



# Guía del Miembro - Plan Navigator

---

Bienvenido a Navigator: un plan de coordinación de los cuidados a un costo razonable que se enfoca en usted. Hemos creado esta guía para ayudarle a utilizar el plan Navigator y aprovechar al máximo sus beneficios.

Usted obtendrá cosas que tal vez no se esperaba, incluyendo apoyo telefónico local con personas reales y una amplia variedad de beneficios adicionales para la salud y el bienestar.

**Los miembros en primer lugar**



## Su ID del miembro



Usted recibirá su ID del miembro de PacificSource por correo postal una vez que hayamos procesado su solicitud de inscripción. Muéstrela cuando visite el consultorio de su médico o una farmacia para verificar su plan y sus beneficios. Usted puede imprimir su ID del miembro desde InTouch, nuestro portal para miembros. También puede consultar su ID en su dispositivo móvil desde la aplicación MyPacificSource.

## Encuentre a un médico



Su plan Navigator le permite recibir cuidados médicos a través de nuestra red de proveedores en cuatro estados. Visite [PacificSource.com/find-a-doctor](https://PacificSource.com/find-a-doctor) para buscar un médico o una institución por nombre, especialidad o ubicación. Para aprovechar al máximo sus beneficios y reducir sus costos, realice una búsqueda en la red **Navigator**.

Más allá del Gran Noroeste, usted puede recibir cuidados dentro de la red a través de nuestra asociación con Aetna Signature Administrators®. Busque en su red de más de 1.5 millones de proveedores de servicios de salud en [Aetna.com/ASA](https://Aetna.com/ASA).

Su plan también paga una parte del costo cuando usted consulte a proveedores médicos fuera de la red, generalmente después de cubrir el co-pago por separado (la parte de los costos que le corresponden a usted). Revise su Resumen de Beneficios para conocer los detalles.

## Medicamentos de prescripción y farmacias



Para encontrar una farmacia de la red, visite [PacificSource.com](https://PacificSource.com) o [Caremark.com](https://Caremark.com). Inicie una sesión en InTouch para ver una lista de sus medicamentos de prescripción actuales y conocer el estatus de los medicamentos pendientes por resurtir. A través de nuestro socio CVS Caremark, usted puede ahorrar tiempo y dinero con el servicio de farmacia de entrega a domicilio. Ordene por teléfono, en línea o a través de la aplicación móvil.

Los miembros del plan también pueden utilizar el Asesor de los Ahorros, un servicio gratuito que le informa sobre los precios más bajos de sus medicamentos de prescripción. Obtenga más información en [Caremark.com](https://Caremark.com).

PacificSource cuenta con listas de medicamentos para ayudar a nuestros miembros a obtener medicamentos eficaces al menor costo posible. Usted puede acceder a nuestro sitio web para buscar en estas listas por nombre de medicamento y clase de terapia. Revise su ID del miembro para determinar cuál lista aplica a su plan.

## Beneficios dentales



Para averiguar si su plan incluye una cobertura dental, inicie una sesión en [InTouch.PacificSource.com](https://InTouch.PacificSource.com) o póngase en contacto con nuestro equipo de Servicio al Cliente. Los miembros que tengan un plan Dental PPO pueden ahorrar dinero si utilizan a los proveedores de la red Dental PPO. Si usted tiene un plan Dental Prepared, su cobertura solamente es válida si utiliza a un proveedor de la red Dental PPO.

## Beneficios de cuidados preventivos



Su plan incluye una amplia variedad de servicios sin costo alguno para ayudarlo a usted y a su familia a mantenerse saludables. El plan cubre al 100% los chequeos de rutina, las vacunas (inmunizaciones), las consultas para mujeres y niños sanos, las pruebas de detección del cáncer y otros beneficios. Consulte a su médico o visite nuestro sitio web para obtener más información.

## InTouch



Obtenga respuestas personalizadas a muchas preguntas comunes a través de **InTouch**, nuestro sitio web seguro para miembros del plan. Una vez que comience su cobertura, inicie una sesión en InTouch para:

- Consultar los resúmenes de beneficios
- Verificar el estatus de su deducible o del monto a pagar del bolsillo propio
- Imprimir su ID del miembro o solicitar una reposición
- Consultar sus reclamaciones
- Dar seguimiento a las autorizaciones previas
- Cambiar su dirección
- Estimar los costos del cuidado de la salud
- Acceder a nuestro portal gratuito de salud y bienestar
- Iniciar una sesión en Teladoc® y en CVS Pharmacy®

## Aplicación myPacificSource

---



¿Tiene usted un teléfono inteligente o una tableta?

