

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES (FAQ) PARA ASEGURADOS:

Salida de Humana de los Planes Médicos Comerciales (a través de Patrono)

Luego de mucha consideración, Humana ha decidido dejar de ofrecer planes médicos al segmento comercial. Este cambio sólo aplica a su plan médico de Humana a través de su patrono y no afecta a otra cubierta de seguro que usted o un familiar pueda tener con Humana. **Humana seguirá ofreciendo y prestando servicio a TODAS las demás cubiertas de seguro, incluyendo los planes Medicare Advantage y los planes de seguro complementario de Medicare. Ningún afiliado de Medicare Advantage se verá afectado por esta decisión.** Esté seguro de que, durante esta transición, seguiremos proveyendo la atención, el apoyo, el servicio al cliente y la asistencia que usted está acostumbrado a recibir.

Su patrono ha sido notificado de este cambio y puede ofrecerle otro plan médico con otra aseguradora. Hasta entonces, su plan médico de Humana continuará como de costumbre, y no es necesario que tome alguna medida. Consulte con su patrono sobre las futuras opciones de cubiertas.

Tengo un plan médico de Humana. ¿Necesito hacer algo?

No. **No hay necesidad inmediata de cambiar su cubierta y puede seguir utilizando sus beneficios.** Seguiremos proveyendo la atención, el apoyo, el servicio al cliente y la asistencia que usted está acostumbrado a recibir. Si tiene alguna pregunta, consulte con su departamento de Recursos Humanos o de beneficios para asociados. También puede comunicarse con el equipo de servicio al cliente de Humana llamando al número que aparece en la parte de atrás de su tarjeta de identificación.

¿Tendré que cambiar de plan médico a mitad de año?

No, no tendrá que cambiarse a otro plan médico a mitad de año a menos que su compañía decida cambiar su plan. Su patrono le dejará saber cuándo cambiará su plan médico y qué opción(es) tendrá para escoger.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS FOR MEMBERS

Humana's Employer Group Commercial Medical Products exit

After much consideration, Humana has decided to no longer offer Employer Group Commercial Medical plans going forward. This change only applies to your Humana Employer Medical plan and does not impact other insurance coverage you or a family member may have with Humana. **Humana will continue to offer and service ALL other insurance coverage, including Medicare Advantage and Medicare Supplementary plans. No Medicare Advantage members will be affected by this decision.** Please be assured we will continue to provide the care, support, customer service and assistance you are accustomed to during this transition.

Your employer has been notified of this change and may offer you a new medical plan with another carrier. Until then, your Humana Medical plan will continue as it does today, and you do not need to take any action. Please check with your employer about future coverage options.

I have a Humana Medical plan. Do I need to do anything?

No. **There is no immediate need to change your coverage and you can continue to use your benefits.** We will continue to provide the care, support, customer service and assistance you are accustomed to. If you have any questions, please check with your HR or associate benefits department, or the Humana service team by calling the number on the back of your ID card.

Will I have to switch to another health plan mid-year?

No, you will not have to switch to another health plan mid-year unless your employer chooses to change your plan. Your employer will let you know when your Medical plan will change and what option(s) you can select.

¿Mi preautorización sigue siendo válida?

Sí, mientras siga siendo un miembro de un plan médico de Humana, sus autorizaciones se mantendrán vigentes.

¿Podré seguir obteniendo mis medicamentos recetados?

Sí, mientras siga siendo un miembro de un plan médico de Humana, podrá seguir surtiendo sus recetas según los beneficios de farmacia de su plan.

¿Puedo seguir visitando a los mismos médicos, hospitales y servicios de atención de la red?

Sí. Asegúrese de revisar www.humana.com para la lista más actualizada de los proveedores que están en la red de su plan. Si tiene alguna situación con un proveedor de la red, por favor comuníquese con el equipo de servicio al cliente de Humana llamando al número que aparece en la parte de atrás de su tarjeta de identificación.

¿Mis reclamaciones serán pagadas?

Sí, todas las reclamaciones registradas se continuarán pagando de acuerdo a su plan.

Si actualmente estoy en un plan de tratamiento, ¿qué va a suceder cuando mi compañía cambie a un nuevo plan médico?

En Puerto Rico, existen disposiciones sobre continuidad de cuidado. Consulte con el equipo de servicio al cliente de Humana para conocer qué opciones tiene para la continuidad de atención de sus tratamientos actuales con su nuevo plan médico.

¿Por cuánto tiempo tendré acceso a MyHumana para ver mis reclamaciones y beneficios médicos?

Podrá seguir accediendo a MyHumana 18 meses luego de haber finalizado su cubierta médica de Humana.

