

# Respuestas rápidas

## A inquietudes comunes de servicio al cliente

Estimado afiliado,

A continuación encontrará la lista de las inquietudes más comunes que llegan a nuestro departamento de servicio al cliente y las respuestas que necesita.

***Por favor utilice esta guía solo como referencia. Tenga en cuenta que cada plan de seguro médico es diferente y la información que aparece en este documento puede que no sea pertinente a su póliza en particular. Si tiene alguna pregunta más específica, por favor comuníquese con nuestro departamento de servicio al cliente al número que aparece al respaldo de su tarjeta del seguro.***

### Inquietudes de servicio al cliente

Términos comunes del seguro médico

Explicación de beneficios

Cómo recibir mi correspondencia en español

Pólizas grupales

Facturación y pago

Un concesionario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.

Visítenos en [bcbsnc.com/azul](https://www.bcbsnc.com/azul)



## Términos comunes del seguro médico

Comprender cómo funciona su plan de seguro médico es fundamental. Esto le ayudará a saber cuál es su responsabilidad al momento de recibir servicios médicos, a ahorrar dinero y a utilizar mejor el sistema de salud. A continuación encontrará algunos de los términos más comunes del seguro médico.

### Copago

Es una tarifa única que usted paga al proveedor por citas en el consultorio o medicamentos con receta. Tenga en cuenta lo siguiente:

- + Los planes de seguro PPO, por lo general, tienen copagos más bajos para citas con un médico general y copagos más altos para citas con un especialista.
- + Los planes HSA, no tienen copagos. En estos planes de seguro, generalmente se debe cumplir con un deducible para recibir cualquier atención médica, excepto la atención preventiva.
- + Otros planes grupales como Blue Options 123, tienen copagos para ciertos servicios y deducible para otros servicios.

### Deducible

Es la cantidad de dinero que usted paga cada año por gastos médicos cubiertos antes de que su seguro médico empiece a pagar por esos gastos.

- + En algunos planes de seguro, la mayoría de la atención hospitalaria, ya sea como paciente **hospitalizado** (*que tiene una estadía en el hospital*) o **ambulatorio** (*que entra y sale del hospital el mismo día*) tiene cobertura después de haber cumplido con su deducible.
- + De acuerdo a la clase de póliza que tenga, su deducible puede ser individual (*solo usted está en la póliza*) o familiar (*cuando tiene dependientes en la póliza*). Tenga en cuenta esto para calcular mejor su gasto de desembolso en caso de necesitar servicios médicos a los que les corresponda el pago del deducible.



### Coseguro

Es el porcentaje de los gastos médicos cubiertos que usted paga una vez ha cumplido con el deducible. Generalmente, las cantidades de coseguro se nombran como un porcentaje. Por ejemplo, si su póliza tiene un coseguro del 80%, esto quiere decir que BCBSNC paga el 80% y usted paga el 20% hasta cumplir con el coseguro máximo que aparece en su póliza de seguro médico.

### Coseguro máximo

Es la cantidad total de coseguro que usted debe pagar por los servicios médicos cubiertos en un año. Una vez cumple con el coseguro máximo, BCBSNC cubre el 100% de todos los servicios cubiertos por el resto del período de beneficios. Puede que tenga que continuar efectuando los copagos por servicios cubiertos, tales como citas en el consultorio o medicamentos con receta.

***Tenga en cuenta que cada plan de seguro médico es diferente y la información que aparece en este documento puede que no sea pertinente a su póliza en particular. Si tiene alguna pregunta más específica, por favor comuníquese con nuestro departamento de servicio al cliente al número que aparece al respaldo de su tarjeta del seguro.***

Un concesionario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.

Visítenos en [bcbsnc.com/azul](https://www.bcbsnc.com/azul)



## Explicación de beneficios

La explicación de beneficios **no** es una factura. Es un documento que le ayuda a comprender mejor la manera en que se procesaron sus reclamaciones. Ese documento muestra información importante, como por ejemplo la cantidad del deducible que ha pagado hasta la fecha, y la cantidad de dinero que

ahorra cuando utiliza doctores dentro de la red. Ahora, puede solicitar sus explicaciones de beneficios en español. Solo llame al departamento de servicio al cliente al número que aparece al respaldo de su tarjeta del seguro, presione el 2 para asistencia en español y haga su solicitud.

## Para encontrar información sobre la explicación de beneficios

En nuestro centro de recursos en [www.bcbsnc.com/azul](http://www.bcbsnc.com/azul) puede encontrar información sobre la explicación de beneficios y descargar la guía para comprender lo que tiene que pagar después de ir al doctor.

También puede encontrar una explicación de beneficios interactiva que le mostrará lo que significan los valores que aparecen en cada casilla de su explicación de beneficios. Solo visite: [www.bcbsnc.com/eob\\_es](http://www.bcbsnc.com/eob_es).

