
Scott and White Health Plan

2020 Killeen ISD Guía para miembros

Plan 4

Índice

| | |
|---|----|
| ¿Tiene alguna pregunta?..... | 1 |
| Portal de miembros..... | 2 |
| Atención virtual..... | 3 |
| Tarjetas de identificación..... | 4 |
| Beneficios de farmacia..... | 5 |
| No gaste de más | 6 |
| Programa de bienestar..... | 8 |
| Atención de maternidad y preventiva | 10 |
| Explanation of Benefits (EOB, explicación de los beneficios)..... | 11 |
| Gestión de enfermedades o casos complejos..... | 13 |
| Información adicional para los miembros..... | 14 |
| Mapa de la red | 15 |



Scott & White
HEALTH PLAN



INSURANCE COMPANY OF
Scott & White



Scott & White
CARE PLANS

Part of
Baylor Scott & White HEALTH

Los productos de HMO (Health Maintenance Organization) asegurados se ofrecen a través Scott y White Health Plan (SWHP, Plan de Salud Scott and White). Los productos de PPO (Preferred Provider Organization, organización de proveedores preferidos) asegurados se ofrecen a través de la compañía de seguros de Scott y White, una compañía de seguros registrada en Texas y filial de propiedad absoluta de Scott y White Health Plan.

¿Tiene alguna pregunta? ¡Consúltenos!

Nuestros defensores de clientes altamente calificados le pueden ayudar de diferentes maneras, como encontrar un proveedor y responder preguntas sobre sus beneficios o reclamos. Si tiene algún problema, le ayudarán a solucionarlo. 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

800-321-7947

De lunes a viernes,
de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.

O BIEN

Contáctenos mediante el portal para miembros

Inicie sesión en kisd.swhp.org para enviar un correo electrónico seguro y recibir una respuesta segura.

Si olvida su número, búsquelo en el reverso de su tarjeta de identificación. También puede encontrarlo en la aplicación MyBSWHealth en la sección "Contact Us" (Comuníquese con nosotros).

Please contact Scott & White Health Plan Health Services Department toll free at 866-384-3488 for pre-authorization requests (including Behavioral Health and Second Opinions). If you require inpatient admission following an emergency, please notify SWHP within 48 hours of emergency services.

NOTICE: Possession of this card or obtaining precertification does not guarantee coverage or payment for the service or procedure reviewed.

Plan Information/provider list: kisd.swhp.org
Customer Service: 800-321-7947

Nurse Advice Line: 877-505-7947
OptumRx Help Desk: 855-205-9182

Notice To Providers

Verify benefits and eligibility at portal.swhp.org/providerportal or 800-321-7947

Please send claims and related correspondence to:

Scott & White Health Plan | Availity Payer ID 88030
Attn: Claims PO Box 21800, Eagan, MN 55121-0800
254-298-3000 or 800-321-7947



RECURSOS ADICIONALES

Línea de consejería de enfermería

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 para su plan se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

Biblioteca HEAR

La Biblioteca de Referencia Auditiva de Educación sobre la Salud (HEAR) ofrece información sobre más de 300 temas en inglés relacionados con la salud y sobre 25 temas en español.

888-360-1555, opción 2

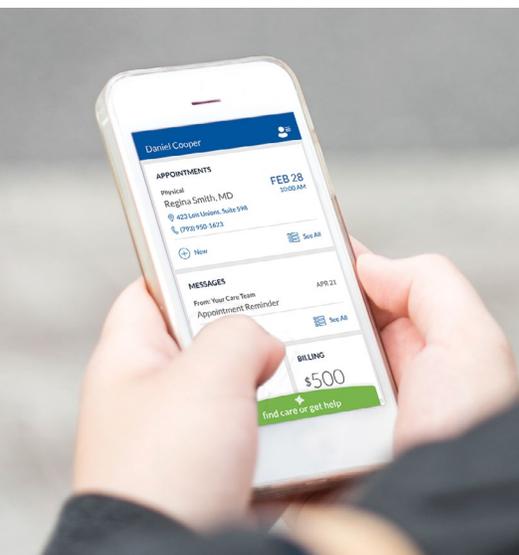
Aproveche al máximo su experiencia del servicio a través del Portal para miembros...

