



Plan Esencial

Manual para miembros
de 2019

Este manual responderá las preguntas acerca de su plan de Healthfirst.
Guárdelo donde pueda encontrarlo cuando lo necesite.

Bienvenido al seguro médico que está a su lado.

Gracias por elegir Healthfirst.

¿Necesita respuestas para sus preguntas sobre salud?

Healthfirst está a su lado prácticamente a través cualquier medio: en línea, personalmente y por teléfono.

Estamos a su lado para brindarle una amplia variedad de cuidados y servicios que se adapten a sus necesidades y a su presupuesto, incluida nuestra gran 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 ayudarlo a conocer su nuevo plan de salud. También incluimos lo siguiente en su **Paquete de Bienvenida**:

- **Folleto con los beneficios dentales y de la visión:** Ahorros y servicios específicos incluidos en los Planes Esenciales 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 o inquietud en cualquier momento, puede contar con nuestra ayuda. Visite **MyHFNY.org** para registrar su cuenta segura de Healthfirst y obtenga la información que necesita, incluida una lista completa de los beneficios del plan y la cobertura (como se detalla en su Contrato de suscripción). O bien, llame a Servicios a los Miembros al **1-888-250-2220** (TTY 1-888-867-4132) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

Este manual está disponible en inglés, español, chino y ruso. También contamos con servicios lingüísticos gratuitos que incluyen acceso a un intérprete y traducción de documentos importantes. Comuníquese con Servicios a los Miembros llamando al 1-888-250-2220 para obtener más información.

This handbook is available in English, Spanish, Chinese, and Russian. We also have free language services that include access to an interpreter and translation of important documents for you. Please call Member Services at 1-888-250-2220 for more information.

本手冊可用英文、西班牙文、中文與俄文提供。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1-888-250-2220。

Этот справочник также доступен на английском, испанском, китайском и русском языках. При необходимости вы можете воспользоваться бесплатными услугами устного и письменного перевода для важных документов и др. Для получения дополнительной информации звоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-250-2220.

Comencemos.

A continuación, le presentamos una lista de los materiales para los miembros que ya debería haber recibido por correo :

- Su **tarjeta de identificación de miembro** lo identifica como miembro de Healthfirst y le ayuda a recibir cuidado en consultorios médicos y de especialistas, hospitales, 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)** e indica la información de su cuenta y el médico de cuidado primario que le fue asignado. Desde luego, puede elegir cambiar a otro médico de la red de Healthfirst en cualquier momento.

Qué puede hacer durante los próximos 30 días para ayudarle a aprovechar al máximo su plan de salud de Healthfirst:

- Si aún no lo ha hecho, visite **MyHFNY.org** para crear su propia cuenta segura de Healthfirst, con acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Consulte la página 13 para ver detalles.
- 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 cambiarlo usted mismo o llame a Servicios a los Miembros para realizar el cambio.
- Programe su chequeo anual con su PCP. Todas las consultas de cuidado preventivo son gratuitas (obtenga más información sobre sus beneficios gratuitos de cuidado preventivo en la página 8).
- Cree su cuenta de telemedicina las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de Teladoc. Consulte a un médico en cualquier momento y de manera gratuita. Consulte la página 8 para ver detalles.
- Si aún no lo ha hecho, visite **MyHFNY.org** para tener una forma más práctica de pagar.
- Complete su **Evaluación de salud anual** en **MyHFNY.org**. Es una encuesta simple en línea que nos ayuda a conocer mejor sus necesidades médicas.
- Llame o inscribáse en nuestro **programa de administración de cuidados** gratuito si necesita asistencia para administrar una enfermedad crónica, como asma o diabetes. Para obtener más información, consulte la página 10.
- Encuentre una **oficina local de Healthfirst** cercana para obtener respuestas a sus preguntas sobre el seguro médico en persona. Puede encontrar una lista en **healthfirst.org/community-offices**.

¿Tiene dudas acerca del significado de un término de seguro médico?

Consulte nuestro glosario en la página 18.

Configure sus preferencias:

Al inscribirse en su cuenta segura en **MyHFNY.org**, usted podrá elegir cómo le gustaría recibir las comunicaciones de Healthfirst, realizar pagos, y más.

