

mi

Guía para miembros

BSW Preferred HMO 2021



Scott & White
CARE PLANS
PART OF BAYLOR SCOTT & WHITE HEALTH



¡Bienvenido a Scott and White Health Plan!

Bienvenido a Scott and White Health Plan, parte de la familia de compañías de Baylor Scott & White Health. En este folleto, encontrará información útil sobre nuestras ofertas y, si tiene preguntas, no dude en que podremos ayudarlo.

¿Tiene alguna pregunta?

Nuestros defensores de clientes altamente calificados le pueden ayudar de diferentes maneras, como para encontrar un proveedor y responder preguntas sobre sus beneficios o reclamos. Nuestros defensores de clientes trabajarán con usted para resolver cualquier pregunta o inquietud lo antes posible: en la mayoría de los casos, antes de que finalice la llamada.

Llámenos por teléfono

Llame al número en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.

Contáctenos por medio del portal para miembros

Inicie sesión en [MyBSWHealth.com](https://www.mybswhhealth.com) para enviar un correo electrónico seguro y recibir una respuesta segura.

Comuníquese con el personal de enfermería

Si no se siente bien, la línea de consejería de enfermería le explicará en detalle sus síntomas y le ayudará a decidir cómo continuar, ya sea mediante una cita o tomando un medicamento en su casa. El número se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.



Mi tarjeta de identificación de miembro

- 1 Nombre del grupo
- 2 Número de identificación del grupo
- 3 Nombre de la red
- 4 Fecha de vigencia del beneficio
- 5 Nombre del miembro
- 6 Número de identificación del miembro
- 7 Copagos/coseguro
- 8 Deducible
- 9 Información de los medicamentos con receta/farmacia

1 Group: ABC Co.
2 Group #: 000000
3 Network:
4 Benefit Effective Date:

SUBSCRIBER	MEMBER ID	IN-NETWORK PLAN BENEFITS
John Sample DOB: 00/00/0000	00000000000	Adult PCP/Spec: 00% Pediatric PCP/Spec: 00% Emergency Room: 00%*
DEPENDENTS Jane Sample Jack Sample Jill Sample James Sample Julie Sample Joe Sample Jackie Sample	00000000000 00000000000 00000000000 00000000000 00000000000 00000000000 00000000000	Coinsurance: N/A Deductible: I/\$0000 F/\$0000 Rx: 00%* *Deductible may apply.
		9 PHARMACISTS ONLY OptumRx® Help Desk: 855-205-9182 BIN: 610011 PCN: IRX GRP: SWPBSWCP

★ swhp.org

FOR PROVIDERS	FOR MEMBER S
Electronic Claims: Availability: 94999 Paper Claims: Scott and White Health Plan PO Box 211342 Eagan, MN 55121 Prior Authorization: Visit the provider portal Fax: 800-626-3042 Phone: 866-384-3488 Provider Portal: swhpprovider.firstcare.com Card Issue Date: 08/01/2020	Possession of this card or obtaining precertification does not guarantee coverage or payment for the service or procedure reviewed. Important Information: <ul style="list-style-type: none"> In a medical emergency, call 9-1-1 or go to the nearest emergency facility. Customer Service: 844-633-5325 (TTY/TDD: 7-1-1) Telehealth: Download the MyBSW Health App 24/7 Nurse Line: 877-505-7947 Self-Service Portal: my.bswhealth.com To avoid out-of-network costs and provider balance billing, find a provider at swhp.org

CUSTOMER SERVICE: 844.633.5325 ▪ swhp.org

- A Número de teléfono de Servicio al Cliente
- B Línea de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- C Información para proveedores
- D Dirección postal para envío de reclamos

Puede solicitar una tarjeta de identificación de reemplazo en el portal para miembros o tener acceso a una tarjeta electrónica en cualquier momento a través de la aplicación MyBSWHealth.

