

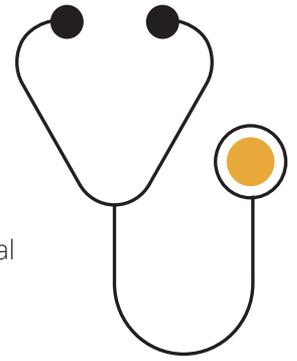


BlueCross BlueShield
of New Mexico



Cómo usar su cobertura médica

Administre su cobertura



Acceda a su cuenta en línea.

Configure su cuenta del portal protegido para asegurados Blue Access for MembersSM en línea o en la aplicación móvil.

- Visite espanol.bcbsnm.com o envíe BCBSNMAPP por mensaje de texto al 33633 para descargar la aplicación BCBSNM.
- Inscríbase en Blue Access for Members.



Realice los pagos de las primas.

- Visite PayBlueNM.com para hacer pagos únicos.
- Inscríbase en cualquier momento en el servicio de pagos automáticos Auto Bill Pay en línea, en Blue Access for Members, o por teléfono, llamando a Servicio al Cliente al 1-866-236-1702.



Lleve consigo su tarjeta de asegurado.

- Espere hasta unos 10 días después de solicitar cobertura para recibir su tarjeta de asegurado por correo postal.
- Acceda a una tarjeta digital de asegurado en Blue Access for Members.



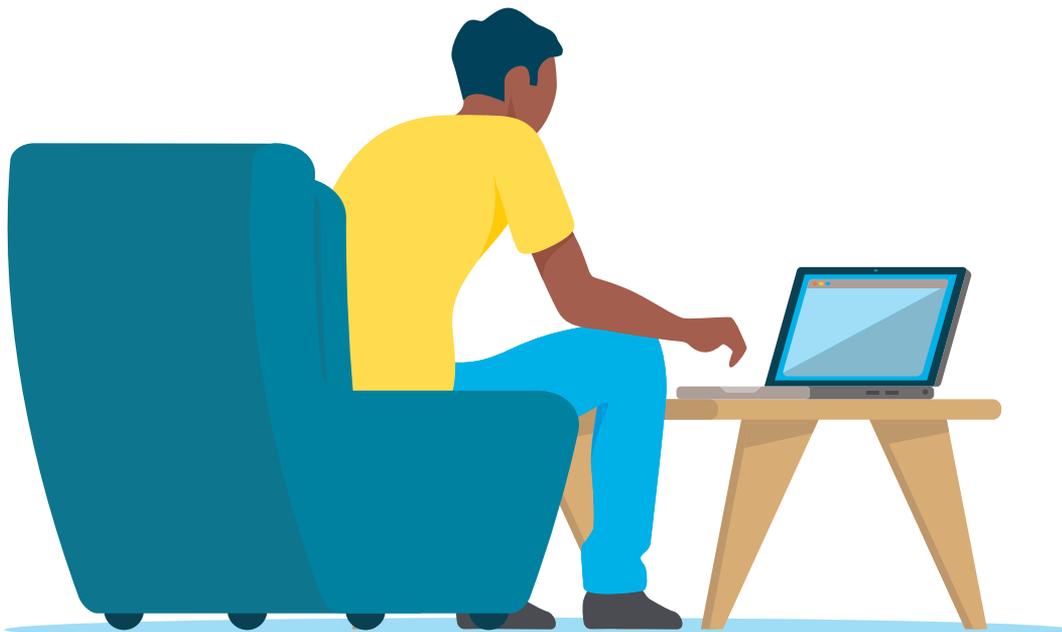
Lea las Explicaciones de beneficios.

- Revise las Explicaciones de beneficios (EOB, en inglés) (estas son los resúmenes de sus reclamaciones) en Blue Access for Members o cuando las reciba por correo postal.
- Reporte las reclamaciones cuya información parezca incorrecta al 1-800-543-0867.



Acceda a los recursos adecuados para obtener ayuda.

- Visite espanol.bcbsnm.com/individual-family-health-insurance/contact-us para saber con quién debe comunicarse para atender todas sus preguntas en relación con su cobertura o cuenta.
- Administre sus preferencias de comunicación en account.bcbsnm.com/upp/.



Administre su cobertura y cuide su salud



Acuda a prestadores de servicios médicos de la red.

