

MEMBER UPDATE

FIND OUT ABOUT FIRSTCARE CHIP EXTRA MEMBER BENEFITS AND OTHER VALUE-ADDED SERVICES

Visit <http://www.firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP/STAR-Medicaid/Value-Added-Services-and-Program-Updates/benefits> to see a list of all our extra member benefits, value-added services, and how to request them. ****Restrictions and limitations may apply.****

TELEHEALTH

Exciting enhancements are coming to our telehealth vendor! Continue to check our website for updates.

Visit [HTTP://FIRSTCARE.COM/EN/INDIVIDUALS-AND-FAMILIES/STAR-CHIP](http://firstcare.com/en/individuals-and-families/star-chip) FOR FACTS ABOUT THE FOLLOWING:

- How to receive primary care services
- How to get specialty care, behavioral health care, and hospital care services
- How to get care outside of our area, when sick, or traveling
- How to get after-hours care
- How to find information about doctors in our network
- How and when to get emergency care or call 9-1-1
- How to get approval for medicines, treatments, surgeries, or hospital stays
- How to get and stay healthy
- Case management services
- Prescription benefits and a list of approved medicines
- Covered and non-covered plan benefits
- Member rights and responsibilities
- Updates about new tests, medicines, or treatments
- Costs for services, including co-pays and other charges, if any
- How to submit a claim for covered services, if needed
- How to submit a complaint, appeal, or state fair hearing
- What to do if you have questions about your plan, your bill, or anything else

NOTICE OF PRIVACY PRACTICES

FirstCare is required by Federal law to protect the privacy of Protected Health Information (PHI). We are required to provide you with notice of our legal duties; privacy practices regarding the uses of PHI; and inform you of your individual rights. The notice explains the purposes for which FirstCare is permitted to use and disclose your PHI. A full copy of the current Notice of Privacy Practices can be found on our website at FirstCare.com.

Call us at **1-800-431-7798** to get paper copies of helpful information:

- Member Handbook
- Provider Directory
- Privacy Practices
- Members Rights & Responsibilities
- Anything on our website

FirstCare is here to help. For more information, go to <http://firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP> or call 1-800-431-7798 or TTY (7-1-1).

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-897-4448 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-897-4448 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-897-4448 (TTY: 711).

First Care Health Plans complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

FirstCare Health Plans cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

FirstCare Health Plans tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính.

ACTUALIZACIÓN PARA MIEMBROS

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS BENEFICIOS ADICIONALES PARA MIEMBROS DE FIRSTCARE CHIP Y OTROS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Visite <http://www.firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP/STAR-Medicaid/Value-Added-Services-and-Program-Update/benefits> para consultar una lista de todos los beneficios adicionales para afiliadas, los servicios de valor añadido y cómo solicitarlos. ****Pueden aplicarse restricciones y limitaciones.****

TELESALUD

¡Llegan interesantes mejoras para nuestro proveedor de telesalud! Visite periódicamente nuestro sitio web para ver las actualizaciones.

VISITE [HTTP://FIRSTCARE.COM/EN/INDIVIDUALS-AND-FAMILIES/STAR-CHIP](http://firstcare.com/en/individuals-and-families/star-chip) PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE ESTOS TEMAS:

- Recibir servicios de atención primaria
- Obtener servicios de atención especializada, atención de la salud conductual y atención hospitalaria.
- Recibir atención fuera del área donde vive, cuando se enferma o está de viaje
- Obtener atención médica fuera de horario
- Cómo encontrar información sobre médicos en nuestra red
- Cómo y cuándo obtener atención médica de emergencia o llamar al 9-1-1
- Obtener las autorizaciones para medicamentos, tratamientos, cirugías y hospitalizaciones
- Cómo ser una persona saludable y mantenerse saludable
- Servicios de administración de casos
- Beneficios de recetas y una lista de medicamentos aprobados
- Beneficios del plan cubiertos y no cubiertos
- Derechos y responsabilidades de los miembros
- Actualizaciones sobre nuevas pruebas, medicamentos o tratamientos
- Costos de los servicios, incluidos los copagos y otros cargos, si corresponde
- Cómo presentar una reclamación por servicios cubiertos, si es necesario
- Cómo presentar una queja, una apelación o solicitar una audiencia imparcial del Estado
- Qué hacer si tiene preguntas sobre su plan, su factura o cualquier otra cosa

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

La ley federal requiere que FirstCare mantenga la privacidad de la información protegida sobre la salud (PHI). Tenemos la obligación de notificarle nuestras responsabilidades legales, las prácticas de privacidad respecto a los usos de la PHI e informarle sobre sus derechos individuales. En ese aviso se detallan los propósitos para los cuales FirstCare puede utilizar y divulgar la información protegida sobre su salud. En nuestro sitio web FirstCare.com encontrará una copia completa del Aviso de Prácticas de Privacidad actualmente vigente.

Llámenos al **1-800-431-7798** para obtener copias impresas de información útil:

- Manual para Miembros
- Directorio de Proveedores
- Prácticas de Privacidad
- Derechos y Responsabilidades del Paciente
- Cualquier otra información disponible en nuestro sitio web

FirstCare está aquí para ayudarle. Para más información, visite <http://firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP> o llame al 1-800-431-7798 o por TTY (7-1-1).

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-897-4448 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-897-4448 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-897-4448 (TTY: 711).

First Care Health Plans complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

FirstCare Health Plans cumple las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

FirstCare Health Plans tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính.