Lista del Nuevo Miembro **Preguntas Frecuentes** 



Usted no querrá perderse los importantes beneficios listados en la página de Herramientas para Miembros e Información. También para guiarlo mire la sección de Preguntas Más Frecuentes en la parte de atrás de la página.

#### Revise el Formulario de Prescripciones Médicas

Si usted está tomando cualquier medicamento, revise el formulario para conocer si las medicinas están cubiertas. Puede encontrar el formulario en QuartzBenefits.com/ formulary.

- Si sus medicamentos no están listados en el formulario, llame a nuestro Programa de Farmacia al (888) 450-4884 para conocer otras opciones. Para cambiar sus medicinas usted necesitaría una nueva prescripción de su doctor.
- ► Si su medicamento requiere autorización previa usted debería consultar con su doctor acerca de cambiar por otro medicamento diferente o que él / ella envíen una solicitud para obtener la forma de autorización previa. Si usted se encuentra en el proceso de identificar y programar citas con un nuevo doctor de cabecera y necesita sus medicinas, usted puede solicitar una Anulación de Nuevo Miembro / New Member Drug Supply con el Departamento de Farmacia de UW Health. Esta solicitud tiene que realizarse dentro de los primeros 90 días como miembro de Quartz. Para más información visite QuartzBenefits. com/espanol/miembros/beneficiosde-farmacia.

#### Registrese para MyChart en QuartzMyChart.com

MyChart le ayuda con acceso en línea a su información médica de Quartz y UW Health. Solicite una cuenta visitando QuartzMyChart.com.

- ► Si usted ya tiene una cuenta de UW Health MyChart, usted no necesita registrarse. Una vez que usted se inscriba con nosotros, usted tendrá acceso a su información de Quartz y porciones de sus archivos médicos con UW Health incluyendo alergias, vacunas, prescripciones, diagnósticos y resultados de
- Si usted ya tiene una cuenta en MyChart con otro proveedor que no sea de UW Health, usted deberá registrarse a través de QuartzMyChart.com para obtener
- Importantes documentos de su plan
- Reclamaciones y Explicación de Beneficios (EOBs, por sus siglas en inglés)
- Costos por visitas médicas, tratamientos o procedimientos realizados en el pasado
- · Los montos pagados para su deducible, máximos gastos de su bolsillo y acumulaciones de beneficios
- Una herramienta para

determinar los costos que usted puede tener por recibir

- cuidado médicos ¡Y mucho más!
- A través de MyChart, pacientes de UW Health tambien pueden programar citas simples, enviar mensajes a su doctor o completar una e-Visit para problemas de salud simples. Conozca más en QuartzBenefits.com/espanol/
- Usted también podría tener acceso a la información médica de sus hijos solicitando una cuenta a través de MyChart. Nota: existen restricciones para ver información disponible dependiendo de la edad de su hijo. Para más información, visite la sección de Preguntas más Frecuentes (FAQs, por sus siglas en inglés) en **QuartzMyChart.com**.
- Miembros que tienen cuentas MyChart o MyCare a través de otro sistema de salud pueden acceder a sus cuentas con MyChartCentral. Esto incluye cuentas de Gundersen Health System, organizaciones de salud en el área de Madison y otras organizaciones a nivel nacional.

Como nuevo miembro, es probable que tenga algunas preguntas. Aquí tendrá algunas respuestas a las preguntas más frecuentes. Usted puede encontrar preguntas frequentes adicionales en inglés en QuartzBenefits.com/welcome/faq.

#### Necesita mi nuevo PCP mis registros médicos?

Es útil para que su nuevo PCP pueda revisar su historial médico. Después de elegir su PCP, llame a la clínica para que le expliquen el proceso. Puede ser que tenga que firmar una liberación de sus registros para que sean transferidos.

#### ¿Qué hago si necesito ver a un especialista? Usted debe trabajar con su PCP para determinar

el especialista adecuado. Quartz no requiere una referencia de su PCP para acceder a especialistas dentro de su red.

