BlueCross BlueShield
of New Mexico

Cómo usar su cobertura médica

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico, a Division of Health Care Service Corporation,
a Mutual Legal Reserve Company, an Independent Licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association

Esta es su cobertura médica

Más información:

Lo que incluye su cobertura

- Revise la cobertura al programar consultas, pruebas o procedimientos.

Lo que usted paga

- deducibles;
- copagos o coaseguro;
- gasto máximo de bolsillo;
- su factura y cómo pagarla.

Dónde atenderse

- Acuda a la sala de emergencias (ER, en inglés) más cercana en caso de lesiones graves o al presentar síntomas que pongan en peligro la vida.
- Recuerde que, podría ahorrar tiempo y dinero atendiéndose en clínicas comerciales y centros de atención inmediata, siempre y cuando no se trate de una emergencia.

Visite **bluehealthnm.com** para obtener más detalles sobre su cobertura médica de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico (BCBSNM).

Conexión con el asegurado

Descargue la aplicación BCBSNM enviando BCBSNMAPP por mensaje de texto[1] al 33633 y regístrese en Blue Access for Members℠ (BAM℠)[2] desde su dispositivo móvil para hacer lo siguiente:

- consultar información sobre la cobertura de reclamaciones y el deducible;
- buscar médicos, hospitales o centros de atención médica inmediata de la red;
- acceder a una versión digital provisional de su tarjeta de asegurado;
- acceder a un chat en vivo con un representante de Servicio al Cliente;
- informarnos cómo prefiere recibir información importante sobre la salud y los servicios con cobertura: por correo electrónico, mensaje de texto o correo postal.

¿Prefiere usar la computadora?

Regístrese en Blue Access for Members en **espanol.bcbsnm.com**.

1 Podrían aplicarse cargos por mensajería de texto y transmisión de datos. Términos y condiciones y Declaración de privacidad disponibles en espanol.bcbsnm.com/mobile/text-messaging.

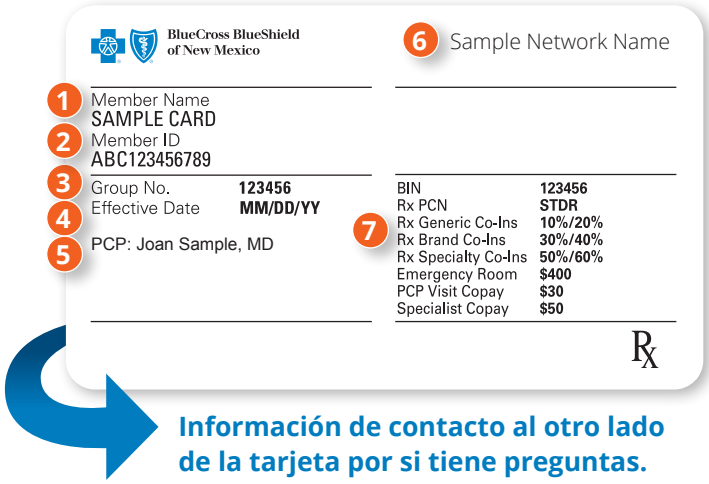
2 Aviso: BCBSNM no avala ni garantiza la veracidad o la integridad de la información disponible en BAM. La información en BAM se origina de información que usted proporciona y de las reclamaciones que BCBSNM recibe. Información no verificada por un tercero.

Su tarjeta de asegurado[3]

La tarjeta contiene la siguiente información:

1 nombre del asegurado
2 número de asegurado
3 número de grupo
4 fecha de inicio de la cobertura
5 médico de atención primaria
6 nombre de la red
7 copagos o coaseguro, cantidades que usted paga de su bolsillo por servicios con cobertura y medicamentos con receta

3 Tarjeta digital de asegurado disponible en la aplicación móvil.



Información de contacto al otro lado de la tarjeta por si tiene preguntas.

Más información para cuidar su salud.

facebook.com/bluecrossblueshieldofnewmexicolatino

youtube.com/bcbsnm

connect.bcbsnm.com/espanol/

Privacidad, opciones de pago y recursos

Proteja su privacidad.

Guarde su tarjeta de asegurado e información personal en un lugar seguro.

Conozca sus derechos.

Cuando se trata de la información médica, tiene ciertos derechos que le permiten:

- recibir una copia de sus expedientes médicos y reclamaciones;
- solicitar que rectifiquemos expedientes médicos y reclamaciones;
- solicitar comunicación de naturaleza confidencial;
- solicitar que limitemos la información que usamos o divulgamos;
- obtener una lista de las partes con las que hayamos compartido información;
- nombrar a alguien para que actúe en su nombre;
- presentar una queja si considera que sus derechos han sido violados.

Para recibir información adicional sobre sus derechos y responsabilidades sobre la privacidad, visite **espanol.bcbsnm.com/important-info/hipaa**.

Opciones de pago fáciles

Pague su factura

Para realizar un pago, visite **PayBlueNM.com** y seleccione español.

Pago automático de facturas con Auto Bill Pay

Puede inscribirse en Auto Bill Pay en cualquier momento. Inicie sesión en Blue Access for Members y seleccione "Realizar un pago" o llame a Servicio al Cliente al 1-866-236-1702.

