



# Planes EPO Pro y Pro Plus de Healthfirst

Manual para miembros  
del 2019



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

# Bienvenido al seguro médico que está a su lado.

## Gracias por elegir Healthfirst.

Estamos a su lado para brindarle una amplia variedad de cuidados y servicios que se adapten a sus necesidades, 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 (como los beneficios, las herramientas en línea y más) para ayudarlo a conocer su nuevo plan de salud. También incluimos los siguientes materiales para miembros en su **Paquete de Bienvenida**:

- **Descripción general de los beneficios dentales y de la vista:** ahorros y servicios específicos incluidos en los planes EPO Pro y Pro Plus 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
- **Descripción general del acceso al cuidado:** formas detalladas de acceder al cuidado a través de telemedicina las 24 horas del día, los 7 días de la semana y a centros de atención de urgencia

### Puede contar con nuestra ayuda.

Si tiene alguna pregunta, estamos aquí para ayudarlo. Visite **MyHFNY.org** para registrar su cuenta segura de Healthfirst y obtener la información que necesita, incluida una lista completa de los beneficios del plan y la cobertura (su Certificado de Cobertura). O llame a Servicios a los Miembros al **1-855-789-3668** (TTY 1-855-779-1033) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Este manual también está disponible en inglés, español y chino. 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 1-855-789-3668 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。

### ¿Necesita respuestas para sus preguntas sobre salud?

Healthfirst está a su lado en línea, en persona y por teléfono.

# 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 a usted como miembro de Healthfirst y le ayuda a recibir cuidado en los 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 asigna un proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés)** e indica la información de su cuenta y PCP que le fue asignado. 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 segura de Healthfirst a la que puede acceder las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Consulte la página 12 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 hacerlo usted mismo, o llame a Servicios a los Miembros para hacer el cambio.
- 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).
- Cree su cuenta de telemedicina a través de Teladoc. Comuníquese con un médico certificado por la junta médica de EE. UU., las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin ningún costo. Para obtener detalles, consulte la página 8.
- Complete su **Evaluación de salud anual** en **MyHFNY.org**. Es una encuesta simple en línea que nos ayuda a conocer mejor sus necesidades médicas.
- Si necesita asistencia para administrar una enfermedad crónica como el asma o la diabetes, llame o inscribese en nuestro **Programa de administración de cuidados** gratuito. 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**.

## Configurar sus preferencias:

Al inscribirse en su cuenta segura en **MyHFNY.org**, podrá elegir cómo desea recibir las comunicaciones de Healthfirst, efectuar pagos y mucho 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
¿Cuáles son mis beneficios de la cuenta de ahorros de salud (HSA)? .....	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? .....	12–13
¿Qué es una declaración de Explicación de beneficios (EOB)? .....	14
¿Cuáles son los pasos en el proceso de reclamación? .....	15
¿Cómo me comunico con Healthfirst? .....	16-17
Glosario .....	18–19

# ¿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



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



Cuidados pediátricos dentales y de la vista

Puede confiar en que Healthfirst estará allí para ayudarlo. Para ver los beneficios del plan y los costos aproximados específicos de su cuidado, visite **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 que empieza en la página 18.

# ¿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 médico 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**.

The diagram shows a Healthfirst Gold Pro EPO member ID card. The card is divided into two main sections. The top section contains the member's name, ID, and group number, along with pharmacy codes (Rx Bin, Rx PCN, Rx Group) and a website link (MyHFNY.org). The bottom section is divided into 'For Members' and 'For Providers / Medical' information, including contact details for website, member services, medical claims address, and pharmacy help desk. Callouts on the right explain the purpose of various codes and numbers, such as pharmacy codes for identification, eligibility codes for doctors, and the medical claims address for electronic payments and medication claims.

**healthfirst** Gold Pro EPO

**Member Name**  
**Member ID: 000000000000**  
**Group Number: XXXXXX**

Rx Bin: 00436  
 Rx PCN: ADV  
 Rx Group: RX1663

Visit [MyHFNY.org](http://MyHFNY.org) to find a doctor, view your benefits and more!

HFIC17\_96(b)

**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

**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

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. You must comply with all terms and conditions of the plan.

HFHFIC19

← Códigos utilizados por las farmacias para identificar a Healthfirst

← Los médicos utilizan la línea directa 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

Sitio web de Healthfirst que los miembros utilizan para conocer más 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

## ¿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, visite **MyHFNY.org** para imprimir una tarjeta temporal o recuperar 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 que usted consulta para atender sus necesidades de cuidado médico. 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 cuestiones relacionadas con el cuidado médico
- Coordina su cuidado
- Autoriza tratamientos
- Recomienda especialistas

## Para cambiar de PCP:

Si usted 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 nuestra red. Luego, inicie sesión en su cuenta en **MyHFNY.org**, busque debajo de la pestaña "Médicos y centros" y haga clic en "Cambiar de PCP".