#### ¿Y si necesito servicios de salud mental?

Para asistencia coordinando servicios de salud mental tratamiento de alcohol o drogas, por favor llame al (800) 683-2300. También puede visitar QuartzBenefits.com/espanol/cuidadoespecializado para más información.

#### ¿Qué es una autorización previa?

Algunos de los servicios y suministros cubiertos por su plan de seguro deben tener Autorización Previa. Esto significa que usted o su médico deben completar el formulario de Solicitud de Autorización Previa antes de que pueda tener el tratamiento para determinar si estará cubierto

### ¿Necesito Autorización Previa para ciertos

Sí. Algunos tipos específicos de servicios requieren autorización previa antes de recibir los servicios. Para obtener una lista de los servicios que requieren autorización previa, visite QuartzBenefits.com/ espanol/autorizacionprevia.

#### ¿Cómo me inscribo en MyChart?

Los miembros de Quartz mayores de 18 años pueden solicitar una cuenta en QuartzMyChart.com.

# ¿Cuáles son mis opciones de programas de

Los miembros de Quartz tienen muchas herramientas de programa y recursos disponibles para ayudarles a alcanzar sus metas de salud y ienestar. Para obtener más información, visite QuartzBenefits.com/espanol/salud-y-bienestar.

## ¿Qué es considerado como Cuidados

Los exámenes preventivos son una manera importante de ayudar a identificar y tratar los potenciales problemas de salud antes que se desarrollen o empeoren. Muchos de los principales factores de riesgo que conducen a alguna enfermedad y la muerte prematura se pueden prevenir mediante un cuidado preventivo regular. En virtud de La Ley del Cuidado de Salud a Bajo

Precio, la mayoría de los servicios de cuidados preventivos de la salud están cubiertos sin costo alguno para usted cuando se administra por un proveedor dentro de la red Quartz. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, visite QuartzBenefits.com/espanol/serviciospreventivos.

Sin embargo, si un problema nuevo o existente de salud se comentó durante su visita de cuidado preventivo, una visita al consultorio por separado se facturará como es requerido por las normas de codificación y facturación nacionales. Esto significa que usted puede estar sujeto a gastos directos de su bolsillo (copago, coseguro o deducibles) para

#### ¿Qué se considera una situación de emergencia o de urgencia?

Una emergencia médica es un problema grave que debe ser tratada de inmediato debido a —

- Grave peligro para la salud de una persona o para la salud de un niño que está por nacer
- Problemas graves en las funciones corporales de una persona Disfunción grave de uno o más de los órganos o
- partes del cuerpo de una persona Algunos ejemplos de emergencias incluyen -
- Ataque al corazón
- Derrame Cerebral Ataque de asma repentino

estos servicios adicionales.

Sangrado repentino y / o extenso.

Los servicios de cuidados urgentes son los problemas de salud que no son potencialmente mortales, pero deben ser tratados de inmediato. Algunos ejemplos son los pequeños cortes, esquinces e infecciones del oído.

#### ¿Y si necesito cuidado de emergencia, cuidado de urgencia o cuidado fuera del área de servicio?

Si se trata de una emergencia, busque primero ayuda. Estos servicios están cubiertos, pero usted tendrá que pagar el copago, deducible y / o coaseguro si es aplicable.

Si recibe cuidados de urgencia, usted deberá pagar un copago si aplica. Los servicios de un proveedor no participante están cubiertos hasta el cargo usual, común y razonable (UCR, por sus siglas en inglés). Es posible que tenga que pagar por los cargos que están por encima del UCR u otros gastos directos

#### ¿Qué es Facturación del Saldo?

Si recibe atención de un médico fuera de la red. es posible que deba pagar cargos adicionales. Estos cargos, conocidos como Facturación de Saldo (Balance Billing en inglés), no se aplican al límite de gastos de su bolsillo

Cuando un médico participa en la red de Quartz,

él o ella acepta cobrar una tarifa específica por servicios. Esta tasa es la cantidad que Quartz les paga para cuidar de usted (conocido como la cantidad autorizada). Si recibe atención de un médico fuera de la red, podría cobrar más de la cantidad autorizada de Quartz. Quartz comparará los cargos de otros médicos en el área para el mismo servicio médico.