En kisd.swhp.org, regístrese e inicie sesión en el Portal para miembros y obtenga respuestas a gran parte de sus preguntas sobre los beneficios.

REGÍSTRESE AHORA

INICIAR SESIÓN

- Vea e imprima las tarjetas de identificación en el acto.
- Consulte los beneficios y la cobertura.
- Consulte sus reclamos y las Explanations of Benefits (EOB, explicación de los beneficios).
- Vea su deducible y el acumulador de gastos de bolsillo.
- Haga una evaluación de bienestar.
- Establezca sus preferencias.
- Revise la Evidence of Coverage (EOC, Prueba de cobertura) y otros documentos del plan.
- Envíe mensajes de correo electrónico a Atención al cliente a través del servicio de mensajería segura.



...también en la **aplicación MyBSWHealth**
 Toda la información que figura en el portal también está disponible en su teléfono. Además, puede acceder a MyChart para hacer el seguimiento de sus citas y resultados con los proveedores de Baylor Scott & White. Para iniciar sesión, use el mismo nombre de usuario y la misma contraseña que utiliza en el Portal para miembros.

Busque un proveedor de la red

Elija entre una amplia gama de proveedores dentro de la red utilizando el enlace de la herramienta de búsqueda de proveedores que se encuentra debajo del nombre de su plan en kisd.swhp.org. Con nuestra herramienta de búsqueda de proveedores, puede:

- Buscar por nombre o especialidad, o ambas cosas
- Determinar la distancia de los proveedores desde su código postal

En general, es una buena idea hacer una cita con su proveedor cuando sea conveniente. No se requieren referencias para consultar a especialistas de la red, incluso en nuestra red HMO.



Atención virtual

Tecnología + Atención médica = una manera más rápida y fácil de recibir atención

MyBSWHealth

Reciba atención de un proveedor de Baylor Scott & White Health cualquier día de la semana sin salir de su hogar u oficina. Solo debe programar una consulta virtual a través de su computadora o dispositivo móvil. Recibir atención virtual a través de MyBSWHealth.com o de la aplicación MyBSWHealth también permite que su consulta se vincule con su historia clínica (con los proveedores de BSW). Obtenga más información sobre MyBSWHealth [aquí](#) e inicie sesión en su cuenta para programar una cita.

Consultas virtuales: diagnósticos y planes de tratamiento en línea para afecciones médicas comunes

No hace falta una cita. No hace falta transportarse. No gaste tiempo en salas de espera. El servicio de consulta virtual de Baylor Scott & White es una manera rápida y asequible de recibir atención. Todos sus datos personales están codificados para proteger su privacidad. En algunos casos, puede necesitar una consulta en persona para recibir tratamientos.

¿Cómo funciona?

- Complete una breve encuesta sobre usted y sus síntomas en la aplicación MyBSWHealth. Lleva alrededor de cinco minutos, según su afección.
- Un miembro del equipo de atención revisará sus respuestas, le dará un diagnóstico y le recomendará un tratamiento.
- Recibirá su diagnóstico y se le recomendará un tratamiento mediante una respuesta en línea.
- Se enviarán las recetas de inmediato a su farmacia de preferencia.

Los médicos clínicos están disponibles de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana. Si usted finaliza la entrevista luego de las 8:00 p. m., recibirá una respuesta al día siguiente.



