



Bienvenido al Programa PCMH de CareFirst

Manual para miembros

Índice

Bienvenido al Programa de Hogares Médicos Centrados en el Paciente (Patient-Centered Medical Home, PCMH)

- Carta de bienvenida
- PCMH y usted
- Tratamiento de su salud general
- Atención de calidad

Para comenzar

- La privacidad es prioridad
- ¿Cómo puedo comenzar a utilizar el servicio?

Recursos adicionales

- Farmacia con servicio por correo
- Herramientas y recursos en línea para miembros
- Administración de sus costos de atención médica
- Preguntas frecuentes

Nota: Los médicos y demás proveedores médicos son proveedores independientes que toman sus propias decisiones médicas y no son empleados de CareFirst BlueCross BlueShield ni de CareFirst BlueChoice.

La Comisión de Atención Médica de Maryland (Maryland Health Care Commission) está desarrollando un programa piloto de hogares médicos centrados en el paciente en todo el estado (en el que participa también CareFirst). Puede obtener más información sobre esta iniciativa en www.mhcc.maryland.gov/pcmh/.

El **Programa de Colaboración de Atención Primaria Centrada en el Paciente** (Patient-Centered Primary Care Collaborative, PCPCC) es una coalición de grandes empleadores, grupos de consumidores, organizaciones de calidad del paciente, planes de salud, sindicatos, hospitales, médicos clínicos y muchos otros que se han unido para desarrollar y promover los hogares médicos centrados en el paciente. Puede obtener más información sobre el Programa PCPCC en www.pcpcc.net.



Bienvenido al Programa PCMH

Bienvenido al Programa PCMH

El foco está puesto en usted y su salud

Estimado miembro:

La buena salud es esencial si desea sacar el mayor provecho de la vida. Cuando está saludable, se siente mejor. Puede pasar más tiempo con su familia y amigos. Puede ser más activo y pasar tiempo haciendo las cosas que ama.

Para estar saludable, necesita la mejor atención. Su médico considera que lo beneficiaría participar en el Programa de Hogares Médicos Centrados en el Paciente (PCMH). PCMH es un programa voluntario que está diseñado para mejorar la calidad de su atención médica al proporcionar a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP), ya sea este un médico o un enfermero practicante, un panorama más completo de sus necesidades de salud y de la atención que está recibiendo de otros proveedores. Como líder de su equipo de atención médica, su PCP podrá utilizar esta información para manejar y coordinar mejor su atención, una clave para alcanzar una mejor salud.

Lo que puede esperar

Si tiene ciertos problemas de salud, su PCP trabajará con un coordinador de atención para crear un plan de atención: un registro de sus necesidades de salud con actividades específicas de seguimiento. El coordinador de atención responderá sus preguntas, le hará un seguimiento para asegurarse de que no presente ningún problema después de su plan de atención y lo asistirá para que obtenga los servicios y equipos necesarios para manejar sus afecciones médicas.

Este manual está diseñado para ayudarlo a trabajar con su PCP y con su equipo de coordinación de la atención mientras participa en el Programa PCMH. Puede acceder a estos materiales y otros recursos en cualquier momento desde nuestro sitio web. Visite www.carefirst.com/memberpcmh.

Si tiene alguna pregunta acerca de sus beneficios del plan de salud, llame a Servicios al miembro al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación. También puede iniciar sesión en *My Account* (Mi cuenta) en www.carefirst.com.

Gracias por dar un paso hacia una mejor salud.

Bienvenido al Programa PCMH.

Nota: Los médicos y demás proveedores médicos son proveedores independientes que toman sus propias decisiones médicas y no son empleados de CareFirst BlueCross BlueShield ni de CareFirst BlueChoice.

Hogares Médicos Centrados en el Paciente y usted

Ya sea que esté tratando de mejorar su salud o de permanecer saludable, necesitará la mejor atención. Es por eso que la familia CareFirst BlueCross BlueShield de planes de salud ha creado un programa para mejorar la calidad de la atención médica y para evitar el lento incremento de los costos de atención médica con el tiempo.



El PCMH se enfoca en la relación entre usted y su PCP.

Nuestro Programa de Hogares Médicos Centrados en el Paciente (PCMH) se centra en la relación entre usted y su proveedor de atención primaria (PCP), ya sea un médico o un enfermero practicante. Está diseñado para brindar a su PCP un panorama más completo de sus necesidades de salud y de la atención que recibe de otros proveedores. Como líder de su equipo de atención médica, su PCP podrá utilizar esta información para manejar y coordinar mejor su atención, una clave para alcanzar una mejor salud.

Tratamiento de su salud general

Con el Programa PCMH de CareFirst, ya sea que vaya al PCP por atención preventiva o porque necesita más atención, su PCP deberá:

- Coordinar su atención con todos sus proveedores de atención médica, incluso especialistas, laboratorios, farmacias y centros de salud mental a fin de ayudarlo a obtener acceso a la atención más adecuada disponible y en los lugares más económicos y a recibir dicha atención;
- identificar y abordar cualquier impacto que la atención que reciba por una afección médica particular pueda tener sobre otras afecciones;
- revisar todos los medicamentos que toma y las posibles interacciones farmacológicas;
- revisar sus registros de salud para verificar que no haya pruebas o servicios duplicados ya ordenados o realizados por otro proveedor.

Nota: Los médicos y demás proveedores médicos son proveedores independientes que toman sus propias decisiones médicas y no son empleados de CareFirst BlueCross BlueShield ni de CareFirst BlueChoice.

Si tiene una enfermedad crónica, o si corre riesgo de contraer una, su PCP podrá:

- crear un plan de atención basado en sus necesidades médicas y con actividades de seguimiento específicas para ayudarlo a manejar su salud;
- darle acceso a un coordinador de atención, que sea también un enfermero diplomado, para que cuente con el apoyo que necesita, le responda sus preguntas y le brinde información sobre su atención.

Atención adicional para ciertos problemas de salud

Cuando participa en el PCMH, su PCP realizará acciones específicas para coordinar y manejar su atención. Si tiene ciertos problemas de salud, su PCP creará un registro en línea de sus necesidades de salud con actividades específicas de seguimiento.

Su coordinador de atención, un enfermero diplomado, deberá hacer lo siguiente:

- asistir a su PCP coordinando su atención y respondiendo sus preguntas.
- hacerle un seguimiento para asegurarse de que no tenga ningún inconveniente en seguir un plan de tratamiento. Por ejemplo, si tiene diabetes, su coordinador de atención puede ayudarlo a dar distintos pasos para comprender mejor y controlar su enfermedad.
- asistirlo para que obtenga los servicios y equipos necesarios para manejar su afección médica.

Atención de calidad

El Programa PCMH apoya a los PCP en su esfuerzo por mejorar la calidad de atención brindada a los miembros de CareFirst BlueCross BlueShield y CareFirst BlueChoice, Inc. (CareFirst).

Descripción general

Hemos establecido los siguientes estándares de calidad y eficiencia para medir la fidelidad de su PCP hacia los requisitos y expectativas del Programa PCMH.