Esta comparación ayuda a determinar una cantidad que es usual, común, y razonable (UCR por sus siglas en inglés) para esa área en particular. Quartz pagará la cantidad que se identifica como UCR. Si nay una diferencia entre lo que el médico factura / lo que paga Quartz, el médico puede cobrarle a diferencia. Esto se conoce como facturación. de saldos. UCR no se aplica a la atención de emergencia fuera del área.

#### ¿Qué es el manejo médico?

Como parte del proceso de cuidados administrados. trabajamos con nuestros médicos participantes para avudar a asegurar que la atención que su médico recomienda cumple con nuestras normas. Este proceso se denomina "maneio médico". "gestión del cuidado" o "administración de la utilización" y se lleva a cabo por las enfermeras(os) y los médicos. Su PCP o médico familiar es responsable de proporcionar los servicios de atención primaria y de la coordinación de su cuidado médico. En ocasiones en que necesite cuidado de especialidad, su PCP puede referirlo. Las referencias dentro de su red con un proveedor participante no requieren. nuestra aprobación. Sin embargo, ciertos servicios o suministros requieren autorización previa. Trabajando a través de su PCP para las referencias. cuando sea necesario, asegura que usted reciba servicios o suministros adecuados v económicos. Una de las partes más importantes de la gestión del cuidado involucra a su PCP o especialista que trabaja con nuestros departamentos de gestión. médica, farmacia y salud mental. Estos esfuerzos

#### ¿Qué es el manejo de casos complejos?

de grupo avudan a asegurar que usted reciba el

ratamiento más eficaz y apropiado disponible.

Si usted tiene un problema médico grave, usted puede calificar para servicios de "manejo de casos complejos". El manejo de casos complejos es un proceso donde experimentados administradores de casos trabajan con usted y su médico. Ellos pueder trabajar con usted para satisfacer sus objetivos de salud y ayudarle a navegar el sistema de salud y recursos comunitarios. Su médico lo puede canalizar con nuestro equipo de atención o puede comunicarse con nosotros al (608) 821-4819.



# Bienvenidos a Quartz

# **QuartzBenefits.com**

Los planes de seguros médicos de la marca Quartz son suscritos por Unity Health Plans Insurance Corporation

QUARTZBENEFITS.COM/ESPANOL Nota: Algunos de los enlaces y contenido están disponibles solo en inglés.





Hmong – LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau (800) 362-3310, TTY (800) 877-8973. Spanish – ATENCION: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de ayuda con el idioma. Llame al (800) 362-3310, TTY (800) 877-8973.

discapacidad o sexo. Unity Health Plans Insurance Corporation cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad,

377-8973 TTY / TDD. un formato alterno o necesita ayuda usando cualquiera de nuestros servicios llame a Servicio al Cliente de Quartz al (800) 362-3310 o 711 / (800) 'dentidad de género, orientación sexual o estado de salud en la administración del plan, incluyendo determinaciones de inscripción y de beneficios. Si necesita este material Quartz es un emisor de Planes de Salud Calificados en el Mercado de Seguros Médicos. Quartz no discrimina basado en raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo,

usted, visite QuartzBenetits.com.

Esto es solo algo de lo más destacado que tenemos. Para conocer más acerca de nuestros programas y servicios disponibles para síganos en Twitter en twitter.com/QuartzBenefits.

