



# Plan Esencial

Manual para miembros del 2021



A través de este manual, podrá aclarar sus dudas acerca de su plan de Healthfirst. Guárdelo donde pueda encontrarlo cuando lo necesite.

¿Necesita respuestas para sus preguntas sobre salud?

Obtenga la información que necesita a través de nuestros sitios web: [MyHFNY.org](http://MyHFNY.org), [healthfirst.org](http://healthfirst.org), [VirtualCommunityOffice.org](http://VirtualCommunityOffice.org); nuestra aplicación para teléfonos móviles, por teléfono y en persona.

# ¡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 y 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, y en los condados de Westchester, Orange, Rockland y Sullivan.

Este Manual para miembros le será de ayuda para conocer su nuevo plan de salud. Úselo para encontrar información importante acerca de los beneficios, las herramientas en línea, y más. También incluimos los siguientes materiales para los miembros en su **Paquete de Bienvenida**:

- **Documento adjunto Beneficios dentales y de la vista:** una guía rápida sobre algunos de los ahorros y servicios 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 preguntas o inquietudes, estamos aquí para ayudar. Visite [MyHFNY.org](http://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 (como se detalla en su Contrato de suscripción). También puede llamar 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 le ofrecemos servicios lingüísticos gratuitos que incluyen acceso a un intérprete y traducción de documentos importantes. Llame a Servicios a los Miembros 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, hospitales, especialistas, centros de atención de urgencia, clínicas de salud minoristas 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. Puede decidir 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:

- 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 13 para obtener más detalles.
- Decida si desea cambiar el PCP que se le asignó 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 están disponibles de manera gratuita. Consulte la página 8 para obtener más detalles.
- Configure su cuenta de telemedicina disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de Teladoc. Hable con un médico en cualquier momento, de manera gratuita. Consulte la página 8 para obtener más detalles.
- Pague su prima una vez que ingrese a **MyHFNY.org**.
- Complete su **Evaluación anual de salud** en **MyHFNY.org**. Es una encuesta simple en línea que nos ayuda a conocer mejor sus necesidades médicas.
- Llame e inscríbese en nuestro **Programa de administración de cuidados** gratuito si necesita asistencia para administrar una enfermedad crónica, como asma o diabetes. 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.

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

Consulte nuestro glosario en la página 18.

Configure sus preferencias:

Al crear su cuenta 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 médico tengo acceso con mi plan de Healthfirst? .....	8
¿Tengo 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 y con otros programas o servicios importantes? .....	16
¿Dónde puedo encontrar definiciones de los términos de seguro médico? (Glosario) .....	18

# ¿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** (chequeos anuales, vacunas y mamografías, etc.)



**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 las consultas al PCP y a especialistas**



**Análisis de laboratorio y estudios por imágenes (análisis de sangre, radiografías, etc.)**



**Atención dental y de la vista**

Puede confiar en Healthfirst.

Para obtener información acerca de los beneficios y los costos específicos del plan, visite [MyHFNY.org](https://MyHFNY.org). 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 de miembro y más.

**RECORDATORIO:** Sus **servicios cubiertos** están disponibles a través de un proveedor de nuestra red. Sin embargo, 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 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 para informarnos.

**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.**

**healthfirst** Essential Plan 1

<b>Member Name</b>	Rx Bin: 004336	Códigos utilizados por las farmacias para identificar a Healthfirst
<b>Member ID: 00000000000000</b>	Rx PCN: ADV	
	Rx Group: RX1108	
Individual Deductible: \$0		Copago de visita a consultorio del PCP
	PCP Office Visit: \$15	
	Specialist Office Visit: \$25	
	Urgent Care: \$25	
	Emergency Room: \$75	
	Inpatient Hospital: \$150	
	Prescriptions: \$6/\$15/\$30	
Visit <a href="http://MyHFNY.org">MyHFNY.org</a> to find a doctor, view your benefits, pay your monthly premium and more!		
<b>For Members</b>	<b>For Providers / Medical</b>	
Website: healthfirst.org	Eligibility: 1-888-801-1660	Línea directa para que los médicos llamen para determinar la cobertura de un paciente
Member Services: 1-888-250-2220	Prior Authorization: 1-888-394-4327	
TTY: 1-888-542-3821	Electronic Claims Payer ID: 80141	
	<b>Medical Claims Address</b>	Para que los médicos/hospitales determinen si el tratamiento de un paciente cuenta con autorización previa
	Healthfirst Claims Department	
	P.O. Box 958438	
	Lake Mary, FL 32795-8438	Número de identificación utilizado para el pago electrónico de reclamaciones de los pacientes
	<b>Pharmacy</b>	
	Help Desk: 1-800-364-6331	Línea de ayuda de consulta de la farmacia de Healthfirst
	Claims: CVS Caremark	
	P.O. Box 52136	
	Phoenix, AZ 85072-2136	Dirección postal para enviar reclamaciones de medicamentos recetados
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.		
Coverage is provided and insured by Healthfirst PHSP, Inc. HFQEP21		

El monto que usted debe pagar cada año antes de que su plan pague los beneficios

Sitio web que usted puede utilizar 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 pacientes de Healthfirst

**Solo Plan Esencial 3: Para los medicamentos recetados, el límite máximo de gastos del propio bolsillo es de \$50 por trimestre calendario.**

## ¿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 reciba una nueva lo antes posible:

1. La forma más rápida es visitar el sitio web **MyHFNY.org** y solicitar una tarjeta de identificación de miembro de reemplazo (consulte la página 13 para obtener más información),
2. Llamar 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 de 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 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 principal 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.

