

PREGUNTAS FRECUENTES

Preguntas generales sobre la tarjeta

P: ¿Qué es la tarjeta 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. Usted podrá utilizar la tarjeta Blue Dollars si su plan incluye determinados beneficios de asignaciones para comprar alimentos saludables+*, artículos de salud de venta libre y para gastos dentales, de la vista y la audición. También podrá utilizar la tarjeta Blue Dollars para gastar los dólares de recompensa que gane a través de HealthyBlue Rewards. Puede usar sus recompensas en 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 su plan elegible de Florida Blue Medicare esté activo, le enviaremos una tarjeta Blue Dollars por correo en un plazo de 10 días hábiles. Por ejemplo, si su plan comienza el 1 de enero del 2024, recibirá su tarjeta en un plazo de 10 días hábiles a partir de esa fecha (a excepción de feriados).

P: Recibí una tarjeta Blue Dollars en el correo, pero ya no soy elegible para los beneficios. ¿Puedo aún utilizar mi tarjeta?

R: No. Cuando le enviaron la tarjeta Blue Dollars por correo, el beneficio se basó en la elegibilidad en el momento que se envió. Si perdió su elegibilidad después de que se envió la tarjeta, no podrá utilizarla.

P: ¿Cómo puedo activar mi tarjeta Blue Dollars?

R: Una vez que reciba su tarjeta, inicie sesión en su cuenta de miembro My Health Link™ en **FloridaBlue.com/Medicare** para activar su tarjeta. También puede 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: Su beneficio de asignación depende de su plan. Revise su beneficio de asignación y el saldo de su tarjeta por Internet iniciando sesión en su cuenta de miembro My Health Link™ en **FloridaBlue.com/Medicare**. También puede llamar a Servicios para Miembros de Florida Blue Medicare al número que aparece en la parte de atrás de su tarjeta de miembro.

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

R: No. No necesita un PIN para su tarjeta.

P: ¿Cuáles tiendas aceptan mi tarjeta?

R: Usted puede usar su tarjeta Blue Dollars en CVS, Walgreens, Walmart, ¡y en muchos lugares más! Para una lista completa de los establecimientos participantes, inicie sesión en su cuenta de miembro My Health Link™ en **FloridaBlue.com/Medicare**.

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

R: No. Si usted tiene asignaciones por múltiples beneficios en su 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 su tarjeta Blue Dollars no es aceptada, tendrá que utilizar su propio dinero para pagar. Después, puede solicitar un reembolso.

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

R: Puede dividir su compra en varias transacciones. Por ejemplo, si su tarjeta Blue Dollars cubre \$5 de una compra de \$15, pida al cajero que utilice los \$5 de su tarjeta Blue Dollars y pague el resto con otro método de pago. También puede pagar la totalidad con fondos personales y solicitar posteriormente el reembolso del monto elegible. Los reembolsos no pueden superar el monto de la asignación disponible para los artículos elegibles.

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

R: Sí, usted puede hacer una compra con artículos aprobados y no aprobados. Utilice su tarjeta Blue Dollars Benefits Mastercard® Prepaid Card para los artículos aprobados y pague 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 extra pagarse con un pago aparte?

R: Sí. Su tarjeta cubrirá los impuestos si hay suficiente dinero disponible en ella. Si su compra supera el monto disponible en su tarjeta, puede pagar la diferencia con otra forma de pago.

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

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

- Asegúrese de activar su tarjeta 2024 Blue Dollars Benefits Mastercard® Prepaid Card.
- Verifique que está comprando con su nueva tarjeta Blue Dollars. Cualquier tarjeta antigua no funcionará.
- Inicie sesión en su portal de miembro My Health Link™ en **FloridaBlue.com/Medicare** para asegurarse de que sus beneficios todavía incluyan la asignación que quiere usar. También puede llamar a Servicios para Miembros al número que aparece en la parte de atrás de su tarjeta.
- Asegúrese de que los artículos que usted desea comprar son elegibles dentro de su plan.
- Asegúrese de que la tienda sea un establecimiento participante.
- Verifique que tiene saldo suficiente para comprar sus artículos. Si no es así, puede 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. Su tarjeta se recargará para el siguiente periodo de beneficios, siempre y cuando usted siga recibiendo la asignación como parte de su plan.

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

R: No. Su tarjeta Blue Dollars solo puede utilizarse para comprar artículos elegibles.

