



Guía de recursos para miembros 2024

Una mirada rápida a los beneficios y servicios que tiene a su disposición y a las mejores formas de acceder a ellos.



myProvidence.com

Primero lo primero...

Regístrese para tener una cuenta **myProvidence.com** y así acceder al portal de miembros. Inscríbese hoy para acceder y gestionar en forma segura sus beneficios de salud desde nuestro sitio web en cualquier dispositivo inteligente.

- Encuentre proveedores dentro de la red.
- Imprima una tarjeta de ID de miembro de reemplazo.
- Estime los costos para los servicios.
- Consulte los reclamos y las explicaciones de beneficios.
- Consulte el progreso de su deducible y del máximo de los gastos de bolsillo.
- Hágase una evaluación de salud para entender mejor su estado de salud actual.
- Comuníquese con el Servicio al Cliente vía correo electrónico y chat seguros.
- Acceda a exclusivos descuentos para miembros en membresías de clubes deportivos, viajes, etc.

Consejos para una inscripción más sencilla

- Puede encontrar su ID de miembro de 11 dígitos (esto incluye un sufijo de 2 dígitos que indica el suscriptor y otros miembros del plan) y la ID grupal de 6 dígitos en su tarjeta de identificación (ID) del Plan de Salud de Providence (Providence Health Plan).
- El código postal debe coincidir con el que figure actualmente en su expediente de Providence.
- Como ayuda para asegurarse de recibir el enlace de activación, use un correo electrónico personal en vez de uno del trabajo.
- La dirección de correo electrónico debe ser exclusiva del usuario. Si se va a usar una dirección de correo electrónico familiar para más de una cuenta myProvidence, vea el ejemplo a continuación:
 - Incluya un signo de más con los números para habilitar varias instancias de la dirección de correo electrónico:
firstnamelastname@gmail.com
firstnamelastname+1@gmail.com

Para inscribirse:

Visite **myProvidence.com** o llame a la asistencia técnica de myProvidence al **877-569-7768** de 8 a. m. a 5 p. m. (hora del Pacífico), de lunes a viernes.

Directorio de proveedores

El directorio de proveedores se hizo pensando en usted. Las muchas opciones de búsqueda le ayudan a encontrar al profesional adecuado.

Entre otros identificadores importantes se encuentran:

- Raza y etnia
- Identidad personal
- Competencia cultural
- LGBTQ+
- Ubicación
- Tipo de profesional
- Especialidad
- Idiomas hablados
- Atención para reasignación de género

Es fácil encontrar un profesional

- 01** Inicie sesión en **myProvidence.com** y elija "Find a Provider" (Encontrar un proveedor). O visite **ProvidenceHealthPlan.com/FindAProvider** y busque usando su número de ID, que aparece en su tarjeta de ID.
- 02** Elija "Find a Provider" y luego seleccione el tipo de profesional que está buscando.
- 03** Ajuste los filtros para encontrar el profesional adecuado: código postal, especialidad, idioma, género, raza y etnia, identidad personal, etc.

Revise hoy mismo el directorio de proveedores

ProvidenceHealthPlan.com/FindAProvider





Opciones de atención

Conocer sus opciones de atención le ayuda a recibir la atención que necesita, cuando la necesita.



Atención primaria

Visite a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) para generar un vínculo y crear una historia clínica personalizada. Si necesita un proveedor de atención primaria, visite myProvidence.com y elija "Find a Provider" (Encontrar un proveedor). Luego, elija "Primary Care Providers" (Proveedores de atención primaria).



Telesalud (cita por teléfono o video)*

Coordine una cita telefónica para hablar con su proveedor desde cualquier lugar. Programe una visita con su PCP o especialista usando una plataforma de videoconferencia, por ejemplo Zoom.



Línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (ProvRN)

Hable con un enfermero registrado en cualquier momento, cualquier día. Llame cuando tenga una preocupación médica y esté buscando una opinión. Tenga a disposición su número de miembro y llame al **800-700-0481**.