- 1 Compromiso con los pacientes:** respuesta a tiempo, tratamiento exhaustivo y atención de seguimiento
- 2 Servicios de uso adecuado** basados en las necesidades específicas del miembro
- 3 Servicios de atención preventiva**
- 4 Acceso del paciente a la atención primaria** en persona y en línea
- 5 Capacidades para brindar una mejor atención** (como el uso de tecnología y herramientas para mejorar la atención)

CareFirst emplea los resultados de estas cinco categorías de calidad para calcular una puntuación global de cada panel de PCMH cada año.



El objetivo central del Programa PCMH es enfocarse en mejorar la calidad de la atención brindada a los miembros de CareFirst.

Nota: Los médicos y demás proveedores médicos son proveedores independientes que toman sus propias decisiones médicas y no son empleados de CareFirst BlueCross BlueShield ni de CareFirst BlueChoice.



Para comenzar

La privacidad es prioridad

PCMH es un programa voluntario

Cuando acepte participar en el Programa PCMH, se le pedirá que firme un formulario de **Elección de participar**. Este formulario autoriza a su proveedor de atención primaria (PCP), ya sea un médico o un enfermero practicante, y a CareFirst BlueCross BlueShield o CareFirst BlueChoice, Inc. (CareFirst) a compartir su historial de reclamaciones y su información médica de manera electrónica entre ellos y con otros profesionales de atención médica que estén brindándole atención médica para ayudar a monitorear y coordinar los servicios que recibe.



Tenemos estrictas políticas de privacidad para proteger a nuestros miembros. Cualquier persona que tenga acceso a sus registros está obligada por ley a mantener la privacidad de su información médica de acuerdo con las leyes federales y estatales, incluso las normas de privacidad de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA).

Al firmar un formulario de **Elección de participar** en el Programa PCMH de CareFirst, se compartirá su información médica con el objeto de mejorar y coordinar su atención. Cualquier registro de salud mental, incluso los registros sobre abuso de drogas y alcohol, las notas de psicoterapia y otra información protegida por leyes federales, estatales y locales no se compartirán sin su consentimiento por escrito.

Si elige participar en el programa

- no pagará una prima adicional*,
- no habrá cambios en sus beneficios,
- no habrá cambios en sus requisitos de plan de salud,
- puede darse de baja en cualquier momento sin ninguna penalización y sin cambiar su PCP y/o enfermero profesional.

**Si tiene un plan de salud con deducible altos, podrán aplicarse ciertos cargos hasta que cubra su deducible.*

Nota: Los médicos y demás proveedores médicos son proveedores independientes que toman sus propias decisiones médicas y no son empleados de CareFirst BlueCross BlueShield ni de CareFirst BlueChoice.

¿Cómo puedo comenzar a utilizar el servicio?

Simplemente firme el formulario de **Elección de participar** y entréguesele a su PCP. Puede pedirle el formulario a su PCP o puede descargarlo de la sección Formularios en www.carefirst.com/memberpcmh.

Al firmar el formulario de elección, usted acepta participar en el Programa PCMH de CareFirst y le da acceso a su PCP a su información de salud en el archivo con CareFirst. Esto incluye datos de reclamaciones y notas de cualquier programa de CareFirst en el que haya participado. Nuevamente, los registros de salud mental, incluso los registros sobre abuso de drogas y alcohol, las notas de psicoterapia y otra información protegida por leyes federales, estatales y locales no se compartirán sin su consentimiento por escrito.

Si no quiere que sus proveedores médicos reciban y/o compartan su información médica y sus datos, debe completar un formulario de **Cancelación del permiso para compartir información** y entregarlo a la Oficina de Privacidad de CareFirst a la dirección que figura en el formulario. También podrá encontrar este formulario en www.carefirst.com/memberpcmh.

Es importante comprender que al enviar el formulario de Cancelación del permiso para compartir información, los proveedores que lo tratan no podrán acceder a su información médica ni a los datos suyos para mejorar y coordinar su atención. Esto significa que se dará de baja de cualquier programa o actividad de CareFirst que requiera compartir datos (incluso el Programa PCMH, Manejo de la atención, Coordinación de la atención, Manejo de casos y enfermedades, etc.).



Tener un PCP que conozca sus antecedentes de salud ayuda a acelerar y facilitar el acceso a la atención que necesita.

¿Por qué tener un PCP es tan importante para su salud?

Al realizar visitas rutinarias a su PCP como se recomienda, podrá construir una relación y su PCP lo conocerá mejor a usted y a sus antecedentes médicos.

Al PCP le preocupa su salud general. Si tiene un problema de salud urgente, tener un PCP que conozca sus antecedentes de salud a menudo ayuda a acelerar y facilitar el acceso a la atención que necesita. Su PCP a veces le puede brindar consejos por teléfono o hacerle un lugar para una visita. Esto ayuda a evitar largas filas y cargos costosos en la sala de emergencias.

Al visitar a su PCP para realizarse exámenes de detección y servicios preventivos, dicho PCP puede detectar las inquietudes de salud en etapas tempranas, cuando son más fáciles de tratar y el tratamiento es menos costoso.



Recursos adicionales

Farmacia con servicio por correo

Como miembro de CareFirst BlueCross BlueShield o de CareFirst BlueChoice, Inc. (CareFirst) que participa en nuestro Programa de Hogares Médicos Centrados en el Paciente (PCMH), puede aprovechar nuestra farmacia con servicio por correo.

Farmacia con servicio por correo es una forma conveniente de ahorrar tiempo y dinero al ordenar sus medicamentos recetados. Una vez registrado, tendrá acceso a lo siguiente:

- opciones de reposición en línea, por teléfono o por correo;
- notificaciones por correo electrónico del estado de su pedido;
- consultores farmacéuticos disponibles por teléfono las 24 horas del día, los siete días de la semana;
- un sistema telefónico automatizado para revisar los saldos de cuenta y para realizar pagos;
- y más.



Cómo inscribirse

Miembros de CareFirst y del Programa de Empleados Federales (Federal Employee Program, FEP) con planes BlueChoice o HealthyBlue:

Por Internet

Visite www.carefirst.com e inicie sesión en *My Account* (Mi cuenta). Haga clic en *Manage My Health* (Administrar mi salud), seleccione *Drug and Pharmacy Resources* (Recursos farmacéuticos y medicamentos), luego haga clic en *My Drug Home* (Mi servicio de medicamentos a domicilio) y seleccione *Order Prescriptions* (Pedir recetas) para configurar una cuenta.

Por teléfono

Llame al 800-241-3371 para registrar y procesar su receta. Nuestros representantes de Atención al Cliente pueden explicarle el proceso. Tendrá que proporcionar el número de su tarjeta de crédito

en caso de que se aplique algún deducible, copago o coseguro.