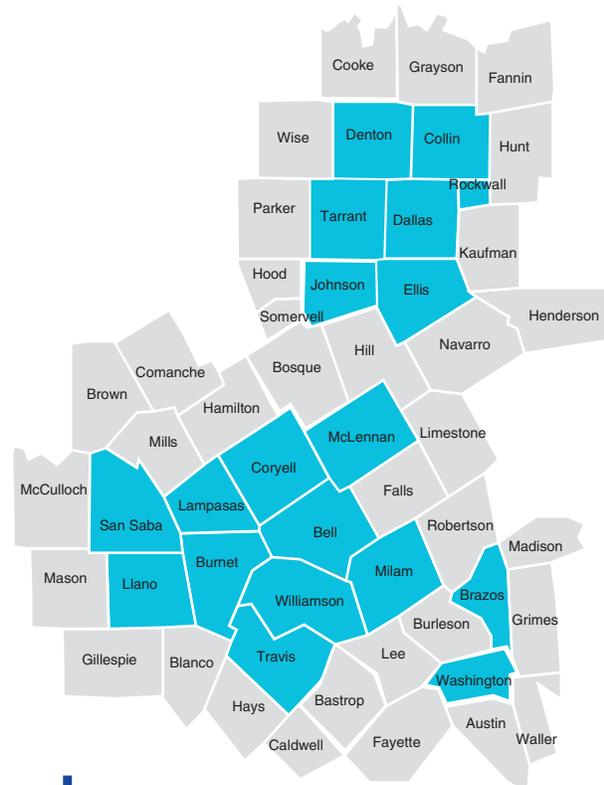
La tarjeta de identificación arriba es una muestra. La disposición exacta de ciertos elementos puede ser diferente en su tarjeta.

Mis áreas de servicio

Red BSW Preferred HMO

Solo se incluyen ciertos códigos postales en los condados de Johnson, Milam y Travis.

■ Áreas de servicio



Encontrar un proveedor

Para elegir entre una amplia variedad de proveedores de la red, use la [herramienta de búsqueda de proveedores](https://bellcounty.swhp.org) disponible en bellcounty.swhp.org.

1. Seleccione el tipo de miembro: **Comercial**.
2. Seleccione un plan: elija **BSW Preferred HMO Network-Group**.
3. Comience su búsqueda.
 - Busque por nombre, especialidad o ubicación.
 - Vea ubicaciones de consultorios, información de contacto y mapas.
 - Obtenga detalles, incluidos participación en la red y afiliaciones de hospitales.
 - Agregue filtros para género, certificación en la junta, aceptar nuevos pacientes y más.

No se requieren remisiones para consultar a los especialistas de la red, incluso en nuestra red HMO.

¿Necesita más ayuda? Llame a la Línea de acceso de salud de Baylor Scott & White Quality Alliance: 844.279.7589

MyBSWHealth portal para miembros

Hay una gran cantidad de información, recursos y funciones disponibles en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana en nuestro portal para miembros, accesible desde su computadora o dispositivo móvil. Regístrese para acceder al portal en [MyBSWHealth.com](https://www.mybswhealth.com).

Descargue o imprima lo siguiente:

- Tarjetas de identificación
- Documentos del plan de beneficios
- Resúmenes de reclamos y explicaciones de beneficios
- Historial de medicamentos con receta
- Formulario de medicamentos
- Autorizaciones pendientes, aprobadas y denegadas

Además, puede hacer lo siguiente:

- Encontrar un proveedor
- Organizar una cita con un médico de BSWH
- Completar una evaluación de salud
- Acceder a las opciones de atención virtual (consultas virtuales y consultas por videollamada)
- Hacer un seguimiento de su deducible y su máximo de gastos de bolsillo
- Enviar mensajes a su médico de BSWH
- Resurtir una receta en las farmacias de BSWH
- Verificar la elegibilidad
- Ver/actualizar los datos demográficos
- Obtener información sobre el Programa de maternidad Expecting the Best® y registrarse en él