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 de salud 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
¿Cómo puedo pagar la prima mensual?	12
¿Qué tipos de herramientas en línea tengo a disposición?	13
¿Qué es una declaración de Explicación de Beneficios (EOB)?	15
¿Cómo me comunico con Healthfirst?	16
¿Dónde puedo encontrar definiciones de los términos de seguro médico (un glosario)?.....	18

¿Qué debería saber sobre mi plan de salud?

Su plan de Healthfirst cubre **beneficios de salud esenciales**, incluido el acceso a:



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



Consultas de atención de urgencia y en sala de emergencias



Hospitalizaciones



Cuidado de maternidad



Servicios de salud del comportamiento y de abuso de sustancias



Cobertura de medicamentos recetados



Fisioterapia y terapia ocupacional



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



Exámenes de laboratorio y diagnóstico por imágenes (incluidos los análisis de sangre y las radiografías)



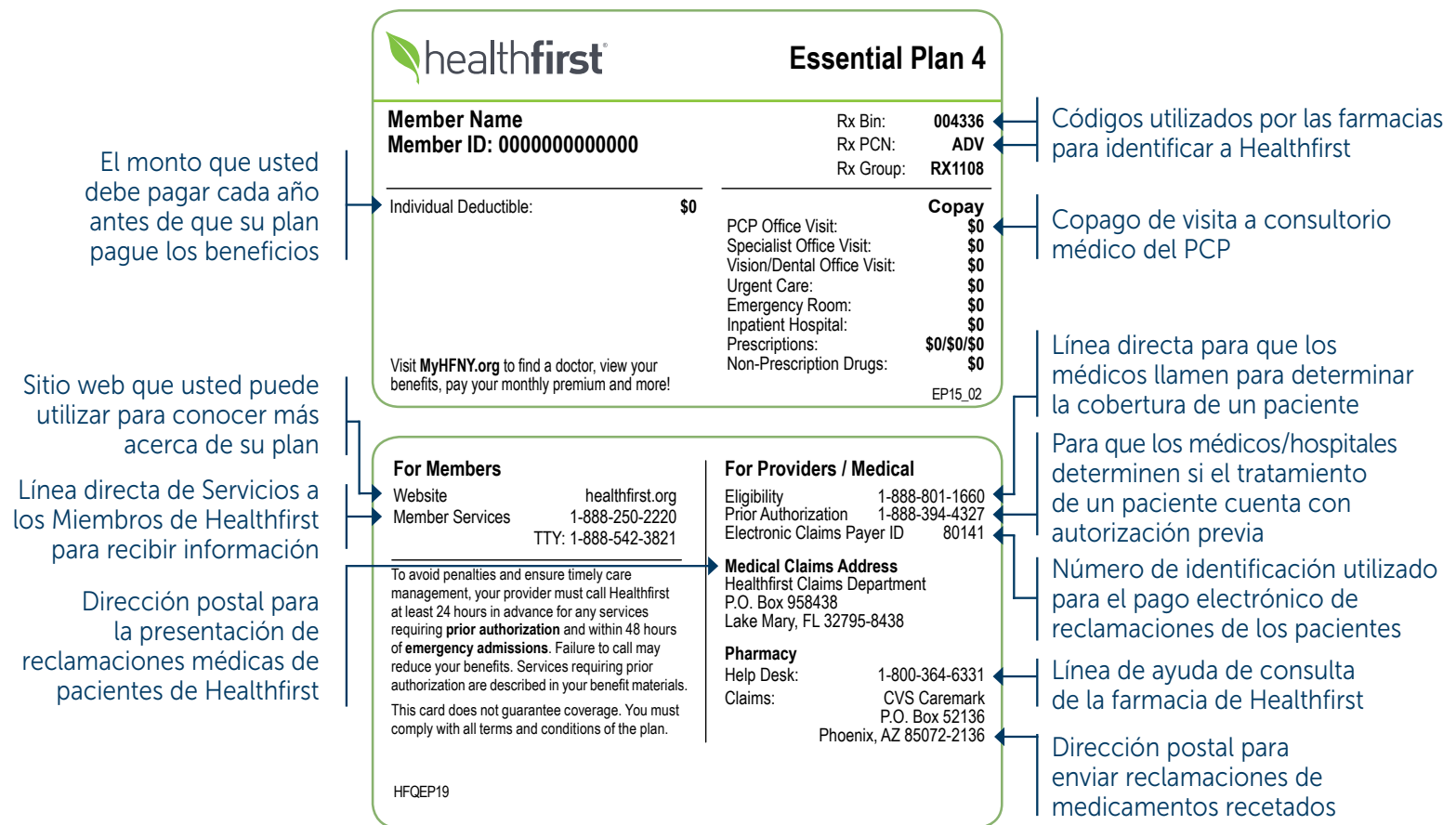
Cuidado dental y de la vista

Puede confiar en que Healthfirst estará allí para ayudarle. Para obtener información acerca de los beneficios y los costos específicos del plan, visite [MyHFNY.org](https://www.MyHFNY.org). Nuestro sitio web seguro está optimizado para dispositivos móviles para que usted pueda acceder a su cuenta de Healthfirst desde su teléfono inteligente o desde cualquier dispositivo móvil. También le invitamos a visitar cualquiera de las oficinas locales de Healthfirst para obtener ayuda para administrar los beneficios de su plan.

Consejo: sus **servicios cubiertos** están disponibles a través de un proveedor de nuestra red. Según el servicio y su plan, puede haber algunos gastos directos de bolsillo. Para encontrar más términos de seguro médico, consulte nuestro glosario en la página 18.

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

Recuerde tener a mano su tarjeta de identificación de miembro de Healthfirst, de modo que pueda tener acceso al cuidado cuando lo necesite. Si todavía no recibió su tarjeta por correo, llame a Servicios a los Miembros.



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

No se preocupe. Sigue teniendo cobertura. Hemos facilitado el proceso de reemplazo de la tarjeta de identificación de miembro para que usted reciba una nueva lo antes posible:

1. La forma más rápida es ingresar en línea en **MyHFNY.org** y solicitar una tarjeta de identificación de miembro de reemplazo (vaya a la página 13 para obtener más información),