¿Tiene algún problema? Llame a Servicios a los Miembros al **1-855-789-3668** o visite una de nuestras prácticas oficinas locales de Healthfirst cercanas.

# ¿Cuáles son mis beneficios de la cuenta de ahorros de salud (HSA)?

Solo miembros de los planes EPO Pro y EPO Pro Plus de Bronce 6650, EPO Pro y EPO Pro Plus de Bronce: Si se inscribió para una cuenta de ahorros de salud (HSA, por sus siglas en inglés), pronto recibirá la tarjeta de su HSA e información adicional de la cuenta de parte del administrador de la HSA.

Cuando reciba su tarjeta de HSA, visite **healthequity.com** y haga clic en "LOGIN" para configurar su nueva cuenta. Asegúrese de revisar su cuenta con atención y confirmar que toda la información sea correcta.

Puede empezar a realizar aportes a su HSA una vez que el plan de Healthfirst entre en vigencia.

Si tiene alguna pregunta sobre su HSA, llame al **1-844-281-0927** o visite **healthequity.com/healthfirst**.

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 se lo(a) hayan asignado.

**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 cuidados. ¿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** 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?

**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. Pídale a su médico que verifique si los servicios están cubiertos por su plan.

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

Como miembro de Healthfirst, usted tiene acceso a una variedad de servicios de cuidado médico, 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. Estos servicios incluyen los siguientes:

- Exámenes y chequeos de rutina
- Inmunizaciones (vacunas)
- Exámenes de detección (como del colesterol y de la presión sanguínea)
- 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. Los miembros del plan EPO Pro de Healthfirst tienen beneficios pediátricos dentales y de la vista para niños hasta los **19 años de edad** y los miembros del Plan EPO Pro Plus de Healthfirst tienen beneficios dentales y de la vista **para todas las edades**.

## 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 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 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.††

## Acupuntura

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

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

\*\* Se aplican copagos para los planes Pro de Healthfirst y Pro Plus de Healthfirst de nivel Bronce hasta que se alcance el deducible.

† 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

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 menos costosa y más eficiente que una visita a la sala de emergencias. 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.

## 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 del conocimiento
- Dolor de pecho
- Reacción alérgica grave
- Problemas de salud del comportamiento (como depresión y ansiedad graves)
- Sobredosis de sustancias

### ¿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 lo internen 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.

\*Comuníquese con su médico 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.

# ¿Qué más ofrece Healthfirst para ayudarme a mantenerme saludable?

Además de ofrecer acceso a cuidado preventivo, dental, de la vista, atención de urgencia y de emergencia, también 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 puede recibir un reembolso: 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.

---



## 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 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). Llame a **Active&Fit Direct** para obtener más información y saber cómo puede inscribirse.

---

Para obtener más información, llame a nuestro Departamento de Servicios a los Miembros **1-855-789-3668** (TTY 1-855-779-1033), 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, hipertensión, 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.

## 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 una remisión** de su PCP para consultar a un quiropráctico participante de nuestra red. Visite **HFDocFinder.org** para encontrar un quiropráctico cercano. Programe una cita hoy.

# ¿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 **MyHFNY.org**. 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

Ahorre tiempo y dinero solicitando 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 al servicio de pedido por correo de 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  
P.O. Box 2110, Pittsburgh, PA 15230-2110

Si desea descargar un formulario de Servicio de pedido por correo, visite **healthfirst.org**, busque la pestaña de "Información para miembros", haga clic en "Materiales del plan" y seleccione su plan de salud.

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

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.

## Su cobertura de medicamentos recetados

### El Nivel 1

es el copago más bajo. Este nivel incluye medicamentos genéricos aprobados por la Administración de Drogas 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 y para los que debe recibir autorización previa antes de pedirlos.

# ¿Qué tipos de herramientas en línea tengo a disposición?

**Acceda a su cuenta segura 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 identificación del miembro temporal
- Ver las reclamaciones médicas y autorizaciones recientes
- Revisar los beneficios de su plan
- Elegir cómo desea 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 de salud anual en línea
- Acceder a sus beneficios de farmacia a través de CVS pharmacy
- Consultar una lista completa de medicamentos recetados cubiertos por su plan

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. 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 - Registrarse", lea el Acuerdo de licencia y haga clic en "Aceptar".

