anuales, vacunas y mamografías)



Consultas de atención de urgencia y en la sala de emergencias



Hospitalizaciones



Cuidado de maternidad



Servicios de salud del comportamiento y por abuso de sustancias



Cobertura de medicamentos recetados



Fisioterapia y terapia ocupacional



Servicios para pacientes ambulatorios (externos), incluidas consultas al PCP/especialista



Análisis de laboratorio y estudios por imágenes (incluidos análisis de sangre y radiografías)



Cuidados pediátricos dentales y de la vista

Obtenga la información que necesita a través de nuestro sitio web, oficina local virtual, aplicación para teléfonos móviles, por teléfono y en persona.

También puede acceder a la información de su cuenta a través de la aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York. Úsela para encontrar cuidado en su red, ubicar servicios esenciales cerca, ver su número de identificación digital y más.


Consejo:

Sus servicios cubiertos están disponibles a través de un proveedor de nuestra red. Según el servicio y su plan, puede haber algunos gastos de bolsillo. Para encontrar más términos de seguro médico, consulte nuestro glosario en la página 19.

¿Qué información figura en mi tarjeta de identificación de miembro?

Recuerde tener siempre con usted la tarjeta de identificación de miembro de Healthfirst, de modo que esté disponible cuando necesite servicios médicos. Necesitará su tarjeta de identificación de miembro para recibir servicios de cuidado de la salud por parte de un médico o un hospital, o para surtir medicamentos recetados. Si todavía no recibió su tarjeta de identificación de miembro por correo, llame a Servicios a los Miembros al **1-855-789-3668**.

Esta es una muestra de la tarjeta de identificación de miembro. Su tarjeta de identificación de miembro real puede ser diferente según cuál sea su plan específico.

		Gold Total EPO	
Member Name Member ID: 0000000000000 Group Number: XXXXXX		Rx Bin: 004336 Rx PCN: ADV Rx Group: RX1663	Códigos utilizados por las farmacias para identificar a Healthfirst
Individual Deductible: \$0	Copay PCP Office Visit: \$25 Specialist Office Visit: \$40 Urgent Care: \$60 Emergency Room: \$350 Inpatient Hospital: \$500 Prescriptions: \$10/\$50/\$85		
Visit MyHFNY.org to find a doctor, view your benefits, pay your monthly premium and more!			
For Members Website healthfirst.org Member Services 1-855-789-3668 TTY 1-855-779-1033		For Providers / Medical Eligibility 1-888-801-1660 Prior Authorization 1-888-394-4327 Electronic Claims Payer ID 80141	
To avoid penalties and ensure timely care management, your provider must call Healthfirst at least 24 hours in advance for any services requiring prior authorization and within 48 hours of emergency admissions . Failure to call may reduce your benefits. Services requiring prior authorization are described in your benefit materials. This card does not guarantee coverage. Out-of-network coverage is not provided. You must comply with all terms and conditions of the plan.		Medical Claims Address Healthfirst Claims Department P.O. Box 958438 Lake Mary, FL 32795-8438 Pharmacy Help Desk: 1-800-364-6331 Claims: CVS Caremark P.O. Box 52136 Phoenix, AZ 85072-2136	
Coverage is provided and insured by Healthfirst Insurance Company, Inc.		HFHFIC21	

Sitio web de Healthfirst que los miembros utilizan para obtener más información acerca de su plan

Línea directa de Servicios a los Miembros de Healthfirst para recibir información

Dirección postal para la presentación de reclamaciones médicas de miembros de Healthfirst

Los médicos utilizan la línea directa de ayuda de elegibilidad para determinar la cobertura de un paciente

Para que los médicos/hospitales determinen si el tratamiento de un paciente cuenta con autorización previa

Número de identificación utilizado para el pago electrónico de reclamaciones de los pacientes

Línea de ayuda de consulta de la farmacia de Healthfirst

Dirección postal para enviar reclamaciones de medicamentos recetados

¿Qué sucede si pierdo mi tarjeta de identificación de miembro?

No se preocupe. ¡Sigue teniendo cobertura! La forma más rápida y sencilla de solicitar una tarjeta de reemplazo es iniciar sesión en su cuenta segura de Healthfirst en **MyHFNY.org**. También puede llamar a Servicios a los Miembros al **1-855-789-3668**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Consejo:

Si necesita consultar con un médico antes de recibir la tarjeta de identificación de reemplazo, puede usar nuestra aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York o iniciar sesión en su cuenta de Healthfirst en **MyHFNY.org** para ver la imagen de su tarjeta de identificación de miembro en su teléfono inteligente o tableta.

¿Cómo cambio mi proveedor de cuidado primario (PCP)?

Su PCP es el médico que usted consulta para atender sus necesidades de cuidado de la salud. Su PCP puede ser un médico general, un ginecólogo-obstetra o, en algunos casos, un especialista.

