

PREGUNTAS FRECUENTES

Preguntas generales sobre la tarjeta

P: ¿Qué es la tarjeta prepagada Blue Dollars Benefits Mastercard® Prepaid Card?

R: Los miembros elegibles de Florida Blue Medicare tienen un gran recurso a su alcance: nuestra tarjeta Blue Dollars Benefits Mastercard® Prepaid Card. Puedes utilizar la tarjeta Blue Dollars si tu plan incluye determinados beneficios de asignaciones para la compra de alimentos saludables, artículos de salud de venta libre y para gastos dentales, de la vista y la audición. También podrás utilizar la tarjeta Blue Dollars para gastar los dólares de recompensa que ganes a través de HealthyBlue Rewards. Puedes usar tus recompensas para la compra de alimentos saludables, artículos de venta libre y en atención de la vista y dental. Con la tarjeta Blue Dollars, los miembros no tienen que administrar varias tarjetas para obtener sus beneficios de asignación y recompensas.

P: ¿Cuándo recibiré mi tarjeta?

R: Una vez que tu plan elegible de Florida Blue Medicare esté activo, te enviaremos una tarjeta Blue Dollars por correo en un plazo de 10 días hábiles. Por ejemplo, si tu plan comienza el 1 de enero, recibirás tu tarjeta en un plazo de 10 días hábiles a partir de esa fecha (excluyendo días feriados).

P: Recibí una tarjeta Blue Dollars en el correo, pero ya no soy elegible para los beneficios. ¿Aún puedo usar mi tarjeta?

R: No. Cuando la tarjeta Blue Dollars se envió por correo, fue basado en tu elegibilidad en el momento del envío. Si perdiste tu elegibilidad después de que se envió la tarjeta, no podrás usar la tarjeta.

P: ¿Cómo puedo activar mi tarjeta Blue Dollars?

R: Una vez recibas tu tarjeta, inicia sesión en tu cuenta de miembro en **FloridaBlue.com/Medicare** para activar tu tarjeta. También puedes llamar a la línea de activación de la tarjeta al 1-877-205-8005 (TTY:711) en cualquier momento.

P: ¿Cómo puedo revisar el saldo de mi tarjeta?

R: Tu beneficio de asignación depende de tu plan. Revisa tu beneficio de asignación y el saldo de tu tarjeta por Internet iniciando sesión en tu cuenta de miembro en **FloridaBlue.com/Medicare**. También puedes llamar a Servicios para Miembros de Florida Blue Medicare al número que aparece en la parte de atrás de tu tarjeta.

P: ¿Tendré que establecer un número de identificación personal (PIN) para mi tarjeta Blue Dollars?

R: No. No necesitas un PIN para tu tarjeta.

P: ¿Cuáles tiendas aceptan mi tarjeta?

R: Puedes usar tu tarjeta Blue Dollars en CVS, Walgreens, Walmart, ¡y muchos lugares más! Para una lista completa de los establecimientos participantes, inicia sesión en tu cuenta de miembro en **FloridaBlue.com/Medicare**.

P: Cuando utilizo mi tarjeta, ¿tengo que decirle al cajero qué beneficio estoy utilizando?

R: No. Si tienes asignaciones para múltiples beneficios en tu tarjeta, esta tomará automáticamente el dinero de la asignación correcta.

P: ¿Qué pasa si mi tarjeta Blue Dollars no funciona en una tienda determinada?

R: Si tu tarjeta Blue Dollars no es aceptada, tendrás que usar tu propio dinero para pagar. Después, puedes solicitar un reembolso.

P: ¿Qué pasa si no tengo suficientes dólares en mi tarjeta Blue Dollars para completar una compra?

R: Puedes dividir tu compra en varias transacciones. Por ejemplo, si tu tarjeta Blue Dollars cubre \$5 de una compra de \$15, pídele al cajero que utilice los \$5 de tu tarjeta Blue Dollars y pagas el resto con otro método de pago. También puedes pagar el total de la compra con fondos personales y luego solicitar el reembolso de la cantidad elegible. Los reembolsos no pueden superar la cantidad de la asignación disponible para los artículos elegibles.

P: ¿Puedo hacer una compra con artículos aprobados y no aprobados?

R: Puedes hacer una compra con artículos aprobados y no aprobados. Usa tu tarjeta Blue Dollars Benefits Mastercard® Prepaid Card para los artículos aprobados y paga los artículos no aprobados o el saldo restante con otra forma de pago.