Atención virtual ExpressCare

Atención virtual a demanda con Providence ExpressCare Virtual. Conéctese con la atención en minutos desde cualquier lugar con su tableta, teléfono inteligente o computadora. Las afecciones tratadas por este servicio incluyen, por ejemplo, resfríos comunes, fiebre, acidez gástrica, dolor de garganta, conjuntivitis, infecciones urinarias, alergias, sequedad en la piel y más. Para comenzar, visite Providence.org/Services/ExpressCare-Virtual.



Clínicas ExpressCare

Encuentre una cita presencial el mismo día o acuda sin cita previa donde haya disponible. Reciba tratamiento para afecciones comunes, tales como resfrío, dolor de garganta o alergias. La mayoría de las clínicas están abiertas de 7 a. m. a 7 p. m. o de 8 a. m. a 8 p. m. Para encontrar una ubicación y programar una cita, visite Providence.org/ExpressCare.



Atención de urgencia

La atención de urgencia es a donde va cuando no puede esperar una cita de atención primaria para lesiones menores, tales como cortes, quemaduras y dolores. Para encontrar una clínica de atención de urgencia, inicie sesión en myProvidence.com y seleccione "Find a Provider" (Encuentre un proveedor). Luego seleccione "Find a Service or Place" (Encuentre un servicio o lugar); "Urgent Care Clinic" (Clínica de atención de urgencia).



Atención de emergencia

Si cree que su vida corre peligro, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Use esta atención cuando tenga síntomas como sospecha de un ataque cardíaco, dolor abdominal grave, envenenamiento o pérdida del conocimiento.

Para obtener más información, visite

ProvidenceHealthPlan.com/PEBB



Recursos de farmacia

Nuestra red de farmacias le brinda acceso a miles de farmacias participantes. Con opciones de pedidos presenciales y por correo, puede acceder cómodamente a los medicamentos recetados que necesita. Ahorre tiempo y dinero con nuestros recursos.

Lista de medicamentos cubiertos

Les brindamos a los miembros una lista detallada de medicamentos cubiertos, llamada "formulario". La lista promueve los medicamentos asequibles y eficaces.

Farmacias participantes

Tiene acceso a miles de farmacias participantes a nivel nacional. Suministros de 30 y 90 días disponibles.

Farmacia de pedido por correo

Use el pedido por correo para recibir el suministro de medicamentos para 90 días a un costo reducido que se le enviará directamente a su hogar.

Farmacia de especialidad

Los fármacos de especialidad incluyen aquellos que requieren ser manipulados o administrados con cuidado (por ejemplo, instrucciones de refrigeración o inyección compleja). Su equipo de atención especializada le ayudará a coordinar todo para usted. También ofrecemos apoyo para ayudar a reducir los costos.

Smart RxAssist – reduce el copago a \$0

Nuestro programa Smart RxAssist disminuye algunos costos de los medicamentos de especialidad. Los miembros elegibles son inscritos automáticamente. Un navegador para pacientes especializado le ayudará en cada paso del camino.

¿Preguntas sobre los beneficios de farmacia?

Visite [ProvidenceHealthPlan.com/Pharmacy](https://www.providencehealthplan.com/Pharmacy) o llame al **877-216-3644 (TTY: 711)** de lunes a viernes, entre las 8 a. m. y las 5 p. m. (hora del Pacífico).





Administración de atención médica de Providence

Los servicios de administración de la atención están a disposición de todos los miembros de Providence Health Plan, sin costo.

Los enfermeros registrados, los trabajadores sociales, los coordinadores de apoyo clínico y los técnicos que conforman el equipo de Administración médica de Providence lo ayudarán a entender mejor su salud para que pueda adoptar un rol activo en el proceso de mejorarla. Ya sea que necesite ayuda para entender un diagnóstico nuevo o para tener en cuenta las opciones con las que cuenta frente a un diagnóstico que ha estado afectando su vida por mucho tiempo, la Administración de atención médica de Providence está aquí para ayudar.

Los administradores de atención médica le ayudan a comprender mejor su afección y le brindan apoyo para que pueda adoptar un rol más activo en pos de los objetivos de salud.