Pago como invitado

Los miembros de su familia y ciertos terceros pueden pagar su prima en **espanol-paymentportal.bcbsnm.com** si contrató una cobertura fuera del Intercambio de seguros.

Recursos de salud mental

Learn to Live

Si tiene problemas de salud mental, no está solo. Su cobertura de BCBSNM incluye el acceso al programa Learn to Live. Learn to Live ofrece programas personalizados en línea con base en los principios de la terapia conductual cognitiva (CBT). Los programas son confidenciales, accesibles desde cualquier lugar, y se basan en años de investigación que demuestran que son tan eficaces como las terapias presenciales.

Learn to Live le permite explorar programas en línea a su ritmo para que reconozca los factores desencadenantes y aprenda a controlar los síntomas. Las herramientas pueden ayudarlo a fortalecer su bienestar mental, aún si ya recibe apoyo de un médico o terapeuta. Este servicio está incluido en su cobertura médica, sin costo para usted.

Learn to Live proporciona programas de salud mental con contenido educativo; se recomienda consultar a un médico si el asegurado considera recibir tratamiento médico adicional. Learn to Live, Inc., es una compañía independiente que proporciona programas y recursos en línea para la salud mental a los asegurados con cobertura a través de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico. BCBSNM no recomienda, ni avala, ni garantiza a ningún proveedor, ni los productos o servicios que ofrecen.

Opciones de atención médica

Si no es una emergencia, decidir dónde recibir servicios de atención médica puede ahorrarle tiempo y dinero.

Tiene varias opciones disponibles para recibir atención médica en casos que no sean una emergencia. Acuda a estos sitios, en lugar de una sala de emergencias. Además, pagará menos si su familia recibe atención de prestadores de servicios médicos de la red.

Enfermería telefónica 24/7 Nurseline (1-800-973-6329)

La enfermería telefónica 24/7 Nurseline es un servicio por medio del cual enfermeros escuchan sus inquietudes de salud, le brindan información y consejos sobre preocupaciones comunes de salud y, de ser necesario, le aconsejan adónde acudir para recibir atención médica. Atención disponible en inglés y español.

Consultas virtuales

Consulte a un médico o a un terapeuta avalados por la junta de especialidades médicas, e independientemente contratados, a través de una aplicación móvil, video o por teléfono, atención disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Su médico

Su médico de atención primaria (PCP, en inglés) es quien mejor lo conoce y debe ser la primera opción en casos que no sean de emergencia.

Clínicas en locales comerciales

Las clínicas en locales comerciales, a menudo localizadas en tiendas o farmacias, proporcionan atención médica cuando no puede atenderse con su médico.

Centros médicos de atención médica inmediata

Acuda a centros de atención médica inmediata al requerir atención sin demora, sin que se trate de una emergencia real.

Salas de emergencias

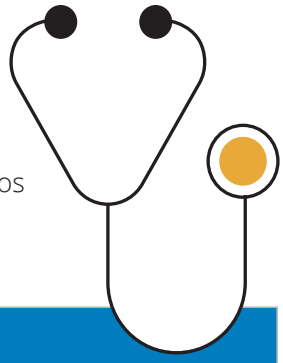
En caso de emergencia, ya sea de salud física o mental, acuda directamente a una sala de emergencias o llame al 911.

Más información sobre estas opciones de atención médica en smartercarenewmexico.com.

Aproveche las consultas médicas

Dónde buscar atención médica

Busque fácilmente médicos, especialistas y hospitales que participen en la red de su cobertura.



Atenderse con prestadores de servicios médicos de la red le ayudará a aprovechar los servicios médicos incluidos. Los gastos de bolsillo podrían ser más bajos con prestadores de servicios médicos de la red. Atenderse en hospitales de la red también podría reducir sus gastos.

Antes de cada consulta[4]

- Cotice más de 1,600 procedimientos.
- Compare médicos y hospitales.
- Obtenga indicaciones para llegar a los sitios de consulta.
- Revise premios y reconocimientos, así como indicadores de calidad.
- Lea las opiniones sobre prestadores de servicios médicos.
- Consulte los idiomas en que le podrían atender.

1. Visite **espanol.bcbsnm.com.**
2. Inicie sesión en Blue Access for Members y abra la pestaña "Buscar atención médica" (Find Care).
3. Busque por red, médico, hospital o zona para consultar el listado más actualizado de prestadores de servicios médicos de la red de su cobertura.

4 No todas las opciones de búsqueda están disponibles para todas las coberturas.

Antes de consultar al médico

Tome apuntes para aprovechar de la mejor manera posible el tiempo con el médico.

Apuntes de sugerencia para una consulta médica:

Lista de síntomas:

- ¿Cuándo detectó el malestar por primera vez?
- ¿Dónde tiene el dolor?
- ¿Qué tan grave es el dolor o la molestia?
- ¿Mejora o empeora con la actividad?
- ¿El descanso ayuda?
- ¿Hay algún efecto relacionado con lo que come?

Historial médico:

- enfermedades, lesiones o alergias anteriores;
- historial médico familiar.

Lista de preguntas:

- preguntas que tenga por adelantado;
- preguntas que surjan mientras habla con el médico.

Medicamentos actuales:

- lista de medicamentos; o
- envases de medicamentos recetados y de venta libre.