Su PCP puede brindarle ayuda de las siguientes formas:

- Orienta en las inquietudes relacionadas con el cuidado médico.
- Coordina su cuidado
- Autoriza tratamientos

Para cambiar de PCP:

Si desea cambiar el PCP que se le asignó inicialmente y tiene un médico en mente, primero consulte **HFDocFinder.org** para ver si ese médico está en la red de Healthfirst. Luego, use la aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York o inicie sesión en su cuenta en **MyHFNY.org** para cambiar su PCP.

Aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York*

Busque un PCP nuevo debajo de "Access Care" (Acceder al cuidado) en la aplicación, y luego toque "Make my Primary Care Provider" (Hacerlo mi proveedor de cuidado primario) para cambiar su PCP.

MyHFNY.org

Inicie sesión en su cuenta en **MyHFNY.org**, busque la página "Physicians and Facilities" (Médicos y centros) y haga clic en "Change PCP Here" (Cambiar PCP aquí).

¿Tiene algún problema? Simplemente llame a Servicios a los Miembros al **1-855-789-3668** o visite **HFVirtualCommunityOffice.org** para comunicarse con un representante local de Healthfirst.

*Consulte la página 12 para obtener más información sobre la aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York.

No se le solicita que elija un proveedor de cuidado primario (PCP) para acceder y recibir servicios; sin embargo, si no selecciona un PCP, Healthfirst elegirá uno por usted. Puede cambiar su PCP llamando a Servicios a los Miembros al 1-855-789-3668. Su PCP recibirá copias de toda la correspondencia y decisiones relacionadas con su cuidado, independientemente de que usted lo(a) haya elegido o de que lo(a) hayan asignado automáticamente.

IMPORTANTE: Asegúrese de que el médico, los especialistas, el centro de atención de urgencia, el hospital o el laboratorio estén dentro de la red antes de programar una cita. Esto le permitirá evitar sorpresas cuando necesite recibir cuidado. ¿Por qué? Porque la cobertura de su plan no incluye beneficios fuera de la red (excepto la atención de emergencia). Por eso, los proveedores participantes de Healthfirst aceptan una tarifa acordada por sus servicios. Si consulta a un médico u hospital que no están dentro de nuestra red, usted debe hacerse cargo del costo completo de su cuidado.

Visite **HFDocFinder.org** para encontrar un médico/especialista, un centro médico o un laboratorio de la red de Healthfirst.

¿A qué servicios de cuidado médico tengo acceso con mi plan de Healthfirst?

POR FAVOR, TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE:

Si su médico presta servicios médicos que no forman parte de un examen de rutina, es posible que usted tenga que pagar por ellos de su bolsillo (costos que su plan de salud no cubre).

Por ejemplo, durante un examen físico anual, su médico puede encontrar alguna irregularidad y solicitar un análisis de sangre adicional u otros exámenes de detección. La consulta con su médico se considera preventiva y está cubierta por su plan, pero es posible que deba pagar los costos de los análisis de sangre de seguimiento y otros exámenes de detección. Pídale a su médico que verifique si los servicios están cubiertos por su plan.

Para ver una lista completa de los servicios preventivos cubiertos por su plan de salud, ingrese en **MyHFNY.org** y consulte su Certificado de Cobertura.

Como miembro de Healthfirst, usted tiene acceso a una variedad de servicios de cuidado de la salud, incluidos el cuidado preventivo, los beneficios dentales y de la vista, la cobertura de los medicamentos recetados y más.

Cuidado preventivo

Los servicios de cuidado preventivo recomendados están cubiertos al 100% cuando utiliza un médico dentro de la red. Incluyen los siguientes:

- Exámenes y chequeos de rutina
- Inmunizaciones (vacunas)
- Exámenes de detección (como del colesterol y de la presión arterial)
- Mamografías
- Cuidado de maternidad
- ¡Y más!

Cuidado dental y de la vista*

Los miembros del Plan EPO Total de Healthfirst tienen beneficios dentales y de la vista **para todas las edades**. Para obtener un resumen de sus beneficios, consulte el documento adjunto Beneficios dentales y de la vista en su Paquete de Bienvenida.

Cobertura de medicamentos recetados

Su beneficio de medicamentos recetados incluye una lista de medicamentos por niveles para que ahorre dinero en muchos medicamentos de marca y genéricos, una práctica opción de pedido por correo y más. Para obtener más información detallada, consulte la página 11.

Telemedicina**

Teladoc le da acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana a médicos certificados por la junta médica de EE. UU. por teléfono o videollamada cuando su PCP no está disponible.† Estos médicos pueden proporcionar diagnósticos, recomendar tratamiento y dar recetas para la mayoría de los casos que no sean de emergencia de manera gratuita. También hay servicios de dermatología disponibles.

Para crear su cuenta de Teladoc hoy mismo, visite

Teladoc.com/healthfirst o llame al **1-800-Teladoc** (835-2362).

También puede acceder a Teladoc a través de nuestra aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York.††

Acupuntura

Practicada durante miles de años, la acupuntura es una opción de tratamiento alternativo que puede proporcionar alivio en caso de dolor, molestia y otros problemas. Ayudamos a cubrir el costo del tratamiento de acupuntura para nuestros miembros.

