

GUÍA DEL MIEMBRO



Bienvenido a MetroPlusHealth
<Member Name>



Contenido

- # Una carta de nuestra CEO
- # Primeros pasos
- # Elegir un médico
- # Consultar a su médico
- # Gestionar su plan
- # Glosario
- # Costos y cobertura
- # Adónde ir para recibir atención médica
- # Ahorre en los medicamentos recetados
- # MetroPlusHealth: Más que un plan de salud
- # Cómo usar los recursos del plan

Bienvenido

1.800.303.9626

Bienvenido



Gracias, <Member Name>, por elegir MetroPlusHealth.

Como presidenta y CEO de MetroPlusHealth, quisiera darle la bienvenida personalmente a nuestro plan.

Esta guía le ayudará con los primeros pasos, describiendo la información básica de cómo funciona nuestro plan y MetroPlusHealth y, seguramente, respondiendo a muchas de las preguntas que tenga.

Claro que, si hay algún tema que aquí no se explica, o si tiene alguna otra inquietud, siempre estamos a su disposición para ayudarle. Se puede comunicar con nosotros de diferentes maneras:

En línea: metroplusmedicare.org

Por teléfono: 1.866.986.0356 (TTY: 711)

En persona: Visite una de nuestras oficinas comunitarias (ingrese a metroplusmedicare.org para encontrar una en su vecindario)

Hemos adjuntado su nueva **tarjeta de identificación (ID) de MetroPlusHealth**. También incluye información importante sobre su cobertura. Mírela y, luego, guárdala en su billetera. Le recomendamos que siempre lleve consigo su tarjeta de identificación, junto con su tarjeta de Medicare roja, blanca y azul. Si además tiene Medicaid, también lleve esa tarjeta consigo.

Una vez más, gracias por unirse a MetroPlusHealth. Estamos orgullosos de tenerle como miembro y esperamos poder atenderle.

Atentamente.



Talya Schwartz, MD
Presidenta y Directora Ejecutiva
MetroPlusHealth

1.800.303.9626

Los primeros pasos son tan fáciles como...

EL FORMULARIO HRA

Cuando se inscribe en MetroPlusHealth, debe completar un formulario de Evaluación de Riesgos de Salud (Health Risk Assessment, HRA). Este formulario pregunta sobre su salud y sus antecedentes.

El HRA nos permite ayudarle —puede que usted sea elegible para programas especiales que le ayudan a recuperar su salud y permanecer saludable.

Puede completar su HRA en línea ahora en **members.metroplus.org**.

También puede llamar a nuestra Unidad de HRA al **1.212.908.3210**, de 9 A.M. a 5 P.M., de lunes a viernes, para completar el formulario por teléfono y recibir una copia por correo.



LLEVE CONSIGO SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

Revise su **nueva** tarjeta de identificación. Si tiene preguntas o necesita hacer cambios, llame a Servicios al Miembro. **Lleve consigo su tarjeta de identificación en todo momento.**



REGÍSTRESE EN METROPLUSMEDICARE.ORG

Nuestro portal seguro para miembros le permite gestionar su plan y acceder a información importante en línea.



ENCUENTRE UN MÉDICO

Consulte nuestra lista completa de médicos participantes y encuentre uno que satisfaga sus necesidades usando la herramienta “Encontrar un médico” en **metroplus.org**.

Consejo: Si consulta a su médico de atención primaria (Primary Care Physician, PCP) dentro de los primeros 90 días de unirse a MetroPlusHealth, puede que sea elegible para ganar puntos a través de nuestro Programa de Recompensas para Miembros.

Visite **metroplusrewards.org** para todos los detalles.

1.800.303.9626

Elegir un médico de la red



Es importante tener un Proveedor de Atención Primaria (Primary Care Provider, PCP). Es importante recibir atención regular de su PCP para su salud física y mental en general. Y su PCP puede recomendar y coordinar otros médicos o especialistas que pueda necesitar.