Por correo

Visite www.carefirst.com/rx y descargue el formulario de pedido de farmacia con servicio por correo que se encuentra en la sección *Ways to Save* (Medios para ahorrar). Complete el formulario con cualquier nueva receta que necesite surtido y envíela a la siguiente dirección:

CVS Caremark® Mail Service Pharmacy

P.O. Box 94467

Palatine, IL 60094-4467

CVS Caremark® es el único proveedor de servicio de farmacia de pedidos por correo aprobado para CareFirst y CareFirst BlueChoice, Inc.

Cómo inscribirse

Los miembros del Programa de Empleados Federales (*Federal Employee Program, FEP*) con un plan estándar:

Por Internet

Visite www.fepblue.org/pharmacy y realice los siguientes pasos que se encuentran en la sección *Mail Service Pharmacy Program* (Programa de farmacia con servicio por correo). (Se necesita acceso a la cuenta MyBlue para los siguientes pasos).

Por teléfono

Llame al 800-262-7890 para registrar y procesar su receta. Tendrá que proporcionar el número de su tarjeta de crédito en caso de que se aplique algún copago.

Por correo

Visite www.fepblue.org/pharmacy y descargue el formulario del Programa de Medicamentos con Receta de Servicio de Envío por Correo que se encuentra en la sección *Mail Service Pharmacy Program* (Programa de farmacia con servicio por correo). Complete el formulario con cualquier nueva receta que necesite surtido y envíela a la siguiente dirección:

CVS Caremark® Mail Service Pharmacy
P.O. Box 1590
Pittsburgh, PA 15230-9607

CVS Caremark® es el único proveedor de servicio de farmacia de pedidos por correo aprobado para los miembros del FEP con un plan de PPO estándar.

Ahorre dinero en medicamentos recetados

¿Sabía que comprar medicamentos genéricos puede ahorrarle entre un 20 % y un 80 % de sus gastos en medicamentos recetados? Visite www.carefirst.com/rx para obtener más consejos sobre cómo administrar los costos de su atención médica y para ver recursos adicionales, incluso:

- Búsqueda de medicamentos
- Encontrar una farmacia
- Lista de medicamentos preferidos de CareFirst
- Y más

Recursos en línea para los miembros

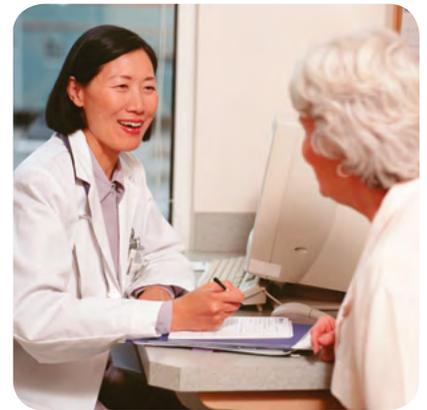
El enfoque está puesto en usted y su salud

CareFirst BlueCross BlueShield y CareFirst BlueChoice, Inc. (CareFirst) le ofrecen más de lo que espera de un plan de atención médica, incluso maneras de recuperar su salud y permanecer sano gastando menos. Si está buscando información educativa, recetas saludables o clases, tenemos recursos en línea que debe obtener en el camino hacia la buena salud. Solo visite www.carefirst.com para acceder a estas valiosas herramientas, sin costo.

Hogares médicos centrados en el paciente

www.carefirst.com/memberpcmh

Nuestro Programa de Hogares Médicos Centrados en el Paciente (PCMH) se centra en la relación entre usted y su proveedor de atención primaria (PCP), ya sea un médico o un enfermero practicante. Está diseñado para brindar a su PCP un panorama más completo de sus necesidades de salud y de la atención que recibe de otros proveedores. Como líder de su equipo de atención médica, su PCP podrá utilizar esta información para manejar y coordinar mejor su atención, lo que es la clave para una mejor salud.



My Account (Mi cuenta)

www.carefirst.com/myaccount

En *My Account* (Mi cuenta), podrá encontrar información importante, en tiempo real, incluso los detalles sobre sus beneficios y reclamaciones. Dependiendo del plan de atención médica que usted tenga, podrá acceder a lo siguiente:

- Estado e historial de reclamaciones
- Estado de deducibles
- Gastos de bolsillo
- Remplazo de la tarjeta de identificación
- Formularios de reclamaciones
- Herramienta de precios de medicamentos
- Herramienta de comparación de hospitales

Registrarse es sencillo. Visite www.carefirst.com/myaccount y haga clic en *Register Now* (Registrarse ahora) para crear su identificación de usuario y contraseña. Solo necesitará la información de su tarjeta de identificación. También tiene la posibilidad de elegir la opción de comunicaciones sin papel desde *My Account* (Mi cuenta), para contribuir a reducir el uso de papel.

Información del plan

www.carefirst.com > **Plan Information (Información del plan)**

Todo lo que necesita para tomar decisiones acerca de su plan de atención médica está disponible en línea. Encontrará formularios de reclamaciones, resúmenes de planes, manuales para miembros y las preguntas frecuentes de cada plan que ofrecemos. Si tiene cobertura de seguro de salud individual, ofrecemos una forma sencilla para que pague sus primas mensuales de manera electrónica.

Buscar un médico

www.carefirst.com/doctor

Si necesita encontrar un proveedor o un centro de atención médica, consulte nuestro directorio de proveedores en línea. Podrá encontrar fácilmente PCP, enfermeros practicantes, especialistas, centros de atención de urgencia y hospitales según su plan de atención médica actual.

My Care First

www.mycarefirst.com

Participe activamente en la administración de su salud con *My Care First*. Nuestro sitio web de bienestar incluye una biblioteca en línea llena de temas relacionados con la salud, evaluaciones de riesgo, herramientas interactivas, recetas saludables y más.

■ Recetas saludables

www.mycarefirst.com > **Library (Biblioteca) > Healthy Recipes (Recetas saludables)**

Mire demostraciones de cocina fáciles de seguir en nuestra biblioteca de videos Health eCooking o busque recetas saludables de acuerdo con consideraciones de dietas y categorías de alimentos.

■ Pruebas y procedimientos

www.mycarefirst.com > **Library (Biblioteca) > Tests & Procedures (Pruebas y Procedimientos)**

Nuestra biblioteca incluye cerca de 400 temas

organizados alfabéticamente para ayudarlo a comprender los procedimientos complicados. Seleccione la especialidad médica o ingrese la primera letra del procedimiento que está buscando; es sencillo.

■ Multimedia relacionados con la salud

www.mycarefirst.com > **Multimedia**

Si necesita información acerca de cierta afección médica o de cierto procedimiento, nuestras animaciones, guías autodidácticas y videos le pueden servir. También puede escuchar o descargar un podcast de audio.

■ Clases, eventos y grupos de apoyo

www.mycarefirst.com > **Healthy Living (Vida saludable) > Health Education Classes and Events (Eventos y clases de educación para la salud)**

Tenemos listas de eventos que ofrecemos en toda el área, incluso clases de salud y bienestar y grupos de apoyo en hospitales locales.