*Los beneficios dentales son administrados por DentaQuest. Los beneficios de la vista son administrados por Davis Vision.

**Los copagos se aplican a los planes de nivel Bronce para el Plan EPO Total hasta que se alcance el deducible.

†La telemedicina no es un reemplazo de su proveedor de cuidado primario (PCP). Su PCP debe ser siempre su primera opción de cuidado (para consultas en persona y virtuales).

††El sitio web de Teladoc y la aplicación para teléfonos móviles están disponibles en inglés, francés y español. Si necesita asistencia en otro idioma, llame a Teladoc al 1-800-835-2362. Hay servicios de interpretación disponibles.

¿Qué ocurre con el acceso a la atención de urgencia y a la atención de emergencia?

Clínicas de salud minoristas

Las clínicas de salud minoristas se encuentran dentro de las tiendas de las farmacias minoristas (como Minute Clinic en CVS), y les ofrecen a los miembros la posibilidad de recibir cuidados inmediatos sin cita previa para enfermedades que no sean de emergencia, incluso durante la noche y los fines de semana. Las clínicas de salud minoristas no incluyen centros de atención de urgencia.

Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, el diagnóstico y tratamiento de enfermedades agudas leves y vacunas cubiertas.

Atención de urgencia

Nuestros centros de atención de urgencia dentro de la red le brindan un acceso inmediato a un cuidado que no sea de emergencia en caso de que el consultorio de su médico esté cerrado.

En situaciones que no sean de emergencia, es una opción más económica y más eficiente que una consulta en la sala de emergencias. Los centros de atención de urgencia son centros médicos donde no se necesita una cita previa, equipados para manejar los siguientes problemas de salud menores:

- Infecciones
- Malestar estomacal
- Dolor de oídos
- Fiebre
- Asma*
- Esguinces
- Fracturas menores/huesos quebrados
- Heridas/puntos
- Radiografías (en la mayoría de los lugares)
- ¡Y más!

Visite [HFDocFinder.org](https://www.healthfirst.com/hfdocfinder) para encontrar un **centro de atención de urgencia** cercano dentro de la red. Muchos de estos centros tienen horario extendido y están abiertos los siete días de la semana, incluidos los feriados. Sin embargo, se recomienda que llame antes para saber el horario de atención y los servicios que ofrecen.

Emergencias

Si tiene una emergencia, llame siempre al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana, sobre todo si cree que esperar empeorará su cuadro clínico o si la afección puede poner en peligro su vida. Las siguientes situaciones se consideran emergencias:

- Sangrado incontrolable
- Envenenamiento
- Pérdida de conciencia
- Dolor en el pecho
- Reacción alérgica grave
- Problemas de salud del comportamiento (como depresión y ansiedad graves)
- Sobredosis de sustancias

*Comuníquese con su médico cuando tenga el primer signo de un ataque de asma para determinar si es mejor recibir atención de urgencia o acudir a una sala de emergencias.

¿Sabía usted esto?

No necesita una autorización previa si necesita atención de emergencia de inmediato. Sin embargo, llámenos en un plazo de 48 horas a partir del momento en que ingrese para informarnos que ha sido tratado en una sala de emergencias. Si no lo hace, es posible que tenga que pagar más por el costo de su cuidado.

¿Qué más ofrece Healthfirst para ayudarme a mantenerme saludable?

Además de ofrecer acceso al cuidado preventivo, dental, de la vista, y de urgencia y emergencia, ofrecemos lo siguiente:

Para obtener más información sobre ExerciseRewards, llame al 1-877-810-2746, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.

Programa ExerciseRewards™

Con el programa **ExerciseRewards**, puede recibir una devolución de hasta \$200 del costo de su afiliación cada seis meses si acude a un centro deportivo que califique al menos 50 veces durante el mismo período de seis meses. Además, su cónyuge o pareja cubierta también pueden recibir un reembolso de hasta \$100 cada seis meses por ir al centro deportivo 50 veces o más.

Para obtener más información sobre Active&Fit Direct, llame al 1-877-810-2746, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.

Active&Fit Direct

Ahora es mucho más fácil mantenerse en forma. Por solo \$25 por mes, más un pago único de inscripción de \$25, puede obtener una membresía estándar para un centro deportivo de su área. Lleve un registro de su actividad, controle su progreso, alcance sus objetivos deportivos ¡y mucho más! (Nota: se requiere un compromiso de membresía de tres meses). Visite **activeandfitdirect.com** para obtener más información.

Para obtener más información, llame a nuestro departamento de Administración de Cuidados al 1-855-789-3668 (TTY 1-855-779-1034), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Programa de administración de cuidados

Si convive con una enfermedad crónica como diabetes, presión arterial alta, asma o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), el **Programa de administración de cuidados de Healthfirst** puede ayudarle. Le ayudaremos a coordinar el cuidado entre su PCP y los especialistas para garantizar que todos estén al tanto de su cuidado de modo que pueda tener acceso a los servicios que necesita para mantenerse saludable. Y lo mejor es que no tiene ningún costo para usted.

