



# ¡Le damos la bienvenida al plan de salud Healthcare Highways de Pflugerville ISD!



## ¿Quién es Healthcare Highways?

Healthcare Highways es su socio del plan de salud, que tiene como objetivo hacer que la atención médica de calidad sea más accesible y asequible. Lo conectamos con proveedores cuidadosamente seleccionados a través de la red HCH Sync y trabajamos para mantener los costos de la atención médica bajo control mientras le damos acceso a la atención que necesita.

## ¿Cómo le ahorra dinero Healthcare Highways a través de HCH Sync?

Creamos su red pensando en usted. Healthcare Highways selecciona cuidadosamente proveedores y centros médicos para darle acceso a una atención de alta calidad en su zona, a la vez que ayuda a mantener los costos de la atención médica asequibles.

**Puede que note que no todos los proveedores o centros médicos forman parte de la red. Es intencional. Al seleccionar cuidadosamente los proveedores basándonos en la calidad y el valor, podemos crear una red que ayuda a mantener los costos bajos sin comprometer la calidad.**

### Guía para su plan de salud

La atención médica puede ser confusa. Estamos aquí para hacerlo más fácil. A continuación, le presentamos una guía sencilla para entender su red HCH Sync, su plan de salud Healthcare Highways y cómo funcionan juntos.

### Índice:

1. Entender su red: su plan de salud vs. su red
2. Buscar atención fuera de Texas
3. ¿Quiénes están dentro de la red?
4. La importancia de tener un proveedor de atención primaria
5. Precertificación
6. Coordinación de la atención
7. Encontrar un proveedor
8. Su portal para afiliados

# Entender su red

## Plan de salud Healthcare Highways de PflSD

Probablemente haya escuchado antes el término “dentro de la red”. ¿Pero qué significa realmente? La red de su plan de salud es el grupo de médicos, hospitales, clínicas y otros proveedores de atención médica que han acordado brindar atención a los afiliados por tarifas negociadas.

Entender cómo funciona su red puede ayudarle a aprovechar al máximo su plan de salud, encontrar la atención adecuada y evitar costos inesperados.

Repasemos lo que necesita saber para que pueda obtener el máximo valor de su plan de salud Healthcare Highways.



### Plan de salud Healthcare Highways Su plan de salud



Este es su plan de salud y la compañía detrás de su red de proveedores. El plan de salud Healthcare Highways se asocia con empleadores y proveedores para proporcionar cobertura del plan de salud y acceso a la red HCH Sync.

### HCH Sync Su red de proveedores



HCH Sync es la red de alto rendimiento a la que accede a través de su plan de salud Healthcare Highways. La red HCH Sync incluye proveedores y centros médicos cuidadosamente seleccionados que cumplen con nuestros.

## Ahorre dinero permaneciendo dentro de la red

Uno de los mayores beneficios de permanecer dentro de la red es ahorrar dinero en su atención. Cuando elige un proveedor de HCH Sync, por lo general, su plan paga más por su atención y usted paga menos de su bolsillo. Cuando consulta a un proveedor fuera de la red, es posible que su plan pague menos, lo que significa que usted podría tener costos más altos.



### Proveedores dentro de la red

Los proveedores dentro de la red son aquellos que tienen un contrato con su plan de salud y han acordado las tarifas que se le pagarán al proveedor. Usted recibe el nivel más alto de cobertura (el menor costo de su bolsillo) cuando recibe atención dentro de la red de proveedores de la red de su plan de salud.



### Proveedores fuera de la red

Por otro lado, los proveedores fuera de la red son proveedores que no forman parte de la red de su plan de salud. Su plan no cubre la atención de proveedores fuera de la red. Si recibe atención de un proveedor fuera de la red, usted es responsable de pagar el total de la factura. Antes de recibir atención, asegúrese de que su proveedor esté dentro de la red para evitar costos inesperados.

# Comprender su red

## Plan de salud Healthcare Highways para Pflugerville ISD



Navegar por el panorama de la atención médica puede ser complicado. Ya sea que se quede en casa o viaje, tenga la seguridad de que tiene cobertura médica sin importar dónde se encuentre.