Queremos estar en contacto con usted. Asegúrese de darnos un me gusta en Facebook en facebook.com/quartzhealthsolutions o

3310, envienos un mensaje o chateé con nosotros durante los días de semana! Además, están disponibles en línea a través de la herramienta de chat en **QuartzBenefits.com/members.** ¡Llámenos al (800) 362-Ya sea a través de MyChart o hablar por teléfono, el personal de Servicio al Cliente de Quartz está esperando para ayudarle.

se merece. Eso no es algo que se puede conseguir en cualquier sitio.

representantes de servicio al cliente responden a sus preguntas rápidamente y realmente les interesa proveer el servicio que usted Su satisfacción es importante para nosotros. Por esa razón estamos comprometidos a exceder sus expectativas. Nuestros

Permanecer Conectados

Herramientas e Información para Miembros Lista del Nuevo Miembro



Estamos muy contentos de tenerlo como un nuevo miembro. Para hacer su experiencia de inscripción muy sencilla, hemos creado información que le ayudará sobre los pasos a seguir.

Marque las cosas que complete de su lista! Inscribirse en un plan de seguro médico no debería ser complicado. Use esta lista y marque los pasos que complete.

> Revise la información de nuevo miembro. Asegúrese de encontrar importantes beneficios que no debe pasar por alto.

Mire las preguntas más frecuentes. Estas pueden quiarlo con repuestas a preguntas que usted podría tener.

Seleccione un doctor de cabecera o médico familiar

Todos los miembros deben tener un médico de cabecera (PCP por sus siglas en inglés) o enfermera practicante (NP por sus siglas en inglés) que puede ser seleccionado como PCP. Ellos ayudan a coordinar su cuidado y pueden ayudar con la mayoría de sus preocupaciones de salud. Seleccione un PCP o NP para usted y para todos los miembros de su familia que estarán cubiertos bajo su plan de salud. Puede encontrar una lista de proveedores participantes en QuartzBenefits.com/ espanol/encuentreundoctor.

Si desea un PCP de UW Health o NP pero necesita ayuda para seleccionar uno, comuníquese con UW Health Welcome Center al (608) 821-4819 o (800) 552-4255.

El Centro de Bienvenida de UW Health / the Welcome Center es un servicio que ayuda a los miembros que desean transferir su cuidado a UW Health. El personal del Centro de Bienvenida de UW Health / the Welcome Center puede ayudarle a elegir un PCP o NP que mejor se adapte a sus necesidades, transferir sus registros médicos de un médico anterior, evalúa sus necesidades como un paciente nuevo y programa sus citas con su nuevo equipo de atención. Para más información. visite QuartzBenefits.com/espanol/ centrodebienvenida.

Para obtener ayuda para encontrar un médico de cabecera de Gundersen Health System, llame al equipo de Gundersen Registration and Establishing Care al (608) 775-0601

Complete su aplicación para inscribirse y entrégela a su Departamento de Recursos

> Llene su aplicación y regrésela al Departamento de Recursos Humanos. Asegúrese de escoger un doctor de cabecera para cada miembro o marque "El Centro de Bienvenida de UW Health / the Welcome Center" bajo la sección de Clínica o nombre de su PCP si usted ya ha contactado al Centro de Bienvenida.

Llene la Forma de Transición de Cuidado de Salud / Health Care Transition Form (si es aplicable)

Si actualmente usted está recibiendo cuidados médicos de un especialista que no es un proveedor participante de Quartz, complete y entrege la Forma de Transición de Cuidado de Salud / Health Care Transition Form disponible en QuartzBenefits. com/espanol/formasparamiembros. Nuestro equipo de manejo de cuidados médicos lo ayudará a transferir sus cuidados especiales.



