

# FirstCare™

HEALTH PLANS  
PART OF BAYLOR SCOTT & WHITE HEALTH  
**MEMBER UPDATE**

## CHANGES TO FIRSTCARE'S VALUE-ADDED SERVICES\*\*

Starting September 1, 2020, FirstCare has new and updated benefits for members.

### NEW PROGRAMS:

- Baby shower and baby safety program for pregnant members, includes a diaper bag and small gifts
- Online wellness and mental health resources

### PROGRAMS UPDATES:

- \$25 gift card annually for members 20 and younger who get a well check visit on time

**\*\*Restrictions and limitations may apply.\*\***

## HOW TO ASK FOR VALUE-ADDED SERVICES

Visit <http://firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP/CHIP/Value-Added-Services-and-Program-Updates> to ask for these Value-Added Services. If you like, you can still mail us paper request forms.

## 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 contact MDLIVE
- 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
- *Expecting the Best*® maternity program
- 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 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](http://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 on the changes visit our website at [www.firstcare.com](http://www.firstcare.com) or call us at 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 1-800-884-4901 (TTY: 7-1-1). SHA, LLC d/b/a FirstCare Health Plans and Southwest Life & Health Insurance Company comply with applicable Federal civil rights laws and do not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.



## ACTUALIZACIÓN PARA MIEMBROS

### CAMBIOS EN LOS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO DE FIRSTCARE\*\*

A partir del 1 de septiembre de 2020, FirstCare ofrecerá a sus miembros beneficios nuevos y actualizados.

#### NUEVOS PROGRAMAS:

- *Baby shower* y programa de seguridad del bebé para miembros embarazadas, que incluye una bolsa para los pañales y pequeños obsequios.
- Recursos en línea sobre bienestar y salud mental.

#### ACTUALIZACIONES DE PROGRAMAS:

- Tarjeta de regalo de \$25 para miembros de hasta 20 años que reciban oportunamente un una visita de bienestar.

**\*\*Pueden aplicarse restricciones y limitaciones.\*\***

### CÓMO SOLICITAR LOS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Visite <http://firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP/CHIP/Value-Added-Services-and-Program-Updates> para preguntar por estos servicios de valor añadido. Si prefiere, puede enviarnos por correo formularios de solicitud completados.

### VISITE [HTTP://FIRSTCARE.COM/EN/INDIVIDUALS-AND-FAMILIES/STAR-CHIP](http://firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP) PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LO SIGUIENTE:

- Cómo recibir servicios de atención primaria.
- Cómo obtener servicios de atención especializada, atención de salud conductual y atención hospitalaria.
- Cómo contactar con MDLIVE.
- Cómo obtener atención fuera del área donde vive, cuando se enferma o está de viaje.
- Cómo 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.
- Cómo obtener las autorizaciones para medicamentos, tratamientos, cirugías y hospitalizaciones.
- Cómo ser saludable y mantenerse saludable.
- Servicios de administración de casos.
- Beneficios de recetas y una lista de medicamentos aprobados.
- Programa de maternidad *Expecting the Best*®.
- Beneficios del plan cubiertos y no cubiertos.
- Derechos y responsabilidades de los miembros.
- Actualizaciones sobre nuevas pruebas, medicamentos o tratamientos.
- Costos por los servicios, incluidos copagos y otros cargos, si corresponde.
- Cómo presentar una queja, una apelación o solicitar una audiencia parcial 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 proteja la privacidad de la información protegida sobre la salud (PHI). Tenemos la obligación de notificarle nuestros deberes legales, las prácticas de privacidad respecto a los usos de la PHI e informarle sobre sus derechos individuales. En este aviso se detallan los propósitos para los cuales FirstCare puede utilizar y divulgar la información protegida sobre su salud. En nuestro sitio web encontrará una copia completa del Aviso de Prácticas de Privacidad actualmente vigente: [FirstCare.com](http://FirstCare.com).

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

**FirstCare está aquí para ayudarle. Para obtener más información sobre los cambios, visite nuestro sitio web en**

**[www.firstcare.com](http://www.firstcare.com) o llámenos al 1-800-431-7798 o TTY (7-1-1).**

**ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-884-4901 (TTY: 7-1-1). SHA, LLC d/b/a FirstCare Health Plans y Southwest Life & Health Insurance Company cumplen con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discriminan por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.