Información que encontrará en su tarjeta de identificación de miembro

1

El administrador de beneficios/
la empresa de seguro

2

El tipo de plan

7

Su número
de miembro y
número de grupo

7

6

1 **2** **HMO**

3 Issue Date:
Network: BSW Preferred HMO
Group No.:
Office Visit:
Specialist: /
ER/Urgent: /

7 **JOHN DOE**
Contract No.: 123456789
RX BIN:
RX PCN:
RX Group: 93078
RX Copay:

| Member No. | Member Name |
|-------------|-------------|
| 12345678900 | JOHN DOE |
| 12345678901 | JAMIE DOE |
| 12345678902 | JACKSON DOE |

TDI

3

Información
de la cobertura

6

Su número de plan
de farmacia e
información
de copago

5

Please contact Scott & White Health Plan Health Services Department toll free at 866-384-3488 for pre-authorization requests (including Behavioral Health and Second Opinions). If you require inpatient admission following an emergency, please notify SWHP within 48 hours of emergency services.

NOTICE: Possession of this card or obtaining precertification does not guarantee coverage or payment for the service or procedure reviewed.

Plan Information/provider list: kisd.swhp.org **Nurse Advice Line:** 877-505-7947
Customer Service: 800-321-7947 **OptumRx Help Desk:** 855-205-9182

Notice To Providers
Verify benefits and eligibility at portal.swhp.org/providerportal or 800-321-7947

Please send claims and related correspondence to:
Scott & White Health Plan | Availity Payer ID 88030
Attn: Claims PO Box 21800, Eagan, MN 55121-0800
254-298-3000 or 800-321-7947

4

4

Información para
proveedores

5

Dirección postal para reclamos e
identificación para presentación
electrónica de reclamos

Puede solicitar una tarjeta de identificación de reemplazo o acceder a una tarjeta electrónica en cualquier momento, a través del Portal para miembros o de la aplicación MyBSWHealth.

[Volver al principio](#)

La tarjeta que figura arriba es una muestra. Es posible que la ubicación exacta de algunos elementos varíe en su tarjeta.

Servicios de farmacia

Los miembros de SWHP pueden acceder a más de 68,000 farmacias en todo el país, incluidas la mayoría de las cadenas nacionales y una amplia selección de farmacias locales.

Si desea saber dónde se encuentra la farmacia más cercana, haga clic aquí:

[BÚSQUEDA DE FARMACIA](#)

También ofrecemos reabastecimientos de 90 días de medicamentos recetados para medicamentos seleccionados en [Farmacias Baylor Scott & White Health](#).

Reciba los medicamentos en la comodidad de su hogar con el servicio de pedido por correo. Llame a la farmacia con pedido por correo, y lo guiaremos en el proceso de transferencia.

Llame al número gratuito 855-388-3090 de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., y los sábados, de 9 a. m. a 1 p. m.

Si necesita información detallada sobre un reclamo a una farmacia, información del deducible de una farmacia, explicación de los beneficios, información sobre medicamentos y precios, visita kisd.swhp.org o llame **1-800-321-7947**.

Para ver el formulario, haga clic aquí:

[FORMULARIOS](#)

Obtenga la atención que necesita

No gaste de más

Tiene un problema de salud. ¿Se trata de una emergencia? Conocer sus opciones de atención de la salud puede salvarle la vida y ahorrarle dinero.

1 Visite al **médico de atención primaria** cuando esté enfermo o tenga una lesión menor...

El médico conoce sus antecedentes de salud y afecciones preexistentes. Para las enfermedades leves y lesiones menores, muchos consultorios médicos abren los fines de semana y algunas noches. Esto puede ser una buena alternativa en lugar de centros de atención de urgencia o de emergencia más costosos.

...o llame a la Línea de ayuda de enfermería

Las enfermeras están a disposición de los miembros las 24 horas del día, los 365 días del año. Brindan información sobre cómo debe cuidarse o pueden ayudarlo a decidir cuál es la mejor opción para usted según sus síntomas: una cita, una visita para recibir atención de urgencia o una visita a la sala de emergencias. Para obtener el número de la Línea de ayuda de enfermería que le corresponde a usted, consulte el reverso de su tarjeta de miembro o inicie sesión en el Portal para miembros.