## Le asiste con los siguientes aspectos:

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

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

## Para cambiar de PCP:

Si desea cambiar el PCP que se le asignó inicialmente y tiene un médico en mente, primero consulte [HFDocFinder.org](https://www.healthfirst.org/HFDocFinder) 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](https://www.healthfirst.org/MyHFNY) 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](https://www.healthfirst.org/MyHFNY), 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 **1-888-250-2220** o visite [HFVirtualCommunityOffice.org](https://www.healthfirst.org/HFVirtualCommunityOffice) para comunicarse con un representante local de Healthfirst.

\*Consulte la página 14 para obtener más información sobre la aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York.

**IMPORTANTE:** Asegúrese de que el médico, los especialistas, la clínica de salud minorista, el centro de atención de urgencia, el hospital o el laboratorio pertenezcan a la red antes de programar una cita. Esto le permitirá evitar costos sorpresa cuando necesite recibir cuidado, ya que la cobertura de su plan **no** incluye beneficios por fuera de la red (excepto la atención de emergencia). 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](https://www.healthfirst.org/HFDocFinder) para buscar un médico/especialista o un centro médico 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 tenga que pagar de su bolsillo los costos que su plan de salud no cubre. Por ejemplo, durante se chequeo 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 [MyHFN.org](https://www.myhfn.org) y consulte su Contrato de suscripción.

Como miembro de Healthfirst, usted puede acceder a muchos servicios de cuidado médico. 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 los documentos adjuntos Beneficios dentales y de la vista o Beneficios adicionales en su Paquete de Bienvenida.

## **Cobertura de medicamentos recetados**

Usted cuenta con muchos beneficios de farmacia, incluida una lista de medicamentos por niveles para que ahorre en los costos de sus medicamentos, una práctica opción de pedido por correo para que ahorre dinero y muchos beneficios más. Consulte la página 11 para ver más detalles.

## **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 diagnosticar enfermedades, recomendar tratamientos y dar recetas para 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** (1-800-835-2362). También puede acceder a Teladoc a través de nuestra aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York.

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

†La telemedicina no es un reemplazo de su proveedor de cuidado primario (PCP). Su proveedor de cuidado primario (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.



# ¿Tengo 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

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 médico de cuidado primario (PCP) se encuentre cerrado. Esto puede ayudarle a ahorrar en tiempo y dinero. Los centros de atención de urgencia son centros médicos donde no se necesita una cita previa, equipados para tratar los siguientes problemas de salud menores como:

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

Visite **HFDocFinder.org** para encontrar un **centro de atención de urgencia** cercano dentro de la red. Muchos de los centros tienen horario de atención extendido y están abiertos los siete días de la semana (incluidos los feriados), pero se recomienda que llame con anticipación 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 condición. 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 PCP cuando tenga el primer signo de un ataque de asma para averiguar cuál es la mejor opción de cuidado para usted: atención de urgencia o el hospital.

## ¿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 vista, y de urgencia y emergencia, ofrecemos estos programas y servicios:

## Programa ExerciseRewards™

Para ayudarlo 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 membresía cada seis meses (si acude a un centro deportivo que califique 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 inscripción de \$25, puede obtener una membresía estándar para un centro deportivo de su área. Con Active&Fit Direct, puede llevar un registro de su actividad, estar pendiente de su progreso, alcanzar sus objetivos deportivos ¡y mucho más! (Nota: se requiere un compromiso de afiliación de tres meses). Visite [activeandfitdirect.com](http://activeandfitdirect.com) para obtener más información.

## Programa de administración de cuidados

Si convive con una enfermedad crónica como diabetes, hipertensión, asma o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), 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. Podemos ayudarlo 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 un referido de su PCP para consultar** a un quiropráctico participante de nuestra red. Visite [HFDocFinder.org](http://HFDocFinder.org) para buscar un quiropráctico cercano y programar una cita hoy mismo.

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.

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.

Para obtener más información sobre estos programas y servicios, 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.

# ¿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 su plan de tratamiento.

## Formulario (lista de medicamentos) y autorización previa

Puede encontrar nuestro formulario (también llamado lista de medicamentos) en línea en **healthfirst.org/formulary**. Aquí puede encontrar 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.

**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. 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 la farmacia CVS al **1-800-378-5697**
- Enviar la receta por fax al **1-800-378-0323**
- 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**.

## Entrega de medicamentos recetados en el día

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

- Llame a su farmacia local CVS.
- 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**.

## El Nivel 1

es el copago más bajo. Este nivel incluye marcas de bajo costo y **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 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. Tenga en cuenta que necesitará recibir autorización previa de su médico para solicitarlos.