Dónde puede llamar si tengo preguntas adicionales?

Puede comunicarse con el equipo de servicio al cliente de Humana al **1-800-314-3121** de Lunes a Viernes 8 a.m. - 6 p.m., Sábado 7 a.m. a 1 p.m.

Is my prior authorization still good?

Yes, while you are a Humana Medical plan member, your authorizations will remain in place.

Will I still be able to get my prescriptions?

Yes, while you are a Humana Medical plan member, you can continue to fill your prescriptions according to your plan's Pharmacy benefits.

Can I still use the same in-network doctors, hospitals and care facilities?

Yes. Make sure to visit www.humana.com to verify the most current list of providers in your plan's network. If you have any situations with a network provider, please contact the Humana service team by calling the number on the back of your ID card.

Will my claims get paid?

Yes, any submitted claims will continue to be paid according to your plan.

What will happen if I'm currently in a treatment plan when my company switches to a new Medical plan?

There are continuity of care dispositions in Puerto Rico. Please check with Humana's service team to find out what options you have for continued care for your current treatments with your new Medical plan.

How long will I have access to MyHumana to view my Medical claims and benefits?

You will continue to have access to MyHumana for 18 months after your Humana medical coverage ends.

Where do I call if I have more questions?

You can contact the Humana service team at **1-800-314-3121** from Monday through Friday 8 a.m. to 6 p.m., Saturday 7 a.m. to 1 p.m.

Importante

En Humana, es importante que usted reciba un trato justo.

Humana Inc. y sus subsidiarias no discriminan ni excluyen a las personas por motivos de raza, color de la piel, origen nacional, edad, incapacidad, sexo, orientación sexual, género, identidad de género, ascendencia, origen étnico, estado civil, religión o idioma. La discriminación es ilegal. Humana Inc. y sus subsidiarias cumplen con las leyes aplicables de derechos civiles federales. Si usted cree que Humana o sus subsidiarias le han discriminado, hay formas de obtener ayuda.

- Usted puede presentar una queja, también conocida como queja formal, a: Discrimination Grievances, P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, llame al **800-314-3121** o, si utiliza un **TTY**, llame al **711**.
- También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del **Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.**, por medios electrónicos a través del portal de quejas de dicha Oficina disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal al **U.S. Department of Health and Human Services**, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **800-368-1019**, **800-537-7697 (TDD)**. Los formularios de quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Usted tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. 800-314-3121 (TTY: 711)

Humana provee recursos y servicios auxiliares gratuitos como, por ejemplo, intérpretes acreditados de lenguaje de señas, interpretación remota por video e información escrita en otros formatos para personas con incapacidades cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades de participación.

Language assistance services, free of charge, are available to you. 800-314-3121 (TTY: 711)

Español (Spanish): Llame al número arriba indicado para recibir servicios gratuitos de asistencia lingüística.

繁體中文 (Chinese): 撥打上面的電話號碼即可獲得免費語言援助服務。

Tiếng Việt (Vietnamese): Xin gọi số điện thoại trên đây để nhận được các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.

한국어 (Korean): 무료 언어 지원 서비스를 받으려면 위의 번호로 전화하십시오.

Tagalog (Tagalog – Filipino): Tawagan ang numero sa itaas upang makatanggap ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad.

Русский (Russian): Позвоните по номеру, указанному выше, чтобы получить бесплатные услуги перевода.

Kreyòl Ayisyen (French Creole): Rele nimewo ki pi wo la a, pou resevwa sèvis èd pou lang ki gratis.

Français (French): Appelez le numéro ci-dessus pour recevoir gratuitement des services d'aide linguistique.

Polski (Polish): Aby skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej, proszę zadzwonić pod wyżej podany numer.

Português (Portuguese): Ligue para o número acima indicado para receber serviços linguísticos, grátis.

Italiano (Italian): Chiamare il numero sopra per ricevere servizi di assistenza linguistica gratuiti.

Deutsch (German): Wählen Sie die oben angegebene Nummer, um kostenlose sprachliche Hilfsdienstleistungen zu erhalten.

日本語 (Japanese): 無料の言語支援サービスをご要望の場合は、上記の番号までお電話ください。

فارسی (Farsi)

برای دریافت تسهیلات زبانی بصورت رایگان با شماره فوق تماس بگیرید.

Diné Bizaad (Navajo): Wóda hí béésh bee hani'í bee wolta'ígíí bich'í' hódíílnih éí bee t'áá jiik'eh saad bee áká'ánída'áwo'déé nika'adoowoł.

العربية (Arabic)

الرجاء الاتصال بالرقم المبين أعلاه للحصول على خدمات مجانية للمساعدة بلغتك