Expedientes médicos:

- expedientes o imágenes de análisis o procedimientos médicos realizados;
- resultados de pruebas e informes de procedimientos por escrito.

Cobertura para medicamentos con receta

Su cobertura para medicamentos con receta cuenta con una red de farmacias y herramientas en línea, entre otras características.

Lista de medicamentos de 2024

La lista de medicamentos incluye aquellos medicamentos disponibles para los asegurados de BCBSNM. Si no encuentra uno de sus medicamentos en la lista, consulte con su médico si hay alternativas con cobertura.

Consulte la lista siempre.

¿El médico le recetó algún medicamento? Podría ahorrar dinero si hace lo siguiente:

- verifica si el medicamento recetado aparece en la lista de medicamentos. Encontrará la lista de medicamentos en **espanol.bcbsnm.com/rx-drugs/drug-lists/drug-lists** bajo la sección "Listas de medicamentos recetados para coberturas médicas individuales metálicas".
- verifica si hay medicamentos genéricos o de marca preferenciales a menor costo. Pregúntele al médico si estas opciones son idóneas para usted.

Inicie sesión en su cuenta de Blue Access for Members en **espanol.bcbsnm.com/member** para consultar sus beneficios farmacéuticos y conocer la cobertura para medicamentos específicos.

Niveles de costo de los medicamentos

Para saber si un medicamento tiene cobertura, visite **espanol.bcbsnm.com**. La cobertura médica clasifica los medicamentos por niveles. En general, entre menor sea el nivel, menores serán los gastos de bolsillo para usted.

Coberturas con seis niveles: Tipo de medicamentos		Coberturas con cinco niveles: Tipo de medicamentos		Su costo
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			$

Ejemplos de medicamentos genéricos comunes

Podría pagar menos de su bolsillo por medicamentos genéricos.[5]

Clase	Opciones genéricas
antiácidos/ reductores de acidez	lansoprazole, omeprazole, pantoprazole, rabeprazole
disminución del colesterol	atorvastatin, fenofibrate, lovastatin, pravastatin, rosuvastatin, simvastatin
depresión	bupropion (SR), citalopram, duloxetine, escitalopram, fluoxetine, fluvoxamine, paroxetine, sertraline, venlafaxine (ER)
diabetes	metformin, glipizide, glimepiride, glyburide, pioglitazone
presión arterial alta	amlodipine, atenolol, benazepril, benazepril/HCTZ, carvedilol, diltiazem, furosemide, hydrochlorothiazide, irbesartan, irbesartan/HCTZ, lisinopril, lisinopril/HCTZ, losartan, losartan/HCTZ, metoprolol, metoprolol (ER), propranolol
osteoporosis	alendronate, ibandronate, raloxifene, risedronate
remplazo tiroidal	levothyroxine

5 Lista no exhaustiva únicamente para propósitos ilustrativos y no incluye todas las clases de medicamentos ni todas las opciones de medicamentos genéricos.

Programa Pharmacists Adding Value and Expertise® (PAVE®)

Los farmacéuticos están para ayudar. Algunos podrían comunicarse con usted.

Tome los medicamentos como se le indicó.

BCBSNM tiene un programa llamado PAVE con ciertas farmacias de la localidad. Las farmacias participantes en el programa PAVE se comunican con ciertos asegurados de BCBSNM según el surtido de sus recetas. BCBSNM y los farmacéuticos colaboran con estos asegurados para ayudarles a tomar las dosis correctas de sus medicamentos, de la manera y al momento indicados, según sus necesidades. Los asegurados encontrarán más información acerca de sus medicamentos con receta y otros recursos para la salud.

Comuníquese con nosotros si desea más información o si prefiere no participar: **GPpharmacy@bcbsil.com**.

Indicaciones del médico: Medicamentos con requisitos especiales

¿Qué tengo que hacer para conseguir mis medicamentos con receta?

Autorizaciones previas

En ocasiones, es necesario obtener autorización previa para que un medicamento tenga cobertura.

- El médico deberá presentar una solicitud de autorización previa ante BCBSNM.

Terapia escalonada

Algunos medicamentos no tendrían cobertura a menos que primeramente haya probado otro preferencial.

- Pregúntele al médico si el medicamento preferencial es adecuado para usted o pídale que presente una solicitud de exención de terapia escalonada a BCBSNM para que le autoricen el medicamento no preferencial.

Límites de cantidad

Es posible que existan límites de surtido para ciertos medicamentos. Por ejemplo, un medicamento que se tome dos veces al día podría estar limitado a 60 tabletas para 30 días.

- Si el médico considera que necesita más que la cantidad límite, el médico puede solicitarle a BCBSNM que autorice el medicamento adicional.

Su médico puede llamar al **1-800-544-1378** para resolver cualquier duda o solicitar cualquier formulario que necesite.

Usted o su médico pueden encontrar los formularios de excepción en el sitio web para asegurados Prime Therapeutics en **myprime.com**.

Surtir medicamentos tiene su precio

La cobertura de BCBSNM para 2024 podría incluir una red de farmacias preferenciales.