Obtenga más información sobre estas herramientas y otra información importante para los miembros en QuartzBenefits.com/espanol/miembros

#### Cómo conectarse – Sus Materiales para **Nuevos Miembros**

Una vez que está inscrito, usted recibirá su información de nuevo miembro. Esto incluye sus tarjetas de identificación, así como información sobre dónde encontrar los recursos y herramientas en línea. Asegúrese programas que le pueden ayudar con sus de revisar cuidadosamente esta información metas de salud y bienestar. Estos son solo que le ayudará a aprovechar al máximo su plan de seguro médico.

#### Su Red de Proveedores

Cuando necesite atención médica, visite a su doctor de cabecera (PCP, por sus siglas en inglés). Él / ella le podrá ayudar con la mavoría de sus problemas de salud. Nuestras redes comerciales HMO / POS y Elite les proporciona acceso a los principales profesionales de atención médica locales, así como la garantía de acceso a más de 3,000 profesionales de la salud y especialistas en 300 ubicaciones de clínicas de UW Health y Gundersen Health System. Para obtener una lista de proveedores participantes, solo visite QuartzBenefits.com/espanol/ encuentreundoctor.

#### Perks & Savings<sub>SM</sub>

Miembros pueden recibir descuentos en una variedad de productos y servicios. Ejemplos de descuentos incluyen Masoterapia, Acupuntura, Anteojos, Cirugía Lasik y más. QuartzBenefits.com/perks.

#### Protegiendo su Privacidad

El Aviso Sobre las Normas de Privacidad explica nuestras normas de privacidad, obligaciones legales y sus derechos con respecto a su información y como puede ser usada y revelada. También incluye cómo

Aviso, visite QuartzBenefits.com/espanol/ privacidad.

#### Recompensas Por Vivir una Vida Sana

Usted tiene acceso a una variedad de

Obtenga recompensas por participar en nuestro programa, Quartz Well. Es un programa basado en puntos que le alienta a tener opciones saludables, puede acumular puntos con varias actividades y servicios. Los puntos pueden ser canjeados y utilizados para compras en Amazon.com.

#### Las características incluyen –

- Puntos automáticos para un rango de servicios preventivos, como inmunizaciones a través de un proveedor de la red
- Sincronización con aparatos de seguimiento o aplicaciones móviles para ganar puntos por pasos que toma en tus actividades diarias o ejercicio
- Plataforma digital que hace que sea fácil crear y monitorear metas de salud
- ▶ 9 Months & MoreSM / 9 Meses y Más proporciona educación y orientación a lo largo de su embarazo y el nacimiento de su bebé. ¡Usted es elegible para un regalo después de completar el programa! QuartzBenefits.com/ espanol/9meses.

- puede acceder a su información. Para ver el 🕒 Los programas de gestión de la salud proporcionan apoyo y orientación para ayudarle a manejar condiciones crónicas como asma, diabetes, dolor de espalda baja y más. QuartzBenefits.com/ espanol/manejodesalud.
  - ► Entrenamiento de salud (o Health Coaching en inglés) ayuda a los miembros a alcanzar sus metas de salud y bienestar trabajando junto con un entrenador para identificar fortalezas, crear un plan y ayudarle a dar pasos hacia sus metas de salud y bienestar QuartzBenefits.com/healthcoaching.

#### **Beneficios de Sus Medicamentos** Recetados

Queremos que reciba el máximo valor de sus beneficios de medicamentos recetados. Estos son algunos consejos que le ayudarán –

- ► Nuestros formularios de medicamentos promueven el uso de los medicamentos más seguros, más eficaces y rentables. Para ayudar a determinar qué medicamentos incluir, trabajamos con los médicos que cuidan de nuestros miembros. Los formularios se pueden encontrar visitando QuartzBenefits.com/ formulary.
- ► Nuestro Programa Choice90 hace que sea fácil darle un suministro de 90 días del medicamento que obtiene con mayor frecuencia. Para más información, visite QuartzBenefits.com/espanol/ programachoice90.

Para obtener más información sobre sus beneficios de medicamentos recetados, visite QuartzBenefits.com/espanol/ miembros/beneficios-de-farmacia.