

Un comienzo saludable

GUÍA DE INICIO RÁPIDO DE AMBETTER PPO, 2024

Planes individuales y familiares



¡Le damos la bienvenida!

Tanto si es nuevo en la familia Health Net, como si es nuevo en este tipo de cobertura de salud o si renueva su membresía, le recomendamos que aproveche al máximo todo lo que le ofrece su plan de salud.

Para obtener información específica sobre su plan, consulte el *Contrato del plan* y la *Evidencia de Cobertura* (por sus siglas en inglés, *EOC*) incluidos en este paquete de bienvenida.

Empiece a usar su cobertura de salud

- 1** Busque médicos y centros en su red
- 2** Cree su cuenta de afiliado en línea
- 3** Obtenga su tarjeta de identificación
- 4** Averigüe dónde recibir atención
- 5** Surta sus recetas médicas
- 6** Use sus programas de bienestar para mantenerse fuerte
- 7** Pague su prima mensual
- 8** Sepa a quién contactar

1 Busque Médicos y Centros en su Red

Cuando necesite acceder a atención, su plan Ambetter PPO utiliza proveedores de la **red de los planes individuales y familiares Ambetter PPO**. Estos incluyen médicos, especialistas y hospitales.

Con Ambetter PPO, tiene la libertad de usar proveedores fuera de la red. Sin embargo, a menudo pagará menos de su bolsillo cuando utilice proveedores dentro de la red.



Para encontrar proveedores, ingrese en www.myhealthnetca.com y haga clic en “Find a Doctor” (Buscar un médico).

Médico principal, también conocido como médico de atención primaria

Cada afiliado tiene un médico que es su médico de atención primaria (PCP o médico principal). Su PCP le ayuda a mantenerse sano y se ocupa de usted cuando se siente mal. Si necesita consultar a un especialista, el PCP puede orientarle; pero no necesita una remisión del PCP para ver a un especialista.

Es posible que haya elegido un PCP cuando se inscribió. Si no lo hizo, se le asignó uno de la red Ambetter PPO. El nombre de su PCP figura en su tarjeta de identificación de afiliado de Health Net. Si quiere cambiar de PCP, inicie sesión en su cuenta de afiliado en myhealthnetca.com (consulte la página 2) y, a continuación, vaya a “Select/Change PCP” (Seleccionar un PCP o cambiarlo).

No olvide seleccionar especialistas de la red de los planes individuales y familiares Ambetter PPO.



2 Cree su Cuenta de Afiliado en Línea



Este sitio está a su disposición para ayudarle a comprender y administrar su plan Ambetter from Health Net.

Para configurar su cuenta, vaya a **www.myhealthnetca.com** y siga las instrucciones para registrarse/ crear una cuenta. Necesitará su número de identificación de afiliado o su número del Seguro Social para registrarse. Una vez que su cuenta esté configurada y comience su cobertura de salud, podrá:

- Imprimir una tarjeta de identidad temporal o solicitar una nueva.
- Pagar su factura.
- Buscar un médico, atención de urgencia u hospital en su red.
- Cambiar su médico principal/PCP.
- Revisar los beneficios del plan de salud y de farmacia.
- Buscar programas que le ayuden a controlar el peso o dejar de fumar.
- Y mucho más.

3 Obtenga su Tarjeta de Identificación de Afiliado

Todos los afiliados nuevos recibirán una tarjeta de identificación de afiliado de Health Net por correo.

Su tarjeta de identificación incluye lo siguiente:

- **Su n.º de identificación del afiliado.**
- **La fecha de inicio de su cobertura de salud.**
- **El nombre y la información de contacto de su PCP.**



Muestre esta tarjeta a su proveedor cuando reciba servicios. Si no recibió su tarjeta de identificación en la fecha de entrada en vigor y necesita recibir servicios, llame al Centro de Comunicación con el Cliente:

- **Llame al 888-926-4988 (TTY: 711) si se inscribió a través de Covered California™.**
- **Llame al 800-839-2172 (TTY: 711) si se inscribió directamente con Health Net.**

4

Averigüe Dónde Recibir Atención

Con su plan, puede recibir la atención que necesita, cuando la necesita, de diferentes maneras.



En el consultorio del médico

Su médico principal

Visite a su médico principal (también llamado médico de atención primaria o PCP) para recibir atención preventiva y de rutina. Esto incluye exámenes anuales de bienestar, consultas por enfermedad, vacunas y atención médica general.