Más de 56,000 farmacias a nivel nacional[6]

Podría ahorrar dinero si surte medicamentos en una farmacia de la red. Asegúrese de presentar su tarjeta de asegurado de BCBSNM al surtirlos. Algunos medicamentos pueden ser elegibles para el programa de la tarjeta de descuento para medicamentos MedsYourWay®. Este programa trabaja en combinación con su cobertura para medicamentos para buscar automáticamente los precios más bajos disponibles. Toma los precios que pagaría con la tarjeta de descuento para medicamentos y los compara con el gasto compartido de su cobertura. Usted pagará el precio más bajo disponible, y ese monto se tiene en cuenta para el deducible o el gasto máximo de bolsillo de su cobertura.[7]

En una farmacia preferencial, usted podría:

- Pagar el copago o el coaseguro más bajos.
- Surtir suministros de hasta 90 días de medicamentos con cobertura.

Necesitará pagar la cantidad completa por los medicamentos que surta en farmacias fuera de la red. Si tiene cobertura para surtir medicamentos fuera de la red, podrá presentar una reclamación para que BCBSNM le reembolse por los medicamentos con cobertura que obtuvo fuera de la red.

Cambiar de farmacia es fácil:

- lleve el envase del medicamento con receta a la nueva farmacia; o
- pídale al nuevo farmacéutico que se comunique con la otra farmacia; o
- pídale a su médico que se comunique con la nueva farmacia.

Visite Prime Therapeutics en **myprime.com** para buscar una farmacia preferencial de la red Preferred Pharmacy Network cerca de usted.

6 La cantidad de farmacias de la red está sujeta a cambios. Esta red de farmacias puede no estar incluida en todas las coberturas médicas de BCBCTX, como las coberturas que cubren el 100% de los gastos compartidos.

7 MedsYourWay no es un seguro. Se trata de un programa que ofrece una tarjeta de descuento para medicamentos, administrado por Prime Therapeutics, que toma el precio que se paga por un medicamento elegible con la tarjeta de descuento, al surtirlo en farmacias comerciales participantes de la red, y lo compara con el gasto compartido que se pagaría por el mismo con la cobertura del asegurado; luego, aplica el precio más bajo disponible. Es posible que no todas las farmacias comerciales de la red participen en el programa MedsYourWay.

Programa de farmacias especializadas

La cobertura para medicamentos con receta podría incluir un programa de farmacias especializadas.

¿Qué son los medicamentos especializados?

Los medicamentos especializados se utilizan para tratar enfermedades graves o crónicas. Por ejemplo:

- hepatitis C
- hemofilia
- esclerosis múltiple
- artritis reumatoide

Podrían necesitar manejo y almacenamiento especiales. No se encuentran en farmacias comerciales.

Para obtener más información sobre los medicamentos especializados autoadministrados, llame a Accredo al 1-833-721-1619.

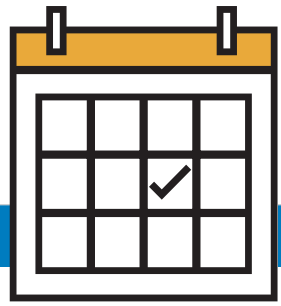
¿Están incluidos en la cobertura médica o en la cobertura para medicamentos?

- Algunos medicamentos especializados deben ser administrados por un profesional médico. La cobertura médica puede incluirlos como servicios médicos.
  - Los gastos de bolsillo varían según el entorno médico donde se administren. Por ejemplo, podría ser más caro ir a una clínica de infusiones de un hospital que a un consultorio médico.
- Algunos medicamentos especializados pueden autoadministrarse (ya sea por usted mismo o un cuidador). La cobertura para medicamentos podría incluirlos.
  - La aseguradora podría requerir que usted obtenga medicamentos especializados por medio de Accredo o de otra farmacia especializada de la red.

Prime Therapeutics LLC es una compañía aparte que administra beneficios farmacéuticos. Blue Cross and Blue Shield of New Mexico tiene contrato con Prime Therapeutics para administrar servicios en farmacias, coberturas de medicamentos y otros servicios relacionados. Tanto Blue Cross and Blue Shield of New Mexico como varias entidades Blue Cross and Blue Shield independientes tienen interés de propiedad en Prime Therapeutics. Prime Therapeutics ofrece el sitio digital MyPrime.com. Accredo es una farmacia de medicamentos especializados contratada para ofrecer servicios a los asegurados de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico. La relación entre Accredo y Blue Cross and Blue Shield of New Mexico es de contratistas independientes. Accredo es una marca comercial de Express Scripts Strategic Development, Inc.

Opciones para surtir suministros de 90 días

Si está tomando medicamentos rutinariamente, es probable que pueda surtir suministros de más de 30 días.[8]



¿Dónde puede surtir suministros de 90 días?

- Por medio del programa de entrega a domicilio (pedidos por correo)
- En farmacias preferenciales de la red de farmacias preferenciales

Para encontrar más información, inicie sesión en **espanol.bcbsnm.com/member**.

8 No todas las recetas se pueden surtir en suministros de 90 días.

Well onTarget®

Motivación y orientación para lograr sus objetivos de salud y bienestar.

Ya sea que desee realizar un plan para la salud, monitorizar su progreso o comenzar a sentirse mejor, Well onTarget ofrece herramientas y recursos que pueden ayudarle con sus objetivos de salud y bienestar.

Formule un plan y siga su progreso.

Complete la evaluación de salud[9] hoy mismo.

Le indicará su estatus en asuntos como los siguientes:

- actividad física
- nutrición
- peso
- colesterol
- manejo del estrés
- consumo de tabaco
- presión arterial.