■ Herramientas interactivas

www.mycarefirst.com > **Interactive Tools (Herramientas interactivas)**

Nuestras calculadoras en línea son una manera rápida de obtener información importante sobre cómo manejar la salud:

- Índice de masa corporal
- Zona de asma
- Índice de quema de calorías
- Calendario de vacunación para niños
- Costo de la bebida
- Costo del tabaquismo
- Fecha de vencimiento estimada
- Fechas de ovulación
- Ritmo cardíaco objetivo

También puede poner a prueba su conocimiento sobre ciertas cuestiones relacionadas con la salud y descubrir sus riesgos de salud con nuestros cuestionarios y evaluaciones:

- Alergias
- Tratamientos alternativos para la artritis
- Antibióticos
- Riesgos de cáncer colorrectal
- Migrañas
- Disparadores de estrés

Recursos financieros

www.carefirst.com > **Financial Resources (Recursos Financieros)**

Para poder administrar sus costos de atención médica, primero debe comprender su plan de seguro. Nuestras herramientas y recursos en línea pueden ayudarlo a encontrar maneras de ahorrar dinero y tomar decisiones inteligentes sobre su salud.

Programas de descuento para bienestar

www.carefirst.com/wellnessdiscounts

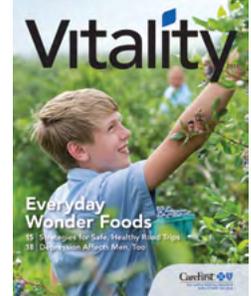
Blue365 es un programa emocionante que ofrece acuerdos exclusivos de salud y bienestar que le ayudarán a mantenerse sano y feliz todos los días del año. Blue365 ofrece importantes descuentos

en las principales tiendas minoristas nacionales y locales en equipos para acondicionamiento físico, membresías en gimnasios, actividades familiares, opciones de alimentación saludable y mucho más.

Revista Vitality

www.carefirst.com/vitality

Nuestra revista para miembros incluye artículos sobre una variedad de temas de salud y bienestar, así como consejos sobre cómo aprovechar al máximo los beneficios de su plan de salud.



Boletín electrónico de salud

www.carefirst.com/healthnews

Regístrese para recibir nuestro boletín electrónico mensual para recibir recetas y artículos adicionales relacionados con la salud.



El sitio web para celulares de CareFirst

CareFirst responde al uso en línea cambiante de nuestros miembros con nuestro sitio web y aplicación diseñada para celulares. El sitio web y la aplicación permiten a los miembros ver la información más

visitada de *My Account* (Mi cuenta) en sus teléfonos inteligentes o tabletas; la información se organiza y muestra de manera tal de adaptarse a las pantallas más pequeñas de los dispositivos móviles.

Los miembros que visiten www.carefirst.com desde un dispositivo móvil reconocido (los dispositivos Apple o Android recientes) irán automáticamente al sitio web para celulares. Si su dispositivo no es uno de los reconocidos, visite m.carefirst.com.

Los visitantes pueden iniciar sesión en *My Account* (Mi cuenta) con su identificación de usuario y contraseña para acceder a las siguientes características:

- La base de datos Encontrar un proveedor
- Recursos de atención urgente
 - Búsqueda “con un solo clic” de centros de atención urgente y salas de emergencia cercanos según la ubicación del miembro (determinada por el GPS del dispositivo)
- Información de reclamaciones
- Quién está cubierto (elegibilidad básica)
- Qué está cubierto (beneficios detallados)
- Línea directa de enfermería FirstHelp®
- Tarjeta de identificación gráfica, de ambos lados (solo para los usuarios de la aplicación)
 - Las tarjetas de identificación en línea siempre están disponibles, incluso sin conexión (solo para usuarios de la aplicación)
 - Capacidades para mandar por correo electrónico la tarjeta de identificación al proveedor (solo para usuarios de la aplicación)
- Enlace de la página de inicio hacia el sitio completo

Medios sociales

www.carefirst.com/socialmedia

Con las aplicaciones móviles de CareFirst y la presencia en medios sociales, usted podrá acceder fácilmente a las herramientas y la información de bienestar para tomar las decisiones de salud correctas para usted y su familia, sin importar dónde se encuentre.

■ Aplicaciones móviles de CareFirst

Vuélvase activo con nuestra aplicación gratuita de podómetro

Cuente sus pasos, la distancia recorrida y las calorías quemadas de cada ejercicio con la aplicación **Ready, Step, Go!** de CareFirst. Tiene que intentar dar 10,000 pasos por día para ayudar a controlar su peso, reducir el estrés, fortalecer su corazón y pulmones, y mejorar la densidad de los huesos. Esta aplicación gratuita está disponible para cualquier persona que tenga un iPhone, un iPod Touch o un teléfono inteligente con sistema Android.

■ Página de Facebook de CareFirst

www.facebook.com/carefirst

Ponga “Me gusta” en Facebook para recibir las publicaciones diarias, incluso consejos de salud y bienestar, recetas saludables y notificaciones de eventos de CareFirst.

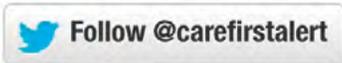
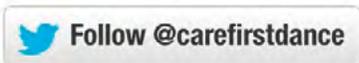
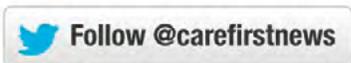
■ Cuentas de Twitter de CareFirst

CareFirst News: para las noticias de último momento y las actualizaciones

CareFirst Dance: para información oportuna sobre clases de baile y eventos en su área

CareFirst Alert: para publicaciones de noticias en tiempo real acerca de cierres de la oficina de CareFirst o emergencias

Recursos de medios sociales



Administración de sus costos de atención médica

Opciones menos costosas

Como miembro de CareFirst BlueCross BlueShield o CareFirst BlueChoice, Inc. (CareFirst), la manera en que usa sus beneficios puede reducir sus costos de atención médica. Use la siguiente información para tomar decisiones inteligentes que lo ayuden a ahorrar dinero.

Puede acceder a recursos adicionales en www.member.carefirst.com, haciendo clic en la pestaña *For Members* (Para miembros) y luego en *Managing Health Care Costs* (Administración de los costos de atención médica).

Atención fuera del horario de atención

Es importante para usted que comprenda sus opciones antes de necesitar atención, de modo que pueda obtener la atención adecuada, en el momento adecuado y por el costo adecuado.

Nota: Si está experimentando una emergencia médica, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana inmediatamente.

Los costos de centros de atención de urgencias y convenientes son significativamente menores que las visitas a la sala de emergencia. Hemos compilado comparaciones de costos estimativas para el tratamiento de algunas de las enfermedades más comunes.