2. Llame a Servicios a los Miembros al **1-888-250-2220**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

IMPORTANTE: Asegúrese que tengamos en nuestro sistema su dirección postal correcta. Si no es así, llame a Servicios a los Miembros o comuníquese con el NY State of Health para actualizar su información.

Consejo: si necesita consultar con un médico antes de recibir la tarjeta de identificación de miembro de reemplazo, visite **MyHFNY.org** para imprimir una tarjeta temporal o acceder a una 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 principal que usted consulta para atender sus necesidades de cuidado de salud. Su PCP puede ser un médico general, un ginecólogo-obstetra o, en algunos casos, un especialista.

Le asiste con los siguientes aspectos:

- Orienta en la toma de decisiones relacionadas con el cuidado de salud
- Coordina su cuidado
- Autoriza tratamientos
- Le recomienda especialistas

Para consultar si un médico, especialista o centro médico está en la red de Healthfirst, visite [HFDocFinder.org](https://www.healthfirst.org/HFDocFinder) o llame a Servicios a los Miembros.

Para cambiar de PCP:

Inicie sesión en su cuenta en [MyHFNY.org](https://www.healthfirst.org/MyHFNY), busque en la pestaña "Médicos y centros" (Physicians and Facilities) y haga clic en "Cambiar de PCP" (Change PCP). ¿Tiene algún problema? Simplemente llame a Servicios a los Miembros al **1-888-250-2220** o visite una de nuestras prácticas oficinas locales de Healthfirst.

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 costos sorpresa 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 visita a un médico u hospital que no está dentro de nuestra red, usted debe hacerse cargo del costo completo de su cuidado. Visite [HFDocFinder.org](https://www.healthfirst.org/HFDocFinder) para encontrar un médico/especialista o un centro médico de la red de Healthfirst.

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

TENGA EN CUENTA QUE: 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. Para ver una lista completa de los servicios preventivos cubiertos por su plan de salud, ingrese en MyHFNY.org y consulte su Contrato de suscripción.

Como miembro de Healthfirst, usted puede acceder a muchos servicios de cuidado de salud. El lugar que elija para recibir cuidado médico puede determinar cuánto tiempo tendrá que esperar para recibir tratamiento y cuánto gastará de su propio bolsillo.