Al elegir su PCP, es importante que se asegure de que esté en nuestra red de proveedores. Si consulta a un médico que no está en nuestra red, **su atención no estará cubierta**. También debe llamar a su proveedor para asegurarse de que sigue en nuestra red —y, obviamente, que acepta pacientes nuevos.

Puede cambiar su PCP contactándose con Servicios al Miembro o solicitando el cambio en nuestro sitio web.

Consultas médicas

Si usted consulta a su PCP (o a cualquier médico) por primera vez, prepárese para su consulta de la siguiente manera:

- Reúna todos los historiales médicos de doctores anteriores y una lista de todos los medicamentos que toma
- Lleve los nombres y números de teléfono de los demás médicos y el número de teléfono de la farmacia que usa
- Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de MetroPlusHealth
- Escriba cualquier pregunta o inquietud que tenga por adelantado

Junto con su tarjeta de MetroPlusHealth, asegúrese de llevar la identificación de cualquier otra cobertura médica que tenga, junto con su tarjeta de Medicare roja, blanca y azul. Además, lleve su tarjeta de Medicaid si tiene cobertura de Medicare y Medicaid. Asegúrese de que sus médicos sepan sobre los cambios en su salud o sus medicamentos.

Si tiene preguntas sobre los beneficios de medicamentos recetados, llámenos al **1.866.693.4615** (TTY: 711).

Si su plan incluye beneficios odontológicos y tiene preguntas, llámenos al **1.888.468.2189**.

1.800.303.9626

Gestione su plan en metroplusmedicare.org



metroplus.org

No se olvide de registrar su cuenta en línea en **metroplus.org**. Toda su información personal está segura.

En nuestro sitio, usted podrá:

- Obtener información sobre su plan
- Encontrar médicos y centros de la red
- Verificar el estado de sus reclamaciones
- Recibir las tarjetas de identificación de miembro digitales o solicitar las tarjetas de reemplazo*
- Acceder a formularios y ver documentos importantes del plan
- Conectarse con herramientas y recursos para ayudarle a vivir de manera saludable
- Registrarse en el Programa de Recompensas para Miembros
- Conectarse con un médico desde su teléfono, tableta o computadora

*Una vez que registre su cuenta en línea, verifique su información de contacto (domicilio, correo electrónico y número de teléfono celular) para asegurarse de que la información sea correcta. Puede coordinar para recibir materiales del plan a través del portal, en vez de impresos, si comparte su dirección de correo electrónico o su número celular con MetroPlusHealth.

1.800.303.9626

MetroPlusHealth está en su vecindario. Siempre puede visitar una de nuestras oficinas comunitarias para hablar en persona con miembros del equipo de MetroPlusHealth y recibir la ayuda que necesite. O puede asistir a uno de nuestros muchos eventos especiales que ofrece nuestro plan, como ferias de salud, carnavales de regreso a la escuela, distribuciones de pavos y juguetes, y varias celebraciones por días festivos.

MetroPlus.org tiene una lista de todas nuestras oficinas comunitarias y las sedes de los eventos para que siempre le resulte fácil encontrar a MetroPlusHealth cerca de usted.

Glosario

Copago: El monto que usted paga por un servicio cubierto. El monto puede variar según el tipo de servicio.

Coseguro: Su parte de los costos de un servicio cubierto, que se calcula como un porcentaje. Por ejemplo, si un servicio cuesta \$100 y su coseguro es 20%, usted pagaría \$20. MetroPlusHealth paga el resto del costo.

Costo compartido/costos de desembolso personal:

Su parte de los costos por los servicios cubiertos. Incluye deducibles, copagos y coseguros.

Deducible: Un monto que podría deber durante el año del plan por servicios cubiertos antes de que MetroPlusHealth empiece a pagar. Por ejemplo, si su deducible es \$500, usted paga los primeros \$500 de los costos de atención médica cubiertos. No todo lo que paga, tal como su prima o los costos de servicios no cubiertos, se contabiliza para su deducible.