Para obtener más información, llame a American Specialty Health al 1-800-678-9133, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.

Servicios quiroprácticos

Si padece de rigidez crónica o dolores de cuello y espalda, es posible que consultar a un quiropráctico de nuestra red lo beneficie. Con Healthfirst, **no necesita un referido** de su PCP para consultar a un quiropráctico participante de nuestra red. Visite **HFDocFinder.org** para encontrar un quiropráctico cercano. Para programar una cita hoy mismo, llame a American Specialty Health al **1-800-678-9133**.

¿Cuáles son los beneficios de farmacia?

Medicamentos de marca y genéricos

En ocasiones, puede elegir entre medicamentos de marca y medicamentos genéricos. Si usa medicamentos genéricos en lugar de medicamentos de marca, puede ahorrar dinero. Por ley, los medicamentos genéricos deben cumplir con las mismas normas de calidad que los medicamentos de marca, de modo que tienen los mismos ingredientes activos, y la misma concentración y dosis que los medicamentos de marca, pero cuestan mucho menos. Pregúntele a su médico si existe alguna versión genérica del medicamento que le recetaron.

Formulario (lista de medicamentos) y autorización previa

Puede encontrar nuestro formulario (también llamado lista de medicamentos) en línea en healthfirst.org/formulary. Su beneficio en medicamentos recetados se divide en tres niveles para que sea más fácil para el médico elegir el medicamento más apropiado y de más bajo costo para usted. Es posible que su médico deba obtener una autorización/aprobación previa para determinados medicamentos, lo que ayuda a garantizar que usted obtenga el medicamento más asequible y adecuado. **Por favor, tenga en cuenta lo siguiente:** Healthfirst podría no cubrir determinados medicamentos sin autorización previa.

Servicio de pedido por correo de la farmacia CVS

Solicite que le envíen sus medicamentos recetados a su hogar, oficina o a cualquier otro lugar que le sea conveniente. Puede pedir un suministro de su medicamento para 90 días, lo que puede costar menos que tres pedidos individuales para 30 días. Su médico tiene tres formas fáciles de pedir los medicamentos en su nombre:

1. Llamar a CVS Pharmacy al **1-800-378-5697**
2. Enviar la receta por fax al **1-800-378-0323**
3. Enviar la receta por correo a:

CVS Caremark
P.O. Box 2110
Pittsburgh, PA 15230-2110

Descargue un formulario de Servicio de pedido por correo en healthfirst.org/mail-order-form.

Administre los medicamentos recetados en línea de manera conveniente y práctica.

Registre su cuenta en caremark.com para pedir surtidos, comparar los costos de los medicamentos, encontrar opciones de menor costo, recibir alertas de medicamentos recetados, controlar el estado del pedido, pedir que se le envíen los medicamentos a su casa y más, de manera rápida.

Entrega de medicamentos recetados en el día

También puede solicitar la entrega en el día de sus medicamentos recetados:

- Llame a su CVS local.
- Visite Capsule en capsulecares.com o llame al **1-212-675-3900**.
- Visite Medly en healthfirst.medlypharmacy.com o llame al **1-800-620-2561**.
- Visite ExactCare en exactcarepharmacy.com o llame al **1-844-287-1609**.

Su cobertura de medicamentos recetados

El Nivel 1

es el copago más bajo. Este nivel incluye medicamentos genéricos aprobados por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés). Los medicamentos genéricos son tan seguros y eficaces como los medicamentos de marca, pero cuestan menos. Pregúntele a su PCP si las versiones genéricas son adecuadas para usted.

El Nivel 2

es el copago intermedio. Este nivel incluye medicamentos de marca preferidos.

El Nivel 3

es el copago más alto. Este nivel incluye medicamentos de marca no preferidos. Además, incluye todos los medicamentos que no aparecen en nuestra lista de medicamentos o para los que debe recibir autorización previa antes de pedirlos.

Consejo:

Los miembros de Healthfirst tienen acceso a muchas farmacias y a muchos beneficios de farmacia. Además, si usa una farmacia de nuestra red, el costo es menor que si usa una farmacia fuera de la red. Visite HFDocFinder.org para encontrar una farmacia dentro de la red cerca de usted.

¿Qué tipos de herramientas en línea tengo a disposición?

Descargue nuestra aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York.

Manténgase al día con los beneficios de su plan y más al alcance de su mano, desde su dispositivo móvil.

Simplemente:

■ Obtenga la aplicación

Dispositivos Apple:

Ingrese en la App Store de Apple y busque "Healthfirst NY".

Dispositivos Android:

Ingrese en la Google App Store y busque "Healthfirst NY".

■ Cree su cuenta

¿Ya tiene una cuenta en el portal para miembros de Healthfirst (**MyHFNY.org**)? Use su identificación y contraseña existentes para iniciar sesión en la aplicación.

