



PacificSource Health Plans  
**Guía del Miembro**





## Estamos Aquí para Ayudarle

En PacificSource, todo lo que hacemos gira en torno al cuidado de las personas. Es por eso que le ofrecemos un servicio al cliente de alta calidad, al cual puede acceder por teléfono o email. Nuestro tiempo de espera promedio para atender sus llamadas telefónicas es menor a 30 segundos base a los reportes de llamadas internos. Si usted nos llama, hablará con una persona de verdad—no con un sistema de respuesta automática. Si lo prefiere, también puede enviarnos un email. Nuestros atentos y profesionales Representantes de Servicio al Cliente le ayudarán con gusto.



## Su Tarjeta de ID de PacificSource

Usted recibirá sus tarjetas de ID por correo directamente en su domicilio a las pocas semanas de haberse inscrito en el plan. Tan pronto como las reciba, usted puede desechar sus tarjetas anteriores. Por favor comience a utilizar su nueva tarjeta para recibir los servicios del cuidado de la salud. Asegúrese de presentar su tarjeta cuando acuda con su médico o a la farmacia. De esta manera, él/ella tendrá la información correcta de su seguro.

Si usted necesita utilizar su tarjeta de ID y todavía no la recibe, es posible imprimir una tarjeta de ID temporal desde nuestro sitio web seguro para miembros en **InTouch.PacificSource.com**. Usted también puede acceder a su tarjeta de ID utilizando nuestra aplicación móvil myPacificSource, misma que no tiene costo. Consulte la sección "Recursos Móviles y en Línea" para obtener más información.

Si usted tiene alguna duda o si todavía no ha recibido sus tarjetas de ID, por favor póngase en contacto con nuestro Departamento de Servicio al Cliente.



## Red de Proveedores

Su plan utiliza una red de proveedores participantes para asegurar que todos los miembros tengan un óptimo acceso a los proveedores. Visite **PacificSource.com** o llame al departamento de Servicio al Cliente si necesita ayuda para encontrar a un proveedor participante en la red de su plan.

**Consejo:** Asegúrese de seleccionar la red correspondiente a su área y su plan. La información de su red aparece enlistada en su tarjeta de ID. Usted puede realizar una búsqueda por especialidad, apellido, ubicación u otros detalles para acceder a una lista de proveedores. También puede crear, descargar e imprimir su propio directorio personalizado de proveedores.

## Fuera de Nuestras Áreas de Servicio

Si usted vive o viaja fuera de los estados de Idaho, Montana, Oregon o Washington, utilice alguna de estas redes:

- **Alaska:** Red First Choice Health™\*
- **Todos los demás estados:** Red First Health®

Si desea encontrar a un proveedor en la red First Choice Health o la red First Health, visite **PacificSource.com**.

\*Los miembros de SmartChoice y Smart Alliance deben utilizar esta red al viajar en Washington.

## Beneficios Dentales

Para averiguar si su plan incluye una cobertura de servicios dentales, por favor consulte los detalles de su plan en InTouch, nuestro sitio web seguro para miembros, o comuníquese al teléfono de Servicio al Cliente. Los miembros que tengan un plan Dental Advantage (Idaho y Oregon solamente) pueden ahorrar dinero si utilizan a los proveedores de la red Dental Advantage. Usted pagará el coaseguro de su plan a un nivel de proveedor participante (dentro de la red). No aplica el deducible al consultar a los dentistas de la red.

En el caso de los planes Dental Advantage Essentials, la cobertura solamente aplica al consultar a proveedores que participen en la red Dental Advantage Essentials.



## Farmacia

### Listas de Medicamentos de PacificSource

Las listas de medicamentos de PacificSource son guías diseñadas para ayudar a su médico a identificar los medicamentos que pueden ofrecer los mejores resultados clínicos al menor costo. Para averiguar cuál lista aplica a su plan de medicamentos de prescripción, consulte su Resumen de Beneficios o su tarjeta de ID de miembro de PacificSource.

También puede consultar las listas de medicamentos en **PacificSource.com**.