El nombre y el número de su médico principal figuran en su tarjeta de identificación de Health Net.

Otros proveedores dentro de la red

Obtenga atención de otros médicos, especialistas o proveedores (como atención de urgencia o en hospitales) dentro de la red. No necesita una remisión de su médico principal.

Para encontrar proveedores en la red Ambetter PPO, ingrese en myhealthnetca.com y haga clic en “Find a Doctor” (Buscar un médico).

Proveedores de salud del comportamiento

Obtenga servicios de salud mental, entre ellos:

- Asesoramiento.
- Psicoterapia.
- Tratamiento para adicciones.
- Servicios psiquiátricos.

No necesita una remisión de su médico principal. Además, averigüe si puede recibir sus sesiones por teléfono o videollamada. **Para buscar un terapeuta o psiquiatra, llame al número de beneficios de salud mental que aparece en su tarjeta de identificación de Health Net.**



En su hogar

Consultas virtuales con Teladoc

Teladoc Health (Teladoc) ofrece una atención de salud virtual conveniente, con acceso confidencial a médicos de calidad certificados por la Junta de los EE. UU. Teladoc es una buena opción cuando no puede ver a su médico habitual.

Dispone de acceso a las citas médicas las 24 horas al día, los 7 días a la semana, desde cualquier lugar. Puede reservar una cita con un profesional de la salud del comportamiento los 7 días de la semana, de 7:00 a. m. a 9:00 p. m. (hora del Pacífico). **Puede reservar citas a través de la aplicación de Teladoc, en la página web o llamando al 1-800-TELADOC (835-2362).**^{1,2}

Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Reciba asesoramiento de un enfermero registrado para verificar si necesita atención médica o para saber cómo cuidarse de lesiones o enfermedades menores, como fiebre y gripe, en el hogar. Nuestros enfermeros capacitados están en condiciones de formular las preguntas adecuadas para ayudarlo a obtener la atención y la ayuda que necesita para administrar mejor su salud.¹

Llame al 800-893-5597 (TTY: 711)

¹Acuda a la sala de emergencias más cercana o llame al 911 si tiene una emergencia.

²Puede recibir servicios en persona o a través de telesalud, si está disponible, de su proveedor de atención primaria; de un especialista tratante o de otro profesional de la salud, clínica o centro de salud contratados de acuerdo con el servicio y las normas existentes de puntualidad y acceso geográfico exigidas por la legislación de California. Todos los costos compartidos por los servicios recibidos a través de Teladoc se acumularán para su desembolso máximo y deducible (si su plan tiene un deducible). Al programar una cita a través de Teladoc, usted da su consentimiento para recibir servicios de telesalud a través de Teladoc. Consulte el documento de cobertura de su plan de salud para obtener información sobre la cobertura y la definición de servicios de telesalud. Tiene derecho a acceder a sus expedientes médicos por los servicios recibidos a través de Teladoc. A menos que decida lo contrario, cualquier servicio prestado a través del Teladoc se compartirá con su proveedor de atención primaria.



En una clínica

Centros de atención de urgencia

Obtenga atención el mismo día para enfermedades o lesiones no urgentes.¹ Ahora, algunos centros de atención de urgencia ofrecen **rayos X y análisis de laboratorio.**

Para encontrar un centro de atención de urgencia en la red Ambetter PPO, ingrese en myhealthnetca.com y haga clic en “Find a Doctor” (Buscar un médico).



Usted está en la red de los planes individuales y familiares Ambetter PPO.

Comprenda Sus Costos y Beneficios

Si quiere mantener sus costos lo más bajos posible, elija médicos y especialistas dentro de la red Ambetter PPO. Puede acudir a proveedores fuera de su red. Sin embargo, es posible que cobren más de lo que Health Net pagará.

Tal vez tenga que pagar la diferencia entre lo que cobra el proveedor fuera de la red y lo que paga Health Net. Eso se llama “facturación de saldos”. Los importes de la facturación de saldos no están cubiertos por su plan.

Vea un ejemplo de cómo funciona.



Joe acude a un especialista que no está en su red.



El especialista cobra \$1,500. Health Net paga \$700. Joe puede recibir una factura por los \$800 restantes.

Otras cosas que conviene saber:

- Los importes de la facturación de saldo no se aplicarán a su deducible por año calendario ni a al desembolso máximo.
- Usted paga estos gastos además del deducible, los copagos, el coseguro y la prima mensual.
- No se aplica la facturación de saldos en los servicios de emergencia, incluidos los gastos de hospital o sala de emergencias, los tratamientos médicos de emergencia y el transporte en ambulancia terrestre o aérea.

Revise su cobertura

Su kit de bienvenida incluye información detallada sobre su participación en los costos de su plan.

También puede encontrar el Resumen de Beneficios y Cobertura (por sus siglas en inglés, SBC) en línea:

1. Vaya a myhealthnetca.com.
2. Vaya a “Our Health Plans” (Nuestros planes de salud).
3. Seleccione “Plan Materials” (Materiales del plan).



Calcule costos y compare opciones de atención

Nuestra herramienta de estimación de costos le permite comparar los costos estimados. Con esta herramienta, puede **comparar costos estimados para encontrar los mejores precios**. Obtenga una estimación de los costos promedio de hospitalizaciones, intervenciones quirúrgicas, rayos X y mucho más.

Para usar la herramienta:

1. Inicie sesión en su cuenta de afiliado en myhealthnetca.com.
2. Haga clic en “Coverage” (Cobertura).
3. Haga clic en “Cost and Care Options” (Opciones de costo y atención).
4. Luego, haga clic en “Launch Cost Estimator” (Iniciar el estimador de costos).



Si su médico le remite a un especialista, asegúrese de que el proveedor pertenezca a su red para evitar la facturación de saldos.

5 Surta sus Recetas Médicas

Cuando su médico le receta medicamentos (fármacos) hay algunas cosas que debe saber.



Utilice farmacias dentro de la red

Busque y use una farmacia de la red de farmacias de Ambetter de Health Net para que su medicamento que requiere receta médica esté cubierto.

A continuación le explicamos cómo encontrar una farmacia en su área:

1. Vaya a myhealthnetca.com.
2. Seleccione “Pharmacy Information” (Información de farmacia) y luego “Find a Pharmacy” (Encontrar una farmacia).
3. Seleccione “Ambetter Pharmacy Network” (Red de farmacias de Ambetter).

Consulte la Lista de Medicamentos Esenciales con Receta

La Lista de Medicamentos Esenciales con Receta de Health Net (o Formulario) es una lista de medicamentos cubiertos seleccionados por Health Net, junto con un equipo de proveedores de atención de salud. Estos medicamentos se incluyen porque se considera que son una parte fundamental de un plan de tratamiento de calidad. Las listas de medicamentos se actualizan periódicamente y pueden sufrir modificaciones.

La Lista de Medicamentos Esenciales con Receta se puede encontrar en myhealthnetca.com, en la sección “Pharmacy Information” (Información de farmacia). Tenga en cuenta que su médico debe obtener la aprobación previa de Health Net antes de recetarle algunos medicamentos. Entonces, utilice las farmacias de la red de su plan de salud: red de farmacias de Ambetter.

Pregunte a su médico por los medicamentos genéricos que pueden serle útiles. Está demostrado que los medicamentos genéricos son seguros, eficaces y suelen costar menos que los de marca.

Si toma medicamentos para una enfermedad de larga duración, es posible que pueda obtenerlos a través de nuestro programa de farmacia de compra por correo. Puede acceder a un suministro de hasta 90 días. Es posible que algunos medicamentos no estén disponibles a través del programa de farmacia de compra por correo.

Para obtener información más detallada sobre los medicamentos que requieren receta médica, consulte el Contrato del plan y la EOC en este paquete de bienvenida.



6 Utilice Nuestros Programas de Salud y Bienestar para Mantenerse Fuerte



Eat Right Now®

Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (por sus siglas en inglés, CDC), más de 1 de cada 3 estadounidenses tiene prediabetes, lo que significa que corren un alto riesgo de desarrollar diabetes de tipo 2 en los próximos años, y más del 80% de ellos ni siquiera lo sabe.

El programa Eat Right Now¹ ofrece programas terapéuticos digitales para perder peso y prevenir la diabetes que combinan la conciencia plena con un enfoque paso a paso basado en la ciencia para ayudarle a modificar sus creencias sobre la salud y así poder cambiar de hábitos.

Obtenga más información y compruebe si es elegible en <https://you.sharecare.com/programs/eatrightnow>.

Tome Decisiones Saludables y Obtenga Recompensas

Nuestro programa My Health Pays® está disponible para los afiliados de Ambetter from Health Net.² Es un programa de recompensas que le paga por las decisiones saludables que muy probablemente ya está tomando todos los días. ¿Se hizo un examen anual de bienestar y se lo comunicó a su médico principal? Hacerlo le da puntos. ¿Está aprendiendo nuevas formas de estar saludable? Hacerlo también le da puntos. Gane puntos y reciba recompensas.

¿Preguntas? Llame a Servicios al Afiliado al 800-839-2172 (TTY: 711) o visite <https://member.healthnetcalifornia.com/marketplace>.

Health Coaching

El asesoramiento es confidencial y lo imparten expertos capacitados y calificados, que estuvieron en su lugar y se enfrentaron a sus propios problemas de salud.³ Trabaje con un asesor para lograr lo siguiente:

- Crear una rutina de actividad física o un plan de alimentación saludable.

- Determinar los factores de estrés de la vida y cómo manejarlos mejor a diario.
- Crear un plan que le ayude a dejar el tabaco o el vapeo para siempre.

El asesoramiento está disponible para todos los afiliados elegibles de Health Net. Regístrese en healthnet.sharecare.com y luego haga clic en “Let’s Get Started” (Empezar).

Programa Active&Fit Direct™

¿En el gimnasio o en el hogar? Elija cómo mantenerse activo. Con el programa Active&Fit Direct™,⁴ tendrá acceso a lo siguiente:

- Miles de gimnasios, estudios y videos de entrenamiento.
- Entrenamiento personalizado para mejorar la aptitud física, el estrés, el descanso y mucho más.
- Otras formas de mantenerse activo en su casa o donde sea que esté.

Todo a partir de solo \$28 por mes (además de la tarifa del primer y el segundo mes). Sin contratos a largo plazo. Inicie sesión en su cuenta en www.myhealthnetca.com, haga clic en “Coverage” (Cobertura) y luego haga clic en “Wellness Center” (Centro de bienestar).

¹ Los afiliados tienen acceso a Eat Right Now® a través de su inscripción actual en Health Net. Si usted o los miembros adultos de su familia corren riesgo de padecer diabetes de tipo 2 o enfermedades cardíacas, el costo del programa está cubierto.

² My Health Pays está disponible para los afiliados de Ambetter from Health Net que pueden ganar hasta un máximo de \$422 o 4,220 puntos por año calendario. Las recompensas solo pueden utilizarse para pagar servicios públicos, facturas de teléfono móvil, transporte, educación, alquiler o cuidado de niños. Solo podrá comprar servicios de transporte público directamente a la agencia, ya sea en persona o por Internet. Los pases no pueden adquirirse en establecimientos minoristas como tiendas de comestibles o generales. Los puntos se pueden canjear en la tienda de recompensas en línea de My Health Pays®. Algunos componentes exigen que los afiliados sean mayores de 18 años. Las recompensas de My Health Pays® no pueden utilizarse para pagar primas de cobertura de salud o costos compartidos. Los fondos caducan inmediatamente al terminar la cobertura de salud.

³ Si no es elegible para participar en Eat Right Now, Health Net pone a su disposición el programa telefónico Health Coaching sin costo adicional. Este programa de cambio de comportamiento le permite elegir su área de interés: control del peso, ejercicio, alimentación saludable y mucho más. Para inscribirse u obtener más información sobre el programa, llame al 855-430-5272 y seleccione la opción “Health Coaching” del menú.

⁴ Se requieren 2 meses de participación. El Programa Active&Fit Direct se ofrece a través de American Specialty Health Fitness, Inc., una subsidiaria de American Specialty Health Incorporated (ASH). ASH se reserva el derecho de modificar cualquier aspecto del Programa Active&Fit (lo que incluye, sin límites, la tarifa de inscripción, la tarifa mensual o el período de introducción) en cualquier momento, mediante enmiendas a estos términos y condiciones. Si se modifican las tarifas o se realizan cambios importantes en el programa, ASH enviará un aviso, al menos, 30 días antes de la fecha de entrada en vigor de dichos cambios. ASH puede suspender completamente el programa en cualquier momento con aviso previo por escrito. El logotipo de Active&Fit es una marca registrada de ASH y se utiliza con autorización en el presente documento.

7 Pague su prima mensual

Su prima (o “factura”) es el importe que paga cada mes por su cobertura de salud. Hay muchas formas de pagar la prima. Solo tiene que asegurarse de pagar antes del primer día de cada mes para mantener activa su cobertura de salud. **Elija la forma de pago de la prima que más le convenga.**



Suscríbese a la facturación electrónica para recibir sus facturas mensuales en línea.