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

R: Si usted ha perdido su tarjeta o se la han robado, inicie sesión en el portal para miembros My Health Link™ de **FloridaBlue.com/Medicare**. También puede llamar a Servicios para Miembros.

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

R: No. No recibirá una nueva tarjeta. Su tarjeta actual se actualizará automáticamente.

P: ¿Puedo devolver algo que compré?

R: Sí. Deberá seguir la política de devolución o cambio que tenga la tienda. Las devoluciones aprobadas serán reembolsadas a su tarjeta Blue Dollars.

P: ¿Cómo solicito un reembolso?

R: Si su tarjeta Blue Dollars no funciona en la tienda, puede pagar con su propio dinero y solicitar un reembolso. Solo asegúrese de guardar el recibo de lo que compró. Para solicitar un reembolso, inicie sesión en el portal para miembros My Health Link™ en **FloridaBlue.com/Medicare**. Deberá llenar sus 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 tiene alguna pregunta sobre este proceso, puede llamar a Servicios para Miembros al número que aparece en la parte de atrás de su tarjeta.

Asignación para Alimentos Saludables*

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

R: Inicie sesión en su My Health Link™, en **FloridaBlue.com/Medicare** para ver sus beneficios. También puede llamar a Servicios para Miembros.

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

R: Su asignación para Alimentos Saludables le ayudará a comprar alimentos saludables en los supermercados. Puede comprar frutas y verduras frescas, aves, pescado, huevos, panes integrales y mucho más. No se puede 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: Usted puede usar su tarjeta en CVS, Walgreens, Walmart, y en muchos lugares más. Para una lista completa de los establecimientos participantes, inicie sesión en el portal para miembros My Health Link™ en **FloridaBlue.com/Medicare**. También puede llamar a Servicios para Miembros.

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

R: Sí. Pueden utilizar su tarjeta con otros programas de asistencia alimentaria o cupones de alimentos. También puede utilizarse con cupones o descuentos de tiendas.

Asignación para Artículos de Venta Libre (OTC)

P: ¿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 usted puede comprar al mismo tiempo en la tienda o por Internet. Puede utilizar su tarjeta para comprar la cantidad que quiera, siempre que no supere su asignación disponible.

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

R: Al iniciar sesión en My Health Link™ en su computadora o a través de la aplicación de Florida Blue, tiene acceso a un escáner de código de barras dentro de My Health Link™ para buscar productos disponibles para su compra.

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

R: Revise su Constancia de Cobertura para ver sus beneficios. También puede iniciar sesión en su My Health Link™ en **FloridaBlue.com/Medicare** o llamar a Servicios para Miembros.

Asignación Flex Dental, para la Vista y la Audición

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

R: Sí. Puede utilizar su asignación con cualquier proveedor dentro de la red cuya actividad comercial principal sea dental, para la vista o la audición y que acepte Mastercard®. Su asignación dental, para la vista y la audición es un beneficio anual. El saldo que no utilice no se transferirá al siguiente año. Inicie sesión en My Health Link™ en **FloridaBlue.com/Medicare** para encontrar un proveedor dentro de la red.

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

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

Conozca cómo usar su asignación:

- Visite un proveedor dentro de la red para recibir servicios cubiertos elegibles.
- Dígame al proveedor que facture primero a su plan.
- Su proveedor le informará si hay algún costo a su cargo que tenga que pagar al momento del servicio o si se le enviará una factura con el total que debe.
- Use su tarjeta Blue Dollars para pagar estos costos a su cargo.

Recompensas HealthyBlue

P: ¿Qué es el Programa de Recompensas HealthyBlue?

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 agradecerle por tener a su salud como su prioridad! Utilice su tarjeta Blue Dollars Benefits Mastercard® Prepaid Card para usar sus dólares de Recompensas HealthyBlue por alimentos saludables y otros artículos y servicios elegibles en determinados establecimientos minoristas. La participación en HealthyBlue es voluntaria y se le ofrece sin costo adicional.

P: ¿Cuánto puedo ganar en dólares de Recompensas HealthyBlue por completar ciertos exámenes preventivos y actividades saludables?

R: Usted puede ganar hasta \$200 cada año en dólares de Recompensas HealthyBlue.