Cuidado preventivo

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

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

Cuidado dental y de la vista*

Los beneficios dentales y de la vista difieren según su plan de salud de Healthfirst. Para obtener un resumen de sus beneficios, consulte el documento adjunto Beneficios dentales y de la visión o el documento adjunto Beneficios adicionales en su Paquete de Bienvenida.

Cobertura de medicamentos recetados

Tiene muchos beneficios de farmacia, incluida una lista de medicamentos por niveles para que ahorre en los costos de sus medicamentos para muchos medicamentos de marca y genéricos, una práctica opción de pedido por correo para que ahorre dinero y muchos beneficios más. Para obtener 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 el Colegio Médico de los Estados Unidos por teléfono o videochat cuando su PCP no está disponible.[†] Estos médicos pueden diagnosticar, recomendar tratamientos y realizar recetas sin costo alguno para la mayoría de los cuidados que no son de emergencia. También tiene a su disposición servicios de dermatología.

Para crear su cuenta de Teladoc hoy mismo, visite Teladoc.com/healthfirst o llame al **1-800-Teladoc** (835-2362). Descargue la aplicación móvil de Teladoc para tener acceso cuando lo necesite.^{††}

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

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

††El sitio web y la aplicación móvil de Teladoc están disponibles solo en inglés. 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?

Atención de urgencia

Con todos los centros de atención de urgencia de la red de Healthfirst, usted tendrá acceso a un cuidado inmediato en casos que no sean de emergencia cada vez que el consultorio de su PCP se encuentre cerrado. Esto puede ayudarle a ahorrar en tiempo y dinero. Los centros de atención de urgencia son centros de atención 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 de sutura
- Radiografías (en la mayoría de los centros)
- ¡Y más!

Visite **HFDocFinder.org** para encontrar un **centro de atención de urgencia** cercano dentro de la red. Muchos de ellos tienen horario extendido y están abiertos los siete días de la semana (incluidos los feriados), pero se recomienda que llame antes para saber el horario de atención y los servicios que ofrecen. Tenga en cuenta que los centros de atención de urgencia no reemplazan a su PCP. Cuando se sienta enfermo o tenga una lesión, lo mejor es acudir primero a su PCP.

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 estado. Las siguientes situaciones se consideran emergencias:

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

*Comuníquese con su PCP a la primera señal de un ataque de asma para determinar cuál es la mejor opción de cuidado para usted: atención de urgencia o la sala de emergencias (ER por sus siglas en inglés).

¿Sabía usted esto?

No es necesaria una autorización previa si necesita atención de emergencia de inmediato. Sin embargo, llámenos en un plazo de 48 horas para informarnos que ha sido tratado en una sala de emergencias. Si no lo hace, es posible que tenga que pagar más.

¿Qué más ofrece Healthfirst para ayudarme a mantenerme saludable?

Además de ofrecer cuidado preventivo, dental, de la visión, y de urgencia y de emergencia, ofrecemos también lo siguiente:

Programa ExerciseRewards™

Para ayudarle a tener un estilo de vida más saludable, ofrecemos el 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 calificado al menos 50 veces durante el mismo período de seis meses. Comuníquese con el programa ExerciseRewards para obtener más información sobre los centros deportivos calificados.

Programa Active&Fit Direct™

Ahora es mucho más fácil mantenerse en forma. Por solo \$25 por mes, más un pago único de \$25 por la inscripción, puede obtener una afiliación 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 afiliación de tres meses). Llame a Active&Fit Direct para obtener más información y saber cómo puede inscribirse.

Programa de administración de cuidados

Si convive con una enfermedad crónica como diabetes, presión arterial alta, asma o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD), le conviene tener a su lado tantos profesionales médicos como sea posible. Con el **Programa de Administración de cuidados de Healthfirst**, no tiene que atravesar esta situación solo. 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.

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. Programe una cita hoy. Con Healthfirst, **no necesita una remisión** de su PCP para consultar a un quiropráctico participante de nuestra red. Visite **HFDocFinder.org** para encontrar un quiropráctico cercano.

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

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.

Llame a nuestro departamento de Servicios a los Miembros al 1-888-250-2220 (TTY 1-888-867-4132), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. para obtener más información.