Recursos:

- Programas de autogestión en línea sobre temas relacionados con metas para el bienestar identificadas por los resultados de su evaluación de salud.
- Monitores para seguir el progreso de las metas para el bienestar identificadas por los resultados de su evaluación de salud.
- Programa de recompensas Blue Points℠
  - Entre más use el programa, más puntos gana.
  - Canjee puntos por una gran variedad de productos.

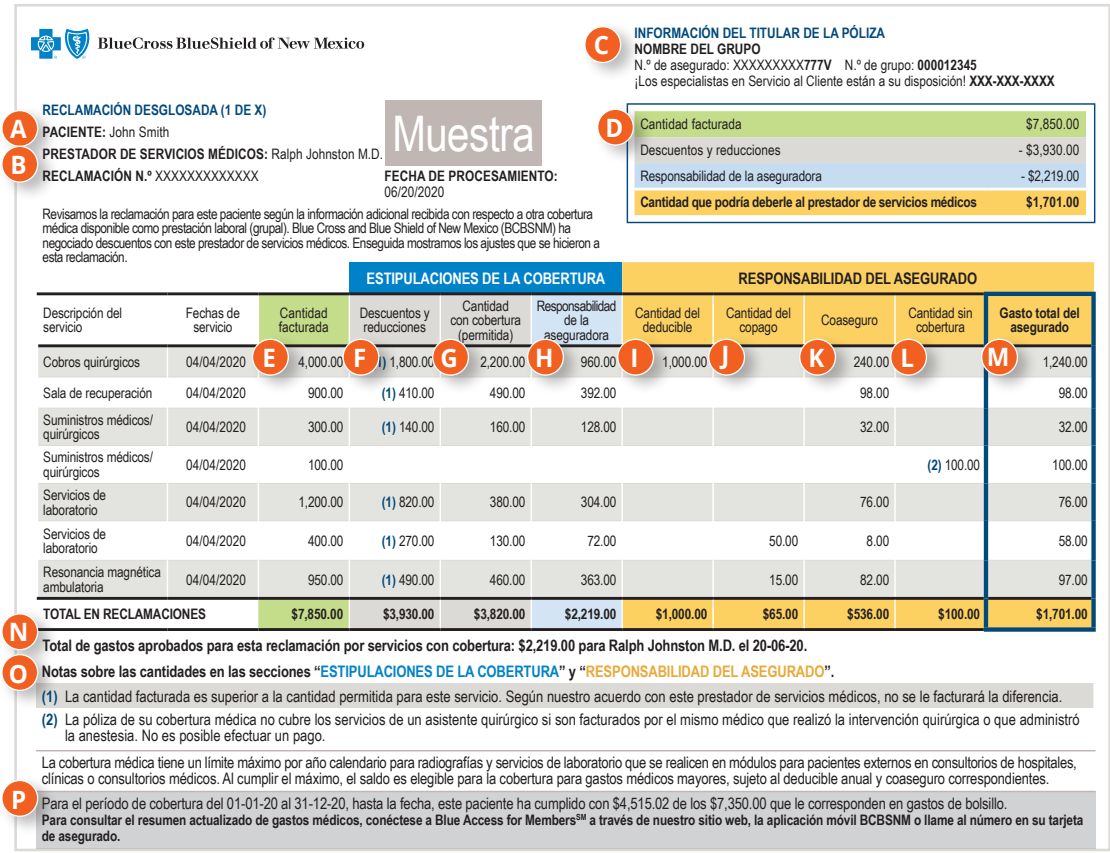
Inicie sesión en **wellontarget.com** o en Blue Access for Members.

9 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 indica a los asegurados la necesidad de consultar a un profesional de la salud antes de iniciar su programa para el 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.

Reglas del programa Blue Points sujetas a cambios sin previo aviso. Consulte las reglas del programa en el portal de Well onTarget. 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.

Explicaciones de beneficios (EOB)

Después de una consulta médica y de que BCBSNM procese la reclamación, recibirá una **Explicación de beneficios** (EOB, en inglés). Las Explicaciones de beneficios no son facturas, son una descripción de lo que la aseguradora paga y lo que usted podría tener que pagarle al prestador de servicios médicos. Es posible que reciba una factura del prestador de servicios médicos.



BlueCross BlueShield of New Mexico

C INFORMACIÓN DEL TITULAR DE LA PÓLIZA
NOMBRE DEL GRUPO
N.º de asegurado: XXXXXXXXX**777V** N.º de grupo: **000012345**
¡Los especialistas en Servicio al Cliente están a su disposición! **XXX-XXX-XXXX**

A RECLAMACIÓN DESGLOSADA (1 DE X)
A PACIENTE: John Smith
B PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS: Ralph Johnston M.D.
B RECLAMACIÓN N.º XXXXXXXXXXXX

Muestra

FECHA DE PROCESAMIENTO: 06/20/2020

D

Cantidad facturada	$7,850.00
Descuentos y reducciones	- $3,930.00
Responsabilidad de la aseguradora	- $2,219.00
Cantidad que podría deberle al prestador de servicios médicos	**$1,701.00**

Revisamos la reclamación para este paciente según la información adicional recibida con respecto a otra cobertura médica disponible como prestación laboral (grupal). Blue Cross and Blue Shield of New Mexico (BCBSNM) ha negociado descuentos con este prestador de servicios médicos. Enseguida mostramos los ajustes que se hicieron a esta reclamación.