**BlueCross BlueShield of North Carolina**  
Un concesionario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.

**Explicación de beneficios**  
1 de diciembre de 2011. Esto no es una factura.

**Información del suscriptor**  
Nombre: JOHN A  
Apellido: DOE  
ID: W1234567891

**¿Necesita más información?**  
Encuentre respuestas en Internet en [mybcbsnc.com](http://mybcbsnc.com)  
Servicio al cliente (Lunes - Viernes, 8 a.m. - 9 p.m.) 1-877-275-8767

**Información adicional**  
Por favor, consulte esta herramienta para la explicación de su póliza. El póliza que su familia no refleja ningún otro plan que haya efectuado con una compañía de seguros.  
La información que aparece en la sección "Resumen del año de beneficios" es la información del período de beneficios de su seguro hasta la fecha de este comunicado. La columna "Cantidad abonada" muestra el monto que usted debe pagar por el período de beneficios. El cual puede incluir todo lo que corresponda antes y después de copagar, cuando los beneficios o dependientes cubiertos lo hagan por parte de beneficios actual.

**Resumen de su año de beneficios - Para su póliza que comienza 01/01/2010**

Plan Blue Options	Deducible en la red		Deducible fuera de la red		Gasto de desembolso en la red		Gasto de desembolso fuera de la red	
	Máximo del plan	Cantidad abonada	Máximo del plan	Cantidad abonada	Máximo del plan	Cantidad abonada	Máximo del plan	Cantidad abonada
John A	\$500.00	\$500.00	\$1,000.00	\$0.00	\$2,000.00	\$0.00	\$4,000.00	\$0.00
Jane B	\$500.00	\$0.00	\$1,000.00	\$0.00	\$2,000.00	\$0.00	\$4,000.00	\$0.00
Joe C	\$500.00	\$0.00	\$1,000.00	\$0.00	\$2,000.00	\$0.00	\$4,000.00	\$0.00
Familia	\$1,500.00	\$500.00	\$3,000.00	\$0.00	\$6,000.00	\$0.00	\$12,000.00	\$0.00

Estos beneficios requieren que usted o su familia complete el pago máximo, que aparece en la columna "Máximo del plan" antes que el seguro pague una cantidad correspondiente más allá. Para cada médico que usted visite de sus beneficios, cuando haya llegado al máximo individual, cualquier su familia que participe en el mismo beneficio. Los pagos que hagan los afiliados se muestran tanto a la "Cantidad abonada" individual como a la familia, hasta la cantidad máxima individual. Cuando considere la cantidad máxima familiar, no tendrá que pagar con su póliza para obtener el servicio máximo individual. Cuando se haga el máximo individual, el plan le informará cuando "cantidad abonada" tendrá la persona "completa".

**Paciente: John A. Doe # W1234567891**

Detalle de los servicios médicos	Su proveedor cobró	Beneficio del afiliado a BCBSNC		Cantidad que su proveedor le puede cobrar			Código de pago (en caso)		
		Cantidad permitida	Ahorro para el afiliado	BCBSNC pagó	Copago	Deducible		Copago	Cota responsabilidad
Reclamación # 01-102919-048-40 Proveedor: JEN SMITH Fecha(s): 11/21/2011-11/21/2011	\$375.00	\$300.00	\$75.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$300.00	\$0.00	\$300.00
Servicio: ATENCIÓN MÉDICA									
Proveedor: JEN SMITH Fecha(s): 11/21/2011-11/21/2011	\$200.00	\$200.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$200.00	\$0.00	\$0.00	\$200.00
Servicio: LABORATORIO									
Proveedor: JEN SMITH Fecha(s): 11/21/2011-11/21/2011	\$50.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$50.00	\$50.00	END
Servicio: SI-MENSTRUOS									
<b>Total para la reclamación # 01-102919-048-40</b>	<b>\$675.00</b>	<b>\$600.00</b>	<b>\$125.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$600.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$60.00</b>	<b>\$660.00</b>

**Qué significan nuestros códigos**  
END Reclamación denegada. El servicio no está cubierto ni por el diagnóstico presente, ni por el código de servicio listado. Puede presentar la reclamación nuevamente con el diagnóstico o código de servicio cubierto correspondiente. Procesaremos la reclamación una vez se reciba la información solicitada desde el plazo de un año de la fecha de denegación.

Figura 1 de 1



## Cómo recibir mi correspondencia en español

Recuerde que la mejor manera para comunicarse con nosotros es a través de nuestro departamento de servicio al cliente bilingüe. Llámenos al número que aparece al respaldo de su tarjeta del seguro y presione el 2 para recibir asistencia en español. Con nuestros profesionales bilingües, usted puede:

- + Solicitar una copia en español de alguna carta que reciba de nosotros
- + Recibir asistencia para interpretar un documento o formulario que no esté disponible en español
- + Solicitar un duplicado de su tarjeta del seguro
- + Inscribirse en alguno de nuestros programas para el control de la salud
- + Buscar un médico en la red que hable español
- + Hacer cualquier pregunta sobre su póliza, como verificación de sus beneficios y estado de sus reclamaciones y mucho más.

