

Su versión más saludable.
Eso es lo que hacemos.



2021
Beneficios
de ser miembro

Advantage Dual SNP (HMO SNP)

Plan de Necesidades Especiales con Doble
Elegibilidad de Medicare Advantage

FirstCare[™]
★
HEALTH PLANS
PART OF BAYLOR SCOTT & WHITE HEALTH

H5742_21BOMNMK-SP_C

Información de contacto

FirstCare Advantage Dual SNP Centro de Servicio al Cliente
1.866.229.4969 (TTY: 711)
Del 1 de octubre al 31 de marzo,
de 8 a. m. a 8 p. m., CT • Los 7 días
de la semana
Del 1 de abril al 30 de septiembre,
de 8 a. m. a 8 p. m., CT,
de lunes a viernes
[FirstCare.com/DualSNP](https://www.firstcare.com/DualSNP)
If you speak English, language
assistance services, free of charge,
are available to you.

Medicare 1-800-MEDICARE (1.800.633.4227)
TTY: 1.877.486.2048
Las 24 horas del día, los 7 días
de la semana
[medicare.gov](https://www.medicare.gov)

Medicaid Texas Health and Human Services
211 o 1.877.541.7905
TTY: 711 o 1.800.735.2989
[yourtexasbenefits.com](https://www.yourtexasbenefits.com) o [211texas.org](https://www.211texas.org)
P.O. Box 13247
Austin, TX 78711-3247

Línea de asesoramiento
de enfermeras (24 horas) 1.877.505.7947 (TTY: 711)
Las 24 horas del día, los 7 días
de la semana

FirstCare Advantage Dual SNP (HMO SNP) es un plan de salud con un contrato de Medicare y con un contrato con el programa de Medicaid de Texas. La inscripción en FirstCare Advantage Dual SNP (HMO SNP) depende de la renovación del contrato.

Estamos orgullosos de tenerlo como miembro

Hoy en día, varios planes de salud compiten por su membresía, por lo cual estamos felices de que haya escogido a FirstCare Advantage Dual SNP como su plan de salud. Con el plan FirstCare Advantage Dual SNP no deberá asumir copagos, no necesitará remisiones para realizar consultas con un especialista y tendrá acceso a la red de proveedores y hospitales de FirstCare en todo el oeste de Texas; de este modo, tendrá la certeza de que este plan es la mejor elección para sus necesidades de atención médica.

En esta guía encontrará información de contacto que podrá necesitar a medida que utilice nuestros servicios. También podrá obtener consejos útiles sobre cómo administrar sus beneficios y su experiencia de atención médica.



FirstCare
HEALTH PLANS
PART OF BAYLOR SCOTT & WHITE HEALTH

Cómo funciona su plan

Deberá elegir a un proveedor de atención primaria (PCP) para que brinde y supervise su atención médica. Puede consultar a un especialista sin una remisión en cualquier momento.

Su proveedor de atención primaria es el médico u otro proveedor a quien consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. Se asegura de que reciba la atención que necesita para mantenerse saludable. También puede hablar con otros médicos y con otros proveedores de atención médica sobre su atención y remitirlo a ellos, si es necesario.

Salvo para la atención de urgencia y emergencia, usted debe recibir su atención y servicios de un proveedor de la red de FirstCare. Podrá encontrar médicos, especialistas, hospitales y otros proveedores de la red accediendo a **FirstCare.com/DualSNP** o llamando a Servicio al Cliente. En la mayoría de los casos, la atención que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forma parte de la red del plan) no tendrá cobertura. Estas son tres excepciones:

- El plan cubre la atención de emergencia o los servicios de urgencia que usted reciba de un proveedor fuera de la red.
- Si necesita una atención médica que, de acuerdo con Medicare nuestro plan debe cubrir, pero los proveedores de nuestra red no pueden brindarla, un proveedor fuera de la red podrá brindarle dicha atención. Se puede requerir una autorización previa del plan para determinados servicios. Comuníquese con FirstCare Advantage Dual SNP antes de buscar atención médica. En este caso, cubriremos estos servicios como si hubiera recibido la atención de un proveedor de la red.
- El plan cubre servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare, cuando usted se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan.

Preparados para ayudar:

Llame a Servicio al Cliente para recibir respuestas sobre beneficios, reclamos y asistencia para localizar proveedores y utilizar herramientas y recursos en línea.