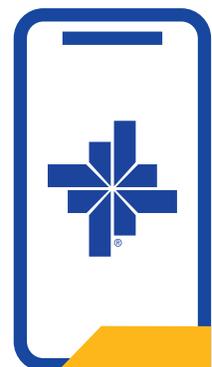


Descargue la aplicación MyBSWHealth

Prácticamente toda la información del portal para miembros está disponible en su teléfono a través de la valiosa aplicación MyBSWHealth. Por ejemplo, puede ver una copia digital de su tarjeta de identificación, ver los detalles del plan y hacer un seguimiento de su deducible y máximo de gastos de bolsillo para usted y sus dependientes. Para iniciar sesión en la aplicación, utilice el mismo nombre de usuario y contraseña que configuró para el portal para miembros. Para obtener más información, visite nuestro sitio web: bellcounty.swhp.org

Asegúrese de vincular su cuenta en la aplicación:

1. Toque el ícono de engranaje  (en la esquina superior derecha de la pantalla de bienvenida de la aplicación).
2. Toque “Manage Linked Accounts” (Administrar cuentas vinculadas).
3. Toque “Link Account” (Vincular cuenta).
4. Ingrese su información de miembro.



Pruebe la atención virtual • Copago de \$0

MyBSWHealth

Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Reciba atención desde la comodidad de su hogar, o en cualquier lugar de Texas, sin costo alguno.

Realice una consulta virtual para afecciones médicas comunes y reciba atención con rapidez

- Complete una entrevista en línea sobre sus síntomas; solo tom entre 5 y 10 minutos.
- Reciba una respuesta de un proveedor de Baylor Scott & White Health dentro de una hora.
- Se enviarán las recetas (si fuera necesario) de inmediato a su farmacia de preferencia.

Programe una consulta por video en el día con un proveedor, cara a cara

- Programe su cita.
- Hable en directo con un proveedor de Baylor Scott & White Health acerca de sus síntomas.
- Las consultas son breves: solo de 10 o 15 minutos.
- Se enviarán las recetas (si fuera necesario) de inmediato a su farmacia de preferencia.



Atención virtual, con tecnología de MDLIVE

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Se encuentran disponibles otras opciones de atención virtual, con tecnología de MDLIVE, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Estas opciones brindan acceso a médicos certificados por la junta, a terapeutas certificados y más, para tratar cuestiones de salud general y conductual. Puede realizar una consulta con un médico por teléfono, una videollamada segura o por la aplicación MDLIVE.

[Obtenga más información aquí.](#)



Mis beneficios de farmacia

Use sus beneficios de farmacia en todo el país, incluso en la mayoría de las cadenas nacionales de farmacias y en muchas farmacias locales. Tiene acceso a una amplia cobertura para medicamentos con receta, que incluye pedidos por correo y beneficios de farmacias especializadas, a través de su plan.

- Encuentre una farmacia dentro de la red cercana a su domicilio:
 - Inicie sesión en [MyBSWHealth.com](https://www.mybswhealth.com) y vaya a “Find Care” (Encontrar atención), O BIEN
 - [Haga clic aquí para encontrar un proveedor](#)
- Obtenga más información sobre su plan de medicamentos con receta:
 - [Página con información de farmacia](#)
- Obtenga sus recetas por correo:
 - Llame al número gratuito **855.388.3090**, de lunes a viernes (de 7 a. m. a 7 p. m.), y sábados (de 9 a. m. a 1 p. m.)

¿Tiene preguntas?

Para preguntas sobre el beneficio de farmacias especializadas: llame al equipo de atención especializada de Baylor Scott & White al **844.288.3179** o a la farmacia especializada Optum al **855.427.4682**, o bien visite specialty.optumrx.com.

Para preguntas sobre beneficios/medicamentos con receta, comuníquese con Servicio al Cliente al **844.633.5325**.



La importancia de saber dónde obtener atención

Es importante que sepa dónde puede recibir atención, ya que esto puede ahorrarle dinero y tiempo.