Encuentre prestadores de servicios médicos en la red de su cobertura en Blue Access for Members, en la sección "Buscar atención médica".*

- Si tiene una cobertura HMO, la atención médica que reciba fuera de la red no tiene cobertura.
- Las coberturas HMO de Nuevo México no requieren órdenes médicas (referidos) para las citas con especialistas, pero para que la cobertura pague por los servicios médicos, el especialista debe formar parte de la red de su cobertura.



Conozca a su prestador de atención médica primaria.

Su médico de atención médica primaria (PCP, en inglés) debería ser su primer punto de contacto cuando necesite atención médica. Llame al consultorio o al número telefónico de atención después del horario de consulta de su PCP para atender cualquier necesidad médica.

- En casos de emergencia, es posible que tenga que ir al hospital.
- Pídale a su PCP que le dé una orden médica cuando necesite consultar a un especialista o a un profesional de la salud mental o acudir a un hospital en casos que no sean de emergencia. Llame para confirmar que los prestadores de servicios médicos participan en la red de su cobertura.
- Puede cambiar de PCP desde su cuenta de Blue Access for Members.

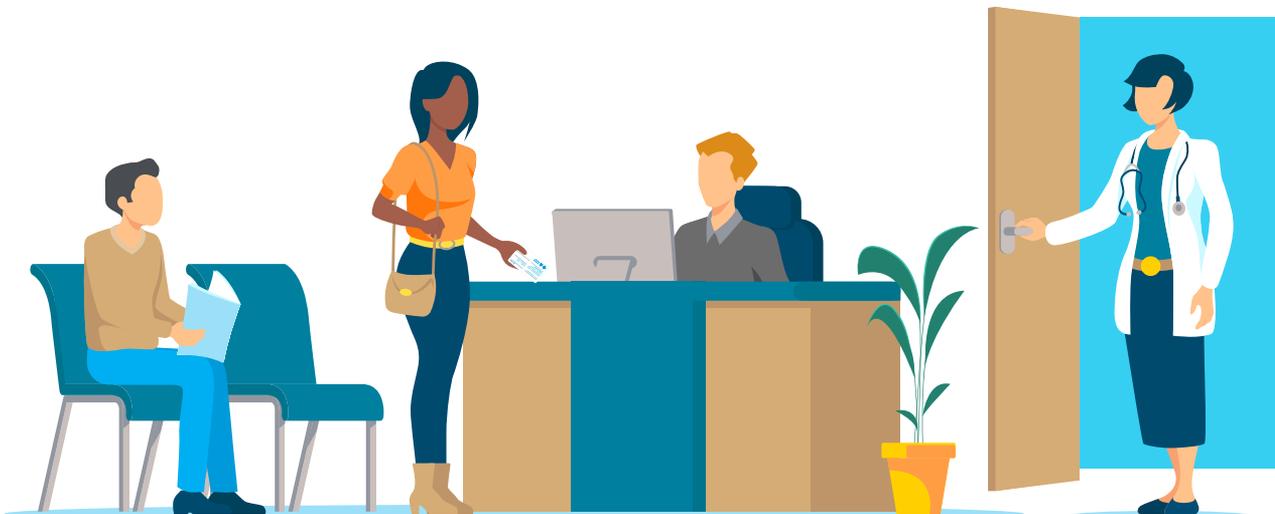
* También puede hacer búsquedas en [FindADoctorNM.com](https://www.findadoctor.com), sin embargo, Blue Access for Members solo le mostrará prestadores de servicios médicos que formen parte de la red de su cobertura.



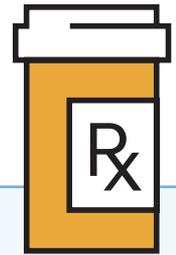
Reciba atención médica que satisfaga sus necesidades.

Elija el nivel de atención médica adecuado para cada caso y ahorre tiempo y dinero.

- Consulte a su médico o llame a la línea de enfermería bilingüe 24/7 Nurseline al 1-800-973-6329 si no sabe a dónde ir para recibir atención.
- Sus opciones de atención médica incluyen recursos para la salud mental.
 - Acceda a prestadores de servicios médicos y a herramientas en nuestro nuevo Portal de Salud Mental.
- Su cobertura incluye servicios de salud mental para pacientes ambulatorios e internados.
 - Es posible que necesite una autorización previa.
 - Los servicios de telepsiquiatría pueden estar incluidos en algunas coberturas.
 - Consulte los detalles en el Certificado de beneficios y servicios médicos disponible en su cuenta de Blue Access for Members.



Administre la cobertura de medicamentos con receta



Acuda a farmacias de la red.