Pagar en línea

- 1. Pague mensualmente.** Solo tiene que acceder a su cuenta de afiliado en myhealthnetca.com (consulte la página 3) cada mes antes del vencimiento de su prima y seguir las instrucciones. Es seguro y fácil.
- 2. Inscríbese en el pago automático** de facturas con su tarjeta de débito prepaga, tarjeta de débito bancaria, cuenta bancaria o tarjeta de crédito.
- 3. Realice un pago rápido sin necesidad de identificarse.** Visite myhealthnetca.com y vaya a “Pay My Bill” (Pagar mi factura), luego seleccione “Pay your bill now” (Pagar su factura ahora).

Pagar por correo postal

Envíe un cheque, cheque de caja o giro postal a la dirección que figura en el cupón de pago de su factura. No olvide anotar su número de póliza (que figura en la factura) en el cheque, cheque de caja o giro postal. Desprenda el cupón de pago de la prima de la factura y envíelo junto con el pago de la prima.

Pagar por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Llámenos al 800-539-4193 y utilice nuestro sistema automatizado para efectuar rápidamente el pago de la prima. Si necesita ayuda, también puede llamar a nuestro Centro de Comunicación con el Cliente, que figura en el reverso de su tarjeta de identidad.

Pagar con MoneyGram®

- 1. Para encontrar un establecimiento de MoneyGram cerca de usted,** visite MoneyGram.com o llame a 800-926-9400.
- 2. Necesitará lo siguiente:**
 - Efectivo para el pago de la prima. **Health Net cubre los gastos de transacción de MoneyGram.**
 - Su número de identificación de afiliado de Health Net.
 - Código de recepción: 16375.
- 3. Complete el formulario azul MoneyGram ExpressPayment® y utilice el teléfono o el quiosco de MoneyGram para completar el pago de la prima.**

Si necesita ayuda para efectuar el pago de la prima, pídsela al empleado de la tienda.

Para obtener más información sobre cómo realizar el pago de su factura de Health Net utilizando MoneyGram, visite www.moneygram.com/mgo/us/en/paybills. Suscríbese a la facturación electrónica para recibir sus facturas mensuales en línea.

Con Licencia como Transmisor de Dinero del Departamento Bancario del Estado de New York. MoneyGram y Globe son marcas de MoneyGram. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos dueños. © 2019 MoneyGram.

8 Sepa a Quién Contactar

Health Net está a su disposición para ayudarle cuando tenga preguntas sobre su plan de Health Net.

Para todos los afiliados de Ambetter PPO Health Net

Llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net cuando necesite lo siguiente:

- Hacer preguntas sobre los beneficios y la elegibilidad.
- Obtener ayuda para encontrar recursos.
- Encontrar información sobre facturación y pago de primas.
- Cambiar su médico principal/PCP.
- Obtener información sobre reclamos.

El Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net tiene dos números, en función de cómo se haya inscrito:

- 1. Llame al 800-839-2172 (TTY: 711) si se inscribió directamente con Health Net.**
- 2. Llame al 888-926-4988 (TTY: 711) si se inscribió a través de Covered California.**

Estamos a su disposición de lunes a viernes, de 8 a. m. a 7 p. m., y los sábados, de 8 a. m. a 5 p. m., excepto los días festivos nacionales.

Si se inscribió a través de Covered California

Llame a Covered California para lo siguiente:

- Actualizar su dirección e información de contacto.
- Comunicar cualquier cambio en sus ingresos.
- Actualizar la información, como la nacionalidad y la prueba de su lugar de residencia.
- Hacer cambios en su cobertura de salud.
- Hacer preguntas sobre la ayuda financiera.
- Cancelar su cobertura de salud.
- Solicite una copia de su *Formulario 1095-A*.

Llame a Covered California al 800-300-1506 o visite [CoveredCA.com](https://www.coveredca.com).







Comienza
su viaje.

myhealthnetca.com

Los planes de salud de PPO de Ambetter from Health Net son ofrecidos por Health Net of California, Inc. Health Net of California, Inc. es una subsidiaria de Health Net, LLC y Centene Corporation. Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC. Covered California es una marca registrada del estado de California. Todos los derechos reservados.

BKT064743SP00 (3/24)