Description	Sala de emergencias	Centro de atención de urgencias	Centro de atención conveniente	Ahorro potencial
Bronquitis aguda	\$795	\$123	\$69	85 %–91 %
Faringitis aguda (dolor de garganta)	\$593	\$94	\$74	84 %–87 %
Sinusitis aguda	\$589	\$105	\$67	82 %–89 %
Infecciones respiratorias de las vías superiores agudas	\$576	\$113	\$68	80 %–88 %
Conjunctivitis	\$390	\$101	\$56	74 %–86 %
Tos	\$681	\$93	\$66	86 %–90 %
Influenza	\$804	\$128	\$83	84 %–90 %
Otitis media (infección en el oído medio)	\$467	\$94	\$69	80 %–85 %
Dolor de garganta estreptocócico	\$678	\$112	\$76	84 %–89 %
Infecciones urinarias	\$940	\$108	\$55	88 %–94 %

Esta información representa una muestra de las afecciones comúnmente tratadas en los tres ámbitos e incluye a todos los pacientes con estos diagnósticos, pero no tiene en cuenta la gravedad de su enfermedad. Los costos se basan en los costos promedio para miembros de CareFirst en 2013 y es posible que no representen el costo de atención real del paciente por los mismos servicios.

Nota: Los médicos y demás proveedores médicos son proveedores independientes que toman sus propias decisiones médicas y no son empleados de CareFirst BlueCross BlueShield ni de CareFirst BlueChoice.

Cuándo y dónde debe acudir

La información que se menciona a continuación se puede usar como guía para ayudarle a decidir dónde y cuándo acudir para recibir atención.

A menos que tenga una emergencia médica, comuníquese siempre en primer lugar con su médico para solicitar su consejo. Muchos médicos ofrecen acceso telefónico las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Incluso si solo puede comunicarse con el proveedor de guardia, puede verlo en el consultorio o ponerlo en contacto con un centro de atención de urgencia o conveniente.

Enfermedad/lesión	Centro de atención conveniente	Centro de atención de urgencias	Sala de emergencias
Lesión o enfermedad mayor (fracturas de huesos, quemaduras, sangrado)			X
Dolor de pecho, falta de aliento y otros síntomas de ataque cardíaco o accidente cerebrovascular			X
Sangrado importante que no puede controlarse			X
Sin pulso			X
Lesión de espalda o médula espinal			X
Trabajo de parto			X
Envenenamiento			X
Fractura menor		X	X
Mordidas de animales		X	X
Radiografías		X	X
Puntos		X	X
Dolor de espalda		X	X
Esguinces y torceduras		X	X
Náuseas, vómitos, diarrea		X	X
Asma leve		X	X
Dolor de cabeza menor		X	X
Objeto extraño en los ojos o en la nariz		X	X
Análisis de sangre		X	X
Alergias		X	X
Golpes, cortes y raspados	X	X	X
Quemaduras menores y erupciones	X	X	X
Fiebres	X	X	X
Dolor de oído o en los senos paranasales	X	X	X
Irritación de ojos, hinchazón, dolor	X	X	X
Vacunas	X	X	X
Reacción alérgica menor	X	X	X
Tos y dolor de garganta	X	X	X
Síntomas de resfrío o gripe	X	X	X

Cómo encontrar un centro de atención de urgencias cerca de usted

Para ver una lista completa de los centros de atención de urgencias, visite nuestro [directorio de proveedores](#), seleccione su plan médico y haga clic para continuar. Luego deberá ingresar un código postal o ciudad/estado y seleccionar *Urgent Care* (Atención de urgencia) en *Search by Type of Provider or Facility* (Buscar por tipo de proveedor o Centro) y hacer clic para continuar.

También puede descargar nuestra aplicación móvil gratuita, la cual le permite buscar a un médico o centro de atención de urgencia en cualquier momento y en cualquier lugar. Visite nuestra [página de aplicación móvil](#) para obtener más detalles sobre cómo esta aplicación puede ayudarle.

Laboratorios nacionales

Las decisiones que usted y su médico toman sobre dónde realizarse análisis de laboratorio y cirugías ambulatorias pueden ayudarle a reducir sus costos de atención médica. La información que aparece a continuación muestra las diferencias de costo entre centros hospitalarios e independientes.

La siguiente tabla representa un ejemplo de las pruebas más comúnmente realizadas.

Pruebas de diagnóstico	Hospital para pacientes ambulatorios	Laboratorios nacionales (independientes)	Ahorro potencial
Prueba de hormona estimulante de la tiroides	\$45	\$16	65 %
Pruebas metabólicas completas	\$38	\$10	74 %
Prueba de glicohemoglobina	\$41	\$9	78 %
Cultivo de orina/Conteo de colonias	\$37	\$8	78 %

Esta información no tiene en cuenta la gravedad de la enfermedad de un miembro. Los costos se basan en los costos promedio para miembros de CareFirst en 2012 y es posible que no representen el costo de atención real por los mismos servicios.

LabCorp y Quest Diagnostics son los laboratorios nacionales de CareFirst y son opciones rentables. Puede programar citas fácilmente por Internet desde los sitios web de LabCorp y Quest Diagnostics.

- **LabCorp:** <https://www.labcorp.com/wps/portal/>

(Nota: LabCorp es el único laboratorio de red nacional que pueden utilizar los miembros de BlueChoice [Organización para el mantenimiento de la salud, HMO]).

- **Quest Diagnostics:** www.questdiagnostics.com

(Disponible para los miembros de una organización de proveedores preferidos [Preferred Provider Organization, PPO] únicamente).



Para encontrar un centro de salud dentro de la red u otro proveedor de la red, use nuestra búsqueda *Encontrar un Proveedor*.

Centros de pacientes ambulatorios, independientes y de radiología

Centros radiológicos

Los costos de los procedimientos radiológicos comunes varían ampliamente entre los centros de radiología de hospitales de pacientes ambulatorios y los centros independientes contratados por CareFirst. La siguiente tabla representa un ejemplo de las pruebas más comúnmente realizadas.

Pruebas de diagnóstico	Hospital para pacientes ambulatorios	Centros radiológicos (independientes)	Ahorro potencial
Tomografías computarizadas, cabeza/cerebro sin colorante	\$307	\$200	35 %
Resonancia magnética (RM), articulación de extremidad inferior sin colorante	\$1,061	\$389	63 %
Radiografías, tórax (2 vistas)	\$113	\$35	69 %
Cultivo de orina/Conteo de colonias	\$37	\$8	78 %

Esta información no tiene en cuenta la gravedad de la enfermedad de un miembro. Los costos se basan en los costos promedio para miembros de CareFirst en 2012 y es posible que no representen el costo de atención real por los mismos servicios.

Centros quirúrgicos ambulatorios

Un centro quirúrgico ambulatorio (Ambulatory Surgery Center, ASC) es un centro de atención médica que se especializa en brindar servicios de cirugía y diagnóstico en un ámbito ambulatorio. La siguiente tabla representa un ejemplo de las pruebas más comúnmente realizadas.

Pruebas de diagnóstico	Hospital para pacientes ambulatorios	Centro quirúrgico ambulatorio	Ahorro potencial
Eliminación de cataratas	3,560	\$1,682	53 %
Colonoscopia	\$1,557	\$846	46 %
Descompresión, túnel carpiano	\$2,753	\$1,212	56 %
Tratamiento de hernia inguinal	\$3,654	\$1,936	47 %

Esta información no tiene en cuenta la gravedad de la enfermedad de un miembro. Los costos se basan en los costos promedio para miembros de CareFirst en 2012 y es posible que no representen el costo de atención real por los mismos servicios. La cirugía ambulatoria representa el costo total de todos los servicios, excepto la anestesia.