P: ¿El monto de la asignación cubrirá los impuestos? ¿Pueden algunas cantidades adicionales ser pagadas con un pago separado?

R: Sí. Tu tarjeta cubrirá los impuestos si hay suficiente dinero disponible en ella. Si tu compra supera la cantidad disponible en tu tarjeta, puedes pagar la diferencia con otra forma de pago.

P: Una tienda rechazó mi compra. ¿Qué puedo hacer?

R: Hay muchas razones por las que tu tarjeta puede ser rechazada, incluidas las dificultades técnicas en las tiendas. Sigue los pasos que se indican a continuación para revisar lo que ocurre.

- Asegúrate de activar tu tarjeta Blue Dollars Benefits Mastercard® Prepaid Card.
- Inicia sesión en tu cuenta de miembro en **FloridaBlue.com/Medicare** para asegurarte de que tus beneficios todavía incluyan la asignación que quieres usar. También puede llamar a servicio al cliente al número que aparece en la parte de atrás de tu tarjeta de miembro.
- Asegúrate de que los artículos que quieres comprar son elegibles dentro de tu plan.
- Asegúrate de que la tienda sea un establecimiento participante al iniciar sesión en tu cuenta de miembro por Internet.
- Verifica que tienes saldo suficiente para cubrir los artículos. Si no tienes saldo suficiente, puedes pagar la cantidad que sobrepasa la asignación con otra forma de pago.

P: He usado todo el dinero de mi tarjeta Blue Dollars. ¿Debo conservar mi tarjeta Blue Dollars?

R: Sí. Tu tarjeta se recargará para el siguiente periodo de beneficios, siempre que sigas recibiendo la asignación como parte de tu plan.

P: ¿Puedo retirar efectivo de mi tarjeta Blue Dollars para pagar artículos elegibles?

R: No. Tu tarjeta Blue Dollars sólo puede utilizarse para comprar artículos elegibles.

P: Perdí mi tarjeta/ me robaron mi tarjeta. ¿Cómo puedo obtener una nueva tarjeta?

R: Si perdiste tu tarjeta o ha sido robada, inicia sesión en tu cuenta de miembro por Internet en **FloridaBlue.com/Medicare**. También puedes llamar a Servicios para Miembros al número que aparece en la parte de atrás de tu tarjeta para pedir una nueva.

P: Si me añaden o eliminan beneficios durante el año del plan, ¿recibiré una nueva tarjeta Blue Dollars?

R: No. No recibirás una nueva tarjeta. Tu tarjeta actual será actualizada automáticamente.

P: ¿Puedo devolver algo que compré?

R: Sí. Deberás seguir la póliza de devolución y/o cambio de la tienda. Las devoluciones aprobadas serán reembolsadas a tu tarjeta Blue Dollars.

P: ¿Cómo solicito un reembolso?

R: Si tu tarjeta Blue Dollars no funciona en la tienda, puedes pagar con tu propio dinero y solicitar un reembolso. Sólo asegúrate de guardar el recibo de lo que compraste. Para solicitar un reembolso, inicia sesión en tu cuenta de miembros en **FloridaBlue.com/Medicare**. Deberás llenar tus datos personales, los datos de la compra, la fecha de compra, el nombre del producto/precio por unidad y cargar una copia del recibo de compra y luego enviarla. Si tienes alguna pregunta sobre este proceso, puedes llamar a Servicios para Miembros al número que aparece en la parte de atrás de tu tarjeta.

Subsidio para comida saludable

P: ¿Cómo un miembro puede revisar si es elegible para recibir la Asignación para Alimentos Saludables?

R: Inicia sesión en tu cuenta de miembro en **FloridaBlue.com/Medicare** para ver tus beneficios. También puedes llamar a Servicios para Miembros.

P: Mi plan incluye una Asignación para Alimentos Saludables. ¿Qué puedo comprar?

R: Tu asignación para Alimentos Saludables te ayudará a comprar alimentos saludables en los supermercados. Puedes comprar frutas y verduras frescas, aves, pescado, huevos, panes integrales y mucho más. **No puedes usar la tarjeta Blue Dollars para comprar alcohol, tabaco, armas de fuego o artículos que no sean alimentos.**

P: ¿Dónde puedo utilizar la tarjeta Blue Dollars para comprar alimentos saludables?

R: Puedes usar tu tarjeta en CVS, Walgreens, Walmart y muchos lugares más. Para una lista completa de los establecimientos participantes, inicia sesión en tu cuenta de miembros por Internet en **FloridaBlue.com/Medicare**. También puedes llamar a Servicios para Miembros.

