

Información de Divulgación del Plan de Salud

PacificSource Health Plans | Washington



Muchas gracias por elegir a PacificSource Health Plans. Agradecemos la oportunidad de servirle.

Este documento de Información de Divulgación del Plan de Salud es un requisito de las agencias estatales y federales que regulan las compañías aseguradoras. El documento contiene o hace referencia a información que estamos obligados a proporcionarle cuando usted se inscriba en un plan de salud o a petición suya. Si tiene alguna duda, estamos a sus órdenes.

El equipo de Servicio al Cliente de PacificSource está disponible a través del email CS@PacificSource.com o al teléfono 888- 977-9299 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Información sobre los beneficios del plan de salud

RCW.48.43.510 y WAC 284-43-5130

PacificSource le proporcionará la siguiente información si usted la solicita:

- Una lista de los beneficios cubiertos, incluyendo los beneficios de medicamentos de prescripción (en caso de que aplique); exclusiones, reducciones y limitaciones de los beneficios cubiertos y cualquier definición de necesidad médica en la que puedan basarse
- Información sobre cómo los miembros del plan pueden participar en las decisiones sobre los beneficios
- Una lista de las políticas de cobertura de los beneficios de farmacia, incluyendo cómo se agregan o eliminan los medicamentos del formulario de medicamentos
- Información sobre las políticas de protección de la confidencialidad de la información sobre la salud
- Información sobre primas y requisitos de compartición de costos de los miembros inscritos en el plan
- Una explicación resumida de los procedimientos de quejas y apelaciones
- Información sobre cuál es la disponibilidad del plan en el punto de servicio y cómo funciona el plan
- Una copia del formulario de medicamentos del plan vigente para la cobertura de medicamentos de prescripción
- Una lista de los proveedores de atención primaria y los proveedores de cuidados especializados participantes, incluyendo los acuerdos de la red que restringen el acceso a los proveedores de la red del plan
- Una lista de todos los documentos de divulgación disponibles, además de los anteriores, según lo requiera la ley

Derechos de las mujeres en materia de salud y cáncer

Si usted recibe beneficios debido a una mastectomía cubierta y elige la reconstrucción del seno en relación con la mastectomía, también recibirá una cobertura para:

- Todas las fases de reconstrucción del seno en el que se realizó la mastectomía
- Cirugía y reconstrucción del otro seno para lograr un aspecto simétrico
- Prótesis
- Tratamiento de las complicaciones físicas de todas las fases de la mastectomía, incluyendo los linfedemas.

Esta cobertura se proporcionará en consulta con usted y el médico que le atiende y estará sujeta a las mismas disposiciones de compartición de costos (deducible anual, coaseguro y co-pago) que apliquen de acuerdo con el plan.

Información sobre el beneficio de farmacia

WAC 284-43-5040, WAC 284-43-5110 y WAC 284-43-5170

La siguiente información solamente aplica a los planes de salud que tengan beneficios de farmacia. Esta información se detalla en el manual del miembro de su plan.

Su derecho de recibir servicios de farmacia seguros y eficaces

Las leyes estatales y federales establecen normas para asegurar que usted reciba servicios de farmacia seguros y eficaces, y para garantizar su derecho de saber cuáles medicamentos están cubiertos por este plan y las limitaciones de cobertura que aparecen en su contrato. Si usted desea recibir más información sobre las políticas de cobertura de medicamentos de su plan, o si tiene alguna duda o inquietud sobre su beneficio de farmacia, **póngase en contacto el departamento de Servicio al Cliente de PacificSource al email [CS@ PacificSource.com](mailto:CS@PacificSource.com) o al teléfono 888-977-9299** (8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes).

Si usted desea obtener más información sobre los derechos que le otorga la ley o si cree que algún servicio que recibió de su plan no se ajusta a los términos de su contrato, puede ponerse en contacto con la **Oficina del Comisionado de Seguros del Estado de Washington llamando al número gratuito 800-562-6900**.

Si usted tiene alguna duda sobre los farmacéuticos o las farmacias que le atienden, **llame sin costo al Departamento de Salud del Estado de Washington al teléfono 800-525-0127**.

¿Limita o excluye este plan ciertos medicamentos que pudiera recetar mi proveedor de servicios de salud o promueve la sustitución de algunos medicamentos?

En colaboración con farmacéuticos y médicos, PacificSource ha elaborado una lista de medicamentos (también conocida como el formulario). Esta lista de medicamentos identifica los productos farmacéuticos, suministros y dispositivos preferentes. Los medicamentos que no aparecen en la lista (o medicamentos no incluidos en el formulario) no están cubiertos a menos de que su plan de salud los apruebe como medicamento necesarios, y pueden estar sujetos a un costo más elevado en comparación con los medicamentos del formulario dependiendo de los beneficios de su plan específico.