2 Si el consultorio del médico está cerrado, un centro de **atención de urgencia** podría ser la mejor opción.

Los centros de atención de urgencia habitualmente tienen horario extendido y abren los fines de semana. A pesar de que los copagos son más altos que los de atención primaria, los de atención de urgencia son más bajos que los de la atención de emergencia.

3 Las salas de emergencia

son las mejores para tratar afecciones graves y que pueden ser mortales

Debido a la gama más amplia de servicios que se ofrecen a través de las salas de emergencias, y los hospitales a los que están asociadas, la atención de emergencia es la opción más costosa, aunque a veces sea la mejor para usted.

Es importante conocer las opciones y usar un buen criterio para decidir cuál de todas ellas es la adecuada para usted.

La atención de emergencia fuera de la red **cuesta más**

Scott and White Health Plan cubre servicios de emergencia fuera de la red según las tarifas razonables y habituales (estándar de la industria), y los miembros pueden tener saldos facturados por gastos que superan lo que cubrirá el seguro. En la Evidence of Coverage (EOC, Prueba de cobertura), encontrará más información sobre los tratamientos de emergencia y definiciones de los términos, incluida la definición de “atención de emergencia.” La Evidence of Coverage también tiene información relacionada con la protección al consumidor estipulada por el estado en cuanto a cargos de proveedores que atienden en centros.

Para ahorrarse los costos de bolsillo, acuda a centros de atención de emergencia dentro de la red, siempre que sea posible.

Si desea comunicarse con nosotros, hágalo por la vía que le sea más cómoda. Además del Portal para miembros, también puede obtener asistencia por teléfono si llama al 800-321-7947.

[Volver al principio](#)



SWHP Programa de bienestar

Cuidarse no es una moda pasajera, sino un buen hábito. Y es algo que todas las personas pueden incorporar. Nuestros programas de bienestar lo ayudarán a mejorar esas áreas de su vida que podrían recibir un incentivo.

SWHP ofrece una variedad de programas diseñados para satisfacer sus necesidades de salud y bienestar, independientemente de cuánto se ocupa usted del cuidado de su salud normalmente. Al brindar un paquete integral de recursos y herramientas eficaces, ofrecemos una experiencia personalizada que se basa en las exigencias de nuestros miembros. Trabajamos arduamente para brindar la atención adecuada, en el lugar adecuado y en el momento adecuado. Nuestra misión es promover un estilo de vida saludable y empoderar a nuestros miembros para que sean participantes activos en el cuidado de su salud.

SWHP Evaluación de bienestar

La Evaluación de bienestar es una simple encuesta digital sobre la salud que permite tomar medidas para llevar una vida más activa y saludable. Incluye preguntas sobre su vida y propone acciones personalizadas que surgen del programa de gestión de estilo de vida. Los módulos se completan a su propio ritmo, están disponibles en línea y son prácticos para promover la salud física y mental, todas características que lo ayudan a sentirse pleno.

Evaluación para miembros

Servicio de plataforma digital para el bienestar

Además de la evaluación de bienestar, nuestra plataforma digital para el bienestar ofrece lo siguiente:

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
- Peso saludable
- Menos estrés
- Dieta más 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 en línea de la comunidad en donde podrá ofrecer y obtener apoyo para sus metas y devoluciones de entrenadores de salud de la comunidad.



Expecting the Best®

Nuevo programa de maternidad

Baylor Scott & White Health se complace en ofrecer un nuevo programa de maternidad para las miembros embarazadas de Scott and White Health Plan. Esta nueva iniciativa para el plan del año 2020 se centra en ayudar a las futuras madres a disfrutar de un embarazo sano. Una vez inscritas, las participantes pueden obtener los beneficios de las diferentes características del programa durante el embarazo y un año después del parto.

Las participantes reciben material educativo útil de diferentes categorías, incluidas de nutrición adecuada, identificación temprana de los factores de riesgo del embarazo y recursos disponibles en caso de complicaciones.