Explicación de beneficios

(EOB): Se le enviará por correo su Explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB) después de que reciba atención médica (como una consulta al médico). La EOB incluye qué servicios recibió, los costos y qué pagó MetroPlusHealth. Una EOB no es una factura.

Prima: El monto que debe pagarse por ciertos tipos de seguro para mantener activo el seguro médico.

Proveedor de atención

primaria (PCP): Un médico u otro profesional que provee, coordina y lo ayuda a acceder a una serie de servicios de atención médica.

Reclamación: Una solicitud para que le paguemos a usted o a su médico por servicios o artículos cubiertos que se le brindaron.

Red: La red está formada por todos los médicos, hospitales y demás proveedores de atención médica (por ejemplo, fisioterapeutas) que han acordado trabajar con MetroPlusHealth para proveer atención. Debe usar la red para toda la atención que no sea de emergencia.

1.800.303.9626

Costos y cobertura

Como miembro de MetroPlusHealth, usted debe seguir ciertas normas para que su atención médica esté cubierta.

En primer lugar, siempre debe consultar médicos de la red de MetroPlusHealth (para las situaciones que no sean de emergencia).*

Puede encontrar un proveedor de la red usando la herramienta “Encontrar un médico” en nuestro sitio web.

Los proveedores de la red de MetroPlusHealth no pueden cobrarle más que su parte del costo por los servicios cubiertos. Por ejemplo, si un proveedor participante le envía a MetroPlusHealth una factura por \$300, y el monto permitido es \$200, no puede enviarle a usted una factura por el monto restante. Si usted consulta a un proveedor fuera de la red y el Plan no ha autorizado esta visita, puede recibir una factura del proveedor. Si el proveedor no acepta nuestro pago o acepta el pago que ofrecemos que no cubre el total de la visita, es posible que el proveedor le facture el saldo. Contacte a Servicios al Miembro si sucede esto.

metroplus.org

Su cobertura

Como miembro de nuestro plan, usted puede acceder a excelentes beneficios médicos, entre ellos:

- Chequeos periódicos y visitas al consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP)
- Remisiones a especialistas en nuestra red
- Atención de urgencia
- Sala de emergencias
- Atención hospitalaria
- Pruebas de laboratorio y radiografías
- Atención en un centro de enfermería especializada
- Atención en el hogar
- Fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional

Para más información sobre sus beneficios, consulte los materiales para miembros.

¡NO HAY COPAGOS PARA LA ATENCIÓN PREVENTIVA!

*Si no hay ningún especialista en nuestra red que pueda ofrecerle la atención que usted necesita, le conseguiremos esa atención de un especialista que no pertenezca a la red.

Para los miembros Platinum que pagan primas mensuales:

Para asegurarse de que su cobertura medica siempre esté activa cuando la necesite, por favor asegúrese de pagar su prima antes del vencimiento. Recibirá su factura por correo cada mes. Puede enviar su cheque u orden de pago a:

**MetroPlus Health Plan
Medicare Advantage Plans
P.O. Box 30327
New York, NY 10087-0327**

Si desea que se deduzca su prima de su beneficio del seguro social, comuníquese con nosotros y con gusto le ayudaremos.

¿Necesita ayuda o apoyo? MetroPlusHealth siempre está a su disposición para servirle. Llámenos al **1.866.986.0356** (TTY: 711), las 24 horas al día, los 7 días de la semana para recibir ayuda —incluso para pagar la prima mensual (si tiene una) por teléfono.

