



# Guía para Miembros del Plan Core

---

Preparamos esta guía para ayudarle a utilizar su plan Core y aprovechar al máximo sus beneficios. Usted obtendrá cosas que tal vez no esperaba, incluyendo apoyo telefónico local con personas reales y una amplia variedad de beneficios adicionales de salud y bienestar.

**Los miembros  
en primer lugar**

 **PacificSource**  
HEALTH PLANS

## 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 cuando acuda a 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 utilizando la aplicación myPacificSource.

## Busque un médico



Su plan Core le permite recibir cuidados a través de nuestra red de proveedores en el área noroeste del país. Visite [PacificSource.com/find-a-doctor](https://PacificSource.com/find-a-doctor) para buscar un médico o un centro de salud por nombre, especialidad o ubicación. Para aprovechar al máximo sus beneficios y reducir sus costos, realice una búsqueda en la red **Core**.

Fuera de nuestra área de servicio de Idaho, Montana, Oregon y los condados de Cowlitz y Clark en Washington, usted puede recibir cuidados urgentes y de emergencia dentro de la red.

## Medicamentos de prescripción y farmacias



Para buscar una farmacia dentro de la red, visite [Pacsrc.co/pharmacy-core-2026](https://Pacsrc.co/pharmacy-core-2026). 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. Usted puede ahorrar tiempo y dinero con el servicio de farmacia de entrega a domicilio a través de nuestro socio CVS Caremark. 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. Para realizar una búsqueda en estas listas por nombre de medicamento y clase de terapia, visite nuestro sitio web [PacificSource.com/find-a-drug](https://PacificSource.com/find-a-drug). Verifique su ID del miembro para averiguar 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 o Dental Choice pueden ahorrar dinero si utilizan a los proveedores de las redes Dental PPO o Dental Choice.

## 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 [PacificSource.com](https://PacificSource.com) 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.PacificSource.com](https://InTouch.PacificSource.com) para:

- 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
- Iniciar una sesión 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
- 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 en la aplicación con 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](https://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 cardíaca, EPCO, enfermedad de las arterias coronarias o diabetes juvenil. Visite la sección de Members (Miembros) > Healthy Resources (Recursos Saludables) de [PacificSource.com](https://www.pacificsource.com) para obtener más información.

## 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 WeightWatchers® (WW).

## Ahorros en acondicionamiento físico



El programa Active&Fit Direct® le da acceso a más de 12,000 videos de entrenamiento, asesoría personalizada y una red nacional de más de 12,500 centros de acondicionamiento físico. El programa estándar tiene un costo de \$28 y la cuota de inscripción es de \$28 (por única vez). 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).

## 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 hogar, 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 [Pacsrc.co/no-cost-core-2026](https://www.pacsrc.co/no-cost-core-2026).

## 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.

## Manejo de enfermedades poco comunes



PacificSource le 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.

## Pago de las primas de su plan



### 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 de su empleador, 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](https://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 equipo de Facturación y Pagos al teléfono **800-591-6579** o al email: [Individual@PacificSource.com](mailto:Individual@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 cuál es la cobertura. Usted puede obtener información sobre los medicamentos y procedimientos que requieren una autorización previa en [Pacsrc.co/prior-auth-core-2026](https://Pacsrc.co/prior-auth-core-2026). Para averiguar qué medicamentos y procedimientos requieren una autorización previa, presione el botón "Search Authorization Grid (Buscar en la tabla de autorización)".

El médico o la farmacia pueden solicitar una autorización previa poniéndose en contacto con nuestro equipo 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 a los proveedores de la red (consulte la tabla de autorización de proveedores para obtener más información), así como a todos los proveedores fuera de la red, sin importar el servicio (excepto en situaciones de emergencia). La autorización previa no significa que se cubrirá el costo total del servicio. Usted tendrá que cubrir el deducible, el coaseguro y los copagos 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.

## Presente 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 el sitio web [PacSrc.co/docs-and-forms-core-2026](https://PacSrc.co/docs-and-forms-core-2026).

## Quejas y apelaciones



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

Usted puede presentar una queja o apelación utilizando los formularios disponibles en [PacSrc.co/docs-and-forms-core-2026](https://PacSrc.co/docs-and-forms-core-2026) o con el departamento de Servicio al Cliente.

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

También puede enviar un email a [NewAppeal@PacificSource.com](mailto:NewAppeal@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. de lunes a viernes  
En español: 866-281-1464  
[CS@PacificSource.com](mailto:CS@PacificSource.com)  
[PacificSource.com](https://PacificSource.com)

### Facturación y pagos de planes individuales

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

### Servicios de Farmacia de PacificSource

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

### CVS Caremark (farmacia)

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