### ¿Cuál es el nombre de mi plan médico?

Está accediendo a sus beneficios de atención médica de Pflugerville ISD a través del plan Healthcare Highways Health.



### ¿Qué es HCH Sync?

HCH Sync es la red de proveedores a la que puede acceder, si busca atención médica dentro de Texas u Oklahoma. Siempre asegúrese de verificar que su proveedor esté en la red HCH Sync - TX para que pueda acceder a su cobertura de beneficios dentro de la red. Para encontrar un proveedor en la red, visite [providersearch.healthcarehighways.com](http://providersearch.healthcarehighways.com) o llame al 833-841-6710.



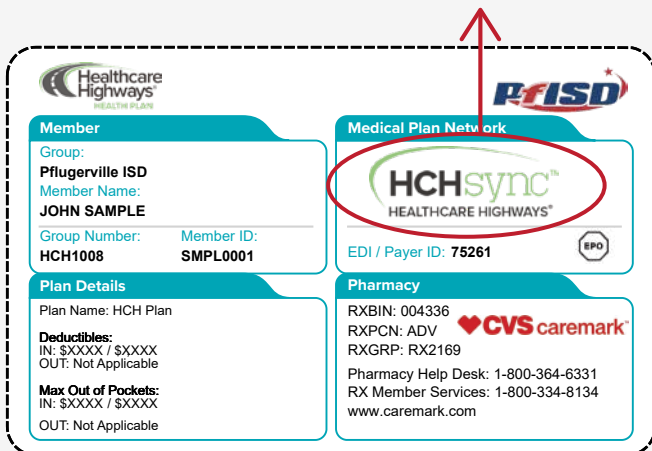
### ¿Qué pasa si no veo a mi proveedor en la red?

Visite nuestro sitio web [healthcarehighways.com/nominate-provider](http://healthcarehighways.com/nominate-provider) para proponer a un proveedor.

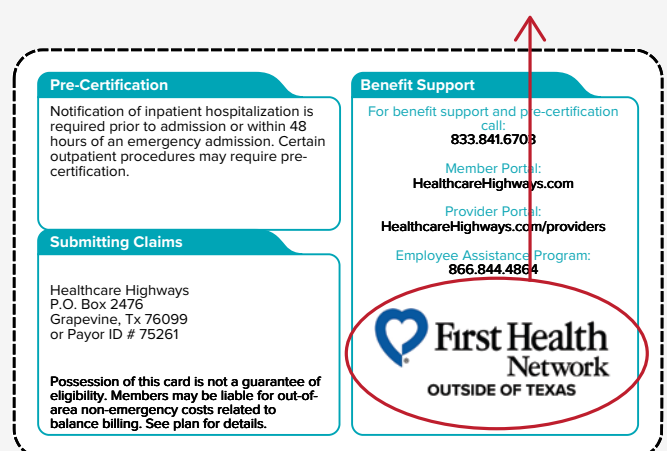
## ¿Viaja fuera de Texas? No se preocupe, nos encargamos de su cobertura.

A continuación, verá una guía útil que muestra su acceso a la red.

### Acceso a la red dentro de Texas



### Acceso a la red fuera de Texas



Visite nuestro sitio web para conocer los proveedores dentro de la red en [providersearch.healthcarehighways.com](http://providersearch.healthcarehighways.com).

Para obtener una lista de proveedores en la red de First Health, visite [myfirsthealth.com](http://myfirsthealth.com)

# ¿Qué proveedores hay en la red HCH Sync en el área de Austin?

## Socios hospitalarios clave que prestan servicios en el área de Austin

**StDavid's**  
HEALTHCARE

**StDavid's** ★ Children's Hospital

**CHRISTUS**  
SANTA ROSA  
Hospital  
San Marcos

**HEART HOSPITAL of AUSTIN**  
A campus of St. David's Medical Center

- 6 hospitales de cuidados agudos
- 2 hospitales para enfermedades cardíacas
- 4 hospitales quirúrgicos
- 1 hospital pediátrico
- 3 hospitales de salud conductual