La Administración de la atención incluye:

- Apoyo para afecciones como asma, insuficiencia cardíaca, diabetes y más.
- Ayuda para encontrar servicios de atención médica en su área.
- Educación de salud personalizada acerca de su problema médico, incluyendo innovaciones, farmacoterapias y gestión de síntomas.
- Coordinación con su profesional y otros miembros de su equipo de atención, según sea necesario.
- Apoyo telefónico personalizado constante.
- Plan personalizado, desarrollado junto a usted, para ayudarle a alcanzar sus metas de salud.
- Consejos sobre salud y elecciones de estilo de vida en general como ayuda para reducir riesgos, incluyendo nutrición y ejercicio.
- Aliento y apoyo para atravesar los momentos fáciles y los que no lo son tanto.
- Apoyo con las autorizaciones previas o las remisiones a profesionales.

Para empezar, o para obtener más información, visite

[ProvidenceHealthPlan.com/PEBB](https://www.providencehealthplan.com/PEBB)



Atención alternativa



Queremos ayudarle a ser la mejor versión de usted mismo y a lograr el bienestar tanto físico como mental. Es por eso que ofrecemos cobertura para terapias de atención alternativa que puede ayudarle a aliviar el dolor y tener un impacto positivo sobre su salud en general.

Atención quiropráctica

La atención quiropráctica promueve la salud a través de la mejora de su calidad de vida y el alivio del dolor. Los quiroprácticos aplican su experiencia clínica y la mejor evidencia disponible para diagnosticar y tratar afecciones que perjudican el movimiento de su cuerpo sin medicamentos ni cirugía. Algunos de los motivos más comunes que ameritan buscar atención quiropráctica son:

- Dolor de espalda
- Dolor de cuello
- Dolores de cabeza
- Alivio de la alergia
- Entumecimiento, hormigueo o debilidad

Acupuntura

El tratamiento de acupuntura está a cargo de un profesional licenciado, quien introduce pequeñas agujas para estimular partes específicas del cuerpo y su red neuronal. Los estudios demuestran que la acupuntura puede ayudar a manejar las siguientes afecciones con poco riesgo de sufrir efectos secundarios:

- Artritis
- Dolor lumbar
- Dolor de cuello
- Migrañas
- Ansiedad, depresión o insomnio

Terapia de masaje (ahora disponible en ambas opciones de plan)

La terapia de masaje es un tratamiento que lo lleva a cabo un terapeuta de masajes, quien aplicará presión suave o fuerte en los músculos y las articulaciones del cuerpo para aliviar el dolor y la tensión. Entre otros motivos importantes por los cuales hacerse un tratamiento de masaje se incluyen:

- Aliviar el dolor
- Disminuir el estrés/ mejorar el humor
- Relajación
- Aumentar la movilidad
- Reducir las lesiones o mejorar las partes del cuerpo ya lesionadas



Paquete de servicios de salud conductual

Brindándole más opciones en cómo quiere y necesita acceder a los servicios y a la atención.

Talkspace



80 %

consideró que Talkspace es tanto o más eficaz que la terapia tradicional

Behavioral Health Concierge



42 %

de los miembros no pediría ayuda si no contaran con este servicio

Learn to Live



44 %

notó una mejoría en los resultados psicométricos al trabajar con un asesor de "Learn to Live"

Equip



81 %

de los pacientes nota mejorías en los síntomas de trastornos alimenticios

Charlie Health



91 %

asistió a una sesión coordinada

¿Qué es la salud conductual?

La salud conductual incluye las emociones y comportamientos que afectan a nuestro bienestar general y se trata cuidando la salud mental o los problemas por consumo de sustancias. Los servicios cubiertos incluyen cosas tales como orientación, programas de apoyo para la adicción y tratamiento de psicoterapia.

Para obtener más información, visite

ProvidenceHealthPlan.com/PEBB o llame al
Servicio al Cliente de Providence al **800-878-4445**

La salud conductual no tiene una solución universal para todos. Cada persona es única, por lo que trabajamos para ofrecer una combinación de servicios y soluciones. Aquí le echamos un vistazo rápido a los conjuntos que ofrecemos:

 <p>Recursos para un mejor bienestar</p>	<p>Recursos para relajarse y recargar energía</p> <ul style="list-style-type: none"> Ahorros en terapia de masajes, yoga, meditación y más. 	<ul style="list-style-type: none"> LifeBalance: ProvidenceHealthPlan.com/LifeBalance
 <p>Herramientas de autogestión y conciencia plena (mindfulness)</p>	<p>Asesoría de salud para el manejo del estrés</p> <ul style="list-style-type: none"> ProvidenceHealthPlan.com/PEBB Sesiones individuales de asesoramiento de salud. Definición de objetivos personalizados con pasos manejables. Un programa diseñado para empoderar a los miembros a fin de alcanzar sus metas saludables. 	<p>Learn to Live</p> <ul style="list-style-type: none"> LearnToLive.com/Welcome/ProvidenceHealthPlan Terapia virtual autodirigida para manejar el bienestar mental. Asesoramiento individual, ejercicios de conciencia plena y seminarios web en vivo y a demanda. Disponible en cualquier momento dentro de la aplicación.
 <p>Telesalud/Virtual</p>	<p>Behavioral Health Concierge</p> <ul style="list-style-type: none"> Providence.org/BHC Acceso rápido a la atención directa con proveedores de Providence. Horario extendido de 7 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Ayuda con factores de estrés de vida, la salud mental y problemas de adicción. <p>Equip</p> <ul style="list-style-type: none"> Tratamiento virtual de trastornos alimenticios. Niños y adultos jóvenes de 6 a 24 años. Tratamiento familiar (Family Based Treatment, FBT) con un equipo multidisciplinario. 	<p>Talkspace</p> <ul style="list-style-type: none"> Talkspace.com/ProvidenceHealthPlan Proveedor de telemedicina de psicoterapia virtual para adolescentes (más de 13 años) y adultos. Se empareja con un proveedor en un plazo de 48 horas. Contáctese a través de mensajes de texto, llamadas o videos en vivo. Acceda a terapia, psiquiatría* o ambos. <p>Charlie Health</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa ambulatorio intensivo virtual (Virtual Intensive Outpatient Program, vIOP). Adolescentes y adultos jóvenes de 11 a 30 años. Planes de tratamiento personalizados, incluyendo terapia grupal y familiar/individual.
 <p>Apoyo clínico integral</p>	<p>Red de salud conductual</p> <ul style="list-style-type: none"> Acceso local y nacional. Servicios presenciales y virtuales. Atención específica para la edad (niños, adolescentes, adultos). Acceso a red de especialistas de salud conductual. 	<p>Directorio de proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> ProvidenceHealthPlan.org/FindAProvider Ingrese al Directorio de proveedores y busque con su ID de miembro. Seleccione "Find a care provider" (encontrar un proveedor). Seleccione "Mental Health/Substance Use Disorder" (salud mental/trastorno de abuso de sustancias).
 <p>Atención en caso de crisis</p>	<p>Línea de crisis 24/7 (centro)</p> <ul style="list-style-type: none"> Acceso inmediato 24 horas, 7 días de la semana. Equipo capacitado para atención para triaje de crisis. Remisiones en tiempo real. Llame a Servicio al Cliente al 503-574-7500 o al 800-878-4445 y le ayudarán a comunicarse directamente con nuestro departamento clínico. 	<p>Atención de urgencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención hospitalaria y residencial. Atención hospitalaria parcial.

*Los psiquiatras pueden recetar medicamentos



Providence Pathfinder

Simplificando la navegación en la atención médica a través de apoyo personalizado.

Con un clic o una llamada, se comunicará con un experto de Pathfinder que se dedicará a brindarle ayuda personal. Le guiará a las respuestas, las herramientas virtuales o los recursos que necesita. Para necesidades más complejas, su experto de Pathfinder lo contactará directamente con un guía de True Health, un experto especializado que le ayudará en cada paso del camino.



Administración de atención médica

La atención adecuada en el momento justo.

Los enfermeros registrados, los trabajadores sociales, los coordinadores de apoyo clínico y los técnicos que conforman el equipo de Administración médica de Providence están aquí para brindarle ayuda.

La Administración de la atención incluye:

- Apoyo para afecciones como asma, insuficiencia cardíaca, diabetes y más.
- Recursos y apoyo para fertilidad y maternidad de alto riesgo.
- Apoyo para exploración de servicios para personas transgénero.
- Ayuda para encontrar servicios de atención médica en su área.
- Coordinación entre sus proveedores.
- Apoyo con autorizaciones previas.

Administración de atención médica: Centro de salud conductual

Todos necesitan un equipo.