CareFirst ofrece una amplia gama de centros quirúrgicos ambulatorios acreditados que son útiles en diversas situaciones.



Para encontrar un centro de salud dentro de la red u otro proveedor de la red, use nuestra búsqueda [Encontrar un Proveedor](#).

Costo de medicamentos recetados

Comprender cuándo usar medicamentos genéricos puede ahorrarle entre un 20 % y un 80 % de los gastos en medicamentos recetados.

En la tabla que figura a continuación hemos proporcionado un ejemplo de costos de medicamentos de marca en comparación con medicamentos genéricos. Si su medicamento no tiene un equivalente genérico, pregúntele a un médico si existe una alternativa genérica que funcione para usted.

Nombre de la marca	Nombre de la marca	Costo promedio mensual* del medicamento de marca	Costo promedio mensual* del medicamento genérico	Ahorros mensuales si toma medicamentos genéricos
AMBIEN (10mg)	TARTRATO DE ZOLPIDEM	\$329	\$2	\$327
COUMADIN (2mg)	WARFARINA SÓDICA	\$50	\$3	\$47
LIPITOR (20mg)	ATORVASTATINA CÁLCICA	\$239	\$5	\$234
SINGULAIR (10mg)	MONTELUKAST SÓDICO	\$177	\$7	\$170

**Costos basados en los precios de agosto de 2014 en farmacias de CVS y redondeado al siguiente dólar.*

Para ayudarlo a obtener el máximo de ahorro, le notificaremos por correo postal sobre las oportunidades de ahorrar con medicamentos genéricos. Si surte una receta para un medicamento de marca no preferido, le notificaremos opciones alternativas de medicamentos genéricos de costo más bajo.

Visite www.carefirst.com/rx y haga clic en *Ways to Save* (Medios para ahorrar) en la sección *Drug Coverage* (Cobertura de medicamentos) para ver consejos sobre cómo administrar sus gastos en medicamentos recetados.

Preguntas frecuentes

Estas preguntas frecuentes brindan información general pero no contienen una descripción completa del Programa de Hogares Médicos Centrados en el Paciente (PCMH) de CareFirst BlueCross BlueShield o CareFirst BlueChoice, Inc. (CareFirst).

P. ¿Cómo puedo comenzar a participar en el Programa PCMH?

R. Para comenzar, debe solicitarle a su proveedor de atención primaria (PCP), ya sea un médico o un enfermero practicante, un formulario de **Elección de participar**. También puede descargar el formulario en www.carefirst.com/memberpcmh > *Resources* (Recursos). Simplemente firme el formulario **Elección de participar** y entrégueselo a su PCP.

P. ¿Cómo mejorará mi atención al participar en el Programa PCMH?

R. Su PCP ha accedido a trabajar en colaboración con usted y un equipo de proveedores para brindarle un mejor acceso a atención médica coordinada, eficiente y de calidad. Si tiene ciertos problemas de salud, un coordinador de atención trabajará bajo la dirección de su PCP y se involucrará en su atención de manera directa.

Los coordinadores de atención trabajarán con usted para asegurarse de que no tenga problemas al seguir un plan de tratamiento. Por ejemplo, si tiene asma, el coordinador de atención puede ayudarlo a asegurarse de que esté usando su equipo y tomando sus medicamentos correctamente. Un coordinador de atención designado también puede responder preguntas sobre su atención o ayudarlo si necesita otros recursos de salud locales.

P. Mi PCP es un enfermero practicante (Nurse Practitioner, NP). ¿Podré participar de todos modos en el Programa PCMH?

R. Si su NP es miembro de una práctica del Programa PCMH y cumple con todos los requisitos de CareFirst para desempeñarse como PCP, podrá elegir al NP como su PCP.

P. ¿Qué sucede si mi PCP y/o mi enfermero profesional deciden no participar en el programa?

R. Puede seguir viendo a ese proveedor. Sin embargo, el proveedor no tendrá acceso a la información sobre su salud que tiene CareFirst. Si desea encontrar a otro PCP que participe en el Programa PCMH, puede buscarlo en nuestro directorio de proveedores de PCMH participantes. Servicios al miembro también podrá brindarle los nombres de PCP del Programa PCMH en su área.

P. Si me registro en el Programa PCMH, ¿cómo se mantendrá la confidencialidad de mi información?

R. Tenemos estrictas políticas de privacidad para proteger a nuestros miembros. Cualquier persona que tenga acceso a sus registros está obligada por ley a mantener la privacidad de su información médica de acuerdo con las leyes federales y estatales, incluso las normas de privacidad de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA).

Nota: Los médicos y demás proveedores médicos son proveedores independientes que toman sus propias decisiones médicas y no son empleados de CareFirst BlueCross BlueShield ni de CareFirst BlueChoice.

P. ¿Qué sucede si ya no quiero participar en el Programa PCMH?

R. Puede decidir no participar en el programa en cualquier momento; solo tendrá que completar un formulario de cancelación de Elección de participar. Este formulario sirve para cancelar su participación en el Programa PCMH de CareFirst. Al completar y enviar este formulario a la Oficina de Privacidad de CareFirst estará cancelando su elección original de participar en el Programa PCMH.

Oficina de Privacidad de CareFirst:

CareFirst BlueCross BlueShield

Attention: Privacy Office

10455 Mill Run Circle

Owings Mills, MD 21117

Fax: 410-505-6692



CareFirst BlueCross BlueShield es el nombre comercial compartido de CareFirst of Maryland, Inc. y Group Hospitalization and Medical Services, Inc. CareFirst BlueCross BlueShield y CareFirst BlueChoice, Inc. son licenciatarios independientes de Blue Cross and Blue Shield Association.
® Marca comercial registrada de Blue Cross and Blue Shield Association. ® Marca comercial registrada de CareFirst of Maryland, Inc.

Notice of Nondiscrimination and Availability of Language Assistance Services

CareFirst BlueCross BlueShield, CareFirst BlueChoice, Inc. and all of their corporate affiliates (CareFirst) comply with applicable federal civil rights laws and do not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. CareFirst does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or sex.

CareFirst:

- Provides free aid and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, please call 855-258-6518.

If you believe CareFirst has failed to provide these services, or discriminated in another way, on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with our CareFirst Civil Rights Coordinator.

Civil Rights Coordinator, Corporate Office of Civil Rights

Telephone Number 410-528-7820
Mailing Address P.O. Box 8894
Baltimore, Maryland 21224
Fax Number 410-505-2011
Email Address civilrightscoordinator@carefirst.com

You can file a grievance by mail, fax or email. If you need help filing a grievance, our CareFirst Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Foreign Language Assistance

Attention (English): This notice contains information about your insurance coverage. It may contain key dates and you may need to take action by certain deadlines. You have the right to get this information and assistance in your language at no cost. Members should call the phone number on the back of their member identification card. All others may call 855-258-6518 and wait through the dialogue until prompted to push 0. When an agent answers, state the language you need and you will be connected to an interpreter.

አማርኛ (Amharic) ማሳሰቢያ፡- ይህ ማስታወቂያ ስለ መድን ሽፋንዎ መረጃ ይዟል። ከተወሰኑ ቀን-ገደቦች በፊት ሊፈጽሟቸው የሚገቡ ነገሮች ሊኖሩ ስለሚችሉ እነዚህን ወሳኝ ቀናት ሊይዝ ይችላሉ። ይኸን መረጃ የማግኘት እና ያለምንም ክፍያ በቋንቋዎ አገዛ የማግኘት መብት አለዎት። አባል ከሆኑ ከመታወቂያ ካርድዎ በስተጀርባ ላይ ወደተጠቀሰው የስልክ ቁጥር መደወል ይችላሉ። አባል ካልሆኑ ደግሞ ወደ ስልክ ቁጥር 855-258-6518 ደውለው 0ን እንዲጫኑ እስኪነገርዎ ድረስ ንግግሩን መጠበቅ አለብዎ። አንድ ወኪል መልስ ሲሰጥዎ፣ የሚፈልጉትን ቋንቋ ያሳውቁ፣ ከዚያም ከተርጓሚ ጋር ይገናኛሉ።

Èdè Yorùbá (Yoruba) Ìtẹ̀tíléko: Àkíyèsí yìí ní iwífún nípa isẹ̀ adójú̀tòfò rẹ̀. Ó le ní àwọn déèti pàtó o sì le ní láti gbé ìgbésẹ̀ ní àwọn ojú gbèdèké kan. O ni ètò láti gba iwífún yìí àti irànlówó ní èdè rẹ̀ lófèfè. Àwọn omọ-egbé gbòdò pe nóm̀bà fòdùn tò wà lẹ̀yìn kààdì idánimò wọn. Àwọn mírán le pe 855-258-6518 kí o sì dúró nípasẹ̀ ìjíròrò tí tí a ó fí sọ fún ọ̀ láti tẹ̀ 0. Níg̀bà tí a sọjú kan bá dáhùn, sọ èdè tí o fẹ̀ a ó sì sọ ọ̀ pò mò ògbufò kan.

Tiếng Việt (Vietnamese) Chú ý: Thông báo này chứa thông tin về phạm vi bảo hiểm của quý vị. Thông báo có thể chứa những ngày quan trọng và quý vị cần hành động trước một số thời hạn nhất định. Quý vị có quyền nhận được thông tin này và hỗ trợ bằng ngôn ngữ của quý vị hoàn toàn miễn phí. Các thành viên nên gọi số điện thoại ở mặt sau của thẻ nhận dạng. Tất cả những người khác có thể gọi số 855-258-6518 và chờ hết cuộc đối thoại cho đến khi được nhắc nhấn phím 0. Khi một tổng đài viên trả lời, hãy nêu rõ ngôn ngữ quý vị cần và quý vị sẽ được kết nối với một thông dịch viên.

Tagalog (Tagalog) Atensyon: Ang abisong ito ay naglalaman ng impormasyon tungkol sa nasasaklawang ng iyong insurance. Maaari itong maglaman ng mga pinakamahalagang petsa at maaaring kailangan mong gumawa ng aksyon ayon sa ilang deadline. May karapatan ka na makuha ang impormasyong ito at tulong sa iyong sariling wika nang walang gastos. Dapat tawagan ng mga Miyembro ang numero ng telepono na nasa likuran ng kanilang identification card. Ang lahat ng iba ay maaaring tumawag sa 855-258-6518 at maghintay hanggang sa dulo ng diyalogo hanggang sa diktahan na pindutin ang 0. Kapag sumagot ang ahente, sabihin ang wika na kailangan mo at ikokonekta ka sa isang interpreter.

Español (Spanish) Atención: Este aviso contiene información sobre su cobertura de seguro. Es posible que incluya fechas clave y que usted tenga que realizar alguna acción antes de ciertas fechas límite. Usted tiene derecho a obtener esta información y asistencia en su idioma sin ningún costo. Los asegurados deben llamar al número de teléfono que se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación. Todos los demás pueden llamar al 855-258-6518 y esperar la grabación hasta que se les indique que deben presionar 0. Cuando un agente de seguros responda, indique el idioma que necesita y se le comunicará con un intérprete.

Русский (Russian) Внимание! Настоящее уведомление содержит информацию о вашем страховом обеспечении. В нем могут указываться важные даты, и от вас может потребоваться выполнить некоторые действия до определенного срока. Вы имеете право бесплатно получить настоящие сведения и сопутствующую помощь на удобном вам языке. Участникам следует обращаться по номеру телефона, указанному на тыльной стороне идентификационной карты. Все прочие абоненты могут звонить по номеру 855-258-6518 и ожидать, пока в голосовом меню не будет предложено нажать цифру «0». При ответе агента укажите желаемый язык общения, и вас свяжут с переводчиком.

हिन्दी (Hindi) ध्यान दें: इस सूचना में आपकी बीमा कवरेज के बारे में जानकारी दी गई है। हो सकता है कि इसमें मुख्य तिथियों का उल्लेख हो और आपके लिए किसी नियत समय-सीमा के भीतर काम करना ज़रूरी हो। आपको यह जानकारी और संबंधित सहायता अपनी भाषा में निःशुल्क पाने का अधिकार है। सदस्यों को अपने पहचान पत्र के पीछे दिए गए फ़ोन नंबर पर कॉल करना चाहिए। अन्य सभी लोग 855-258-6518 पर कॉल कर सकते हैं और जब तक 0 दबाने के लिए न कहा जाए, तब तक संवाद की प्रतीक्षा करें। जब कोई एजेंट उत्तर दे तो उसे अपनी भाषा बताएँ और आपको व्याख्याकार से कनेक्ट कर दिया जाएगा।

Bàsòò-wùdù (Bassa) Tò Dùù Cáò! Bǎ nìà kè bá nyò bě kè m̄ gbo kpá bó nì fùà-fúà-tiìn nyεε jè dyí. Bǎ nìà kè bédé wé jéé bě b́é m̄ kè dε wa ḿ m̄ kè nyuεε nyu hwè b́é wé b́èa kè zi. Ǿ m̀ò nì kpé b́é m̄ kè bǎ nìà kè kè gbo-kpá-kpá m̄ ḿεε dyé dé nì bídí-wùdù mú b́é m̄ kè se wídí d̀ò péè. Kpooò nyò b́é m̄ dá fúùn-nòbà nìà dé waa I.D. káàò dεín nyε. Nyò t̀òò séín m̄ dá nòbà nìà kè: 855-258-6518, kè m̄ m̄ f̀ò tee b́é wa ḱε m̄ gbo ćé b́é m̄ kè nòbà m̀ò 0 ḱε dyi pàd̀àn hwè. Ǿ j̀ú kè nyò d̀ò dyi m̄ g̀ǎ j̀ùìn, po wuqu m̄ ḿ poε dyie, kè nyò d̀ò mu bó nììn b́é Ǿ kè nì wuquò mú zà.

বাংলা (Bengali) লক্ষ্য করুন: এই নোটিশে আপনার বিমা কভারেজ সম্পর্কে তথ্য রয়েছে। এর মধ্যে গুরুত্বপূর্ণ তারিখ থাকতে পারে এবং নির্দিষ্ট তারিখের মধ্যে আপনাকে পদক্ষেপ নিতে হতে পারে। বিনা খরচে নিজের ভাষায় এই তথ্য পাওয়ার এবং সহায়তা পাওয়ার অধিকার আপনার আছে। সদস্যদেরকে তাদের পরিচয়পত্রের পিছনে থাকা নম্বরে কল করতে হবে। অন্যেরা 855-258-6518 নম্বরে কল করে 0 টিপতে না বলা পর্যন্ত অপেক্ষা করতে পারেন। যখন কোনো এজেন্ট উত্তর দেবেন তখন আপনার নিজের ভাষার নাম বলুন এবং আপনাকে দোভাষীর সঙ্গে সংযুক্ত করা হবে।

اردو (Urdu) توجہ: یہ نوٹس آپ کے انشورینس کوریج سے متعلق معلومات پر مشتمل ہے۔ اس میں کلیدی تاریخیں ہو سکتی ہیں اور ممکن ہے کہ آپ کو مخصوص آخری تاریخوں تک کارروائی کرنے کی ضرورت پڑے۔ آپ کے پاس یہ معلومات حاصل کرنے اور بغیر خرچہ کیے اپنی زبان میں مدد حاصل کرنے کا حق ہے۔ ممبران کو اپنے شناختی کارڈ کی پشت پر موجود فون نمبر پر کال کرنی چاہیے۔ سبھی دیگر لوگ 855-258-6518 پر کال کر سکتے ہیں اور 0 دبانے کو کہے جانے تک انتظار کریں۔ ایجنٹ کے جواب دینے پر اپنی مطلوبہ زبان بتائیں اور مترجم سے مربوط ہو جائیں گے۔

فارسی (Farsi) توجه: این اعلامیه حاوی اطلاعاتی درباره پوشش بیمه شما است. ممکن است حاوی تاریخ های مهمی باشد و لازم است تا تاریخ مقرر شده خاصی اقدام کنید. شما از این حق برخوردار هستید تا این اطلاعات و راهنمایی را به صورت رایگان به زبان خودتان دریافت کنید. اعضا باید با شماره درج شده در پشت کارت شناسایی شان تماس بگیرند. سایر افراد می توانند با شماره 855-258-6518 تماس بگیرند و منتظر بمانند تا از آنها خواسته شود عدد 0 را فشار دهند. بعد از پاسخگویی توسط یکی از اپراتورها، زبان مورد نیاز را تنظیم کنید تا به مترجم مربوطه وصل شوید.

اللغة العربية (Arabic) تنبيه: يحتوي هذا الإخطار على معلومات بشأن تغطيتك التأمينية، وقد يحتوي على تواريخ مهمة، وقد تحتاج إلى اتخاذ إجراءات بحلول مواعيد نهائية محددة. يحق لك الحصول على هذه المساعدة والمعلومات بلغتك بدون تحمل أي تكلفة. ينبغي على الأعضاء الاتصال على رقم الهاتف المذكور في ظهر بطاقة تعريف الهوية الخاصة بهم. يمكن للأخريين الاتصال على الرقم 855-258-6518 والانتظار خلال المحادثة حتى يطلب منهم الضغط على رقم 0. عند إجابة أحد الوكلاء، اذكر اللغة التي تحتاج إلى التواصل بها وسيتم توصيلك بأحد المترجمين الفوريين.

中文繁体 (Traditional Chinese) 注意：本聲明包含關於您的保險給付相關資訊。本聲明可能包含重要日期及您在特定期限之前需要採取的行動。您有權利免費獲得這份資訊，以及透過您的母語提供的協助服務。會員請撥打印在身分識別卡背面的電話號碼。其他所有人士可撥打電話 855-258-6518，並等候直到對話提示按下按鍵 0。當接線生回答時，請說出您需要使用的語言，這樣您就能與口譯人員連線。

Igbo (Igbo) Nrubama: Okwa a nwere ozi gbasara mkpuchi nchekwa onwe gi. O nwere ike inwe ubochi ndi di mkpa, i nwere ike ime ihe tupu ufodu ubochi njedebe. I nwere ikike inweta ozi na enyemaka a n'asusu gi na akwughi ugwo o bula. Ndi otu kwesiri ikpo akara ekwentidi di n'azu nke kaadi njirimara ha. Ndi ozo niile nwere ike ikpo 855-258-6518 wee chere ububo ahuru roo mgbe amanyere ipi 0. Mgbe onye nnochite anya zara, kwuo asusu i choro, a ga-ejiko gi na onye okowa okwu.

Deutsch (German) Achtung: Diese Mitteilung enthält Informationen über Ihren Versicherungsschutz. Sie kann wichtige Termine beinhalten, und Sie müssen gegebenenfalls innerhalb bestimmter Fristen reagieren. Sie haben das Recht, diese Informationen und weitere Unterstützung kostenlos in Ihrer Sprache zu erhalten. Als Mitglied verwenden Sie bitte die auf der Rückseite Ihrer Karte angegebene Telefonnummer. Alle anderen Personen rufen bitte die Nummer 855-258-6518 an und warten auf die Aufforderung, die Taste 0 zu drücken. Geben Sie dem Mitarbeiter die gewünschte Sprache an, damit er Sie mit einem Dolmetscher verbinden kann.

Français (French) Attention: cet avis contient des informations sur votre couverture d'assurance. Des dates importantes peuvent y figurer et il se peut que vous deviez entreprendre des démarches avant certaines échéances. Vous avez le droit d'obtenir gratuitement ces informations et de l'aide dans votre langue. Les membres doivent appeler le numéro de téléphone figurant à l'arrière de leur carte d'identification. Tous les autres peuvent appeler le 855-258-6518 et, après avoir écouté le message, appuyer sur le 0 lorsqu'ils seront invités à le faire. Lorsqu'un(e) employé(e) répondra, indiquez la langue que vous souhaitez et vous serez mis(e) en relation avec un interprète.

한국어(Korean) 주의: 이 통지서에는 보험 커버리지에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 주요 날짜 및 조치를 취해야 하는 특정 기한이 포함될 수 있습니다. 귀하에게는 사용 언어로 해당 정보와 지원을 받을 권리가 있습니다. 회원이신 경우 ID 카드의 뒷면에 있는 전화번호로 연락해 주십시오. 회원이 아닌 경우 855-258-6518 번으로 전화하여 0을 누르라는 메시지가 들릴 때까지 기다리십시오. 연결된 상담원에게 필요한 언어를 말씀하시면 통역 서비스에 연결해 드립니다.