Tipo de atención	Ejemplos de problemas de salud	Costo promedio
 <p>Médico de atención primaria</p> <p>Su primera elección para recibir atención cuando no se trata de una emergencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asma • Afecciones crónicas <ul style="list-style-type: none"> - Control de la diabetes - Hipertensión • Dolor de oído • Dolores de cabeza • Atención de salud preventiva • Esguinces • Controles de salud para mujeres sanas 	<p>\$</p>
 <p>Consultas virtuales y consultas por video en el día</p> <p>A través de su dispositivo móvil o computadora</p> <p>Descargue la aplicación gratuita MyBSWHealth</p>  	<ul style="list-style-type: none"> • Acné • Alergias • Cistitis • Resfriado • Gripe • Conjuntivitis • Dejar de consumir tabaco • Infección de los senos paranasales • Problemas estomacales • Infección por hongos 	<p>\$0</p>
 <p>Clínicas ambulatorias</p> <p>Citas en el día cuando su médico no tiene disponibilidad</p> <p>Las clínicas ambulatorias incluyen una selección de clínicas de atención primaria y algunas farmacias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asma • Cistitis • Dolor de oído o de los senos paranasales • Dolor de oído • Gripe • Dolor de garganta • Esguinces 	<p>\$</p>
 <p>Atención de urgencia</p> <p>Necesita atención inmediata, pero su vida no está en riesgo, o su médico no tiene disponibilidad para una cita</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor de espalda • Cistitis • Dolor de oído • Quemaduras leves • Lesiones oculares leves • Cortes leves que pueden necesitar puntos • Dolor de garganta • Esguinces 	<p>\$ \$</p>
 <p>Sala de emergencias</p> <p>Cualquier afección que considere que pone en riesgo su vida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor de pecho • Heridas o cortes profundos • Dificultad para respirar • Envenenamiento, sobredosis o comportamiento suicida • Dolor abdominal, tos o vómitos con sangre • Quemaduras graves • Traumatismos cefálicos graves • Pérdida repentina del equilibrio, problemas en la visión, parálisis facial, debilidad en brazos o piernas 	<p>Costo hospitalario promedio:</p> <p>\$ \$ \$ \$</p> <p>Costo independiente promedio:</p> <p>\$ \$ \$ \$ \$</p>

Evaluación de bienestar

La Evaluación de bienestar es una encuesta de salud simple y digital que lo ayuda a avanzar hacia un estilo de vida más saludable y emocionante. La Evaluación de bienestar hace preguntas sobre su vida y muestra medidas estandarizadas de nuestro Programa de gestión del estilo de vida. Los módulos son autoguiados, están disponibles en línea y son útiles para promover la salud física y mental, lo que **ayuda a que se sienta lo mejor posible**.

Encontrará un enlace a la evaluación en la página de Health and Wellness Programs, en bellcounty.swhp.org.

Webinarios de bienestar GRATUITOS

¿Sabía que SWHP ofrece oportunidades gratuitas de educación en salud a las que usted puede acceder desde la comodidad de su hogar? Hay una serie completa de temas, desde nutrición hasta felicidad, y puede asistir a una o a todas ellas. Obtenga más información en la sección “Wellness” (Bienestar), en bellcounty.swhp.org.

Boletín informativo Be Well

Este boletín informativo gratuito está repleto de información y consejos útiles sobre cómo estar y mantenerse saludable. Se envía por correo electrónico cuatro veces al año, y siempre podrá encontrar el último número del boletín informativo en la sección “Wellness” (Bienestar), en bellcounty.swhp.org.



Expecting the Best[®]

Programa de maternidad

Las miembros de Expecting the Best reciben consejos útiles y asistencia durante el embarazo y por un año después del parto. Los beneficios incluyen acceso a personal de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante el embarazo, apoyo a domicilio para afecciones de alto riesgo (como diabetes, hipertensión y náuseas intensas), prueba de detección de depresión después del parto, educación de los padres para la salud del recién nacido durante el primer año, recordatorios de inmunización y planificación para regresar al trabajo.

Regístrese llamando al número de Servicio al Cliente que figura al dorso de su tarjeta de identificación o envíe un correo electrónico a: HPMaternityCaseManagement@BSWHealth.org.



Programa para perder peso

¿Alguna vez se preguntó cómo es que algunas personas pueden consumir sus alimentos favoritos sin subir de peso? Wondr Health es un programa en línea que le enseñará cómo hacerlo. Aquí le damos una pista: no consiste en pasar hambre, contar las calorías ni perder tiempo preparando alimentos “aprobados”. Wondr Health le da la oportunidad de que aprenda a consumir los alimentos que le encantan al mismo tiempo que reduce el riesgo de contraer una enfermedad grave, como diabetes o enfermedades cardíacas.