Para crear una cuenta nueva:

- Abra la aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York.
- Toque "Create New Account" (Crear cuenta nueva) en la parte inferior de la pantalla.
- Complete la información solicitada (incluso su dirección de correo electrónico y el número de su teléfono móvil).
- Lea y confirme los Términos y condiciones.
- Verifique su cuenta por correo electrónico o con un mensaje de texto a su teléfono móvil.
- Establezca un nombre de usuario y una contraseña.
- Puede usar su identificación y contraseña nuevas para iniciar sesión en la aplicación y en nuestro portal para miembros en **MyHFNY.org**

Use la aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York para lo siguiente:

- Buscar proveedores de cuidado dentro de la red por especialidad, lugar, género e idioma.
- Encontrar servicios esenciales cercanos, como alimentos, vivienda, educación, empleo, asistencia financiera y legal, y más.
- Acceder a su número de identificación digital y guardarlo, enviarlo por correo electrónico y por mensaje de texto.
- Consultar su proveedor de cuidado primario (PCP).
- Consultar información de la afiliación.
- Acceder a Teladoc para hablar con médicos certificados por la junta médica de EE. UU. las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por teléfono o videollamada.

¿Desea saber el costo aproximado de un determinado servicio, suministro o procedimiento médicos antes de acudir al médico?

Ingrese en **HFCostLookup.org** para ver los costos aproximados, los montos de reembolso y sus gastos de bolsillo correspondientes a los siguientes servicios:

- Exámenes (lo que incluye, radiografías, ecografías, análisis de sangre y alergias)
- Tratamientos (acupuntura, inyecciones, vacunas de alergia, etc.)
- Transporte (ambulancia)
- Suministros (para la diabetes, médicos y quirúrgicos)
- Equipos (ortopédicos, sillas de ruedas y accesorios)

Administre fácilmente los medicamentos recetados en línea.

Registre su cuenta con CVS Caremark en **caremark.com** para pedir resurtidos nuevos, comparar los costos de los medicamentos, encontrar opciones de menor costo, recibir alertas de medicamentos recetados, controlar el estado del pedido, pedir que se le envíen los medicamentos por correo y más.

Ya sea que desee encontrar un médico o conocer el costo de un servicio de salud, nos aseguramos de que pueda hacerlo con facilidad **en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana**, con su computadora, tableta o teléfono inteligente. Si tiene un teléfono inteligente, descargue nuestra aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York para tener un acceso más conveniente a su cuenta.

Active hoy mismo su cuenta de Healthfirst. Siga los pasos a continuación:

Paso 1

- Visite **MyHFNY.org** y haga clic en "Create a New Account" (Crear una cuenta nueva).
- Haga clic en "New to Healthfirst" (Nuevo en Healthfirst) en caso de no haber recibido el número de identificación.
- Haga clic en "Member" (Miembro) si ya tiene un número de identificación de miembro.
- Complete la información solicitada (incluso su dirección de correo electrónico y el número de su teléfono móvil).
- Lea y confirme los Términos y condiciones.
- Haga clic en Create Account (Crear cuenta).

Paso 2

- Verifique su cuenta por correo electrónico o con un mensaje de texto a su teléfono móvil.

Paso 3

- Establezca un nombre de usuario y una contraseña.

¡Y listo!

Acceda a su cuenta de Healthfirst las 24 horas del día, los 7 días de la semana en MyHFNY.org para:

- Buscar un médico, una farmacia, un centro de atención de urgencia o una clínica dentro de nuestra red
- Cambiar de PCP
- Consultar e imprimir una tarjeta de identificación de miembro temporal
- Ver las reclamaciones médicas y autorizaciones recientes
- Revisar los beneficios de su plan
- Hacer una estimación de los costos de su tratamiento
- Mantener un seguimiento de sus gastos de deducible
- Responder una encuesta de Evaluación anual de salud en línea
- Acceder a sus beneficios de farmacia a través de CVS Pharmacy
- Ver la lista completa de medicamentos recetados cubiertos por su plan

¿Qué tipos de herramientas en línea tengo a disposición? (continuación)

¿Necesita un nuevo médico o desea saber si su médico actual pertenece a nuestra red?

Visite **HFDocFinder.org** y seleccione su plan de salud de Healthfirst para acceder a nuestro directorio y obtener la información que necesita (incluidos los horarios de atención, los lugares y la afiliación a hospitales). Además de encontrar médicos en nuestra red, también puede buscar especialistas, dentistas, farmacias, proveedores de salud del comportamiento, hospitales, centros de atención de urgencia, acupunturistas y más.

¿Desea saber el costo aproximado de un determinado servicio, suministro o procedimiento médico antes de acudir al médico?

Ingrese en **HFCostLookUp.org** para ver los costos aproximados, los montos de reembolso y sus gastos de bolsillo correspondientes a los siguientes servicios:

- Exámenes (que incluyen radiografías, ecografías, análisis de sangre, alergias, etc.)
- Tratamientos (como acupuntura, inyecciones y vacunas de alergia)
- Transporte (ambulancia)
- Suministros (para la diabetes, médicos y quirúrgicos)
- Equipos (ortopédicos, sillas de ruedas y accesorios)

¿Tiene dudas acerca de un término de seguro médico?