1.866.229.4969 (TTY: 711)

Del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., CT • Los 7 días de la semana

Del 1 de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m., CT, de lunes a viernes

Atención preventiva cubierta al 100 %




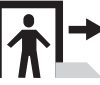


Los servicios preventivos están cubiertos al 100 % (sin copago) cuando usa los proveedores de la red para servicios como:

- Exámenes físicos de rutina
- Exámenes de detección de cáncer
- Inmunizaciones

Para ver la lista completa de los servicios preventivos, puede consultar la Evidencia de cobertura de su plan en **FirstCare.com/DualSNP**.

La importancia de saber dónde obtener atención

Es importante que sepa dónde puede recibir atención, ya que esto puede ahorrarle dinero y tiempo.

Tipo de atención	Ejemplos de problemas de salud	Costo promedio
 <p>Médico de atención primaria</p> <p>Su primera elección para recibir atención cuando no se trata de una emergencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asma • Afecciones crónicas • Control de la diabetes • Hipertensión • Dolor de oído • Dolores de cabeza • Atención de salud preventiva • Esguinces • Controles de salud para mujeres sanas 	Copago de \$0 con FirstCare Advantage Dual SNP
 <p>Consultas virtuales/ Telemedicina</p> <p>A través de su dispositivo móvil o computadora</p> <p>Descargue la aplicación gratuita MDLIVE</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Acné • Alergias • Infección de la vejiga • Resfrío • Gripe • Conjuntivitis • Tratamiento para dejar de fumar • Infección sinusal • Molestias estomacales • Infección por hongos 	Copago de \$0 con FirstCare Advantage Dual SNP
 <p>Clínicas ambulatorias</p> <p>Consultas en el mismo día cuando su médico no tiene disponibilidad.</p> <p>Las clínicas ambulatorias incluyen una selección de clínicas de atención primaria y algunas farmacias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asma • Infección de la vejiga • Dolor de oído o sinusal • Dolor de oído • Gripe • Dolor de garganta • Esguinces 	Copago de \$0 con FirstCare Advantage Dual SNP
 <p>Atención de urgencia</p> <p>Necesita atención inmediata pero su vida no está en riesgo, o su médico no tiene disponibilidad para una consulta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor de espalda • Infección de la vejiga • Dolor de oído • Quemaduras leves • Lesiones oculares menores • Cortes menores que pueden necesitar puntos • Dolor de garganta • Esguinces 	\$0 o el 20 % hasta \$65, según su plan \$
 <p>Sala de emergencias</p> <p>Cualquier afección que considere que pone en riesgo su vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor de pecho • Cortes o heridas profundas • Dificultad para respirar • Envenenamiento, sobredosis o comportamiento suicida • Dolor abdominal, tos o vómitos con sangre • Quemaduras graves • Traumatismos cefálicos graves • Pérdida repentina del equilibrio, problemas en la visión, parálisis facial, debilidad en brazos o piernas 	Costo hospitalario promedio: \$0 o el 20 % hasta \$90, según su plan \$ \$ Costo independiente promedio: \$ \$ \$

Obtenga respuesta a sus preguntas de salud 24/7

El personal de enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para brindarle información sobre cómo cuidarse en su hogar o pueden ayudarlo a decidir qué es lo mejor en relación con sus síntomas, una cita con su médico, una consulta de atención de urgencia o una visita a la sala de emergencias. Llame al número gratuito: 1.877.505.7947 (TTY: 711).

Medicamentos con receta asequibles

Los costos elevados de las recetas nunca deben interponerse en su atención médica. Es por esto que los beneficios de medicamentos con receta están incluidos en su plan FirstCare Advantage Dual SNP. Cuando necesite obtener una receta, simplemente presente su identificación de miembro en una farmacia de la red. Consulte el Directorio de farmacias en nuestro sitio web FirstCare.com/DualSNP para encontrar farmacias de la red. El formulario (lista de medicamentos), la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso cuando sea necesario.

Por su salud y seguridad, algunos medicamentos con receta podrían tener requisitos o límites adicionales respecto de la cobertura, incluidos los siguientes:

- **Autorización previa:** FirstCare Advantage Dual SNP requiere que usted o su médico obtengan autorización previa para ciertos medicamentos. Esto significa que deberá obtener la aprobación del plan de salud antes de obtener sus recetas.
- **Límites de cantidad:** Algunos medicamentos tienen límites respecto de la cantidad que puede obtener de una vez.