## Socios médicos clave que prestan servicios en el área de Austin

- 17 centros de cirugía ambulatoria
- 6 salas de emergencia independientes
- 53 centros de atención urgente
- 4 centros de endoscopia
- 989 proveedores de atención primaria
- 5,623 especialistas
- 22 centros de salud conductual

**StDavid's** | NEUROSCIENCE &  
SPINE INSTITUTE

**StDavid's** | EMERGENCY CENTER

**PSYCH** +

**AUSTIN**  
CANCER CENTER

**CareNow**  
Medical City Healthcare

**NextCare**  
URGENT CARE

**A-R-C** AUSTIN  
REGIONAL  
CLINIC

**ADC**  
THE AUSTIN DIAGNOSTIC CLINIC

**AG** | Austin  
Gastroenterology

**U.S. DERMATOLOGY**  
partners

**labcorp**

**WD**

**ahp** AUSTIN  
HEALTH  
PARTNERS

**TEXAS ONCOLOGY**  
More breakthroughs. More victories.®

**AIRROSTI**®

**TEXAS INSTITUTE FOR ROBOTIC SURGERY**  
at St. David's North Austin Medical Center

**CLINICAL PATHOLOGY**  
LABORATORIES

**Bluebonnet Trails**  
Community Services

**Quest**  
Diagnostics®

**Specialty For Children**  
Pediatric Sub-Specialty Care Serving Central Texas

**UrologyAustin**  
An affiliate of Urology America  
What World-Class Urology Looks Like

# Coordinación de la atención

Le proporcionamos asistencia personalizada en la gestión de la atención y la navegación para ayudar a eliminar los obstáculos a la salud y el bienestar. Nuestro equipo de coordinación de atención está compuesto por coordinadores de atención, personal de enfermería registrado (conocidos como administradores de atención) y profesionales de la salud conductual.

Este equipo trabaja directamente con usted y sus proveedores de atención primaria (PCP) para identificar, comprender y controlar los riesgos para la salud y las enfermedades crónicas para que tenga los mejores resultados de salud posibles.



## Apoyo a la toma de decisiones de la atención

Le ayuda a decidir dónde, cuándo y cómo obtener la atención médica adecuada y más asequible.



## Calidad y prevención

Ayudarle a aprovechar los servicios prevenibles para mantener un estilo de vida saludable.



## Asistencia para la selección de proveedores

Le ayudamos a localizar el médico o el centro adecuado en función de sus necesidades.



## Apoyo a la atención compleja

Le ayudamos a mantener un estilo de vida saludable cuando se enfrenta a un incidente de salud importante.



## Transición de la atención

Proporcionarle educación y recursos de un hospital o centro de atención con respecto a lo que necesita para sanar.



## Apoyo a la salud conductual

Ayudarle a establecer atención con un proveedor de salud conductual para discapacidades, estrés, necesidades de salud conductual y abuso de sustancias.



## Apoyo con medicamentos

Ayudarle a comprender sus medicamentos y brindarle orientación sobre cómo tomarlos correctamente.



## Apoyo para enfermedades crónicas

Ayudarle con una enfermedad continua, como EPOC, asma, diabetes, hipertensión, enfermedades cardíacas y obesidad para mantener un estilo de vida saludable.

Comuníquese con su equipo de coordinación de atención de PfISD hoy al **(855) 205-2657**.

# Cómo aprovechar al máximo su plan HCH Sync

## La importancia de un médico de atención primaria

Es muy probable que en algún momento de su vida tenga que consultar a un médico por una situación médica. La relación entre el médico de atención primaria y el paciente es fundamental para Healthcare Highways y, por su valor como afiliado al plan de salud, le recomendamos establecer una relación con un médico de atención primaria (PCP).



### Tener un PCP tiene muchos beneficios para usted, entre ellos:



#### Mejor atención

Tener un médico de atención primaria que conozca su historia clínica se traduce en una atención más personalizada. Los datos de las revisiones de rutina pueden ayudar a su PCP a tener una idea general de su estado de salud y a tratar o diagnosticar enfermedades con mayor precisión.

Además, su PCP puede coordinar la atención con especialistas para que usted reciba la atención más adecuada en el momento más oportuno.