¿Cuáles son los beneficios de farmacia?

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.

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 los medicamentos genéricos son adecuados para usted.

Formulario (lista de medicamentos) y autorización previa

Puede encontrar nuestro Formulario (también llamado lista de medicamentos) con facilidad en línea en **MyHFNY.org**. Para acceder al sitio, inicie sesión en su cuenta segura de Healthfirst, haga clic en Formularios y documentos debajo de Enlaces rápidos, seleccione Formularios y documentos del miembro y haga clic en Medicamentos recetados cubiertos por su programa (Formulario). Se trata de una lista de medicamentos recetados cubiertos por su plan de salud. 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.

Tenga en cuenta que: Healthfirst podría no cubrir determinados medicamentos sin autorización previa.

Servicio de pedido por correo de CVS Pharmacy

Pida que sus medicamentos recetados se envíen a su hogar, oficina o a cualquier otro lugar que le convenga, y ahorre un viaje a la farmacia. Si solicita un suministro de su medicamento para 90 días, ¡también ahorrará dinero! Su médico tiene tres formas fáciles de pedir los medicamentos en su nombre:

- Llamar al servicio de pedido por correo de CVS Pharmacy al **1-800-378-5697**
- Enviar la receta por fax al **1-800-378-0323**
- Enviar la receta por correo a P.O. Box 2110, Pittsburgh, PA 15230-2110

Si usted o su médico desean descargar un formulario de Servicio de pedido por correo, simplemente tienen que visitar **Healthfirst.org**, buscar la pestaña de Información para miembros (Info For Members), hacer clic en Materiales del plan (Plan Materials) y seleccionar su plan de salud.

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 médico si los medicamentos genéricos son adecuados 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** y todos los medicamentos que no aparecen en nuestra lista de medicamentos; necesitará recibir autorización previa para solicitarlos.

¿Cómo puedo pagar la prima mensual?

¿Recientemente perdió su trabajo?
¿Hubo un cambio importante en su vida?

Llámenos o visite una de nuestras oficinas locales de Healthfirst. Le ayudaremos a encontrar un nuevo plan de salud que le resulte conveniente. Si califica, es posible que pueda disponer de asistencia financiera.

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 18 para encontrar definiciones de seguro médico). **Si debe pagar una prima, su pago 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 formas prácticas de pagar su prima mensual**:

1. En línea:

- Visite **MyHFNY.org** para crear su propia cuenta segura de Healthfirst.
- Inicie sesión y haga clic en "Pagar su factura" (Pay your Bill) y luego siga las instrucciones para realizar un pago único o para configurar pagos mensuales automáticos.

2. Personalmente en una oficina local de Healthfirst:

Puede pagar con tarjeta de crédito, cheque o giro postal. Encuentre una oficina local de Healthfirst cercana a usted en healthfirst.org/community-offices.

3. Envíe un cheque a la siguiente dirección:

Healthfirst Leaf Plans
P.O. Box 95000-5645
Philadelphia, PA 19195-5645

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

4. Llame a Servicios a los Miembros

al 1-888-250-2220 (TTY 1-888-867-4132), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Hable con su representante de Healthfirst o simplemente ingrese la información de pago mediante nuestro sencillo sistema telefónico automatizado.

¿Qué tipos de herramientas en línea tengo a disposición?

Ya sea que desee encontrar un médico, calcular el costo de un servicio médico o incluso pagar la prima mensual, 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 hasta su teléfono inteligente. Nuestro sitio web está disponible en español, inglés y chino.

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

PASO 1

- Visite **MyHFNY.org**.
- Haga clic en "Nuevos usuarios - Inscribirse" (New Users — Sign Up).
- Lea el Acuerdo de Licencia y haga clic en "Aceptar" (Agree).

PASO 2

- Complete su información personal, incluido su número de identificación de miembro de Healthfirst.
- Haga clic en "Siguiendo" (Next).
- Cree su nombre usuario, contraseña e ingrese su cuenta de correo electrónico. Haga clic en "Siguiendo" (Next).

PASO 3

- Elija sus preguntas de seguridad y complete sus respuestas.
- Haga clic en "Siguiendo" (Next).
- Verifique su información. Haga clic en "Finalizar" (Complete).