Obtenga atención preventiva

ENCUENTRE servicios preventivos recomendados en el siguiente sitio web:

<http://www.cdc.gov/prevention/>

COMPLETE un cuestionario de vacunación en línea:

Inglés

Español

ARME un programa de vacunación para su hijo desde el nacimiento hasta los 6 años:

http://www2a.cdc.gov/nip/kidstuff/newscheduler_le/

Luego, revise el programa con el médico de su hijo.

Inscríbase en el programa de maternidad Expecting the Best®

Las mujeres que califiquen pueden inscribirse en el programa de maternidad a través de su médico, el equipo de administración de casos de su médico o directamente a través del Departamento de Administración de Casos de Scott and White Health Plan.

¿Tiene preguntas?

Envíe un correo electrónico a
CaseManagement@BSWHealth.org

[Volver al principio](#)



No espere la EOB

Vea su reclamo en el Portal para miembros

Incluso si todavía no ha concluido la EOB para un reclamo médico en particular, usted puede ver los detalles del reclamo en el Portal para miembros de Scott and White Health Plan.

Debe iniciar sesión en el Portal para miembros a través de kisd.swhp.org y hacer clic en “Claims” (“Reclamos”) desde el menú en el margen izquierdo.

| Visit Date | Member | Claim No. | Type | Provider | Amount Billed | Plan Pays | You May Owe |
|------------|--------|--------------|---------|-------------|---------------|-----------|-------------|
| 02/01/2016 | DOE | 1602050F4074 | Medical | DR GENTRY | \$318.00 | \$150.00 | \$50.00 |
| 02/01/2016 | EDDY | 160206071872 | Drug | MC PHARAMCY | \$8.90 | \$2.90 | \$5.00 |
| 02/01/2016 | DOE | 160206071871 | Drug | MC PHARAMCY | \$12.21 | \$7.21 | \$5.00 |
| 12/04/2015 | EDDY | 151208042008 | Drug | MC PHARAMCY | \$38.54 | \$32.54 | \$6.00 |
| 11/19/2015 | DOE | 151122063413 | Drug | MC PHARAMCY | \$122.19 | \$116.19 | \$6.00 |
| 11/19/2015 | EDDY | 151122063412 | Drug | MC PHARAMCY | \$8.90 | \$2.90 | \$6.00 |

Resumen del reclamo

| CLAIM SNAPSHOT | | SERVICE DETAILS |
|------------------------|----------------|-------------------------------|
| DATE OF VISIT | 02/01/2016 | CLAIM NO. 1602050F6 |
| MEMBER | DOE | PROVIDER URGENT CARE - DALLAS |
| AMOUNT BILLED | \$318.00 | |
| - PLAN ALLOWED | \$200.00 | |
| - PLAN DISCOUNT | \$0.00 | |
| - PLAN PAID | \$150.00 | |
| PATIENT RESPONSIBILITY | \$50.00 | |
| CO-PAY | \$50.00 | |
| COINSURANCE | \$0.00 | |
| DEDUCTIBLE | \$0.00 | |
| YOU MAY OWE | \$50.00 | |

Luego, haga clic en el monto que figura en “Plan Pays” (“Pago del plan”) para ver el **resumen del reclamo** o los **detalles del servicio**. El resumen de un reclamo brinda información clave sobre un reclamo y los detalles del servicio desglosan los elementos que componen el reclamo.

Haga clic en el ícono **SAVE (GUARDAR)** para crear un archivo que pueda imprimirse o guardarse.

Las EOBs se agregan al portal mensualmente. Haga clic en el número de reclamación para ver su EOB.

SWHP Gestión de enfermedades

Los programas de gestión de enfermedades están diseñados para mejorar la salud de las personas con afecciones crónicas y reducir los costos asociados que generan las complicaciones prevenibles. Estas metas se cumplen al identificar y tratar las afecciones crónicas más rápido y eficazmente, y al desacelerar la evolución de dichas enfermedades. La gestión de enfermedades es un sistema de intervenciones de atención de la salud coordinadas, hechas a medida, para tratar afecciones en casos en los que se pueda implementar el autocuidado. La gestión de enfermedades lo empodera, ya que trabaja con sus proveedores de atención de la salud, para gestionar la enfermedad y prevenir complicaciones.

