

## MEMBER UPDATE

### NEW VALUE-ADDED SERVICES\*\* STARTING SEPTEMBER 1, 2023

#### SIGN UP FOR THE GROW WELL® APP:

- Download in Apple or Google app stores (Search: Grow Well™)
- Scan the QR code
- Text “Notice” to: **(844) 903-4769 (GROW)**



*\*\*Restrictions and limitations may apply.\*\**

#### FIND OUT MORE ABOUT MY PLAN PERKS™ AND OTHER VALUE-ADDED SERVICES

Visit <http://www.firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP/STAR-Medicaid/Value-Added-Services-and-Program-Updates/benefits> to see a list of all our My Plan Perks™ value-added services and how to request them.

#### KEEP YOUR CHIP PLAN

During the COVID-19 pandemic, you did not have to renew to keep your CHIP coverage. Based on federal law continuous coverage ended on March 31, 2023. Here is what you can do NOW to renew or update your CHIP coverage:

- Create an account at [YourTexasBenefits.com](http://YourTexasBenefits.com) or download the YourTexasBenefits app
- Update your contact information if it changes so you get important information
- Return renewal packets and requests for information quickly

#### VISIT [HTTP://FIRSTCARE.COM/EN/INDIVIDUALS-AND-FAMILIES/STAR-CHIP](http://FIRSTCARE.COM/EN/INDIVIDUALS-AND-FAMILIES/STAR-CHIP) FOR FACTS ABOUT THE FOLLOWING:

- How to receive primary care services
- How to get specialty care, behavioral health care, and hospital care services
- How to contact MDLIVE
- How to get care outside of our area, when sick, or traveling
- How to get after-hours care
- How to find information about doctors in our network
- How and when to get emergency care or call 9-1-1
- How to get approval for medicines, treatments, surgeries, or hospital stays
- How to get and stay healthy
- Case management services
- Prescription benefits and a list of approved medicines
- Expecting the Best® maternity program
- Covered and non-covered plan benefits
- Member rights and responsibilities
- Updates about new tests, medicines, or treatments
- Costs for services, including co-pays and other charges, if any
- How to submit a claim for covered services, if needed
- How to submit a complaint, appeal, or state fair hearing
- What to do if you have questions about your plan, your bill, or anything else

### NOTICE OF PRIVACY PRACTICES

FirstCare is required by Federal law to protect the privacy of Protected Health Information (PHI). We are required to provide you with notice of our legal duties; privacy practices regarding the uses of PHI; and inform you of your individual rights. The notice explains the purposes for which FirstCare is permitted to use and disclose your PHI. A full copy of the current Notice of Privacy Practices can be found on our website at [FirstCare.com](http://FirstCare.com).

Call us at **1-800-431-7798** to get paper copies of helpful information:

- Member Handbook
- Provider Directory
- Privacy Practices
- Members Rights & Responsibilities
- Anything on our website

**FirstCare is here to help. For more information, go to <http://firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP> or call 1-800-431-7798 or TTY (7-1-1).**

**ATTENTION:** If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-897-4448 (TTY: 711).

**ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-897-4448 (TTY: 711).

**CHÚ Ý:** Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-897-4448 (TTY: 711).

First Care Health Plans complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

FirstCare Health Plans cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

FirstCare Health Plans tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính.

## ACTUALIZACIÓN PARA MIEMBROS

### NUEVOS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO \*\* A PARTIR DEL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2023

#### INSCRÍBASE EN LA APLICACIÓN GROW WELL®:

- Descargar de tiendas de aplicaciones de Apple o Google app (busque: Grow Well™)
- Escanee el código QR
- **Envíe "Notice" por mensaje de texto al (844) 903-4769 (GROW)**

\*\* Se aplican restricciones y limitaciones \*\*



#### OBTENGA MÁS INFORMACIÓN SOBRE MY PLAN PERKS™ Y OTROS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Para consultar una lista de todos los servicios de valor añadido de My Plan Perks™ y cómo solicitarlos, visite la sección de beneficios en <http://www.firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP/STAR-Medicaid/Value-Added-Services-and-Program-Updates>.

#### MANTENGA SU PLAN CHIP

Durante la pandemia de COVID-19, usted no tuvo que renovar su membresía para mantener su cobertura de CHIP. De acuerdo con la ley federal, la cobertura continua finalizó el 31 de marzo de 2023. Esto es lo que usted puede hacer AHORA para renovar o actualizar su cobertura de CHIP:

- Cree una cuenta en [YourTexasBenefits.com](http://YourTexasBenefits.com) o descargue la aplicación YourTexasBenefits
- Si su información de contacto cambia, actualícela para que pueda recibir información importante
- Devuelva los paquetes de renovación y las solicitudes de información rápidamente

VISITE [HTTP://FIRSTCARE.COM/EN/INDIVIDUALS-AND-FAMILIES/STAR-CHIP](http://FIRSTCARE.COM/EN/INDIVIDUALS-AND-FAMILIES/STAR-CHIP) PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE ESTOS TEMAS:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo recibir servicios de atención primaria</li> <li>• Cómo obtener servicios de atención especializada, atención de la salud conductual y atención hospitalaria.</li> <li>• Cómo contactar con MDLIVE</li> <li>• Cómo obtener atención fuera del área donde vive, cuando se enferma o está de viaje</li> <li>• Cómo obtener atención médica fuera de horario</li> <li>• Cómo encontrar información sobre médicos en nuestra red</li> <li>• Cómo y cuándo obtener atención médica de emergencia o llamar al 9-1-1</li> <li>• Cómo obtener las autorizaciones para medicamentos, tratamientos, cirugías y hospitalizaciones</li> <li>• Cómo ser una persona saludable y mantenerse saludable</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de administración de casos</li> <li>• Beneficios de recetas y una lista de medicamentos aprobados</li> <li>• Programa de maternidad <i>Expecting the Best</i>®</li> <li>• Beneficios del plan cubiertos y no cubiertos</li> <li>• Derechos y responsabilidades de los miembros</li> <li>• Actualizaciones sobre nuevas pruebas, medicamentos o tratamientos</li> <li>• Costos de los servicios, incluidos los copagos y otros cargos, si corresponde</li> <li>• Cómo presentar una reclamación por servicios cubiertos, si es necesario</li> <li>• Cómo presentar una queja, una apelación o solicitar una audiencia imparcial del Estado</li> <li>• Qué hacer si tiene preguntas sobre su plan, su factura o cualquier otra cosa</li> </ul> |
|---|---|

#### AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

La ley federal requiere que FirstCare mantenga la privacidad de la información protegida sobre la salud (PHI). Tenemos la obligación de notificarle nuestras responsabilidades legales, las prácticas de privacidad respecto a los usos de la PHI e informarle sobre sus derechos individuales. En ese aviso se detallan los propósitos para los cuales FirstCare puede utilizar y divulgar la información protegida sobre su salud. En nuestro sitio web [FirstCare.com](http://FirstCare.com) encontrará una copia completa del Aviso de Prácticas de Privacidad actualmente vigente.

**FirstCare está aquí para ayudarle. Para más información, visite <http://firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP> o llame al 1-800-431-7798 o por TTY (7-1-1).**

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-897-4448 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-897-4448 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-897-4448 (TTY: 711).

First Care Health Plans complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

FirstCare Health Plans cumple las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

FirstCare Health Plans tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính.

Llámenos al **1-800-431-7798** para obtener copias impresas de información útil:

- Manual para Miembros
- Directorio de Proveedores
- Prácticas de Privacidad
- Derechos y Responsabilidades del Paciente
- Cualquier otra información disponible en nuestro sitio web