¡Y listo!

¿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. Busque PCP, especialistas, dentistas, farmacias, hospitales y centros de atención de urgencia y encuentre los horarios de atención, los lugares y la afiliación a hospitales.

MyHFNY.org

Disfrute el acceso en línea a su cuenta de Healthfirst las 24 horas del día, los 7 días de la semana para realizar lo siguiente:

- Pagar su prima mensual, si corresponde, con nuestra práctica función de pago de facturas
- Buscar un médico, una farmacia, un centro de atención de urgencia o una clínica dentro de nuestra red
- Cambiar de PCP
- Ver la lista completa de medicamentos recetados cubiertos por su plan
- Consultar e imprimir una tarjeta de identificación temporal
- Ver las reclamaciones médicas y autorizaciones recientes
- Revisar los beneficios de su plan
- Elegir cómo le gustaría recibir las comunicaciones de Healthfirst
- Hacer un estimado 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

¿Tiene dificultades para navegar en línea?

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 necesite.

¿Qué tipos de herramientas en línea tengo a disposición?

¿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 directos de bolsillo correspondientes a los siguientes servicios:

- Exámenes (lo que incluye, 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)

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

Registre su cuenta en **caremark.com** (parte de CVS/Caremark) para pedir resurtidos, 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, de manera más rápida.

¿Sabía usted esto?

El costo de los exámenes de laboratorio (por ejemplo, de sangre y de orina) se considera para su deducible. Es posible que deba pagar algunos gastos directos de bolsillo después de alcanzar el deducible.

¿Tiene dudas acerca del significado de un término de seguro médico?

Consulte nuestro glosario en la página 18.

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

Una Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, 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 de salud
- Cuánto se cobró
- Cuánto pagamos
- Cuánto debe usted (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 salud que se le prestó.
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 sus gastos directos de bolsillo, si tiene que pagar algo.
5. Le enviamos una Explicación de Beneficios (EOB) por correo. Esta Explicación de Beneficios **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 Explicación de Beneficios en línea en su cuenta segura de Healthfirst en **MyHFNY.org**.
6. Si usted le debe dinero al médico, él o ella le enviará una factura y usted podrá pagarle directamente.
7. Si el médico le cobra 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 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 esté 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 los servicios médicos recientes en MyHFNY.org.

Si tiene alguna pregunta acerca de una EOB que recibió, llame a Servicios a los Miembros al **1-888-250-2220**. Asegúrese de tener su número de identificación de miembro y el número de reclamación cuando llame.

¿Cómo me comunico con Healthfirst? Y otra información de contacto importante.

Comunicarse con nosotros cuando necesita ayuda es fácil. La forma más rápida para obtener las respuestas que necesita suele ser en línea, pero también estamos disponibles para hablar en persona en nuestras oficinas locales de Healthfirst o por teléfono.

EN LÍNEA

<p>Sitios web de Healthfirst</p>	<p>healthfirst.org (para obtener información general). MyHFNY.org (para iniciar sesión en su cuenta segura de Healthfirst). HFDocFinder.org (para buscar un médico, un especialista o un hospital). HFCostLookup.org (para verificar el costo de un servicio o procedimiento).</p>
<p>NY State of Health, el Mercado Oficial de Planes de Salud del Estado de Nueva York</p>	<p>nystateofhealth.ny.gov</p>

POR CORREO

<p>Correspondencia general de los miembros</p>	<p>Healthfirst Leaf Plans (Planes Hoja de Healthfirst) 100 Church Street Nueva York, NY 10007</p>
<p>Reclamaciones médicas</p>	<p>Healthfirst Claims Department P.O. Box 958438 Lake Mary, FL 32795-8438</p>
<p>Para pedir una solicitud de apelación externa</p>	<p>New York State Department of Financial Services One Commerce Plaza Albany, NY 12257 1-800-400-8882, dfs.ny.gov</p>
<p>Servicio de pedido de medicamentos recetados por correo de una farmacia CVS (únicamente)</p>	<p>P.O. Box 2110, Pittsburgh, PA 15230-2110</p>

POR TELÉFONO

Servicios a los Miembros (beneficios de salud, dentales, de la vista y de la salud del comportamiento)

1-888-250-2220, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
TTY en español 1-888-867-4132

Departamento de Administración de Cuidados

1-888-250-2220, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
TTY en español 1-888-867-4132

Servicios generales de farmacia (para obtener ayuda con sus medicamentos recetados)

1-800-364-6331

Servicio de pedido de medicamentos recetados por correo de una farmacia CVS (únicamente)

1-800-378-5697, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:30 p.m.