#### Ahorros en salud

Al establecer una relación con un PCP, tendrá las herramientas que necesita como afiliado para tomar un papel activo en el cuidado de la salud de su familia, lo que lleva a ahorrar en costos de atención médica.

De hecho, los estudios demuestran que tener un PCP se traduce en un 33% menos de costos de atención médica en comparación con las personas que no tienen un PCP.

Además, en caso de una afección no potencialmente mortal, tener un PCP aumenta la probabilidad de que acuda a él para recibir atención en lugar de ir a una sala de emergencias o a un centro de atención de urgencias, que pueden ser más costosos.



#### Ahorro de tiempo

Tener un PCP establecido le permite a su médico abordar los problemas de atención médica de manera más rápida y eficaz, dado que está familiarizado y tiene conocimiento de su historia clínica.

**Estamos aquí para cubrir sus necesidades de plan de salud. Para encontrar un proveedor dentro de la red, use nuestra herramienta de búsqueda de proveedores en [healthcarehighways.com](https://healthcarehighways.com) o llame al equipo especializado de Atención al Cliente al (833) 841-6703 si tiene alguna pregunta.**

# Precertificación con HCH Sync

## Preparación para una situación médica importante



Casi nadie espera con ansias el momento de una cirugía. Desde el estrés de la cirugía en sí, hasta el camino hacia la recuperación y todo lo que hay en medio, entendemos que puede ser abrumador. Aquí en Healthcare Highways queremos que el proceso para nuestros afiliados sea lo más fácil y libre de estrés posible. A continuación, se presentan algunas pautas generales para orientarlo en el proceso que tiene por delante.

Si tiene más preguntas, consulte su documento de Descripción Resumida del Plan (SPD), accesible en cualquier momento si ingresa al portal para afiliados del plan de salud.

## INVESTIGUE

**Como con cualquier otra cosa, investigar le asegurará que tome una decisión mejor informada.**

- Asegúrese de que el centro médico y (si corresponde) el médico tratante que realiza su procedimiento estén dentro de la red. Aunque un centro médico pueda estar dentro de la red, eso no garantiza que el médico tratante o el especialista (p. ej., el anestesiólogo) también estén dentro de la red.
- No olvide que, como afiliado del plan de salud, tiene acceso a servicios de coordinación de la atención gratuitos. El equipo de coordinación de la atención está para trabajar directamente con usted y sus médicos de atención primaria (PCP) para identificar los proveedores adecuados dentro de la red y ponerlo en contacto con ellos.

## FACTORES DE APROBACIÓN

**Que un servicio esté cubierto o aprobado depende de muchos factores.**

- En la mayoría de los casos, el médico tratante o especialista tendrá que demostrar la necesidad médica, lo que significa que el procedimiento que realizan es médicamente apropiado para diagnosticar o tratar una afección, enfermedad, dolencia o lesión.
- Incluso si se determina que un procedimiento médico es necesario por motivos médicos, la aprobación no es una garantía de pago.
- Su proveedor tomará las medidas necesarias para determinar si su plan de salud cubrirá los servicios y verificará la información de elegibilidad.

## COMO CONSUMIDOR, USTED TIENE DERECHOS

- Existe la posibilidad de que se deniegue el servicio o procedimiento médico. En ese caso, es responsabilidad de su médico tratante presentar una apelación sobre la denegación ante la compañía de precertificación y solicitar una reconsideración. La apelación debe presentarse dentro de los 180 días posteriores a la recepción de la carta de denegación.
- Durante la reconsideración, el médico que realiza el procedimiento y un médico de la compañía de precertificación harán una revisión de médico a médico.
- El proceso puede tomar tan poco como una llamada telefónica o hasta varias semanas.
- Un procedimiento aún puede ser denegado después de la reconsideración, momento en el cual la apelación se dirige al plan de salud o a una organización de revisión independiente, aunque es raro.

