

Respuestas a Preguntas Frecuentes

Su plan de salud con Imagine360



Comience con soporte completo

P. Mi plan acaba de comenzar. ¿Qué debo hacer primero?

R. Vaya a su sitio de beneficios: imagine360.vbagateway.com y configure una cuenta en minutos. El sitio le permite encontrar proveedores, realizar un seguimiento de reclamaciones, explorar beneficios y más, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Descargue la **aplicación gratuita "Imagine360"** para acceder fácilmente desde cualquier lugar.

P. Tengo una pregunta sobre mis beneficios. ¿A quién llamo?

R. Obtenga respuestas de personas reales que se preocupan, para que pueda tomar decisiones con confianza. Llame al número para afiliados que figura en su tarjeta de identificación de beneficios. Estamos disponibles de **lunes a jueves: de 7 a.m. a 9 p.m., hora del centro y viernes: de 7 a.m. a 7 p.m., hora del centro**. O envíenos un mensaje a través de imagine360.vbagateway.com.

P. ¿Qué sucede si pierdo mi tarjeta de identificación de beneficios?

R. Vaya a imagine360.vbagateway.com para descargar o solicitar uno nuevo fácilmente o llame al número de afiliado que figura en su tarjeta de identificación de beneficios y se lo enviaremos.

Encontrar un proveedor

P. ¿A qué proveedores puedo acudir?

R. Tiene acceso a una amplia red de proveedores que aceptaron ofrecerle atención a precios justos y establecidos. No pueden cobrarte más. También puede elegir proveedores de Acceso Abierto, a veces llamados "fuera de la red." Esto significa que no tienen precios fijos con su plan, y trabajaremos para reducir sus costos para que no pague de más.

P. ¿Puedo permanecer con mi proveedor actual?

R. Si su proveedor no está dentro de la red, infórmele que su plan es de Acceso Abierto, lo que significa que puede consultar a proveedores fuera de la red. Si tienen preguntas, pídale que llamen al número de proveedor que figura en su tarjeta de identificación de beneficios. Le explicaremos su cobertura y beneficios, y trabajaremos para reducir sus costos.

P. ¿Qué pasa si necesito ayuda para encontrar un proveedor?

R. Llame al número para afiliados que figura en su tarjeta de identificación de beneficios. Le ayudaremos a encontrar y comparar proveedores por costo, calidad y qué tan bien trabajan con su plan. Incluso podemos reservar su cita. O busque en cualquier momento en imagine360.vbagateway.com.

Reciba atención

P. ¿Qué pasa si un proveedor dice que no reconoce mi seguro o me pide que pague los servicios por adelantado?

R. Pídale que llame al número de proveedor que figura en su tarjeta de identificación de beneficios. Explicaremos rápidamente sus beneficios. El único importe que debe pagar al momento del servicio es un copago o deducible, si corresponde.

- P. ¿Qué pasa si necesito ayuda para hablar con el consultorio de un proveedor sobre mi plan?**
- R.** Simplemente llame al número para afiliados que figura en su tarjeta de identificación de beneficios; hablaremos con ellos por usted.
- P. ¿Están cubiertos los servicios preventivos, como los chequeos anuales?**
- R.** Muchos servicios de atención preventiva son gratuitos para usted a través de su plan de salud. Consulte su plan en línea en imagine360.vbagateway.com o llame al número para afiliados que figura en su tarjeta de identificación de beneficios para confirmar qué está cubierto.
- P. ¿Qué debo hacer en caso de emergencia?**
- R.** Vaya a la sala de emergencias en cualquier momento; no lo pueden rechazar en caso de emergencia. Si necesita asistencia con el plan durante el horario comercial (**de lunes a jueves: de 7 a.m. a 9 p.m., hora del centro y viernes: de 7 a.m. a 7 p.m. hora del centro**) llame al número para afiliados que figura en su tarjeta de identificación de beneficios. Podemos hablar con el centro por usted.
- P. ¿Imagine360 ofrece apoyo para afecciones crónicas?**
- R.** Sí. Nuestro personal de enfermería y consejeros autorizados brindan apoyo telefónico gratuito para afecciones como diabetes, enfermedades cardíacas, depresión y más, además de apoyo de maternidad. También pueden aconsejarlo sobre el nivel de atención que necesita cuando no se siente bien. Solo llame al número para afiliados que figura en su tarjeta de identificación de beneficios.

Cuente con la ayuda de facturación del proveedor

- P. ¿Puedo saber cuánto costará la atención antes de consultar con un proveedor?**
- R.** Es fácil comparar proveedores y obtener estimaciones de precios de atención en su sitio de beneficios en imagine360.vbagateway.com o directamente desde la aplicación gratuita "Imagine360."
- P. ¿Cómo me ayuda la protección de precios a pagar menos?**
- R.** Después de su visita, revisamos minuciosamente las reclamaciones médicas de los proveedores para detectar errores y cobros excesivos, de modo que usted no pague de más por la atención recibida.
- P. Recibí una factura de mi proveedor. ¿Necesito hacer algo?**
- R.** ¡Sí! Compare siempre el importe de la factura del proveedor adeudada con el "importe que debe" que aparece en su Explicación de Beneficios (EOB, por sus siglas en inglés). Una EOB no es una factura: muestra lo que debe después de que se aplican sus beneficios. Si los importes no coinciden, envíenos la factura a bb@imagine360.com o llame al número para afiliados que figura en su tarjeta de identificación de beneficios. Nos encargaremos de cualquier problema para que usted no pague de más.
- P. ¿Qué apoyo con la facturación proporciona mi plan?**
- R.** Si una factura de un proveedor, una reclamación de un proveedor o una Explicación de Beneficios parece incorrecta o no está seguro, llámenos. Nuestros defensores de facturación se encargan de ello por usted y lo mantienen informado durante todo el proceso.

Acceso 24/7 a sus beneficios médicos: imagine360.vbagateway.com

Estamos aquí para ayudar. Llame al número que aparece en su tarjeta de identificación de beneficios.
Lunes a Jueves: 7 a.m. – 9 p.m. CT | Viernes: 7 a.m. – 7 p.m. CT