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

R: Puede utilizar su tarjeta Blue Dollars para comprar artículos de venta libre o alimentos saludables en determinados establecimientos minoristas. También puede pagar cualquier costo relacionado con servicios dentales o de la vista en cualquier establecimiento minorista cuya actividad comercial principal sea dental o de la vista y que acepte Mastercard.

P: Si actualmente soy miembro de Florida Blue Medicare Advantage y participé en las recompensas HealthyBlue en el 2023, ¿debo inscribirme nuevamente para el 2024?

R: Si usted optó por participar en las Recompensas HealthyBlue en el 2023, no necesita hacer nada. Automáticamente recibirá por correo una tarjeta Blue Dollars del 2024.

P: ¿Qué sucede si no redimo mis Recompensas HealthyBlue del 2023? ¿Se añadirán esos fondos a mi nueva tarjeta Blue Dollars?

R: No. La fecha límite para redimir recompensas obtenidas durante el 2023 es el 31 de diciembre del 2023. El saldo de sus recompensas empezará nuevamente el 1 de enero del 2024.

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

R: Su primer paso es optar por participar en el programa. Para hacerlo, usted puede llamar a Servicios para Miembros o iniciar sesión en su My Health Link™ en **FloridaBlue.com/Medicare**. Los miembros elegibles que opten por participar en las Recompensas de HealthyBlue deben completar la actividad y canjear las recompensas a más tardar el 31 de diciembre del año de los beneficios. Las recompensas no canjeadas y ganadas en el 2024 no se transferirán al 2025 y expirarán si usted cancela su inscripción en el plan.

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

R: Una vez que empiece a participar en el programa de recompensas HealthyBlue y complete una actividad con recompensa, puede tardar cierto tiempo para que Florida Blue Medicare reciba su reclamación. En esas situaciones, puede completar una auto certificación indicando que ha completado la actividad. Para ello, inicie sesión en My Health Link™ en **FloridaBlue.com/Medicare** para completar el formulario. También puede llamar a Servicios para Miembros.

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

R: Para más información sobre HealthyBlue Rewards visite **FloridaBlue.com/healthyblue**.

P: ¿Cómo puedo comunicarme con HealthyBlue Rewards?

R: Si necesita ayuda para participar o si tiene preguntas adicionales sobre el programa, llame a Servicios para Miembros o visite **FloridaBlue.com/healthyblue**.

¿Dónde puedo usar mi tarjeta?

Su tarjeta se puede usar en CVS, Walgreens, Walmart, ¡y en muchos lugares más! Para ver una lista completa de establecimientos minoristas participantes, visite **My Health Link™** en **FloridaBlue.com/Medicare**

Inicie sesión en My Health Link™ en FloridaBlue.com/Medicare para:

- Revisar su 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 ha perdido

O bien llame a servicio al cliente al **1-800-926-6565** (TTY 1-877-955-8773). 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, desde el 1º de octubre hasta el 31 de marzo, excepto el día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1º de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados principales.

+Planes No-DSNP: Este beneficio es parte de los beneficios suplementarios especiales y no todos los miembros califican. Consulte los Beneficios Suplementarios Especiales para Enfermos Crónicos (Special Supplemental Benefits for the Chronically Ill, SSBCI) en la Constancia de Cobertura de su Plan y vea todos los requisitos de elegibilidad.

*Planes de Necesidades Especiales con Elegibilidad Doble (Dual Eligible Special Needs Plans, DSNP): La elegibilidad para la asignación mensual de alimentos saludables se determinará al momento de la inscripción, con base en el "Subsidio por Bajos Ingresos" (Low Income Subsidy, LIS), también conocido como "Ayuda Adicional" (Extra Help). Cualquier asignación mensual de alimentos no utilizada no se transfiere al mes siguiente.

El monto de la asignación varía de acuerdo al plan. El saldo no utilizado no se transfiere al siguiente periodo. Revise su Constancia de Cobertura si necesita más información. Los montos de las asignaciones y las recompensas elegibles no se pueden combinar. Pueden aplicar beneficios 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 de salud. 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 o sexo. Visite floridablue.com/ndnotice para información sobre nuestros servicios gratuitos de asistencia lingüística. 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 efectivo. © 2023 Blue Cross and Blue Shield of Florida, Inc., cuyo nombre comercial es Florida Blue. Todos los derechos reservados.

Este documento es una traducción de su original escrito en inglés. La versión en inglés prevalecerá.

Y0011_116180S 2023_C