1.800.303.9626

Sepa adónde ir para recibir atención médica

Telesalud \$0

Si no se siente bien, no tiene que irse de su casa. Puede ser atendido las 24 horas del día, los 7 días de la semana por un médico a través de su teléfono celular, tableta o computadora si tiene afecciones comunes, tales como:

- Resfríos, tos y gripe
- Alergias
- Erupciones cutáneas
- Salud conductual (salud mental y consumo de sustancias)

Visita al consultorio \$

Su PCP hace prácticamente todo lo que hace la telesalud o un centro de atención de urgencia. Por lo tanto, si puede atenderlo rápidamente por un problema urgente, debe acudir a él. Incluso si recibe tratamiento en otro lugar, es recomendable programar una cita de seguimiento o para un examen general. Su médico de atención primaria es la mejor opción y la más apropiada para muchos tipos de atención, tales como:

- Surtido de medicamentos
- Revisiones de rutina y exámenes físicos
- Manejo de trastornos médicos a largo plazo
- Dejar de fumar
- Desarrollar un plan para un estilo de vida más saludable
- Certificados de aptitud para volver al trabajo
- Inmunizaciones (vacunas contra la gripe, etc.)

LLAME AL 911 EN CASO DE EMERGENCIA MÉDICA. NO CONDUZCA.

metroplus.org

Ir al lugar de atención correcto significa recibir las pruebas y la atención adecuadas que usted necesita cuando las necesita. Incluso puede ahorrar dinero al elegir el lugar adecuado para su atención que no sea de emergencia. A continuación, explicamos adónde ir:

Atención de urgencia \$\$

Cuando la situación no es de vida o muerte, pero aún requiere atención inmediata, los centros de atención de urgencia son una opción más rápida y conveniente. Los miembros de MetroPlusHealth tienen acceso a atención de urgencia en toda la ciudad de Nueva York para recibir ayuda en caso de una enfermedad repentina, una lesión o un trastorno que necesite atención inmediata, pero que no sea tan grave como para ameritar una visita a la sala de emergencias. La atención de urgencia no reemplaza su relación con su médico de atención primaria, quien necesita saber todo lo que está ocurriendo con su salud. La atención de urgencia trata problemas, tales como:

- Cortes, heridas
- Náuseas, vómitos, diarrea
- Migrañas y dolores de cabeza
- Problemas urinarios nuevos
- Esguinces y distensión muscular
- Fracturas de huesos menores o dislocaciones
- Quemaduras menores
- Reacciones alérgicas y ataques de alergia
- Resfriados, fiebre, gripe
- Irritación de garganta, infección por estreptococo
- Bronquitis
- Ataques de asma
- Posible exposición al VIH

La mayoría de los centros de atención de urgencia también pueden realizar pruebas y procedimientos de rutina, tales como análisis de sangre y radiografías

Atención en la sala de emergencias \$\$\$

Debe acudir a la sala de emergencias (ER) del hospital más cercano o llamar al 911 para que lo lleven ahí en las situaciones más extremas: cuando su vida esté en peligro, no pueda funcionar o sienta un dolor insoportable. Algunos problemas usuales que requieren la sala de emergencias son:

- Toser o vomitar sangre
- Hemorragia sin control de una herida
- Huesos fracturados que sobresalen de la piel
- Quemaduras graves
- Envenenamiento
- Falta de aire o mucha dificultad para respirar que no se detiene
- Dolor intenso en el pecho o palpitaciones cardiacas
- Dolor estomacal intenso
- Visión borrosa o cambios repentinos de la vista
- Balbuceos
- Desmayos, mareos
- Pérdida del equilibrio
- Confusión repentina

Es posible que quiera ir al hospital donde ve a su PCP o donde su PCP esté afiliado.

LLAME AL 911 EN CASO DE EMERGENCIA MÉDICA. NO CONDUZCA.

1.800.303.9626



Ahorre en medicamentos recetados

Usted tiene cobertura de medicamentos como beneficio del plan MetroPlusHealth. Puede ahorrar incluso más dinero si trabaja con su médico. Cuando sea posible, pida recetas para medicamentos genéricos y siempre asegúrese de que recibe los medicamentos establecidos en la lista de medicamentos del plan (que se conoce como “formulario”). Siempre debe surtir recetas en las farmacias de la red de MetroPlusHealth para obtener el costo más bajo.