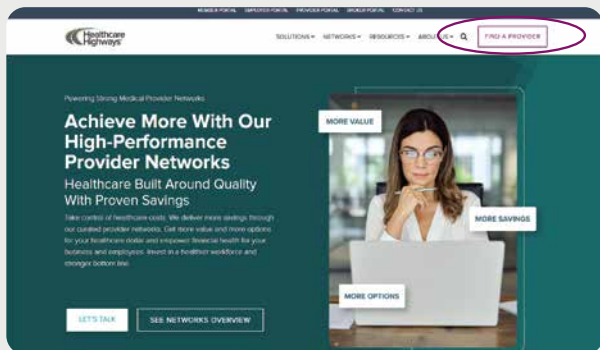
**Para obtener más información o asistencia adicional, comuníquese con el equipo de Atención al Cliente al (833) 841-6703 o con el equipo de Coordinación de la Atención al (855) 205-2657.**

# Encontrar un proveedor dentro de la red

Acceda a la herramienta de búsqueda de proveedores siguiendo estos simples pasos.

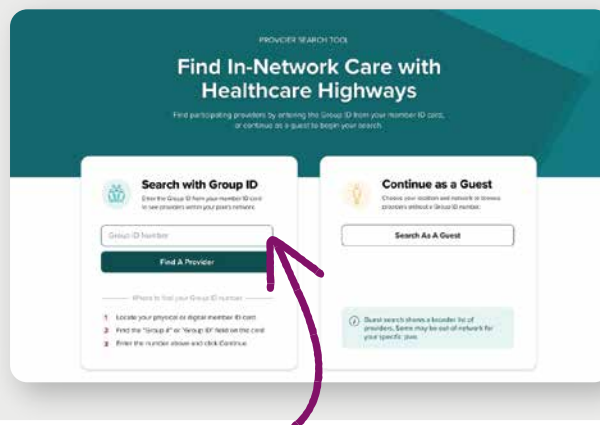
1.

Visite [www.healthcarehighways.com](http://www.healthcarehighways.com) y seleccione "Find A Provider" (Encuentre un proveedor) en la esquina superior derecha de la página de inicio.



2.

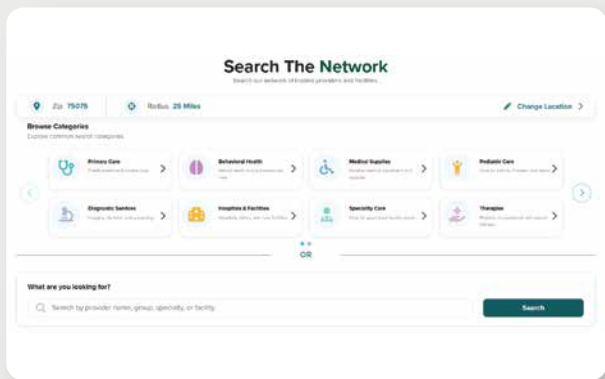
Inicie su búsqueda ingresando su ID de grupo, luego, proporcione su ubicación y la distancia de búsqueda.



3.

Busque a su manera:

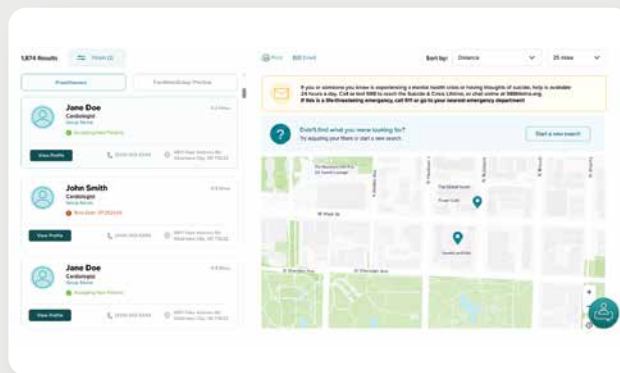
- Busque por categoría para filtrar proveedores por tipo de atención.
- Use la barra de búsqueda para encontrar un.



4.

Aparecerán los resultados de su búsqueda.

- Aparecerán los resultados de su búsqueda.
- Use el selector sobre la lista de la izquierda para ver Profesionales o Consultorios.
- Ordene y filtre los resultados con el botón de Filtro junto a los resultados.
- Haga clic en Ver perfil para obtener más información sobre un profesional o consultorio.



Para recibir más información o asistencia adicional,  
comuníquese con su equipo de Atención al Cliente al (833) 841-6703.