ExerciseRewards

1-877-810-2746, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.

Programa Active&Fit Direct

1-877-810-2746, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.

Servicios quiroprácticos

1-800-678-9133, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.

¿Dónde puedo encontrar definiciones de los términos de seguro médico?

Glosario

Sabemos que hay mucha incertidumbre en torno a los servicios de cuidado de salud. A veces, es difícil saber qué hacer o entender algunos de los términos que se usan. Es por este motivo que creamos este glosario de fácil lectura. El ayudará a aclarar el misterio y las confusiones en torno a su cobertura de salud.

Autorización/certificación previa

Usted o sus proveedores de cuidado médico deben verificar con Healthfirst antes de que usted obtenga determinados servicios de cuidado de salud. Esto garantiza que estos servicios sean necesarios y estén cubiertos antes de que usted los reciba, para que usted no sea responsable del costo total. Se requiere autorización previa para muchos servicios, pero nunca se la exige en una emergencia.

Cantidad máxima de gastos directos de bolsillo (Maximum Out-of-Pocket, MOOP)

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

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 ponga en riesgo la vida), que no requieran cuidado en una 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.

Copago

La tarifa fija que usted paga por consultas médicas o por medicamentos recetados. (Nota: usted paga todos los costos hasta alcanzar su deducible. Después de esto, solo paga los copagos o coseguros por los servicios cubiertos).

Coseguro

La tarifa que usted le debe al médico por su cuidado 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 hasta alcanzar su deducible. Después de esto, solo paga los copagos o coseguros por los servicios cubiertos).

Costos compartidos

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

Deducible

Los gastos anuales directos de bolsillo que debe pagar antes de que su plan pague por los servicios cubiertos. Dichos gastos están separados de sus pagos de la prima mensual.

Emergencia

Una afección médica o mental grave, dolorosa o traumática que ocurre de repente y requiere del cuidado inmediato de un profesional médico. Entre las emergencias, se incluyen: sangrado incontrolable, envenenamiento, pérdida de conciencia, dolor de 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.

Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, EOB)

Formulario que recibirá después de que se haya presentado una reclamación. Explica los tratamientos que se brindaron, 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.

Formulario

Consulte la lista completa de medicamentos.

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;
- No ser más caro que cualquier otro servicio igual de eficaz.

Healthfirst utiliza estándares y pautas aceptados para determinar si un servicio es medicamento necesario. La conveniencia no se considera una medicamento necesaria.

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

Organización de Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO por sus siglas en inglés)

Tipo de plan de seguro médico. En la mayoría de estas organizaciones, solo puede realizar consultas en hospitales y con médicos u otros proveedores de cuidado de salud que tienen acuerdos con el plan, salvo en una emergencia.

Prima

El pago mensual que debe efectuar para mantener su plan de seguro médico activo. Para activar su plan de salud, debe efectuar un primer pago que se conoce como pago inicial.

Proveedor de cuidado primario (PCP)

Su médico principal para los chequeos, los tratamientos y las remisiones.

Proveedor externo a la red

Proveedor de cuidado de 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 de salud 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 de salud 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 usted recibe productos o servicios.

Red Los médicos, hospitales y otros proveedores de cuidado de salud que tienen contrato con nosotros para proporcionar servicios de cuidado médico a los miembros de Healthfirst.

Remisión

Una recomendación (nota electrónica) de su PCP que le permite a usted obtener determinados servicios médicos por parte de un especialista. Tenga en cuenta que las remisiones **no** son necesarias para los miembros del Plan Esencial de Healthfirst.

Servicio cubierto

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



Para acceder a su cuenta segura de Healthfirst, visítenos en **MyHFNY.org**.

Puede usar su teléfono inteligente o cualquier dispositivo móvil.



@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 aplicables 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)。

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-866-305-0408 (телетайп 1-888-542-3821).