- Puede ahorrar dinero al acudir a una farmacia de la red.
- Consulte la sección de Farmacia en Blue Access for Members o visite Prime Therapeutics, en myprime.com, para buscar una farmacia de la red cerca de usted.



Verifique su lista de medicamentos.

- La lista de medicamentos incluye los medicamentos que tienen cobertura.
- Verifique si sus medicamentos recetados están en la lista de medicamentos en espanol.bcbsnm.com/rx-drugs/drug-lists/drug-lists, en la sección "Listas de medicamentos para coberturas individuales metálicas".
- Si no encuentra uno de sus medicamentos en la lista, pregúntele a su médico si hay alternativas con cobertura.

Pregúntele al farmacéutico cómo tomar o usar los medicamentos recetados.

Los medicamentos recetados incluyen pautas sobre cómo tomarlos o usarlos para obtener los mejores resultados y evitar cualquier efecto secundario.

- La dosis correcta.
- En el momento adecuado.
- De la manera correcta.



Administre la cobertura de medicamentos con receta (continúa)



Pregunte si puede recibir suministros de medicamentos de 90 días o entregas a domicilio.

- Si está tomando o usando medicamentos rutinariamente, es probable que pueda surtir suministros de más de 30 días* o recibirlos a domicilio.
- Inicie sesión en Blue Access for Members para informarse.



Pregunte si necesita autorización previa.

En algunos casos, su médico deberá enviarle una solicitud de aprobación a BCBSNM para que sus medicamentos recetados puedan tener cobertura.



Planifique con anticipación si toma medicamentos especializados.

- Los medicamentos especializados se utilizan para tratar enfermedades graves o crónicas.
- Podrían necesitar manejo y almacenamiento especiales.
- Es posible que no los pueda surtir en farmacias comerciales.

Para obtener más información sobre los medicamentos especializados que pueden ser autoadministrados, llame al número en su tarjeta de asegurado.

* No todos los medicamentos recetados se pueden surtir por cantidades para 90 días.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico (BCBSNM) tiene un programa con farmacias locales selectas llamado Pharmacists Adding Value & Expertise® (PAVE®)

- Las farmacias del programa PAVE se comunican con asegurados que son elegibles en base a la manera en la que surten sus recetas.
- BCBSNM y los farmacéuticos colaboran con estos asegurados para ayudarles a tomar y a usar las dosis correctas de sus medicamentos y, según sus necesidades, de la manera y al momento indicados.
- Los asegurados recibirán más información acerca de sus medicamentos con receta y otros recursos para la salud.

Envíe un mensaje a GPpharmacy@bcbnsil.com para obtener más información u optar por no participar en el programa.

Conozca los niveles de costo de los medicamentos.

La lista de medicamentos recetados de su cobertura médica tiene muchos niveles de cobertura, llamados niveles de pago del asegurado.

- Las coberturas tienen 5 o 6 niveles.
- La mayoría de las veces, entre más bajo sea el nivel, más bajo serán sus gastos de bolsillo al pagar por el medicamento.

Coberturas de seis niveles		Coberturas de cinco niveles		Su costo
Tipos de medicamentos		Tipos de medicamentos		
6	especializados no preferenciales	5	especializados no preferenciales	\$\$\$ ↑ \$
5	especializados preferenciales	4	especializados preferenciales	
4	de marca no preferenciales	3	de marca no preferenciales	
3	de marca preferenciales	2	de marca preferenciales	
2	genéricos no preferenciales	1	genéricos	
1	genéricos preferenciales			

Cuide su bienestar y gestione sus descuentos



Encuentre los servicios de bienestar adecuados para usted.

Well onTarget® ofrece una gama completa de programas. Ya sea que desee leer artículos o darles seguimiento a sus hábitos saludables, es probable que encuentre un recurso que se ajuste a sus intereses.

Inscríbase y haga lo siguiente:

- Complete la Evaluación de salud.
- Registre su actividad.
- Obtenga ayuda con su nutrición.
- Maneje el estrés.
- Deje de fumar.
- Controle la presión arterial y los niveles de colesterol.

Puede ganar puntos del programa Blue PointsSM por participar y tomar ciertas medidas tan simples como conectar un dispositivo de actividad física y canjearlos por tarjetas de regalo electrónicas.

Comience ya sea por medio del portal Blue Access for Members o en [wellontarget.com](https://www.wellontarget.com).



Aproveche los descuentos.