P: ¿Los miembros pueden utilizar la tarjeta con otros programas de asistencia para alimentos?

R: Sí. Puedes usar tu tarjeta con otros programas de asistencia para alimentos. También puede utilizarse con cupones o descuentos de tiendas.

Asignación para Artículos de Venta Libre (OTC)

Q: ¿Existen límites de pedidos para las compras de artículos de venta libre en la tienda o por Internet?

R: No hay límites en el número de artículos que puedes comprar al mismo tiempo en la tienda o por Internet. Puedes usar tu tarjeta para comprar la cantidad que quieras, siempre que no superes la cantidad disponible de tu asignación.

P: ¿Cómo sé qué artículos puedo comprar en la tienda?

R: Al ingresar a tu cuenta de miembro por Internet tendrás acceso a un escáner de código de barras con el cual puedes buscar los productos disponibles para comprar.

P: ¿Dónde puedo encontrar más información sobre mis beneficios?

R: Revisa tu Constancia de Cobertura para ver tus beneficios. También puedes iniciar sesión en tu cuenta de miembros por Internet en **FloridaBlue.com/Medicare** o llamar a Servicios para Miembros.

Asignación Flex para servicios Dentales, para la Vista y la Audición

P: ¿Tengo que utilizar la red de proveedores para usar mi asignación flex para servicios dentales, para la vista y la audición?

R: Sí. Puedes usar tu asignación con cualquier proveedor dentro de la red cuyo negocio principal sea servicios dentales, para la vista o la audición y que acepte Mastercard®. Tu asignación dental, para la vista y la audición es un beneficio anual. Cualquier cantidad que no utilices no se transferirá al año siguiente. Ingresa a tu cuenta de miembro en FloridaBlue.com/Medicare para encontrar un proveedor de la red.

P: ¿Cómo funciona la asignación flex para servicios dentales, para la vista y la audición?

R: Tu asignación dental, para la vista y la audición se puede usar para cualquier costo a tu cargo para servicios dentales, de la vista o de audición cubiertos por tu plan, como atención dental, audífonos y anteojos.

Aquí te explicamos cómo usar tu asignación:

- Visita un proveedor dentro de la red para recibir servicios cubiertos elegibles.
- Déjale saber al proveedor que **facture primero a tu plan**.
- Tu proveedor te informará si hay algún costo a tu cargo que tengas que pagar al momento del servicio o si se te enviará una factura con el total que debes.
- Usa tu tarjeta Blue Dollars para pagar estos costos a tu cargo.

HealthyBlue Rewards

P: ¿Qué es el programa de Recompensas HealthyBlue Rewards?

R: HealthyBlue es un programa de recompensas enfocado en mantener a los miembros de Florida Blue Medicare Advantage lo más saludables posible. ¡Es nuestra manera de decir "gracias" por tener tu salud como prioridad! Usa tu tarjeta Blue Dollars Benefits Mastercard® Prepaid Card para usar tus dólares de Recompensas HealthyBlue para alimentos saludables y otros artículos y servicios elegibles en determinados establecimientos minoristas. La participación en HealthyBlue es voluntaria y se ofrece sin costo adicional.

P: ¿Cómo puedo ganar dólares en recompensas de HealthyBlue Rewards?

R: Puedes ganar dinero en recompensas de HealthyBlue al completar ciertos exámenes preventivos y actividades saludables.

P: ¿En qué puedo usar mis dólares de recompensas?

R: Puedes usar tu tarjeta Blue Dollars para comprar artículos de venta libre o alimentos saludables en determinados establecimientos minoristas. También puedes pagar por cualquier costo relacionado con servicios dentales o de la vista en cualquier establecimiento minorista, cuyo negocio principal sea servicios dentales o de la vista y que acepte Mastercard.

P: Nunca he participado en el programa de recompensas HealthyBlue. ¿Cuál es el primer paso?

R: El primer paso es optar por participar en el programa. Para optar por participar en el programa, puedes llamar a Servicios para Miembros o iniciar sesión en tu cuenta de miembro por Internet en FloridaBlue.com/Medicare. Los miembros elegibles que opten por participar en las Recompensas HealthyBlue deben completar las actividades elegibles y usar los dólares de las recompensas a más tardar del 31 de diciembre del año de beneficios. Los dólares de recompensas que no sean utilizados no se transferirán al siguiente año de beneficios y expirarán si cancela su inscripción en el plan.

P: Si actualmente soy miembro de Florida Blue Medicare Advantage y participé en las recompensas HealthyBlue, ¿debo inscribirme nuevamente?

R: Si anteriormente optaste por participar en las Recompensas HealthyBlue, no necesitas optar por participar otra vez.

P: ¿Qué sucede si no gasto mis dólares de Recompensas HealthyBlue del año pasado? ¿Esos fondos, se mantendrán en mi tarjeta Blue Dollars actual?

R: No. Le fecha límite para gastar los dólares de recompensas es el 31 de diciembre. El balance de tus recompensas se restablecerá el 1 de enero de cada año.

P: Completé una actividad con recompensa, pero no veo una asignación por esa actividad en mi tarjeta Blue Dollars. ¿Cómo hago que la recompensa se cargue en mi tarjeta?

R: Una vez que empieces a participar en el programa de recompensas HealthyBlue y completes una actividad con recompensa, puede tardar cierto tiempo para que Florida Blue Medicare reciba tu reclamación. En esas situaciones, puedes completar una auto certificación indicando que has completado la actividad. Para hacer esto, inicia sesión en tu cuenta de miembros por Internet en **FloridaBlue.com/Medicare** para completar el formulario. También puedes llamar a Servicios para Miembros.

P: ¿Dónde encuentro más información acerca del programa de Recompensas HealthyBlue?

R: Para más información acerca del programa de Recompensas HealthyBlue, llama a Servicios para Miembros y/o visita **FloridaBlue.com/healthyblue.com**.

P: ¿Cómo puedo comunicarme con HealthyBlue Rewards?

R: Si necesitas ayuda para optar participar o si tienes preguntas adicionales sobre el programa, llama a Servicios para Miembros y/o visita **FloridaBlue.com/healthyblue**.

Ingresar a tu cuenta de miembro en FloridaBlue.com/Medicare para:

- Revisar tu saldo
- Encontrar una lista de establecimientos minoristas que acepten la tarjeta Blue Dollars
- Encontrar un proveedor dentro de la red
- Ver las transacciones
- Ver los artículos elegibles
- Solicitar una tarjeta si la has perdido

O llama a servicio para miembros al **1-800-926-6565** (TTY 1-877-955-8773), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, excepto el día de Acción de Gracias (Thanksgiving) y el día de Navidad. Del 1 de abril al 30 de septiembre, nuestro horario es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados principales.

El monto de la asignación varía de acuerdo con el plan. Los montos no utilizados no se transfieren al siguiente periodo. Revise su Constancia de Cobertura para más información. Los montos de las asignaciones y las recompensas elegibles no se pueden combinar. Pueden aplicar limitaciones o restricciones adicionales. Los servicios tipo suscripción como Walmart+, Instacart, Shipt, Amazon no son elegibles. Pueden aplicar restricciones y limitaciones del programa de Recompensas HealthyBlue (HealthyBlue). Blue Cross and Blue Shield of Florida, Inc., cuyo nombre comercial es Florida Blue, ofrece cobertura PPO. Florida Blue Medicare, Inc., cuyo nombre comercial es Florida Blue Medicare, ofrece cobertura HMO. Estas compañías son afiliadas de Blue Cross and Blue Shield of Florida, Inc., y licenciatarias independientes de Blue Cross and Blue Shield Association. Cumplimos con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discriminamos por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo. Puede ver la Notificación de Discriminación y Accesibilidad en FloridaBlue.com/es/ndnotice, incluyendo la información sobre nuestros servicios gratuitos de asistencia lingüística. O llame al 1-800-352-2583 (TTY: 1-877-955-8773). Puede ver la Notificación de Discriminación y Accesibilidad en FloridaBlue.com/es/ndnotice, incluyendo la información sobre nuestros servicios gratuitos de asistencia lingüística. O llame al 1-800-352-2583 (TTY: 1-877-955-8773). **Benefits Mastercard® Prepaid Card** es emitida por The Bancorp Bank, N.A., Miembro FDIC, de conformidad con la licencia de Mastercard International Incorporated. Mastercard y el diseño de los círculos son marcas registradas de Mastercard International Incorporated. La tarjeta se puede usar para gastos elegibles donde se acepte Mastercard. Válida solo en EE. UU. No tiene acceso a dinero en efectivo. © 2024 Blue Cross and Blue Shield of Florida, Inc., cuyo nombre comercial es Florida Blue. Todos los derechos reservados.

Esta es una traducción de su original en inglés. La versión en inglés prevalecerá.

Y0011_116180SR2 2024 C