### Uso de la Red de Farmacias CVS Caremark®

Tenemos un convenio con CVS Caremark para la prestación de servicios de administración de los beneficios de farmacia. Si su plan de salud incluye un beneficio de medicamentos de prescripción, usted puede recibir ahorros automáticos de CVS Caremark. Solamente tiene que mostrar su tarjeta de ID de PacificSource cuando compre sus medicamentos de prescripción.

La red de CVS Caremark incluye a casi el 98% de las farmacias convencionales en los Estados Unidos. Pregunte al personal de su farmacia local si participa en CVS Caremark o realice una búsqueda en **Caremark.com**.

### Servicios de Pedidos de Entrega a Domicilio

Si su plan incluye una cobertura de medicamentos de prescripción, los pedidos con entrega a domicilio son una opción conveniente que le ayudará a ahorrar dinero. Nos hemos asociado con CVS Caremark para ofrecerle este servicio. Visite **PacificSource.com** para obtener más información.

- **Servicios de Farmacia de PacificSource**  
(800) 624-6052, ext. 3784
- **CVS Caremark**  
(866) 329-3051 o **Caremark.com**



## Recursos Móviles y en Línea

Al utilizar **PacificSource.com** y la aplicación móvil myPacificSource, usted puede tener acceso a herramientas, información y recursos para ayudarle a aprovechar al máximo sus beneficios de PacificSource.

### InTouch

Usted puede acceder a la información de su cobertura y sus beneficios a través de InTouch, nuestro portal web seguro en **PacificSource.com**. El portal le permite administrar de manera fácil y conveniente las cuestiones relacionadas con su salud y su cobertura de seguro las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Acceda a InTouch para:

- Consultar la información de su cobertura en su póliza/manual del miembro o leer resúmenes de beneficios.
- Consultar sus reclamaciones.
- Ver las explicaciones de beneficios.
- Revisar el historial de sus inscripciones familiares.
- Conocer el estatus de su deducible y el monto a pagar del bolsillo propio.
- Llevar un registro de las preautorizaciones.
- Averiguar cuál es su participación en los gastos del cuidado de la salud de su familia.
- Cambiar su dirección.
- Solicitar tarjetas de ID de reemplazo.
- Estimar los costos del cuidado de la salud utilizando nuestra herramienta de estimación de costos del tratamiento.
- Acceder a CaféWell, un recurso de salud y bienestar.

### Aplicación Móvil myPacificSource

Nuestra aplicación móvil gratuita le ofrece un acceso seguro a toda la información de su cobertura sin importar el lugar donde usted se encuentre.

La aplicación myPacificSource está disponible para dispositivos iPhone® y Android™. Visite **PacificSource.com** para obtener más información.



## Programas y Servicios de Administración de la Salud

### Apoyo para Padecimientos

Nuestro Programa de Apoyo para Padecimientos ofrece apoyos y recursos educativos para miembros que padezcan de asma, diabetes, insuficiencia cardíaca, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, enfermedad de las arterias coronarias o diabetes juvenil. Este programa está disponible para los miembros de PacificSource elegibles con una cobertura médica.

### AccordantCare

A través de AccordantCare, ofrecemos servicios de administración de enfermedades poco comunes y programas de farmacia especializada a fin de proveer un apoyo individualizado y una coordinación de beneficios para los miembros que tengan ciertas enfermedades poco comunes, o bien, aquellos que requieran de medicamentos inyectables o fármacos biotecnológicos.

Para obtener más información acerca de los programas de administración de la salud y otros beneficios de bienestar adicionales, visite **PacificSource.com**.



## Cómo Presentar una Reclamación

Por lo general, su proveedor se encarga de presentar las reclamaciones en representación de usted. Si usted necesita surtir una prescripción cubierta o consultar a un proveedor para recibir un servicio cubierto y todavía no recibe su nueva tarjeta de ID o si desea consultar a un proveedor fuera de la red, usted puede realizar el pago del servicio y luego enviarnos una copia del recibo detallado del proveedor o del estado de cuenta para recibir un reembolso.