Su cobertura ofrece el programa de descuentos para asegurados Blue365®. Regístrese en Blue365deals.com/BCBSNM/ y comience a comprar para aprovechar los descuentos en productos y servicios que le ayudarán a cuidar su salud y a lograr su bienestar.

Estas son algunas de las categorías de servicios disponibles:

- Servicios de cuidado dental
- Exámenes y dispositivos auditivos
- Exámenes y artículos para la vista
- Programas y productos de nutrición
- Aplicaciones, rastreadores y equipo de acondicionamiento físico
- Programas para el bienestar mental.



Es posible que no todas las coberturas de BCBSNM, como las que cubren el 100% de los gastos compartidos, tengan una red de farmacias preferenciales. Consulte los detalles en el Certificado de beneficios y servicios médicos o llame al número en su tarjeta de asegurado si tiene preguntas.

Prime Therapeutics LLC es una compañía aparte que administra beneficios farmacéuticos. BCBSNM tiene contrato con Prime Therapeutics para proporcionar servicios de administración de beneficios farmacéuticos y otros servicios relacionados. Tanto BCBSNM como varias entidades Blue Cross and Blue Shield independientes tienen interés de propiedad en Prime Therapeutics LLC. Prime Therapeutics ofrece el sitio digital MyPrime.com.

Well onTarget® es una marca registrada de Health Care Service Corporation. Well onTarget es un recurso con fines informativos para los asegurados y no es un sustituto para el juicio médico de un profesional de la salud. Se les recomienda a los asegurados consultar a un profesional de la salud antes de iniciar algún programa de bienestar. La participación en el programa Well onTarget, incluido completar la Evaluación de salud, es voluntaria y su participación no es obligatoria. Para consultar los detalles completos y los términos y las condiciones, visite Well onTarget. Productos y servicios de valor agregado sujetos a discontinuación o cambios en cualquier momento y a disponibilidad por zona geográfica.

La relación entre estos proveedores y Blue Cross and Blue Shield of New Mexico (BCBSNM) es de contratistas independientes. BCBSNM no recomienda, ni avala, ni garantiza ninguno de los productos o servicios disponibles a través de los proveedores mencionados en este documento.

Blue365 es un programa de descuentos solo para asegurados de BCBSNM. Este programa NO es un seguro. Algunos de los servicios que se ofrecen por medio de este programa podrían estar incluidos en su cobertura médica. Consulte la información específica de la cobertura en su certificado de beneficios y servicios médicos o comuníquese con Servicio al Cliente al número en su tarjeta de asegurado. El uso de Blue365 no cambia los pagos mensuales, ni los costos de los servicios o productos cuentan en favor de ningún máximo o deducibles de la cobertura. Los descuentos solo se otorgan por medio de proveedores que participan en este programa. BCBSNM no garantiza ni avala ninguna de las afirmaciones o recomendaciones sobre los servicios o productos del programa. Los asegurados deben de consultar al médico antes de usar estos servicios y productos. BCBSNM se reserva el derecho de cancelar o modificar este programa en cualquier momento sin previo aviso.

Reglas del programa Blue Points sujetas a cambios sin previo aviso. Consulte toda la información de las Reglas oficiales del programa en el portal Well onTarget en [wellontarget.com](https://www.wellontarget.com). El asegurado acepta cumplir con todas las leyes federales, estatales y locales vigentes, así como presentar declaraciones y pagar todos los impuestos que resulten por recibir cualquier recompensa.

Aviso de no discriminación

La cobertura médica es importante para todos.

No discriminamos por motivos de raza, color, país de origen (incluidos el conocimiento limitado del inglés y la lengua materna), edad, discapacidad o sexo (tal como se entiende en la reglamentación aplicable). Les proporcionamos a las personas con discapacidad las adaptaciones razonables y los medios de comunicación gratuitos que les permitan comunicarse eficazmente con nosotros. También ofrecemos servicios de asistencia lingüística sin costo a las personas cuyo primer idioma no es el inglés.

Para solicitar modificaciones razonables, ayudas de comunicación o asistencia lingüística sin costo, llámenos al 855-710-6984.

Si cree que fallamos en proporcionarle algún servicio, o si considera que se le discriminó de alguna manera, puede presentar una inconformidad ante la Oficina del Coordinador de Derechos Civiles (Office of Civil Rights Coordinator):

Office of Civil Rights Coordinator	Teléfono:	855-664-7270 (correo de voz)
Attn: Office of Civil Rights Coordinator	TTY/TDD:	855-661-6965
300 E. Randolph St., 35th Floor	Fax:	855-661-6960
Chicago, IL 60601	Correo electrónico:	civilrightscoordinator@bcbsil.com

Puede presentar una inconformidad en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda con esto, el Coordinador de Derechos Civiles está a sus órdenes.