			ESTIPULACIONES DE LA COBERTURA			RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADO				
Descripción del servicio	Fechas de servicio	Cantidad facturada	Descuentos y reducciones	Cantidad con cobertura (permitida)	Responsabilidad de la aseguradora	Cantidad del deducible	Cantidad del copago	Coaseguro	Cantidad sin cobertura	**Gasto total del asegurado**
Cobros quirúrgicos	04/04/2020	**E** 4,000.00	**F** (1) 1,800.00	**G** 2,200.00	**H** 960.00	**I** 1,000.00	**J**	**K** 240.00	**L**	**M** 1,240.00
Sala de recuperación	04/04/2020	900.00	(1) 410.00	490.00	392.00			98.00		98.00
Suministros médicos/ quirúrgicos	04/04/2020	300.00	(1) 140.00	160.00	128.00			32.00		32.00
Suministros médicos/ quirúrgicos	04/04/2020	100.00							(2) 100.00	100.00
Servicios de laboratorio	04/04/2020	1,200.00	(1) 820.00	380.00	304.00			76.00		76.00
Servicios de laboratorio	04/04/2020	400.00	(1) 270.00	130.00	72.00		50.00	8.00		58.00
Resonancia magnética ambulatoria	04/04/2020	950.00	(1) 490.00	460.00	363.00		15.00	82.00		97.00
TOTAL EN RECLAMACIONES		**$7,850.00**	**$3,930.00**	**$3,820.00**	**$2,219.00**	**$1,000.00**	**$65.00**	**$536.00**	**$100.00**	**$1,701.00**

N **Total de gastos aprobados para esta reclamación por servicios con cobertura: $2,219.00 para Ralph Johnston M.D. el 20-06-20.**

O **Notas sobre las cantidades en las secciones "ESTIPULACIONES DE LA COBERTURA" y "RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADO".**

(1) La cantidad facturada es superior a la cantidad permitida para este servicio. Según nuestro acuerdo con este prestador de servicios médicos, no se le facturará la diferencia.

(2) La póliza de su cobertura médica no cubre los servicios de un asistente quirúrgico si son facturados por el mismo médico que realizó la intervención quirúrgica o que administró la anestesia. No es posible efectuar un pago.

La cobertura médica tiene un límite máximo por año calendario para radiografías y servicios de laboratorio que se realicen en módulos para pacientes externos en consultorios de hospitales, clínicas o consultorios médicos. Al cumplir el máximo, el saldo es elegible para la cobertura para gastos médicos mayores, sujeto al deducible anual y coaseguro correspondientes.

P Para el período de cobertura del 01-01-20 al 31-12-20, hasta la fecha, este paciente ha cumplido con $4,515.02 de los $7,350.00 que le corresponden en gastos de bolsillo.
Para consultar el resumen actualizado de gastos médicos, conéctese a Blue Access for Members℠ a través de nuestro sitio web, la aplicación móvil BCBSNM o llame al número en su tarjeta de asegurado.

Cómo leer las Explicaciones de beneficios

- **A** Información del paciente
- **B** Información del prestador de servicios médicos
- **C** Información de la póliza
- **D** Resumen de la reclamación
- **E** Monto facturado por el prestador de servicios médicos
- **F** Descuentos y reducciones conforme a su cobertura
- **G** El monto cubierto es el monto facturado (D) menos los descuentos y reducciones (E)
- **H** La responsabilidad de la aseguradora es la porción que su compañía aseguradora le paga al prestador de servicios médicos
- **I** Deducible
- **J** Copago
- **K** Coaseguro
- **L** Monto que no se cubrió
- **M** El monto que debe pagar. Esta columna muestra los detalles de las cantidades que pudiera adeudar que se muestran en el resumen de la reclamación (M)
- **N** El total de los servicios aprobados es el monto que se le pagó al prestador de servicios médicos
- **O** Los avisos enumerados ofrecen detalles adicionales
- **P** Máximos establecidos por el seguro médico

No todas las Explicaciones de beneficios son iguales. El formato y el contenido de las Explicaciones de beneficios dependen de la cobertura y los servicios incluidos. Los deducibles y copagos varían.

Cómo obtener las Explicaciones de beneficios en línea

Blue Access for Members en **espanol.bcbsnm.com/member** le brinda acceso a la información e historial de reclamaciones de forma conveniente y confidencial. Ahorre tiempo, espacio y recursos: cancele el envío postal de Explicaciones de beneficios impresas.

Visite **account.bcbsnm.com/upp/** o inicie sesión en Blue Access for Members para modificar sus preferencias o solicitar que le envíen las Explicaciones de beneficios en español.

Blue365®

Ahorros con el programa de descuentos para asegurados.

Blue365® es una ventaja más de ser un asegurado de BCBSNM. Podría ahorrar dinero en productos y servicios para la salud y el bienestar que pueden no estar incluidos en la cobertura médica. No tiene que presentar reclamaciones ni ser referido ni obtener autorizaciones previas.

Compre y ahorre.

Nutrisystem® | Invite Health

Ahorros en:

- comidas saludables;
- membresías (de ser el caso);
- productos y servicios nutricionales.