Si a usted le recetan un medicamento de marca comercial y hay un medicamento genérico disponible (sin importar el motivo o la necesidad médica), deberá pagar el co-pago del medicamento de marca comercial, además de la diferencia en el costo entre el medicamento genérico y el de marca comercial, a menos de que el médico que le recete el medicamento indique "no sustituir" (DNS) o "surtir como se indica" (DAW) en la receta.

Los medicamentos, suministros y dispositivos de venta sin receta (OTC) suelen estar excluidos de todos los planes. Es posible que apliquen algunas excepciones. Para solicitar una copia del formulario de medicamentos de su plan específico, **póngase en contacto con el departamento de Servicio al Cliente de PacificSource al email CS@PacificSource.com o al teléfono 888-977-9299** (de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.). La lista de medicamentos también está disponible en [PacificSource.com/find-a-drug](https://www.pacificsource.com/find-a-drug).

¿Cuándo puede mi plan cambiar la lista de medicamentos aprobados (formulario)? Si ocurre un cambio, ¿tendré que pagar más por utilizar un medicamento que ya estaba utilizando?

El formulario de medicamentos de un plan está sujeto a cambios que se basan en un proceso de evaluación establecido. El proceso de evaluación incluye la revisión de estudios científicos.

Los miembros del plan recibirán una notificación sobre cualquier cambio negativo con 30 días de anticipación. Los proveedores recibirán una notificación por correo electrónico con 60 días de anticipación y la información se publicará en línea en [PacificSource.com/resources/articles](https://www.pacificsource.com/resources/articles). Si un medicamento se elimina del formulario, ya no estará cubierto a menos de que el miembro del plan: (a) tenga una excepción al formulario aprobada mediante autorización previa; y (b) cumpla con los criterios requeridos de la excepción al formulario.

Para consultar una lista completa y actualizada de los medicamentos cubiertos, visite nuestro sitio web [PacificSource.com](https://www.pacificsource.com). Si usted tiene alguna duda o desea obtener información más reciente, **póngase en contacto con el departamento de Servicio al Cliente de PacificSource al email CS@PacificSource.com o al teléfono 888-977-9299** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

¿Qué debo hacer si deseo que se modifiquen las limitaciones, exclusiones, sustituciones o aumentos en el costo de los medicamentos especificados en este plan?

Cambios en los beneficios: La personalización de sus beneficios de medicamentos solamente ocurre a través del proceso de contratación. Los grupos de empleadores pueden optar por contratar beneficios de medicamentos más altos o más bajos cuando renueven su contrato de grupo cada año. Los beneficios de los contratos individuales y familiares se renuevan cada año.

Sustitución del formulario: Aunque los miembros no pueden personalizar los formularios de medicamentos del plan, los proveedores de salud pueden solicitar que se cubra un medicamento no incluido en el formulario mediante un proceso de excepción al formulario. Si el proveedor que le recetó el medicamento determina que las alternativas del formulario no son adecuadas, él/ella puede presentar una solicitud de excepción a PacificSource. Revisaremos el caso y determinaremos si se aprueba la solicitud de excepción. En caso de que no se apruebe la excepción al formulario, el paciente deberá pagar el costo total del medicamento. Los medicamentos no incluidos en el formulario pueden estar sujetos a un costo más alto.

¿Cuánto tengo que pagar para surtir un medicamento de prescripción?

El monto a pagar de su bolsillo propio (compartición de costos) depende de la cobertura de farmacia específica que usted o su empleador hayan contratado y del medicamento recetado. En general, el monto del co-pago o coaseguro de los medicamentos de prescripción aplica para suministros de medicamentos de hasta 30 días de cada medicamento de prescripción cubierto. Si el costo real del medicamento es menor al monto que le corresponde a usted de la participación en los costos, sólo pagará el costo real del medicamento. Si su proveedor de servicios de salud le receta un medicamento no cubierto, usted deberá pagar el costo del medicamento.

Si usted tiene una cobertura de farmacia con un beneficio de compartición de costos escalonado, pagará una compartición de costos más baja por los medicamentos genéricos y más alta por los medicamentos de marca comercial. Además, los medicamentos no incluidos en el formulario pueden estar sujetos a una mayor compartición de costos.

¿Tengo que acudir a ciertas farmacias para asegurarme de que pagar la menor cantidad posible de mi bolsillo propio?

Para obtener un mayor beneficio de su cobertura de farmacia, le recomendamos que surta sus recetas en cualquiera de nuestras farmacias de la red. Consulte el directorio de farmacias en [PacificSource.com/members/prescription-drug-information/find-a-pharmacy](https://www.pacificsource.com/members/prescription-drug-information/find-a-pharmacy).