Consulte nuestro glosario en la página 19.

¿Tiene dificultades para navegar por el sitio?

También puede llamar a Servicios a los Miembros para recibir asistencia. Con gusto le ayudaremos a crear su cuenta en línea y con todo lo que pueda necesitar. Llámenos al **1-855-789-3668**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

¿Cómo puedo pagar la prima mensual?

Su prima del seguro médico es la suma que debe pagar cada mes a Healthfirst por su plan de seguro de Healthfirst. Se trata de un pago separado de los copagos, coseguros y deducibles dentro de la red. (Consulte nuestro glosario en la página 19 para encontrar definiciones de seguro médico). **El pago de su prima vence el primer día de cada mes**, por lo que debe recordar pagarla cada mes para asegurarse de tener cobertura de salud ininterrumpida. Le ofrecemos la posibilidad de elegir entre **cuatro prácticas formas para pagar su prima mensual**:

1. En línea

Visite **MyHFNY.org** para acceder a la función de pago de facturas que figura debajo de la página de "Pago de facturas". Tendrá la opción de realizar pagos únicos o establecer pagos mensuales automáticos y convenientes.

2. Personalmente en una oficina local de Healthfirst:

Puede pagar con tarjeta de crédito, cheque o giro postal. Visite **healthfirst.org/locations** para encontrar una oficina local cercana.

3. Envíe un cheque a:

Healthfirst Insurance Company
P.O. Box 13831
Philadelphia, PA 19101-3831

Recuerde incluir su número de identificación de Healthfirst en alguna parte del cheque.

4. Llame a Servicios a los Miembros al 1-855-789-3668 (TTY 1-888-867-4132), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hable con un representante de Healthfirst o simplemente ingrese la información de pago mediante nuestro sistema telefónico automatizado simple.

**¿Perdió su trabajo recientemente?
¿Hubo un cambio importante en su vida?**

Comuníquese con un representante local de Healthfirst a través de **HFVirtualCommunityOffice.org** o llámenos. Le ayudaremos a encontrar un nuevo plan de salud que le resulte conveniente. Si califica, es posible que pueda disponer de asistencia financiera.

¿Qué es una declaración de Explicación de Beneficios (EOB)?

Una **Explicación de Beneficios (EOB, por sus siglas en inglés)** es un comunicado que le enviamos después de que hayamos procesado una reclamación. No es una factura. Es simplemente un resumen que contiene la siguiente información:

- Nombre del paciente
- Nombre del médico
- Fecha de la cita
- Tipo de servicio de cuidado médico
- Cuánto se cobró
- Cuánto pagamos
- Cuánto debe (si corresponde)

¿Cuáles son los pasos en el proceso de reclamaciones?

1. Usted acude a su médico y abona un copago o coseguro, si corresponde.
2. Su médico envía una reclamación a Healthfirst por el servicio de cuidado de la salud que se le proporcionó.
3. Procesamos la reclamación según los beneficios de su plan.
4. Informamos al médico cuánto pagamos por los servicios cubiertos y cuánto tiene que pagar usted de gastos de su bolsillo, si tiene que pagar algo.
5. Luego, le enviamos una Explicación de Beneficios (EOB) por correo. Esta EOB no es una factura. Es un resumen que le muestra la forma en que procesamos la reclamación y lo que debe al médico, si le debe algo. También puede consultar su EOB en línea a través de su cuenta de Healthfirst en **MyHFNY.org**.
6. Si usted le debe dinero al médico, él o ella le enviará una factura y usted puede pagarle directamente.
7. Si el médico le factura una suma superior a la de la EOB, llámenos a Servicios a los Miembros para que nos aseguremos de que la factura sea correcta. El proceso de reclamación funciona de la misma manera cuando consulta a otros tipos proveedores de cuidado de la salud dentro de la red, como especialistas, hospitales y farmacias.
8. Siempre que elija los médicos y hospitales de nuestra red, usted solo tendrá que pagar el deducible, el copago y el coseguro. Si va a un médico u hospital que está fuera de la red, tendrá que pagar más, a menos que hayamos autorizado el servicio por anticipado o que se trate de una emergencia. Si no es una emergencia o no hemos autorizado el servicio, usted tendrá que pagar el copago y el coseguro, más la tarifa normal del médico o del hospital.

También puede ver todas las reclamaciones y servicios médicos recientes en MyHFNY.org.

Si tiene alguna pregunta acerca de una EOB que recibió, llame a Servicios a los Miembros al **1-855-789-3668**. Tenga su número de identificación de miembro y el número de reclamación a mano cuando llame.

¿Cómo se les paga a los proveedores de Healthfirst?