## Paso 2

- Ingrese sus datos personales, incluido su número de identificación de miembro de Healthfirst.
- Haga clic en "Siguiente", elija su nombre de usuario y contraseña, y haga clic en "Siguiente".

## Paso 3

- Elija sus preguntas de seguridad, complete sus respuestas y haga clic en "Siguiente".
- Verifique su información y haga clic en "Finalizar".

**¡Y listo!**

## ¿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.

### ¿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, lugares y 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 directos de bolsillo de 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)

### ¿Tiene dudas acerca de un término de seguro médico?

Consulte nuestro glosario que empieza en la página 18.

### ¿Sabía usted esto?

El costo de los exámenes de laboratorio (por ej.: análisis de sangre y de orina) cuenta para el monto del deducible. Es posible que deba pagar algunos gastos directos de bolsillo después de que haya alcanzado su deducible.



# ¿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 usted (si corresponde)

# ¿Cuáles son los pasos en el proceso de reclamación?

1. 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 médico 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 Explicación de Beneficios, 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 médico 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 Explicación de Beneficios 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 me comunico con Healthfirst?

Healthfirst está a su lado, con una variedad de recursos para responder sus preguntas. La forma más rápida para obtener las respuestas que necesita suele ser en línea, pero también estamos disponibles para hablar en persona en las oficinas locales de Healthfirst o por teléfono.

## EN LÍNEA

<b>Sitios web de Healthfirst</b>	<b>healthfirst.org</b> (para obtener información general) <b>MyHFNY.org</b> (para iniciar sesión en su cuenta segura de Healthfirst) <b>HFDocFinder.org</b> (para encontrar un médico, un especialista o un hospital) <b>HFCostLookUp.org</b> (para verificar el costo de un servicio o procedimiento) <b>healthfirst.org/community-offices</b> (para ver una lista de nuestras oficinas)
----------------------------------	--

## POR CORREO

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



## POR TELÉFONO

<b>Servicios a los Miembros</b> (beneficios de salud, dentales, de la vista y de la salud del comportamiento)	<b>1-855-789-3668</b> 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
<b>Departamento de administración de cuidados</b>	<b>1-855-789-3668</b> De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. TTY en inglés 1-855-779-1033
<b>Servicios generales de farmacia</b> (para obtener ayuda con sus medicamentos recetados)	<b>1-800-364-6331</b>
<b>Servicio de pedido de medicamentos recetados por correo de una farmacia CVS pharmacy</b> (únicamente)	<b>1-800-378-5697</b> De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:30 p.m.
<b>Recompensas por hacer ejercicio</b>	<b>1-877-810-2746</b> De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.
<b>Active&amp;Fit Direct</b>	<b>1-877-810-2746</b> De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.
<b>Servicios quiroprácticos</b>	<b>1-800-678-9133</b> De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.
<b>Teladoc: telemedicina</b>	<b>1-800-Teladoc (835-2362)</b> Servicio disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
<b>HealthEquity: cuenta de ahorros de salud</b>	<b>1-844-281-0927,</b> Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

# Glosario

Sabemos que hay mucha confusión en torno a los servicios de salud. 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.

## **Autorización/certificación previa**

Usted o sus proveedores de cuidado médico deben verificar con Healthfirst antes de que usted obtenga determinados servicios de cuidado médico. 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 (MOOP)**

Cantidad máxima que usted tendrá que pagar de su bolsillo cada año por servicios médicos (consiste en deducibles, 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.

## **Coseguro**

La tarifa que usted le debe al médico por su cuidado después de que usted alcance 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).

## **Cuenta de ahorros de salud (HSA)**

Cuenta en la que deposita dinero como ahorro para determinados costos de cuidado médico en el futuro. Sus aportes se transfieren de un año al otro y se mueven con usted incluso cuando cambia de empleo o se jubila.

## **Deducible**

Los gastos anuales directos de bolsillo que debe pagar antes de que su plan pague por los servicios cubiertos. Esto se paga aparte 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 del conocimiento, 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.

## **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 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 integral de medicamentos.

### Lista integral de medicamentos

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 médicamente necesario, el servicio debe ser:

- ¡Necesario para prevenir o tratar una dolencia, lesión, enfermedad o afección;
- Ofrecido 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 médicamente necesario. La conveniencia no se considera una necesidad médica.

Para obtener más información sobre lo que Healthfirst considera médicamente necesario, consulte el Certificado de Cobertura.

### Pago preliminar

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)

El médico al cual se dirige para chequeos, tratamientos y remisiones.

### Proveedor fuera de la red

Proveedor de cuidado médico (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 usted recibe productos o servicios médicos.

### Remisión

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 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)。