**BlueCross BlueShield**

Claims are subject to review. For nonparticipating or non-NC providers, members are responsible for ensuring that prior review/certification is obtained. Participating NC providers are responsible for obtaining prior review/certification.

Insured by BlueCross and BlueShield of North Carolina, an independent licensee of the BlueCross and BlueShield Association.

**BCBSNC.COM**  
**BCBSNC-DENTAL.COM**

Customer Service: **1-877-258-3334**  
Dental: **1-800-300-0638**  
Nurse Support Line: **1-877-477-2424**  
Mental Health: **1-800-359-2422**  
Locate Non-NC Provider: **1-800-810-2583**  
Provider Service: **1-800-214-4844**  
Prior Review/Certification: **1-800-672-7897**  
Pharmacist Help Desk: **1-800-922-1557**

Providers should send claims to their local Blue Cross Blue Shield Plan.  
Medical: BCBSNC PO Box 35, Durham, NC 27702-0035  
Dental: BCBSNC PO Box 2100, Winston-Salem, NC 27102 or emdeon #61473

Pharmacy Benefits Administrator

*medco*

Un concesionario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.

Visítenos en [bcbsnc.com/azul](http://bcbsnc.com/azul)





## Pólizas grupales

Tener un seguro médico a través de su empleador puede tener varias ventajas:

- + La mayoría de los empleadores aportan un porcentaje del valor de la prima de su seguro. Por lo tanto, lo que le descuentan del cheque en cada período de pago es más bajo que si tuviera que comprar una póliza por separado.
- + Muchos empleadores aun pagan el 100% del valor de la prima para las pólizas de «empleado únicamente» y contribuyen con una parte para sus dependientes.
- + El valor de las primas del seguro se las descuentan del cheque antes de los impuestos, lo que genera un beneficio tributario para usted.

## Descripción de nuestros planes grupales

- + **Blue Options PPO:** Es un plan de organización de proveedores preferidos. Con este plan, usted puede recibir atención en consultorios médicos dentro de la red efectuando únicamente el copago respectivo. Para otros servicios como hospitalizaciones o servicios ambulatorios usted paga un deducible y coseguro. No necesita remisiones para acudir a un especialista y si acude a un médico en la red, no necesita presentar las reclamaciones, porque los proveedores lo harán por usted.
- + **Blue Options HSA:** Este plan tiene dos componentes, un plan de salud con deducible alto y una cuenta de ahorros (HSA) con ventajas tributarias para gastos médicos permitidos. En el plan de salud, usted no paga nada por algunos servicios de atención preventiva y paga el 100% de todos sus otros gastos médicos hasta cumplir con el deducible. Esto incluye consultas con un médico general, hospitalizaciones y medicamentos con receta. Una vez cumple con el deducible, usted paga el coseguro. Puede utilizar el dinero en su HSA para el pago de gastos médicos permitidos. Así es que, aunque paga el 100% del costo de los servicios, puede usar el dinero en su HSA para cubrir esos gastos. Y, todo esto es libre de impuestos.
- + **Blue Options 1-2-3:** Es un plan que divide los servicios en tres niveles de beneficios. En el **nivel 1**, usted solo efectúa un copago por la mayoría de las consultas médicas y por servicios tales como exámenes anuales, vacunas y servicios diagnósticos comunes. En el **nivel 2**, después de cumplir con el deducible, usted paga el coseguro para servicios de atención al paciente hospitalizado (*que tiene una estadía en el hospital*). También pagará una cantidad fija cada vez que reciba estos servicios. Y en el **nivel 3**, después de cumplir con el deducible, usted paga un nivel de coseguro más alto por servicios tales como consultas médicas con un especialista y atención hospitalaria ambulatoria (*que no requiere hospitalización*).



En nuestro centro de recursos en [www.bcbsnc.com/azul](http://www.bcbsnc.com/azul) puede encontrar información más detallada sobre los planes grupales y cómo funcionan.



## Facturación y pago

Actualmente el sitio web para afiliados se encuentra disponible en inglés. Por lo tanto, el acceso para efectuar un pago por Internet es un poco más complicado para nuestros clientes hispanohablantes. Usted puede enviar su pago por correo o llamar al departamento de servicio al cliente y recibir asistencia para efectuar un pago o programar pagos automáticos de su cuenta bancaria. Estamos trabajando para mejorar los servicios en español y esperamos cumplir con todas sus necesidades muy pronto.

Un concesionario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.

Visítenos en [bcbsnc.com/azul](http://bcbsnc.com/azul)