Descargue nuestra aplicación gratuita para:

- Consultar su ID del miembro en cualquier momento
- Llamar a nuestra Línea de Enfermería las 24 horas del día
- Encontrar un médico o un hospital
- Verificar el estatus de su deducible
- Y más

Visite la tienda de aplicaciones de su dispositivo para descargar la aplicación y luego inicie una sesión utilizando su nombre de usuario y contraseña de InTouch.

## Información del plan

---



Obtenga información detallada sobre una amplia variedad de temas en nuestro sitio web. Visite [PacificSource.com](http://PacificSource.com) para obtener información sobre las autorizaciones previas, el procedimiento para obtener cuidados médicos, los beneficios que están cubiertos por su plan, la información de sus reclamaciones, sus derechos y responsabilidades, las explicaciones de beneficios y mucho más.

# Administración de los cuidados y programas de bienestar

## Apoyo para padecimientos



Ofrecemos apoyos adicionales y programas educativos para miembros con asma, diabetes, insuficiencia cardiaca, EPCO, enfermedad de las arterias coronarias o diabetes juvenil. Visite la sección para miembros de nuestro sitio web para obtener más información.

## Manejo de enfermedades poco comunes



A través de nuestro socio Accordant®, PacificSource ofrece servicios de manejo de enfermedades poco comunes y programas de farmacia especializada a fin de proporcionar un apoyo individualizado a los miembros que tengan ciertas enfermedades poco comunes o que requieran de medicamentos inyectables o fármacos biotecnológicos.

## Programa prenatal



Las mamás embarazadas pueden aprovechar nuestro programa gratuito que ofrece apoyos, información útil y recursos. Las mujeres de 15 a 50 años de edad con una cobertura de medicamentos de prescripción pueden recibir ciertas vitaminas prenatales prescritas por el médico sin costo alguno (cuando se surtan en una farmacia de la red).

## Control del peso



Los miembros de nuestro plan pueden recibir descuentos especiales de Weight Watchers®.

## Programas para dejar el tabaco



El programa Quit For Life® puede ayudar a los miembros del plan a dejar el tabaco para siempre mediante una terapia de reemplazo de la nicotina y un apoyo telefónico personalizado.

## Ahorros en acondicionamiento físico



El programa Active&Fit Direct® le da acceso a más de 9,000 vídeos de entrenamiento, asesoría personalizada y una red nacional de más de 11,900 centros de acondicionamiento físico. El programa estándar tiene un costo de \$28 y la cuota de inscripción única es de \$28. Los descuentos varían entre el 20% y el 70% en promedio.

## Educación sobre la salud



Le reembolsaremos hasta \$150 por año del plan para participar en ciertas clases de educación sobre la salud, incluyendo primeros auxilios, RCP, crianza de los hijos, salud del corazón, nutrición y otros temas. (Aplican ciertas limitaciones).

## Plataforma de bienestar



Nuestra plataforma de salud y bienestar es segura y gratuita y le permite llevar un seguimiento y aprovechar al máximo su salud. Para utilizarla, inicie una sesión en InTouch, elija Benefits (Beneficios) y seleccione Wellness (Bienestar).

## Servicios globales de emergencia



Si usted tiene una emergencia médica y se encuentra en el extranjero o a una distancia de 100 o más millas de su domicilio, Assist America® puede ayudarle a coordinar sus cuidados y asegurar que usted reciba el tratamiento que necesita.

## Lista Ampliada de Medicamentos Sin Costo



En algunos planes, además de los medicamentos cubiertos por la Ley para el Cuidado de la Salud Asequible (ACA), ofrecemos una lista ampliada de medicamentos que se cubren al 100%. Consulte la lista completa en nuestro sitio web.

## Administración de casos de enfermería



Los Administradores de Casos de Enfermería de PacificSource trabajan en equipo con los miembros del plan y sus médicos para mejorar la salud, los resultados financieros y la calidad de vida. Póngase en contacto con nosotros para obtener más información.