# ¿Cómo puedo pagar la prima mensual?

¿Hubo un cambio importante en su vida, como perder el empleo?

Comuníquese con un representante local de Healthfirst a través de [HFVirtualCommunityOffice.org](https://www.healthfirst.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.

Su prima del seguro médico es la suma que debe pagar cada mes a Healthfirst para mantener activa su cobertura de salud. Se trata de un pago separado de los copagos, coseguros y deducibles dentro de la red. (Consulte nuestro glosario en la página 18 para ver las definiciones). **Si tiene que 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 **cuatro formas prácticas de pagar su prima mensual**:

## 1. En línea:

- Visite [MyHFNY.org](https://www.myhfnny.org) para crear su propia cuenta de Healthfirst.
- Inicie sesión y haga clic en "Pay Your Bill" (Pague su factura) y, luego, siga las instrucciones para realizar un pago por única vez o para configurar pagos mensuales automáticos.

## 2. Personalmente en una oficina local de Healthfirst:

Puede pagar con tarjeta de crédito, cheque o giro postal. Visite [healthfirst.org/locations](https://www.healthfirst.org/locations) para encontrar una oficina local cercana.

## 3. Envíe un cheque a:

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

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

## 4. Llame a Servicios a los Miembros:

Puede comunicarse con nosotros llamando 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 un representante de Healthfirst o simplemente ingrese la información de pago mediante nuestro sistema telefónico automatizado simple.

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

Ya sea que desee encontrar un médico, calcular el costo de un servicio médico o pagar la prima mensual, puede hacerlo con facilidad en línea **las 24 horas del día, los 7 días de la semana.**

Si tiene un teléfono inteligente, descargue nuestra aplicación para teléfonos móviles de Healthfirst en Nueva York para tener un acceso incluso más conveniente a su cuenta.

**Active su cuenta de Healthfirst de la siguiente manera:**

## 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!

**¿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 de proveedores. Busque PCP, especialistas, dentistas, farmacias, hospitales y centros de atención de urgencia y encuentre los horarios de atención, direcciones y la afiliación a hospitales. Nuestro sitio web está disponible en español, inglés y chino.

## 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 de miembro temporal
- Ver las reclamaciones médicas y autorizaciones recientes
- Revisar los beneficios de su plan
- Elegir cómo le gustaría recibir las comunicaciones de Healthfirst
- 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 la farmacia CVS Caremark™

**¿Tiene dificultades para navegar por el sitio?**

Puede llamar a Servicios a los Miembros para recibir asistencia. ¡Con gusto le crearemos su cuenta en línea!

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

## 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.

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

## ¿Sabía usted esto?

El costo de los análisis de laboratorio (p. ej. de sangre y de orina) se tiene en cuenta para su deducible. Sin embargo, es posible que aún existan algunos gastos de bolsillo después de que haya alcanzado su deducible.

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)

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

Consulte el glosario en la página 18.

## ¿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 sus gastos de 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 en su cuenta 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 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 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 acude a un médico u hospital que esté fuera de la red, tendrá que pagar más. 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.

**Puede ver todas sus reclamaciones y servicios médicos recientes en línea 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 antes de llamar.

# ¿Cómo me comunico con Healthfirst y con otros programas o servicios importantes?

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

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

## POR CORREO

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



## POR TELÉFONO

### Servicios a los Miembros

(para obtener ayuda con sus beneficios de salud, dentales, de visión o de 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

**1-800-378-5697**

de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:30 p.m.

### Programa ExerciseRewards

**1-877-810-2746**

de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.

### 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 médico. 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. Este será de ayuda para 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 obtenga determinados servicios de cuidado de la salud. Esto garantiza que estos servicios de cuidado médico sean necesarios y estén cubiertos antes de que 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.

### **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 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.

### **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. (Nota: usted paga todos los costos médicos 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 que alcance su deducible anual. La cantidad que usted debe es una parte del costo de su cuidado. Healthfirst paga el resto. (Nota: usted puede pagar todos los costos médicos 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 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. Estos gastos son independientes de los 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 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 sobredosis por abuso de sustancias. No es necesario obtener autorización previa si necesita cuidado inmediato en caso de emergencia.

### **Llame al 911.**

### **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.

### **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 (deducible, copagos, 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 necesario a nivel médico, 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.

### **Organización de Mantenimiento de la Salud (HMO, por sus siglas en inglés)**

Tipo de plan de seguro médico que le permite realizar consultas únicamente en hospitales y con médicos u otros proveedores de cuidado médico 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 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.

### **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**.

### **Proveedores fuera de la red**

Proveedores de cuidado médico que no forman 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 fuera de la red para servicios que no sean de emergencia.

### **Reclamación**

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

### **Red**

Los médicos, hospitales y otros proveedores de cuidado médico que tienen contrato con nosotros para proporcionar servicios de cuidado médico a nuestros miembros. Consulte Proveedores dentro de la red.

### **Referido**

Una recomendación (nota electrónica) de su PCP que requieren algunos planes de salud antes de poder consultar con un especialista. Tenga en cuenta **que los referidos no son necesarios** 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 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)。