Wondr Health se encuentra disponible SIN COSTO para usted y puede acceder a él desde su computadora y dispositivo móvil para participar cuando le resulte conveniente, donde sea que esté.

Para obtener más información sobre Wondr Health, visite WondrHealth.com/SWHP

Una mejor salud comienza por mí

Aproveche nuestra gama completa de recursos digitales. Inicie sesión en el portal para miembros para comenzar.

Asesoramiento digital de salud: módulos de asesoramiento de 6 semanas que incluyen planes de acción, artículos importantes, seminarios en línea y videos sobre los siguientes temas:

- Vivir sin consumir tabaco
- Dieta más saludable
- Menos estrés
- Peso saludable
- Vida activa

Rastreador de progreso: la plataforma digital cuenta con un panel que le ayudará a hacer un seguimiento de la información importante sobre la salud, como la prueba de A1c, peso/IMC, colesterol, presión arterial y actividad física. Estas mediciones biométricas pueden registrarse a lo largo del tiempo para monitorear su salud a largo plazo.

Integración del rastreador de acondicionamiento físico: sincronice su dispositivo rastreador de acondicionamiento físico con la plataforma de bienestar para monitorear el progreso de su actividad física en el panel.

Biblioteca digital sobre la salud: acceda a artículos, videos, recetas y más contenido que le ayudarán a llevar una vida más saludable. Puede buscar información sobre afecciones específicas o explorar temas destacados.

Desafíos: a veces se necesita un poco más de motivación para dar el paso siguiente. Puede participar en desafíos con pasos, de hidratación y también de relajación.

Comunidad en línea: acceda a foros comunitarios en línea en los que puede dar y recibir apoyo por objetivos, como también recibir una devolución de los orientadores de salud de la comunidad.



Mis reclamos

Explorar los reclamos mensuales

Un Estado de cuenta mensual del seguro electrónico, también conocido como Explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB), se encuentra disponible en el [Portal para miembros](#) para ayudarlo a gestionar sus gastos de reclamos de manera detallada. El estado de cuenta brinda detalles sobre los cargos correspondientes a ese mes, incluidos los cargos facturados y cubiertos por SWCP. El monto adeudado está incluido en este estado de cuenta.

También se informan el saldo restante por deducibles y los gastos de bolsillo. Además, se incluye información sobre el mes en curso y el año hasta la fecha. No se otorgan estados de cuenta por reclamos de medicamentos con receta o reclamos en los que el miembro no debe nada.

Sus EOB estarán disponibles en el [Portal para miembros](#), a menos que específicamente solicite recibir sus EOB impresas por correo. Para solicitar sus EOB impresas, inicie sesión en el [Portal para miembros](#) y seleccione “Update Preferences” (Actualizar preferencias).

1206 West Campus Drive
Tempe, AZ 85282
Forwarding Service Requested

John Smith

789 TEST STREET
REDCARD, MO 63141

Hi John,
This document summarizes your recent benefit activity. It confirms the amount charged by your provider(s) and the amount Company Name paid for those charges.

Cost breakdown

Amount billed:	\$1250.00
Plan discount:	\$600.00
Plan paid:	\$900.00
Not covered:	\$0.00

Account Summary

Applied Amount	Total Amount
\$3,000.00	\$3,000.00
Family Deductible	(0.00) remaining
Family Out-of-pocket max	\$4,500.00
Member Deductible	(0.00) remaining
Member Out-of-pocket max	\$2,250.00
	(0.00) remaining

Explanation of Benefits
This is NOT a bill

QUESTIONS?
Customer service: (800) 555-5555
Hours: 7 a.m. to 7 p.m. CT
BSW Physician's office: (800) 749-3898
Website: trs.swhp.org

Member ID: 12345678
Group ID: 123456
Group Name: BSWHealth
Print date: 02/18/2020

Member Information

Subscriber: John Smith
Member ID: 1111111
Group: Test Group
Group Number: 12345678