## Pago de las primas de su plan

---



### **Grupo (a través del empleador o la escuela):**

Las primas son administradas por el administrador de su grupo, generalmente su empleador o la administración de la escuela.

### **Individual (sólo para usted o su familia):**

Si la póliza de seguro solamente lo cubre a usted o a su familia y no a otras personas de un grupo, entonces se considera como un plan "individual". Usted puede pagar su factura en línea y programar los pagos automáticos a través de InTouch, nuestro portal en línea para miembros del plan. Visite [PacificSource.com](http://PacificSource.com) e inicie una sesión en InTouch, luego elija "Payment Center (Centro de Pagos)".

Para solicitar otras opciones de pago, póngase en contacto con el departamento de Facturación y Pagos al teléfono **800-591-6579** o al email: [IndividualBilling@PacificSource.com](mailto:IndividualBilling@PacificSource.com).

## Autorización previa

---



PacificSource requiere una autorización por anticipado para ciertos procedimientos médicos, suministros y medicamentos. Esto es para determinar si el procedimiento o medicamento está cubierto por su plan y cómo es la cobertura. Visite nuestro sitio web para obtener información sobre los medicamentos y procedimientos que requieren de una autorización previa.

El médico o la farmacia pueden solicitar una autorización previa poniéndose en contacto con nuestro Departamento de Servicios de Salud por correo postal, email o fax. Si el proveedor no va a solicitar la autorización previa en representación suya, póngase en contacto con nosotros para ayudarle con el proceso.

La autorización previa aplica tanto a los proveedores de la red como a los proveedores fuera de la red. La autorización previa no significa que se cubrirá el costo total del servicio. Usted tendrá que cubrir el deducible, el coaseguro y los co-pagos de su plan, en caso de que apliquen. Si su tratamiento no ha sido autorizado por anticipado, usted puede recibirlo, pero será responsable de pagar el gasto en caso de que no esté cubierto por su plan.

## Cómo presentar una reclamación



Por lo general, su proveedor médico se encarga de presentar las reclamaciones en representación de usted. Pero si usted necesita resurtir un medicamento de prescripción cubierto o acudir con un proveedor para recibir un servicio cubierto, o bien, si consulta a un proveedor fuera de la red, usted puede pagar estos gastos y enviar una copia del estado de cuenta detallado del proveedor para obtener un reembolso.

Usted puede descargar los formularios y conocer las direcciones para presentar las reclamaciones en nuestro sitio web, [PacificSource.com](http://PacificSource.com).

## Quejas y apelaciones



Antes de presentar una queja, le recomendamos ponerse en contacto con el departamento de Servicio al Cliente. A menudo los problemas pueden resolverse en este nivel.

Usted puede presentar una queja o apelación utilizando los formularios disponibles en [PacificSource.com](http://PacificSource.com) o con el departamento de Servicio al Cliente. Enviela a:

PacificSource  
Attn: Grievance Review  
PO Box 7068  
Springfield, OR 97475-0068

También puede enviar un email a [LC@PacificSource.com](mailto:LC@PacificSource.com) con la palabra "Grievance" como asunto del mensaje.



## Información de contacto

### Servicio al Cliente de PacificSource

888-977-9299, TTY: 711  
Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.  
8:00 a.m.–5:00 p.m. (Horario del Pacífico), lunes a viernes  
En español: 866-281-1464  
[CS@PacificSource.com](mailto:CS@PacificSource.com)  
[PacificSource.com](http://PacificSource.com)

### Facturación y pagos de planes individuales

800-591-6579  
[Individual@PacificSource.com](mailto:Individual@PacificSource.com)

Si usted forma parte de un plan de grupo, por favor, póngase en contacto con su empleador o con la administración de la escuela para aclarar sus dudas.

### Servicios de Farmacia de PacificSource

844-877-4803  
[Pharmacy@PacificSource.com](mailto:Pharmacy@PacificSource.com)

### CVS Caremark (farmacia)

866-329-3051  
[Caremark.com](http://Caremark.com)

### Teladoc (servicio de telesalud)

Pregunte a su empleador si su plan incluye Teladoc.  
855-201-7488  
[Teladoc.com](http://Teladoc.com)

### Línea de Enfermería las 24 Horas del Día

855-834-6150