

## Números Telefónicos Importantes

### IdealCare Servicio al Cliente

1-844-800-4693

Lunes a Viernes, 8 a.m. a 5 p.m.

### Mercado de Seguro Medico

1-800-318-2596 ([www.HealthCare.gov](http://www.HealthCare.gov))

### Línea de Farmacia

1-866-333-2757

### Línea de Enfermeros las 24 Horas

1-855-880-7019

### Servicios para la Vista

1-855-279-9680

### Línea de Servicios Dentales Pediátricos

1-866-609-0426

### Línea de Crisis para la

### Salud del Comportamiento

1-855-765-9696

### TTY para Personas con

### Discapacidad Auditiva

7-1-1

## Servicios de Salud

Auto-referencias para servicios cubiertos (SOLAMENTE en la Red)

- Servicios de salud mental (No se requiere autorización para las 12 visitas iniciales para terapia por año)
- Atención en la sala de emergencia
- Servicios obstétricos
- Servicios del bienestar para la mujer (ginecología)
- Servicios para la visión, incluyendo lentes/marcos para miembros de 21 años o menor

### Para obtener ayuda con Administración de Casos

llame al 1-844-800-4693.

## Glosario de Cobertura de Salud:

**Prima:** La cantidad que se debe pagar por su seguro médico o plan. Usted tendrá que pagar mensualmente para el primero de cada mes.

**Copago:** Es la cantidad fija en dólares (por ejemplo \$15) que usted paga por la atención médica que está cubierta, generalmente al momento de recibir los servicios.

**Deducible:** La cantidad que usted tiene que pagar por los servicios de atención de salud que reciben antes de que su seguro de salud comience a pagar.

**Coseguro:** Es la parte que le corresponde pagar a usted por un servicio cubierto, que se calcula como un porcentaje de la cantidad permitida para dicho servicio.

**Máxima cantidad permitida:** Lo máximo que paga durante un período de la póliza por año calendario antes de que su seguro de salud pague el 100% de los beneficios de salud cubiertos. Los servicios se basan en el año calendario o el año que asigna el Mercado de seguro médico.

## Encontrar un Proveedor

¿Dónde puedo encontrar un proveedor (doctor, especialista, hospital, centro de cuidados urgentes)?

- Visite <https://www.senderohealth.com>, para encontrar proveedores o hospitales que estén en la red. Usted puede llamar al departamento de Servicio al Cliente al 1-844-800-4693 para recibir asistencia.
- También necesitará elegir un doctor dentro de nuestra red como un Proveedor de Cuidados Primarios (PCP). Ya que haga elegido un PCP llame al departamento de Servicio al Cliente para actualizar su expediente. Usted también puede hacer el cambio en el Portal de Miembros.

**Usted debe obtener servicios con un proveedor que está dentro la red de proveedores.** Su plan no ofrece beneficios con proveedores fuera de la red.

**Si necesita ir a la Sala de Emergencia recuerde de ir a un hospital que esté en la RED, y en la área de servicio de IdealCare.** La área de servicio de IdealCare incluye los siguientes condados: Travis, Hays, Bastrop, Burnet, Lee, Caldwell, Fayette y Williamson.

**Si usted está fuera del área de servicio de IdealCare** vaya a la sala de emergencia más cercana a usted si tiene alguna emergencia médica.

**Si recibe servicios de emergencia y recibe una factura de saldo,** comuníquese con Servicios al Cliente al 1-844-800-4693. No se le debe facturar por los servicios de emergencia. Es posible que se le solicite que envíe una copia de la declaración de facturación detallada para fines de investigación.

## Portal del Miembro

**En el Portal de Miembros usted puede:**

- Elegir o cambiar su PCP y imprimir tarjetas de identificación temporal
- Ver y imprimir Explicación de Beneficios (EOB)
- Ver el estado del período de gracia

Puede acceder el Portal de Miembros visitando: <https://idealcare.mediview.net>. Para registrarse en el Portal de Miembros del, necesitará número de identificación y el número de BIN de IdealCare: 610602.

## Portal de Pagos

**En el Portal de Pago usted puede:**

- Verificar su prima, pagos, y facturas
- Ver el Resumen de Beneficios (SBC) que incluye los montos de deducible/copago
- Inscribirse para recibir sus factura y notificaciones electrónicamente

Puede acceder el Portal de Pagos visitando: <https://senderohealth.softtheon.com/Marketplace>. Para registrarse en el Portal de Pagos, necesitará su número de suscriptor del Intercambio (Subscriber Exchange ID-en inglés).

## Opciones para Pagos:

**¡Nunca más olvide un pago con Pago Automático!** ¡Inscribirse es rápido, fácil y seguro! Inscribese en: <https://senderohealth.softtheon.com/Marketplace/> o llámanos al 1-844-800-4693.

**Haga un pago en línea** <https://senderohealth.softtheon.com/Marketplace/PaymentCenter/Payment.aspx>

**Haga un pago por teléfono** llamando al 1-877-817-4636.

**Haga un pago en persona** llevando su facturo de IdealCare al departamento de servicio al cliente de: HEB, Wal-Mart, Fiesta. (La tienda le cobrará una cuota por procesar su pago.)

**Haga un pago por correo** mandando su pago a: IdealCare by Sendero Health Plans, P.O. Box 842773, Dallas, TX 75284-2773