Cost breakdown

Amount Billed	Allowed Amount	Non-Covered Amount	Other Coverage Payment	Plan Paid	Copy	Deductible	Coinsurance	Your Responsible	Notes
\$1000.00	\$1000.00	\$0.00	\$0.00	\$400.00	\$100.00	\$0.00	\$0.00	\$100.00	Out of Network
\$1000.00	\$1000.00	\$0.00	\$0.00	\$400.00	\$100.00	\$0.00	\$0.00	\$100.00	In Network

Account Summary

Applied Amount	Total Amount
\$3,000.00	\$3,000.00
Family Deductible	(0.00) remaining
Family Out-of-pocket max	\$4,500.00
Member Deductible	(0.00) remaining
Member Out-of-pocket max	\$2,250.00
	(0.00) remaining

Claims Appeals Information

Information about your Appeals Rights

you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. (TTY: 711)

Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, national origin, age, disability, or sex.

habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. (TTY: 711)

Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

มีบริการช่วยเหลือผู้พิการฟรีโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และบริการช่วยเหลือผู้พิการที่พูดภาษาไทย. (TTY: 711)

Plan tuân thủ luật dân quyền liên bang của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên các nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính. (TTY: 711)

Esté mejor, por más tiempo

Administración de enfermedades

Administración de enfermedades le permite controlar su afección crónica y ayuda a prevenir complicaciones. Trabajamos con sus proveedores de atención médica para identificar las afecciones crónicas rápidamente y tratarlas con eficacia. También podemos identificar actividades de cuidado personal que lo ayudan a controlar la afección en su hogar. Juntos, trabajaremos para retrasar el avance de la enfermedad y ayudarlo a que **esté mejor, por más tiempo**.

Administración de casos complejos

Si tiene afecciones crónicas o necesidades de atención complejas, nuestros administradores de casos de enfermería trabajarán con usted, su familia y su médico para crear y gestionar su plan de atención. Los administradores de casos actúan en su beneficio y pueden ayudarlo a navegar por el sistema de atención médica y programar los servicios que necesita. También pueden resolver dudas y ayudarlo a comprender su enfermedad y el plan de atención. Si usted está inscrito en un programa de Administración de enfermedades, ellos incorporarán el programa a su atención.

Este programa voluntario no tiene costo adicional para usted. Todo forma parte de nuestro objetivo de ayudarlo a obtener los mejores resultados posibles y aprovechar al máximo su plan de salud.

NOTA: Puede inscribirse o darse de baja de estos programas llamando al **844.279.7589**.



Mis herramientas y recursos

Encuentre los documentos y formularios más solicitados en la sección “Tools and Resources” (Herramientas y recursos), en bellcounty.swhp.org. Seleccione el menú (arriba a la izquierda junto al logotipo) y, luego, seleccione “Tools and Resources” (Herramientas y recursos) para obtener información sobre lo siguiente:

- Derechos y responsabilidades de los miembros
- Aviso de prácticas de privacidad
- Formulario de autorización para divulgar información médica protegida (protected health information; PHI)
- Lista de autorización previa para procedimientos médicos
- Programa de administración de casos complejos
- Programa de administración de enfermedades
- Programa Manejo de utilización (Utilization Management, UM)
- Programa de mejora en la calidad
- Formularios de reclamos médicos y de farmacia
- Procedimientos y actualizaciones de gestión farmacéutica
- Programas de bienestar
- Glosario de términos clave
- Programa de evaluación tecnológica
- Asistencia de idiomas
- Preguntas frecuentes de los miembros

Puede obtener copias impresas de los documentos y asistencia de idiomas llamando al **844.633.5325**.

Gracias
por elegir
Scott & White
Care Plans
para sus
necesidades
de cobertura de
atención médica.



Scott & White
CARE PLANS



Baylor Scott & White
HEALTH

Los productos HMO se ofrecen a través de Scott and White Health Plan y Scott & White Care Plans. Los productos PPO y EPO asegurados se ofrecen a través de Insurance Company of Scott and White. Scott & White Care Plans y Insurance Company of Scott and White son subsidiarias en propiedad absoluta de Scott and White Health Plan.