Recetas de pedido por correo • 1.888.240.2211

Recibir sus medicamentos con receta en su hogar es una opción fiable, simple y rentable. Podrá aprovechar el beneficio de contar con un suministro para tres meses y un envío estándar gratuito.

Para realizar el pedido de recetas por correo, deberá seguir 3 simples pasos:

Paso 1: Completar el formulario de inscripción de pedido por correo

Paso 2: Enviar la receta original a la farmacia que brinda el servicio de recetas por correo de FirstCare, NoviXus. Su proveedor puede enviar la receta y su formulario de pedido por correo a través de fax, por teléfono o mediante una receta electrónica. O bien, puede enviar los documentos usted mismo, si es necesario.

- Fax: 1.877.395.4836
- Teléfono: 1.877.269.1159
- Dirección postal: P.O. Box 8004, Novi, MI 48376-8004

Paso 3: Realizar el pago por teléfono al 1.888.240.2211 con tarjeta de crédito o por correo con un cheque.

Para obtener más información sobre cómo obtener sus medicamentos con receta por correo, visite FirstCare.com/DualSNP.

Por lo general, el pedido por correo a la farmacia le llegará en 14 días como máximo. Si su pedido por correo está demorado, comuníquese con el Centro de Servicio al Cliente para determinar cómo puede obtener su medicación hasta que llegue.

Atención virtual de FirstCare Auspiciada por MDLIVE

Nos hemos unido con MDLIVE para brindar a nuestros miembros acceso virtual a médicos certificados por la junta, terapeutas con licencia y otras opciones, usando su teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora de escritorio. Este servicio de telemedicina se brinda por un copago de \$0 por ser miembro del plan FirstCare Advantage Dual SNP.

¿Cuándo debo usar las consultas virtuales?

Las consultas virtuales pueden reemplazar las consultas clínicas o ciertas consultas de atención urgente. No necesita esperar la cita ni salir de su hogar. Las consultas virtuales deben utilizarse en caso de problemas médicos que no sean urgentes. Si necesita atención médica urgente, comuníquese con su clínica por teléfono o busque un centro de atención de urgencia cercano. Para urgencias médicas, llame al 911 inmediatamente.

Estos son algunos de los síntomas por los cuales puede solicitar una consulta virtual:

- Dolor de espalda
- Tos o síntomas de resfrío
- Diarrea
- Cansancio
- Dolor de cabeza
- Acidez
- Irritación ocular
- Problemas sinusales
- Problemas urinarios
- Irritación/secreción vaginal

**MDLIVE está disponible las 24 horas del día,
los 7 días de la semana.**

Cómo conectarse a las consultas virtuales

- Inicie sesión en el portal autoservicio de FirstCare (MyBSWHealth.com) y haga clic en la opción “Virtual Care” (Atención virtual).

IMPORTANTE: Atención virtual de FirstCare, auspiciada por MDLIVE, funciona mejor con las versiones actualizadas de Google Chrome, Firefox, Safari o Microsoft Edge. Si usted usa Microsoft Internet Explorer™ (IE) o una versión más antigua de los navegadores mencionados, es posible que el servicio no funcione de la mejor manera.

- Descargue la aplicación móvil MDLIVE de App Store o Google Play.
- Envíe un mensaje de texto con la palabra “FIRSTCARE” a “MDLIVE” (635483).
- Hable con un representante de MDLIVE llamando al 1.800.718.5082.

Evaluaciones de salud para nuestros miembros

Durante sus primeros 90 días de inscripción con FirstCare Advantage Dual SNP, es posible que un administrador de casos se ponga en contacto con usted para solicitarle que complete un formulario de evaluación de salud y determinar un plan de atención personalizado. Esta evaluación ayuda al personal médico de FirstCare a comprender mejor sus necesidades de salud y sus objetivos y limitaciones específicas para estar bien. Esta evaluación de salud no afecta su elegibilidad o sus beneficios del plan FirstCare Advantage Dual SNP. Al contrario, completar esta evaluación voluntaria permite a nuestro personal de administración de casos y coordinación de atención brindarle un mejor servicio para satisfacer sus necesidades de atención médica.

Su administrador de casos le enviará un plan de atención personalizado por correo con instrucciones sobre cómo acceder a los servicios, comunicarse con el administrador de casos y realizar cambios en su plan de atención personalizado.

