



Guía del Miembro - Plan Voyager

Hemos creado esta guía para ayudarle a utilizar su plan Voyager 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**

 **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 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.

Encuentre a un médico



Su plan Voyager le permite recibir cuidados a través de nuestra red de proveedores en cuatro estados. Visite [PacificSource.com/find-a-doctor](https://www.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 **Voyager**.

Usted puede recibir cuidados dentro de la red más allá del Gran Noroeste 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://www.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 y el deducible por separado. Consulte el Resumen de Beneficios para obtener más información.

Medicamentos de prescripción y farmacias



Para encontrar una farmacia de la red, visite [PacificSource.com](https://www.pacificsource.com) o [Caremark.com](https://www.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. 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://www.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://www.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://www.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 [PacificSource.com](https://www.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://www.pacificsource.com) 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 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
- 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 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 de Miembros > 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 Weight Watchers®.

Ahorros en a acondicionamiento físico



El programa Active&Fit Direct® le da acceso a más de 12,000 vídeos 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 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 [PacificSource.com](https://www.pacificsource.com).

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



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.

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 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: 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. Usted puede obtener información sobre los medicamentos y procedimientos que requieren de una autorización previa en PacificSource.com.

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 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.

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 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 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
PacificSource.com

Facturación y pagos de planes individuales

800-591-6579
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

CVS Caremark (farmacia)

866-329-3051
Caremark.com

Teladoc (servicio de telesalud)

Pregunte a su empleador si su plan incluye Teladoc.
855-201-7488
Teladoc.com