

## MEMBER UPDATE

### NEW CHANGES VALUE-ADDED SERVICES STARTING SEPTEMBER 1, 2022

FirstCare is excited to share our new My Plan Perks<sup>™</sup> value-added services with you. Our new My Plan Perks<sup>™</sup> extra benefits include:

Expecting the Best<sup>®</sup> specialized pregnancy management program offers a new smartphone app

Grow Well<sup>™</sup> smartphone app with health information and resources for your whole family

Find help on the member portal connects you to community programs for housing, education, jobs, and more

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

### FIND OUT MORE ABOUT MY PLAN PERKS<sup>™</sup> 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 My Plan Perks<sup>™</sup> value-added services and how to request them.

### KEEP YOUR MEDICAID PLAN

During the COVID-19 pandemic, you do not have to renew to keep your Medicaid coverage. As the public health emergency ends, your Medicaid may too. Here is what you can do NOW to stay enrolled in Medicaid:

Create an account at [YourTexasBenefits.com](http://YourTexasBenefits.com) or download the YourTexasBenefits app

Update your contact information if it changes so you get important information

Return renewal packets and requests for information quickly

### 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<sup>®</sup> 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 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](http://FirstCare.com).

**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).**

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

# ACTUALIZACIÓN PARA MIEMBROS

## NUEVOS CAMBIOS EN LOS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO A PARTIR DEL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2022

FirstCare se complace en presentarle los nuevos servicios de valor añadido My Plan Perks™. Los nuevos beneficios adicionales de My Plan Perks™ incluyen:

El programa especializado de manejo del embarazo, Expecting the Best® cuenta con una nueva aplicación para teléfonos celulares.

La aplicación móvil Grow Well™ cuenta con información de salud y recursos médicos para toda la familia.

La sección "Find help" (Buscar ayuda) del portal de miembros lo conecta con programas comunitarios para vivienda, educación, trabajos y más.

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

## ENCUENTRE MÁS INFORMACIÓN SOBRE MY PLAN PERKS™ Y OTROS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Visite la sección de beneficios <http://www.firstcare.com/en/Individuals-and-Families/STAR-CHIP/STAR-Medicaid/Value-Added-Services-and-Program-Updates> para ver una lista de todos los Servicios de valor añadido de My Plan Perks™ y cómo solicitarlos.

### MANTENGA SU PLAN MEDICAID

Durante la pandemia de COVID-19, no necesita renovar para mantener su cobertura de Medicaid. A medida que nos acercamos al final de la emergencia de salud, es posible que su cobertura de Medicaid también termine. Esto es lo que usted puede hacer AHORA para mantener su inscripción en Medicaid:

Cree una cuenta en [YourTexasBenefits.com](http://YourTexasBenefits.com) o descargue la aplicación YourTexasBenefits.

Actualice su información de contacto, si cambia, para que pueda recibir información importante.

Devuelva los paquetes de renovación y las solicitudes de información rápidamente.

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:

- 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 reclamación por servicios cubiertos, si es necesario
- 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. Encontrará una copia completa del Aviso de Prácticas de Privacidad actualmente vigente en nuestro sitio web, FirstCare.com.

**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 TTY (7-1-1).**

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