Cuando una persona está experimentando un problema de salud conductual, necesita un lugar seguro. Es por eso que se creó el centro de salud conductual. Un centro único donde los miembros pueden encontrar el apoyo que necesitan. Cuando llame, se comunicará con un navegador de salud conductual capacitado en todos los niveles de atención, por ejemplo, para identificar el tipo de apoyo necesario, ayudar a encontrar proveedores y programar citas. Con una llamada, recibirá apoyo de principio a fin.



Orientación de salud

Logre sus objetivos con el apoyo de un asesor de salud de Providence

Ya sea que quiera aumentar su nivel de actividad, reducir el estrés, mejorar sus hábitos alimentarios, adelgazar, dejar el tabaco o simplemente sentirse mejor, puede contar con la ayuda de un asesor de salud de Providence. Estamos aquí para eliminar barreras, motivarlo cuando necesite un impulso y ser un recurso en su camino.

El programa de Asesoramiento de Salud de Providence ofrece sesiones telefónicas o virtuales sin costo a sus miembros, además de:

- Sesiones individuales de asesoramiento de salud.
- Definición de objetivos personalizados con pasos manejables.
- Un programa diseñado para empoderarlo a fin de alcanzar metas saludables.
- Pautas que lo ayuden a tomar medidas en pos de un estilo de vida más saludable.

Su camino a una mejor salud

- Control del peso
- Nutrición
- Actividad física
- Estrés
- Sueño
- Apoyo social
- Bienestar digital

Hable hoy con un asesor de salud

ProvidenceHealthPlan.com/PEBB



Ayuda para dejar de fumar

Póngase en contacto con un asesor, por teléfono, o use un chat en vivo, para crear un plan personalizado, y reciba apoyo en cada paso del camino. También obtendrá acceso a recursos que lo ayuden a manejar los factores desencadenantes y a superar sus ansias por fumar. Todos los miembros de Providence califican.

Llame a Quit for Life al **866-QUIT-4-LIFE (866-784-8454)** para optar por ingresar o salir del programa.



Herramientas y recursos para apoyar su camino hacia el bienestar

Acceda a su información, a su manera.



Kaia Health

Únase a más de 500,000 personas que han recurrido a Kaia para aliviar el dolor

Kaia es una aplicación de terapia digital basada en la evidencia. Le ayuda a aprender formas de manejar el dolor articular y muscular a través de todo el cuerpo. Reciba un plan de terapia personalizado que pueda incluir ejercicio, relajación y asesoramiento de expertos. Para obtener más información, visite ProvidenceHealthPlan.com/PEBB/Kaia.



Omada

Tome medidas para prevenir la diabetes

El programa Omada ayuda a reducir el riesgo de prediabetes y la enfermedad crónica. Ofrece una guía nutricional y recursos para perder peso. Su atención incluye asesores de salud certificados, grupos de pares específicos para las afecciones y consultas médicas virtuales. Para obtener más información, visite ProvidenceHealthPlan.com/PEBB/Omada.



Virta Health

Aquí está la forma de revertir la diabetes tipo 2

Virta es un tratamiento dirigido por un proveedor y respaldado por investigaciones. Puede ayudar a revertir la diabetes tipo 2. Puede trabajar para disminuir su nivel de azúcar en sangre y A1c y al mismo tiempo reducir los medicamentos para la diabetes y perder peso. Con un plan de tratamiento personalizado de Virta, reciba apoyo profesional y recursos útiles. Para obtener más información, visite ProvidenceHealthPlan.com/PEBB/Virta.



Weight Watchers (WW)

Asistencia para registrar lo que come y trabajar para lograr sus metas

Coma bien, muévase más y pierda el peso que quiera con un plan de acción personalizado. Obtenga informes de progreso, herramientas de registro fáciles de usar y miles de recetas. También aproveche el asesoramiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Todo en una aplicación de su teléfono. Para obtener más información, visite WeightWatchers.com/US/PEBB.



Ventajas para los miembros

Explore los beneficios y programas adicionales disponibles para cubrir todos los aspectos de su vida.