Siga estos tres pasos para surtir sus medicamentos de prescripción:

1. Encuentre una farmacia de la red en su área.
2. Muestre su tarjeta de ID de PacificSource cuando entregue su(s) receta(s).
3. Pague su parte del costo del medicamento. El saldo se facturará directamente a PacificSource.

Recuerde que debe mostrar su tarjeta de ID de miembro de PacificSource cada vez que surta una receta en una farmacia convencional. Si usted no utiliza su tarjeta de ID, los beneficios no podrán aplicarse y esto pudiera resultar en un mayor costo a pagar de su bolsillo propio.

Los medicamentos cubiertos están sujetos a la compartición de costos del plan. Si usted decide comprar un medicamento no cubierto, deberá pagar el precio real del medicamento.

Consulte su póliza para obtener información importante sobre el beneficio de medicamentos de prescripción, incluyendo los medicamentos cubiertos, las limitaciones, etc.

Si usted necesita ayuda para identificar las farmacias preferentes en su área o si prevé que necesitará surtir una receta mientras está de viaje, **póngase en contacto con el departamento de Servicio al Cliente de PacificSource al email CS@PacificSource.com o al teléfono 888-977-9299** (de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.).

¿Cuántos días de suministro de la mayoría de los medicamentos puedo obtener sin tener que pagar otro co-pago o gasto recurrente?

La mayoría de los medicamentos de prescripción se limitan a un suministro para 90 días, mismo que puede surtir en las farmacias convencionales o de entrega a domicilio que formen parte de la red del plan.

Si su plan incluye una cobertura de medicamentos de prescripción, usted puede aprovechar nuestro servicio de entrega a domicilio para sus medicamentos de uso diario o de largo plazo. (Consulte la información que aparece abajo.) Usted puede ordenar un suministro de medicamentos cubiertos de hasta 90 días (máximo de 999 dosis) y recibirlo directamente en su domicilio sin tener que pagar un cargo por envío estándar.

¿Qué servicios de entrega a domicilio puedo utilizar para surtir mis medicamentos de prescripción?

Usted puede resurtir sus medicamentos por teléfono, por correo o en línea las 24 horas del día. Para surtir sus medicamentos de prescripción a través de la farmacia preferente de entrega a domicilio de PacificSource por correo, en línea o por teléfono:

Servicio de Entrega a Domicilio de CVS Caremark®

Regístrese en línea: Caremark.com Regístrese por correo: Para obtener los formularios de registro por correo, visite

PacificSource.com/member/mail-order-rx

Llame al teléfono sin costo: **866-329-3051** (TTY/TDD 711)

Los medicamentos de prescripción identificados como "medicamentos especializados" se limitan a un suministro para 30 días y deben surtir en una farmacia especializada de la red. Los medicamentos especializados no pueden surtir en una farmacia convencional ni en las farmacias de entrega a domicilio, excepto cuando se autorice una excepción. Si tiene dudas sobre la farmacia especializada:

Farmacia Especializada de CVS Caremark

800-237-2767 Teléfono

800-323-2445 Fax

Póngase en contacto con el departamento de Servicio al Cliente de PacificSource para conocer los beneficios de la farmacia de entrega a domicilio de su plan.

Prácticas relacionadas con la información sobre la salud

RCW 48-43-510 (1c)

Este plan de salud protege la confidencialidad de la información sobre la salud de sus miembros. Juntos, el Responsable de Privacidad y el Responsable de Seguridad de la Información de PacificSource protegen su información proporcionando dirección estratégica, liderazgo y supervisión de los programas de privacidad y seguridad de la información. Estos programas incluyen políticas operativas, así como la implementación de medidas de protección de la privacidad y la información en la organización.

Bajo la dirección del Responsable de Seguridad de la Información, el Programa de Seguridad de la Información tiene la responsabilidad de supervisar la protección de la información sobre el cuidado de la salud, así como de desarrollar, implementar y monitorear políticas, normas y programas de capacitación respecto a la seguridad de los datos confidenciales de los miembros del plan.

PacificSource ha establecido políticas relacionadas con la responsabilidad que tienen los empleados de proteger la información sobre la salud, la supervisión y la rendición de cuentas sobre la confidencialidad y la seguridad, los controles de acceso a los sistemas y la información de los miembros, la divulgación y el uso seguro de la información de los miembros y la respuesta a las solicitudes de los miembros para ejercer sus derechos individuales.



Estamos a sus órdenes si usted tiene dudas

Para obtener información más detallada sobre su cobertura de PacificSource, consulte los documentos de su plan. Si usted tiene alguna duda, **póngase en contacto con el departamento de Servicio al Cliente de PacificSource al email CS@PacificSource.com o al teléfono 888-977-9299** (de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.).