A la mayoría de nuestros proveedores se les paga de una o más de las siguientes maneras:

- Es posible que nuestros PCP reciban un honorario fijo por mes por cada paciente del que son su PCP. El costo sigue siendo el mismo si el paciente necesita una consulta o varias, o incluso ninguna en absoluto. Esto se denomina capitación.
- En ocasiones, los PCP reciben un honorario fijo por cada persona en su lista de pacientes, pero es posible que se retenga una parte del dinero para un fondo de incentivos por servicio de cuidado de la salud de calidad. Al final del año, este fondo se utiliza para reconocer a los PCP que hayan cumplido con los estándares de Healthfirst en cuanto a la calidad de los servicios de cuidado de la salud que proporcionan a los miembros de Healthfirst y el nivel de satisfacción de nuestros miembros con sus proveedores.
- Es posible que también se les pague a los proveedores una suma por servicio. Esto significa que reciben una tarifa acordada por cada servicio que proporcionan.

¿Desea obtener más información sobre los pagos a los proveedores?

Usted tiene derecho a preguntarnos si tenemos algún acuerdo financiero especial con nuestros proveedores que pueda afectar su uso de los servicios de cuidado médico. Si tiene alguna inquietud específica, puede llamar a Servicios a los Miembros al **1-855-789-3668** (TTY 1-855-779-1034), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Un proveedor de cuidado médico puede ser cualquier persona que le ofrezca servicios médicos, como su proveedor de cuidado primario, enfermero(a) especializado(a) o especialistas, como un dermatólogo, un técnico de laboratorio o un dentista.

¿Cómo me comunico con Healthfirst?

Otra información de contacto importante.

Healthfirst está a su lado, con una variedad de recursos para responder sus preguntas. La forma más rápida de obtener las respuestas que necesita suele ser iniciar sesión en **MyHFNY.org**. También puede visitar **HFVirtualCommunityOffice.org** para comunicarse con un representante local de Healthfirst.

EN LÍNEA

Sitios web de Healthfirst	healthfirst.org (para obtener información general) MyHFNY.org (para iniciar sesión en su cuenta de Healthfirst; pagar su factura) HFDocFinder.org (para buscar un médico, un especialista o un hospital) HFCostLookUp.org (para consultar el costo de un servicio o procedimiento) healthfirst.org/locations (para ver una lista de nuestras sucursales)
----------------------------------	--

POR CORREO

Correspondencia general de los miembros	Healthfirst Insurance Company P.O. Box 1566 New York, NY 10274-1566
Reclamaciones médicas	Healthfirst Claims Department P.O. Box 958438 Lake Mary, FL 32795-8438
Para pedir una solicitud de apelación externa	New York State Department of Financial Services One Commerce Plaza Albany, NY 12257 1-800-400-8882, dfs.ny.gov
Servicio de pedido de medicamentos recetados por correo de CVS Pharmacy (únicamente)	CVS Caremark P.O. Box 2110 Pittsburgh, PA 15230-2110

POR TELÉFONO

Servicios a los Miembros (beneficios médicos, dentales, de la vista y de la salud del comportamiento)	1-855-789-3668 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. TTY en inglés 1-855-779-1033 TTY en español 1-855-779-1034
Departamento de Administración de Cuidados	1-855-789-3668 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. TTY en inglés 1-855-779-1033
Servicios generales de farmacia (para obtener ayuda con sus medicamentos recetados)	1-800-364-6331
Servicio de pedido de medicamentos recetados por correo de CVS Pharmacy (únicamente)	1-800-378-5697 De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:30 p.m.
Recompensas por hacer ejercicio: reembolso del gimnasio	1-877-810-2746 De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.
Active&Fit Direct: inscripción a un gimnasio	1-877-810-2746 De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.
American Specialty Health: servicios quiroprácticos	1-800-678-9133 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.
Teladoc: telemedicina	1-800-Teladoc (835-2362) Servicio disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Glosario

Sabemos que hay mucha incertidumbre en torno a los servicios de cuidado médico. A veces, es difícil saber qué hacer o incluso entender lo que significan ciertos términos. Es por este motivo que creamos este glosario de fácil lectura. Ayudará a aclarar el misterio en torno a su cobertura de salud.

Afiliación a hospitales

Muestra los hospitales donde hay un médico o proveedor que puede tratar pacientes.

Autorización/certificación previa

Usted o sus proveedores de cuidado médico deben verificar con Healthfirst antes de obtener determinados servicios de cuidado de la salud. Esto garantiza que estos servicios de cuidado médico sean necesarios y estén cubiertos antes de que usted los reciba, para que usted no sea responsable del costo total.

Centros de atención de urgencia

Centros médicos que pueden proporcionar cuidado inmediato a personas con problemas de salud urgentes, pero no graves (es decir, una enfermedad, una lesión o una afección que no pongan en riesgo la vida), que no requieran cuidados en la sala de emergencias. Tiene la opción de ir a un centro de atención de urgencia dentro de la red cuando su PCP no esté disponible.

Clínicas de salud minoristas

Generalmente se encuentran dentro de las tiendas de las farmacias minoristas, y les proporcionan a los miembros la posibilidad de recibir cuidados inmediatos sin cita previa para enfermedades que no sean de emergencia, incluso durante la noche y los fines de semana.

Copago:

cargo fijo que usted paga por las consultas médicas o los medicamentos recetados.