Reebok | SKECHERS®

- descuentos y envíos gratuitos;
- selección de equipo deportivo Reebok para adultos y niños;
- selección de artículos SKECHERS de desempeño, deportivos, de trabajo e informales de oficina.

EyeMed | Davis Vision

- ahorros en exámenes de la vista, anteojos, lentes de contacto y accesorios;
- acceso a tiendas nacionales y regionales;
- acceso a oftalmólogos de la localidad;
- posibles ahorros en corrección de la vista por láser.

Programa de descuentos Dental Solutions℠

- inscripción de $9.95 y mensualidad de $6;
- tarjeta de descuentos en servicios dentales;
- hasta un 50% de descuento con más de 70,000 dentistas y en más 254,000 ubicaciones acreditadas, con una red de especialidades incluida.

Garmin | Fitbit®

- descuento del 20% sobre el precio regular en dispositivos Fitbit®;
- descuento del 29% en accesorios y envío gratuito;
- hasta un 35% de descuento en todos los dispositivos Garmin y envío gratuito.

TruHearing® | Beltone™

Ahorros en:

- exámenes de audición;
- aparatos auditivos.

Curso eMindful®

- ahorre en cualquier transmisión en directo o grabada de cursos eMindful de primera calidad;
- episodios cortos e individuales;
- retiros de un día;
- programas intensivos de varias semanas;
- variedad de temas:
  – reducción del estrés,
  – alimentación a conciencia,
  – control de dolor crónico,
  – yoga y movimiento Qigong.

Cómo obtener acceso a Blue365

Inicie sesión en Blue Access for Members y busque el programa en la sección de "Bienestar" o visite **blue365deals.com/es/BCBSNM/**.

Una vez que se inscriba, recibirá las ofertas destacadas de la semana por correo electrónico. Estas ofertas ofrecen ahorros especiales por tiempo limitado.

Productos y servicios de valor agregado sujetos a descontinuación 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 es de contratistas independientes.

Blue365 es un programa de descuentos solo para asegurados de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico (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 el certificado de beneficios y servicios médicos o llame al número de Servicio al Cliente en su tarjeta de asegurado para conocer los beneficios específicos. 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. Le recomendamos 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.

Guía de contacto

Para solicitar o realizar un cambio a su cobertura de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico:

- **Si contrató la cobertura a través del Intercambio de seguros médicos en beWellnm.com:** Consulte la lista a continuación.
- **Si no contrató la cobertura a través de beWellnm.com:** Comuníquese con su corredor de seguros independiente autorizado o llame a Servicio al Cliente de BCBSNM al 1-866-236-1702.

SOLO PARA COBERTURAS EN EL INTERCAMBIO DE SEGUROS MÉDICOS		**Intercambio de seguros médicos de Nuevo México** **Llamar al** 1-833-862-3935	**Servicio al Cliente de BCBSNM** **Llamar al** 1-866-236-1702 o **enviar** un mensaje protegido a través de BAM[10]
Deseo actualizar mi información:	domicilio	●	
	dirección de facturación	●	
	número telefónico	●	
	dirección de correo electrónico	●	
	nombre	●	
	fecha de nacimiento	●	
	sexo	●	
	número de Seguro Social	●	
Deseo cancelar o eliminar:	cobertura médica	●	
	cobertura dental pediátrica o para adultos	●	
	derechohabiente	●	
	toda la póliza (plazo gratuito para evaluar la cobertura: 30 días)	●	
Deseo actualizar:	médico de atención primaria (PCP)		●
Deseo una copia de:	tarjeta de asegurado		●
	Certificado de beneficios y servicios médicos		●
	comprobante de cobertura (carta)	●	
Tengo una solicitud sobre facturación. Deseo:	recibir facturas impresas	●	
	recibir facturas electrónicamente	●	
	otra copia de mi factura	●	
	que se recalcule una factura	●	
Tengo un cobro. Deseo:	programar pagos automáticos con Auto Bill Pay	●	
	hacer un pago por teléfono	●	
	solicitar un rembolso por cancelación	●	
	solicitar un rembolso por sobrepago	●	
	investigar sobre pagos que hacen falta o que se aplicaron incorrectamente	●	
	restablecer mi póliza (Sujeto a restricciones)	●	
Soy elegible para un Período especial de inscripciones. Deseo:	añadir cónyuge o derechohabiente a una póliza vigente	Comuníquese con su corredor de seguros independiente autorizado o llame al **1-888-809-1135**	
	solicitar cobertura médica o dental		
	elegir otra póliza		

10 BAM es el portal protegido para los asegurados de BCBSNM. Para enviar un mensaje a través de BAM, inicie sesión en su cuenta en **espanol.bcbsnm.com/member** y seleccione el Centro de mensajes.

Tener cobertura médica es importante para todos.

Ofrecemos comunicación y servicios gratuitos para cualquier persona con impedimentos o que requiera asistencia lingüística. No discriminamos por motivos de raza, color, país de origen, sexo, identidad de género, edad, orientación sexual, problemas médicos o discapacidad.

Llámenos al 855-710-6984 para recibir asistencia lingüística o comunicación en otros formatos sin costo.

Si cree que no hemos proporcionado un servicio, o si cree que ha sido discriminado de cualquier otra manera, comuníquese con nosotros para presentar una inconformidad.