Puede consultar su formulario y las farmacias participantes de la red en **metroplusmedicare.org**.



genérico



marca



especialidad

1.800.303.9626

MetroPlusHealth: Más que un plan de salud

Hacemos mucho más que cubrir sus gastos médicos. Desde el primer día, los miembros como usted tienen acceso a estos servicios.



PORTAL PARA MIEMBROS

También puede hacer muchas cosas en nuestro sitio web: Solicitar formularios u otros materiales, actualizar su información personal, ver e imprimir su tarjeta de identificación de miembro, buscar proveedores y farmacias, cambiar de médico... la lista es casi interminable.



TELESALUD

Acceda a la atención médica que necesita usando su teléfono, su tableta o su computadora sin salir de su casa. La telesalud está disponible para la atención que se necesita con urgencia, especialistas, servicios de salud mental y ¡más!



GESTIÓN DE LA ATENCIÓN

Nuestro Programa de Gestión de la Atención está diseñado para ayudarlo a mantenerse saludable y darle apoyo adicional cuando más lo necesita. El objetivo de nuestro programa es trabajar con usted y su médico para que pueda permanecer independiente y en control de su vida. Ayudamos con las dificultades que pueda tener y podemos recomendarle los recursos adecuados.

- programas de pares para algunas enfermedades crónicas
- servicios sociales
- eventos comunitarios

metroplus.org

4

BOLETINES INFORMATIVOS PARA MIEMBROS

Nuestros boletines informativos trimestrales ofrecen las opiniones y los consejos más actualizados sobre cómo llevar una vida saludable y cuidarse. Disponibles en metroplus.org/newsletters.

5

BIBLIOTECA SOBRE SALUD GOOD4YOU

Con miles de temas de salud y bienestar, healthlibrary.metroplus.org es un centro de compras integral para todo, desde información médica detallada hasta recetas saludables, videos e incluso un rastreador de síntomas.

6

PROGRAMA DE RECOMPENSAS PARA MIEMBROS

Un programa diseñado para motivar a los miembros a que participen en actividades específicas para estimular su salud, su calidad de vida y su bienestar. A medida que complete una actividad, usted gana recompensas. Acumule puntos suficientes, y podrá pedir artículos de nuestro Catálogo de Recompensas.

1.800.303.9626

Cómo usar los recursos del plan

Directorio de proveedores

Nuestro **Directorio de proveedores** establece a todos los proveedores en nuestra red, incluyendo su nombre, ubicación, qué idioma hablan y su especialidad. Usted quiere encontrar al médico adecuado cuando lo necesita.

En línea

Visite **metroplus.org** y haga clic en “Encontrar un médico”. Puede usar la herramienta interactiva para buscar el tipo de médico que necesita.

Vea y descargue: Visite **metroplus.org** y haga clic en “Miembros”, luego en “Directorio de proveedores”. Puede descargar o ver una lista de nuestros proveedores.

metroplus.org

Teléfono:

Servicios al Miembro:
Llámenos al **1.866.986.0356** (usuarios de TTY: 711).
Nuestro personal de **Servicios al Miembro** puede ayudarle a encontrar un proveedor o enviarle por correo una copia impresa del Directorio de proveedores sin cargo.

Evidencia de cobertura

Su **Evidencia de cobertura** contiene información importante sobre sus servicios cubiertos y cómo funciona su plan.

En línea

Visite metroplusmedicare.org y haga clic en “Obtener detalles” de su plan. Todos sus materiales están disponibles en la página del plan. Puede descargar o ver los materiales del miembro.

Teléfono:

Servicios al Miembro:
Llámenos al **1.866.986.0356** (usuarios de TTY: 711).
Nuestro personal de **Servicios al Miembro** puede responder las preguntas que tenga o enviarle una copia impresa de la información del plan sin cargo.

1.800.303.9626

**MetroPlus
Health Plan, Inc.**
50 Water Street
New York, NY 10004

1.866.986.0356
(TTY: 711)

metroplusmedicare.org