Tiene el derecho de presentar una queja por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) por estos medios:

US Dept of Health & Human Services	Teléfono:	800-368-1019
200 Independence Avenue SW	TTY/TDD:	800-537-7697
Room 509F, HHH Building	Portal de quejas:	
Washington, DC 20201	ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf	
	Formularios para presentar quejas:	
	hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html	

Este aviso está disponible en nuestro sitio web en español bcbsnm.com/legal-and-privacy/non-discrimination-notice

ATTENTION: If you speak another language, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 855-710-6984 (TTY: 711) or speak to your provider.

Español Spanish	ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 855-710-6984 (TTY: 711) o hable con su proveedor.
العربية Arabic	تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم 855-710-6984 (TTY: 711) أو تحدث إلى مقدم الخدمة.



中文 Chinese	注意：如果您说[中文]，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和和服务，以无障碍格式提供信息。致电 855-710-6984（文本电话：711）或咨询您的服务提供商。
Français French	ATTENTION : Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 855-710-6984 (TTY : 711) ou parlez à votre fournisseur.
Deutsch German	ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachassistentendienste zur Verfügung. Entsprechende Hilfsmittel und Dienste zur Bereitstellung von Informationen in barrierefreien Formaten stehen ebenfalls kostenlos zur Verfügung. Rufen Sie 855-710-6984 (TTY: 711) an oder sprechen Sie mit Ihrem Provider.
ગુજરાતી Gujurati	ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓફિસિલરી સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 855-710-6984 (TTY: 711) પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.
हिंदी Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए नि:शुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध होती हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक साधन और सेवाएँ भी नि:शुल्क उपलब्ध हैं। 855-710-6984 (TTY: 711) पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।
Italiano Italian	ATTENZIONE: se parli Italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Sono inoltre disponibili gratuitamente ausili e servizi ausiliari adeguati per fornire informazioni in formati accessibili. Chiama il 855-710-6984 (tty: 711) o parla con il tuo fornitore.
한국어 Korean	주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 855-710-6984(TTY: 711)번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.
Diné Navajo	SHOOH: Diné bee yáníłt'ígogo, saad bee aná'awo' bee áka'anída'awo'ít'áá jiik'eh ná hóló. Bee ahíł hane'go bee nida'anishí t'áá ákodaat'éhígíí dóó bee áka'anída'wo'í áko bee baa hane'í bee hadadilyaa bich'í' ahoot'í'gíí éí t'áá jiik'eh hóló. Kohjí' 855-710-6984 (TTY: 711) hodíilnih doodago nika'anáłwo'í bich'í' hanidziih.
Farsi فارسي	توجه: اگر [وارد کردن زبان] صحبت می کنید، خدمات پشتیبانی زبانی رایگان در دسترس شما قرار دارد. همچنین کمک ها و خدمات پشتیبانی مناسب برای ارائه اطلاعات در قالب های قابل دسترس، به طور رایگان موجود می باشند. با شماره 855-710-6984 (تله تایپ: 711) تماس بگیرید یا با ارائه دهنده خود صحبت کنید.
Polski Polish	UWAGA: Osoby mówiące po polsku mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Dodatkowe pomoce i usługi zapewniające informacje w dostępnych formatach są również dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 855-710-6984 (TTY: 711) lub porozmawiaj ze swoim dostawcą.
РУССКИЙ Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 855-710-6984 (TTY: 711) или обратитесь к своему поставщику услуг.
Tagalog Tagalog	PAALALA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga libreng serbisyong tulong sa wika. Magagamit din nang libre ang mga naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyo upang magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format. Tumawag sa 855-710-6984 (TTY: 711) o makipag-usap sa iyong provider.
Urdu اردو	توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے زبان کی مفت مدد کی خدمات دستیاب ہیں۔ قابل رسائی فارمیٹس میں معلومات فراہم کرنے کے لیے مناسب معاون امداد اور خدمات بھی مفت دستیاب ہیں۔ 855-710-6984 (TTY: 711) پر کال کریں یا اپنے فراہم کنندہ سے بات کریں۔
Việt Vietnamese	LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 855-710-6984 (Người khuyết tật: 711) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.