Office of Civil Rights Coordinator voz) 300 E. Randolph St. 35th Floor Chicago, Illinois 60601	Teléfono: TTY/TDD: Fax:	855-664-7270 (correo de 855-661-6965 855-661-6960

Tiene el derecho de presentar una queja por derechos civiles en 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:

U.S. Dept. of Health & Human Services 200 Independence Avenue SW Room 509F, HHH Building 1019 Washington, DC 20201	Teléfono: TTY/TDD: Portal de quejas: Formulario de quejas:	800-368-1019 800-537-7697 https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

BlueCross BlueShield of New Mexico

If you, or someone you are helping, have questions, you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 855-710-6984.

Español Spanish	Si usted o alguien a quien usted está ayudando tiene preguntas, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al 855-710-6984.
العربية Arabic	إن كان لديك أو لدى شخص تساعده أسئلة، فلديك الحق في الحصول على المساعدة والمعلومات الضرورية بلغتك من دون اية تكلفة. للتحدث مع مترجم فوري، اتصل على الرقم 855-710-6984.
繁體中文 Chinese	如果您, 或您正在協助的對象, 對此有疑問, 您有權利免費以您的母語獲得幫助和訊息。洽詢一位翻譯員, 請撥電話 號碼 855-710-6984。
Français French	Si vous, ou quelqu'un que vous êtes en train d'aider, avez des questions, vous avez le droit d'obtenir de l'aide et l'information dans votre langue à aucun coût. Pour parler à un interprète, appelez 855-710-6984.
Deutsch German	Falls Sie oder jemand, dem Sie helfen, Fragen haben, haben Sie das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Um mit einem Dolmetscher zu sprechen, rufen Sie bitte die Nummer 855-710-6984 an.
ગુજરાતી Gujarati	જો તમને અથવા તમે મદદ કરી રહ્યા હોય એવા કોઈ બીજી વ્યક્તિને એસ.બી.એમ. કાર્યક્રમ બાબતે પ્રશ્નો હોય, તો તમને વિના ખર્ચે, તમારી ભાષામાં મદદ અને માહિતી મેળવવાનો હક્ક છે. દુભાષિયા સાથે વાત કરવા માટે આ નંબર 855-710-6984 પર કૉલ કરો.
हिंदी Hindi	यदि आपके, या आप जिसकी सहायता कर रहे हैं उसके, प्रश्न हैं, तो आपको अपनी भाषा में निःशुल्क सहायता और जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। किसी अनुवादक से बात करने के लिए 855-710-6984 पर कॉल करें ।.
Italiano Italian	Se tu o qualcuno che stai aiutando avete domande, hai il diritto di ottenere aiuto e informazioni nella tua lingua gratuitamente. Per parlare con un interprete, puoi chiamare il numero 855-710-6984.
한국어 Korean	만약 귀하 또는 귀하가 돕는 사람이 질문이 있다면 귀하는 무료로 그러한 도움과 정보를 귀하의 언어로 받을 수 있는 권리가 있습니다. 통역사가 필요하시면 855-710-6984 로 전화하십시오.
Diné Navajo	T'áá ni, éí doodago ła'da bíká ánánílwo'ígíí, na'ídíłkidgo, ts'ídá bee ná ahóóti'i' t'áá níík'e níká a'doolwoł dóó bína'ídíłkidígíí bee nił h odoonih. Ata'dahalne'ígíí bich'į' hodíílnih kwe'é 855-710-6984.
فارسی Persian	اگر شما، یا کسی که شما به او کمک می کنید، سؤالی داشته باشید، حق این را دارید که به زبان خود، به طور رایگان کمک و اطلاعات دریافت نمایید. جهت گفتگو با یک مترجم شفاهی، با شماره 855-710-6984 تماس حاصل نمایید.
Polski Polish	Jeśli Ty lub osoba, której pomagasz, macie jakiekolwiek pytania, macie prawo do uzyskania bezpłatnej informacji i pomocy we własnym języku. Aby porozmawiać z tłumaczem, zadzwoń pod numer 855-710-6984.
Русский Russian	Если у вас или человека, которому вы помогаете, возникли вопросы, у вас есть право на бесплатную помощь и информацию, предоставленную на вашем языке. Чтобы связаться с переводчиком, позвоните по телефону 855-710-6984.
Tagalog Tagalog	Kung ikaw, o ang isang taong iyong tinutulungan ay may mga tanong, may karapatan kang makakuha ng tulong at impormasyon sa iyong wika nang walang bayad. Upang makipag-usap sa isang tagasalin-wika, tumawag sa 855-710-6984.
اردو Urdu	اگر آپ کو، یا کسی ایسے فرد کو جس کی آپ مدد کررہے ہیں، کوئی سوال درپیش ہے تو، آپ کو اپنی زبان میں مفت مدد اور معلومات حاصل کرنے کا حق ہے۔ مترجم سے بات کرنے کے لیے، 855-710-6984 پر کال کریں۔
Tiếng Việt Vietnamese	Nếu quý vị, hoặc người mà quý vị giúp đỡ, có câu hỏi, thì quý vị có quyền được giúp đỡ và nhận thông tin bằng ngôn ngữ của mình miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, gọi 855-710-6984.