One Pass Select™

Descubra la salud de todo el cuerpo en un programa accesible. Elija un nivel de membresía que se adapte a su estilo de vida y acceda a aplicaciones de ejercicio digital, membresías a gimnasios y servicios de entrega de alimentos a domicilio. Empiece su camino por menos de \$1 por día.



Travel Assistance®

Nos hemos asociado con Assist America Travel Assistance® para brindar apoyo logístico a sus necesidades médicas de emergencia cuando se encuentre a muchas millas lejos de casa. Obtenga ayuda con la rápida admisión en un hospital calificado o con el cambio de recetas que quedaron atrasadas, entre otras muchas cosas.



LifeBalance

LifeBalance les brinda a usted y a su familia descuentos sobre las cosas que les guste hacer, como ir al cine o salir de vacaciones. Manténgase activo, reduzca el estrés y ahorre en cientos de compras relacionadas con el tiempo libre, la cultura, el bienestar y los viajes.



Protección de identidad

Assist America lo protege contra el robo de sus datos personales y le ayuda a restaurar su integridad si fueran usados de manera fraudulenta. Guarde la información importante en un lugar seguro, y si la pierde o se la roban, aproveche la ventaja de un proceso de resolución rápido y sencillo.

Para acceder a estos servicios y para obtener más información, visite

ProvidenceHealthPlan.com/PEBB



Glosario

Coseguro

El porcentaje de costos de un servicio de atención médica cubierto (p. ej. 30 %) después de que usted paga su deducible. En general, el copago es lo que paga al principio, mientras que el coseguro es lo que paga más adelante.

Copago

Un monto fijo (p. ej. \$10) que debe pagar por un servicio de atención médica cubierto después de haber pagado su deducible. Los copagos pueden variar según los distintos tipos de servicios dentro de su plan. Por ejemplo, su copago por una consulta con un especialista podría ser diferente al copago por un análisis de laboratorio o una consulta a su proveedor de atención primaria. La mayoría de los servicios tendrán un copago o un coseguro.

Deducible

El monto que paga por los servicios de atención médica cubiertos antes de que empiece a pagar su plan de salud.

Explicación de beneficios (EOB)

Una explicación de beneficios (explanation of benefits, EOB) es una explicación por escrito acerca de un reclamo, donde se muestra qué pagamos nosotros y qué debe pagar usted. La EOB no es una factura, pero explica todos los costos que aún adeuda.

Proveedor dentro de la red

Dentro de la red es una expresión que hace referencia a proveedores o centros de atención médica con los que negociamos descuentos. Al consultar a un proveedor dentro de la red suele pagar menos, porque prestan servicios a costos más bajos debido al contrato negociado.

Proveedor fuera de la red

Un proveedor que no tiene un contrato firmado aceptando nuestros precios negociados. Según su plan, el costo de los servicios prestados por un proveedor fuera de la red suele ser más alto que si los recibiera de parte de un proveedor dentro de la red. Incluso es posible que los servicios no tengan ninguna cobertura.

Evaluación de salud personal

Un cuestionario anual rápido, sencillo y confidencial que le proporciona una instantánea inmediata de su estado de salud y de los riesgos de salud que corre actualmente; también le ofrece un plan para una vida saludable.

Autorización previa

La aprobación de Providence que podría ser necesaria antes de que reciba un servicio o surta una receta para que el servicio o la receta reciban cobertura de su plan. Al usar la autorización previa, queremos asegurarnos de que el fármaco o el servicio sea de real necesidad médica y lo recomendado en su caso.

Especialistas

Un especialista médico se concentra en un área específica de la medicina, o en un grupo de pacientes, para diagnosticar, gestionar, prevenir o tratar determinados tipos de síntomas y afecciones. Un especialista no médico es un profesional con más capacitación en un área específica de la atención médica.





Salud para todos

Creemos que todos tenemos que poder acceder a atención médica de calidad. La atención médica es un derecho humano. Y estamos comprometidos con la salud y la atención de todos los miembros de la comunidad porque el bienestar de todas las personas es importante.

¿Tiene alguna pregunta?

Estamos para ayudarlo

El Servicio al Cliente está disponible de 8 a. m. a 5 p. m. (hora del Pacífico), de lunes a viernes.

Llámenos al **503-574-7500**
o al **800-878-4445 (TTY: 711)**.

ProvidenceHealthPlan.com/PEBB