Coseguro:

cargo que usted debe pagar a su médico por la atención después de alcanzar su deducible anual. La cantidad que usted debe es una parte del costo de su cuidado. Healthfirst paga el resto. (**Nota:** usted paga todos los costos médicos hasta alcanzar el deducible. Después de esto, solo paga los copagos o el coseguro por los servicios cubiertos).

Costos compartidos

Término que se utiliza para referirse a sus gastos de bolsillo en materia de salud (como deducibles, coseguros y copagos).

Deducible

Los gastos anuales de bolsillo que usted debe pagar antes de que su plan pague por los servicios cubiertos.

Emergencia

Una afección médica o mental grave, dolorosa o traumática que ocurre de manera repentina y requiere del cuidado inmediato de un profesional médico. Entre las emergencias, se incluyen: sangrado incontrolable, envenenamiento, pérdida de conciencia, dolor en el pecho, reacción alérgica grave, problemas de salud mental o emergencias relacionadas con el abuso de sustancias. No es necesario obtener autorización previa si necesita cuidado inmediato en caso de emergencia. Llame al 911.

Especialista

Proveedor que se concentra en un área específica de la medicina para diagnosticar, administrar, prevenir o tratar ciertos tipos de síntomas y enfermedades.

Explicación de Beneficios (EOB)

Formulario que recibirá después de que se haya presentado una reclamación. Explica los tratamientos que se ofrecieron, la parte del costo que está cubierta según su plan y el monto restante que es posible que usted deba pagar directamente a su proveedor.

Glosario (continuación)

Formulario

Consulte Lista completa de medicamentos.

Gasto máximo de bolsillo (MOOP, por sus siglas en inglés)

Cantidad máxima que usted tendrá que pagar de su bolsillo cada año por servicios médicos (deducibles, copagos y coseguro).

Lista completa de medicamentos

Una lista de los medicamentos recetados más comunes cubiertos por su plan (también llamada formulario). Puede encontrarla en **MyHFNY.org**.

Medicamento necesario

Healthfirst cubrirá todos los servicios que determinemos que sean "necesarios desde el punto de vista médico". Para ser medicamento necesario, el servicio debe ser:

- necesario para prevenir o tratar una dolencia, lesión, enfermedad o afección;
- proporcionado siempre en un entorno seguro;
- de un costo menor a cualquier otro servicio igual de eficaz.

Healthfirst utiliza estándares y pautas aceptados para determinar si un servicio es medicamento necesario.

Para obtener más información sobre lo que Healthfirst considera medicamento necesario, consulte el Contrato de suscripción.

Pago inicial

Primer pago de la prima que algunos miembros deben hacer en su totalidad antes de que pueda empezar su cobertura.

Prima

El pago mensual del seguro médico que algunos miembros deben realizar para mantener su plan de seguro médico activo. Para activar su cobertura de salud, debe realizar un primer pago que se conoce como pago inicial.

Proveedor de cuidado primario (PCP)

Su médico primario (también conocido como proveedor de cuidado primario o PCP) es el médico que le proporciona servicios preventivos y de cuidado de la salud básicos para asegurarse de que esté saludable. Su PCP coordina la mayor parte de su cuidado, autoriza tratamientos y puede referirlo a un especialista. El cuidado primario tiene cobertura solamente cuando consulta a su PCP, pero usted puede cambiar su PCP en cualquier momento llamando a Servicios a los Miembros.

Proveedor fuera de la red

Proveedor de cuidado de la salud (médico u hospital) que no forma parte de nuestra red. A menos que se trate de una emergencia, su plan de Healthfirst solamente cubre servicios de cuidado médico de médicos, hospitales y farmacias que están en nuestra red. Usted pagará más si usa un proveedor que no pertenece a nuestra red.

Proveedores dentro de la red

Médicos, hospitales, laboratorios y demás proveedores de cuidado médico que su plan de salud cubre. Puede encontrar los médicos y hospitales participantes en **HFDocFinder.org**.

Reclamación

Una solicitud de pago que usted o su médico presentan ante Healthfirst cuando recibe artículos o servicios médicos.

Referido

Una recomendación (nota electrónica) de su PCP que le permite a usted obtener determinados servicios médicos por parte de un especialista.

Servicio cubierto

Un servicio que su plan paga si se necesita. Según el servicio, puede haber gastos de bolsillo.



Para acceder a su cuenta de Healthfirst, visite **MyHFNY.org**
o use nuestra aplicación para teléfonos móviles de
Healthfirst en Nueva York.

Síguenos en las redes sociales **@HealthfirstNY**



Healthfirst Health Plan, Inc., Healthfirst PHSP, Inc. o Healthfirst Insurance Company, Inc. (en forma conjunta, "Healthfirst") proporciona la cobertura. Los planes contienen exclusiones y limitaciones.

Healthfirst cumple con las leyes federales de derechos civiles correspondientes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-305-0408 (TTY 1-888-542-3821).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-866-305-0408 (TTY 1-888-542-3821)。