Administración de casos de FirstCare

El programa de administración de casos:

- En un esfuerzo por mantenerlo lo más saludable posible, asiste en la coordinación de los servicios y la atención si usted tiene enfermedades o afecciones crónicas.
- Lo ayuda a navegar por el sistema de atención médica y asiste con las remisiones y las autorizaciones para ayudar a satisfacer sus necesidades.

Ofrecemos opciones de administración especializadas para asistirlo con enfermedades crónicas como diabetes, insuficiencia cardíaca congestiva y muchas otras. Su participación en nuestro programa de Administración de casos es gratuita y totalmente voluntaria. Puede optar por no participar en el programa en cualquier momento y mantener el resto de los beneficios de su plan. Comuníquese con su administrador de casos si decide no participar.

También puede enviar un correo electrónico directamente a nuestro equipo de Administración de casos a casemgmt@bswhealth.org.

Ayuda para los miembros de Medicare y Medicaid

Como los miembros de FirstCare Advantage Dual SNP tienen Medicare y Medicaid, FirstCare ayuda a coordinar los beneficios y servicios de ambos programas. También podemos brindar recursos adicionales en la comunidad para ayudar a nuestros miembros con doble elegibilidad.

Uno de estos recursos son los Servicios de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHS). Este recurso ofrece servicios de asistencia a largo plazo que ayudan a fomentar el bienestar, la dignidad y la libre elección a los ciudadanos de Texas. Para obtener más información sobre estos servicios comuníquese con el HHS por teléfono, por correo o a través de su página web.

Las herramientas de autoservicio aseguran un mejor acceso

Funciones de autoservicio de MyBSWHealth

Información de la cuenta

- Elija o actualice su PCP.
- Actualice su información personal.

Tarjetas de identificación

- Vea o descargue tarjetas de identificación provisorias.
- Solicite una nueva tarjeta de identificación.

Encontrar un proveedor

- Encuentre un médico, especialista, hospital o centro de atención médica de la red.

Beneficios e información sobre elegibilidad

- Revise su Evidencia de cobertura, encuentre su información de coseguro o verifique si ha alcanzado su gasto de bolsillo máximo.

Atención virtual

- Conéctese usando MDLIVE, su recurso las 24 horas del día, los 7 días de la semana para coordinar consultas con médicos en línea.

Reclamos y autorizaciones

- Busque y verifique el estado de sus reclamos y autorizaciones.

Programa de bienestar

- Acceda al programa FirstCare Plus Wellness.

Asistencia para miembros

- Envíe un mensaje o una pregunta y reciba una respuesta al siguiente día laborable.

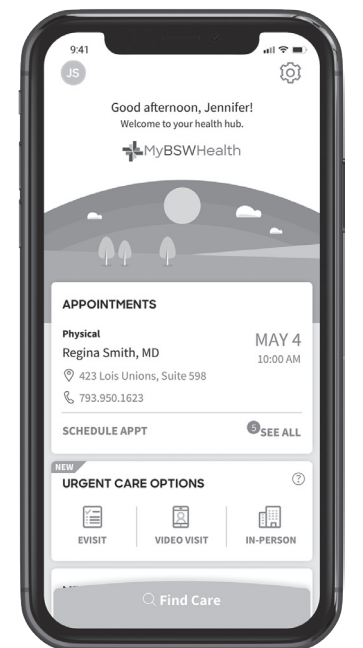
Si es un usuario actual del portal de FirstCare, acceda a su nuevo portal en **MyBSWHealth.com** usando su nombre de usuario y contraseña actuales. Si es nuevo en el portal, el registro es fácil, solo siga las indicaciones. Si tiene preguntas, comuníquese con el Servicio al Cliente de FirstCare al 1.866.229.4969 (TTY: 711).

PORTAL PARA MIEMBROS

- 1 Acceda a **MyBSWHealth.com**.
- 2 Inicie sesión o haga clic en el botón Create an Account (Crear una cuenta) y active su perfil.
- 3 Una vez que haya ingresado al portal de miembros de MyBSWHealth, haga clic en las distintas opciones en el margen izquierdo para acceder a diferentes funciones/acciones.

APLICACIÓN MÓVIL

La aplicación MyBSWHealth está disponible en App Store y Google Play. Descárguela hoy mismo para acceder fácilmente a su información de FirstCare.



2021
Beneficios
de ser miembro

Advantage Dual SNP (HMO SNP)

Plan de Necesidades Especiales con Doble
Elegibilidad de Medicare Advantage