En nuestro sitio web, usted encontrará información acerca de cómo presentar una reclamación. Visite **PacificSource.com** para obtener más información.





## Beneficios Adicionales de Valor Agregado

Su cobertura de PacificSource también incluye los siguientes programas y servicios de bienestar sin costo alguno. Para obtener más información sobre estos programas y más, visite [PacificSource.com](https://www.pacificsource.com).

### Línea de Enfermería las 24 Horas del Día

¿Tiene usted alguna duda relacionada con su salud? Usted puede llamar a nuestra Línea de Enfermería para hablar con una enfermera certificada las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Llame al teléfono sin costo **(855) 834-6150**.

### CaféWell

Este portal seguro de participación en la salud en línea le permite llevar un registro y aprovechar al máximo su salud. Para acceder a CaféWell, inicie una sesión en InTouch, seleccione Benefits y luego elija Wellness – CaféWell.

### Programas de Control del Peso

Como parte de su cobertura médica de PacificSource, usted puede disfrutar de ofertas especiales en alguno de los siguientes programas:

- **Weight Watchers®:** Usted puede recibir el reembolso de algunos costos del programa si participa en persona o a través del programa en línea.
- **Jenny Craig®:** Inscríbase en el programa Jenny All Access y reciba un descuento del 50% en la cuota de inscripción, además de 5% de descuento en todos los alimentos Jenny Craig.

### Programa para Dejar el Tabaco

Con su cobertura médica de PacificSource, usted puede participar en el programa Quit for Life® para dejar el tabaco. Deje el tabaco para siempre con la terapia de reemplazo de la nicotina y el apoyo telefónico personalizado. El programa Quit For Life® fue desarrollado por la American Cancer Society® y por Optum®.

### Acceso a Médicos por Teléfono o Video Cuando Usted Lo Necesite

Nos hemos asociado con Teladoc® para ofrecerle consultas de salud virtuales. Teladoc es una red nacional de médicos y pediatras certificados por el consejo en los Estados Unidos, a quienes usted podrá consultar por teléfono o por video en línea las 24 horas del día y los 7 días de la semana desde cualquier lugar donde se encuentre (aplican algunas limitaciones). El costo de las consultas virtuales con Teladoc es el mismo que usted pagaría si acude a una consulta normal en el consultorio de su médico. Dependiendo de su plan, esto pudiera ser un co-pago o tal vez usted tenga que alcanzar su deducible.

### Viaje Sin Preocupaciones

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.

### Programa de Educación Sobre la Salud

Reciba un reembolso de hasta \$150 por año del plan al asistir a clases de salud y bienestar, incluyendo cursos de primeros auxilios, RCP, crianza de los hijos, salud cardíaca, nutrición y mucho más.

### Programa Prenatal

Si usted está embarazada, nuestro Programa Prenatal gratuito le ofrece apoyos, información útil y recursos durante este periodo tan importante para usted y su bebé.

**Vitaminas prenatales:** Las mujeres entre los 15 y 45 años de edad con una cobertura de medicamentos de prescripción son elegibles para recibir vitaminas prenatales sin costo—y sin necesidad de pagar los deducibles y co-pagos—cuando sean surtidas en una farmacia de la red. Visite nuestro sitio web para obtener más información.

### Programa de Membresías para el Gimnasio

Con el programa Active&Fit Direct™ de membresías para el gimnasio, usted puede tener acceso a cualquier gimnasio que se encuentre en la red de su plan a cambio de una cuota de iniciación de \$25 (se paga por única vez) y una cuota mensual de \$25 por miembro.



## Servicio al Cliente

- **Teléfono sin costo:** (888) 977-9299
- **TTY:** (800) 735-2900
- **En Español:** Directo (541) 684-5456 | Sin costo: (866) 281-1464
- **Email:** [cs@pacificsource.com](mailto:cs@pacificsource.com)
- Visite [PacificSource.com](https://www.pacificsource.com) para conocer los detalles sobre este y otros programas y servicios sin costo.