Los miembros de SWHP pueden acceder al programa llamando al **1-888-360-1555**.

SWHP Gestión de casos complejos

El programa de gestión de casos complejos lo ayuda si usted tiene una afección crónica o si necesita atención de complejidad. Un enfermero gestor de casos trabajará con usted, su familia y su médico para diseñar un plan que satisfaga sus necesidades constantes de atención de complejidad. Los gestores de casos defienden sus intereses, y lo ayudan a establecer metas y a diseñar un plan personal para mejorar su salud. También pueden ayudar con los trámites para los servicios que necesita y hacer derivaciones a programas de gestión de enfermedades e incorporarlos según corresponda. Los gestores de casos responden sus preguntas y le informan sobre la afección que lo aqueja y el plan de atención correspondiente, para que comprenda mejor lo que le sucede. El objetivo es ayudarlo a obtener los mejores resultados y aprovechar al máximo los beneficios del plan de salud. La participación en este programa es voluntaria y no tiene costo adicional para usted.

Si desea obtener más información, [solicite una prueba](#) (request a screening) para ver si el programa de gestión de casos complejos es adecuado para usted.

Herramientas y recursos

Nuestros documentos y formularios solicitados con mayor frecuencia están disponibles en la sección Tools and Resources (Herramientas y recursos). Seleccione Menu (Menú) de la sección Individuals and Families (Individuos y familias); luego, seleccione Tools and Resources (Herramientas y recursos) para localizar información sobre lo siguiente:

- Derechos y responsabilidades del miembro
- Aviso de prácticas de privacidad y formulario de autorización para divulgar información médica protegida
- Lista de procedimientos médicos que requieren autorización previa
- Programa de gestión de casos complejos con opciones de derivaciones múltiples
- Programa de gestión de enfermedades
- Programa Utilization Management (UM, Gestión de Utilización)
 - Cómo comunicarse con el personal de UM
 - Servicios de TDD/TTY para miembros
 - Asistencia lingüística para miembros
 - Declaración afirmativa sobre gestión de la utilización
- Programa Quality Improvement (Mejora de la Calidad) y evolución hacia el cumplimiento de las metas
- Formularios de reclamos médicos y de farmacia
- Procedimientos y actualizaciones sobre gestión de farmacias
- Evaluación y programas de bienestar
- Glosario de términos clave
- Programa Technology Assessment (Evaluación de la Tecnología)
- Asistencia lingüística
- Preguntas frecuentes de los miembros sobre cómo hacer lo siguiente:
 - Presentar un reclamo
 - Obtener información sobre proveedores participantes
 - Recibir atención de la salud primaria, de especialidad o del comportamiento
 - Recibir servicios hospitalarios
 - Recibir atención fuera de los horarios atención
 - Recibir atención fuera del área de servicio de SWHP
 - Saber cuándo llamar al 911
 - Presentar quejas o apelaciones

Debe llamar al **800-321-7947**
para solicitar las copias impresas de los documentos y la asistencia lingüística.

Gracias por elegir
Scott y White Health Plan
para cubrir sus necesidades
de atención de la salud.



Scott & White
HEALTH PLAN



INSURANCE COMPANY OF
Scott & White



Scott & White
CARE PLANS

Part of

 Baylor Scott & White HEALTH

Los productos de HMO (Health Maintenance Organization) asegurados se ofrecen a través Scott y White Health Plan (SWHP, Plan de Salud Scott and White). Los productos de PPO (Preferred Provider Organization, organización de proveedores preferidos) asegurados se ofrecen a través de la compañía de seguros de Scott y White, una compañía de seguros registrada en Texas y filial de propiedad absoluta de Scott y White Health Plan.