

Descripción general de los pagos hechos por los miembros

PAGOS PROVISIONALES – DENTRO Y FUERA DEL MERCADO DE SEGUROS MÉDICOS UPDATED 10.20.23

Casos de pago provisional para miembros

- Los miembros pueden adquirir sus productos de salud en dos compañías: BlueOptions y BlueSelect son ofrecidos por Florida Blue. BlueCare y myBlue son ofrecidos por Health Options, Inc.

Requisitos del pago provisional

- Los clientes nuevos de ACA tanto Dentro como Fuera del Mercado de seguros médicos HACEN un pago provisional.
- Los clientes que cambian de Florida Blue a Health Options Inc. (o viceversa) HACEN un pago provisional. Las imágenes de pagos provisionales podrían no aparecer en SalesConnect en este caso. Este es un segundo paso que hay que hacer después de haber procesado la aplicación y los miembros necesitarán la Identificación de Miembro para pagar mediante esta herramienta. En caso de no tener la Identificación del Miembro, los miembros pueden usar la Identificación de la Aplicación/del Mercado Federal (FFM) o Apellido/Fecha de Nacimiento/Código Postal para hacer el pago. La Identificación de Miembro se recibe aproximadamente dos días después de la inscripción, en caso de haber pagado en ese momento y de 5 a 7 días después junto con el Aviso Recordatorio de Pago Provisional en caso de no haber pagado al momento de la inscripción.

NOTA: Al realizar un pago de carpeta posterior a la inscripción, los agentes de TeleSales deben usar este enlace en Application Central: [View and Pay Bill](#) (Ver y pagar factura.) No utilice el enlace floridablue.com/paynow.

- Los clientes Dentro del Mercado de seguros médicos que pasan a una compañía Fuera del Mercado de seguros médicos (o viceversa) **HACEN** un pago provisional
- Los clientes que permanecen en el mismo Mercado de seguros médicos (Dentro o Fuera) y permanecen en la misma compañía **NO HACEN** un pago provisional. Mantienen el mismo número de contrato.

Nueva normativa para pagos provisionales Dentro y Fuera del Mercado de seguros médicos

Producto que tiene en el 2023	Renovar el cambio de producto para el 2024 (El miembro sigue Dentro o Fuera del Mercado de seguros médicos)	Se requiere pago provisional	Pagos aplicados a	El cliente tiene APO en el plan del 2023
BlueCare (Health Options Inc.)	myBlue	No	La factura pendiente más antigua	Continuará en 2024
	BlueCare	No	La factura pendiente más antigua	Continuará en 2024
	BlueOptions	Sí	La póliza nueva/Identificación del contrato	Necesita configurarlo de nuevo
	BlueSelect	Sí	La póliza nueva/Identificación del contrato	Necesita configurarlo de nuevo
myBlue (Health Options Inc.)	myBlue	No	La factura pendiente más antigua	Continuará en 2024
	BlueCare	No	La factura pendiente más antigua	Continuará en 2024
	BlueOptions	Sí	La póliza nueva/Identificación del contrato	Necesita configurarlo de nuevo
	BlueSelect	Sí	La póliza nueva/Identificación del contrato	Necesita configurarlo de nuevo
BlueSelect (Florida Blue)	myBlue	Sí	La póliza nueva/Identificación del contrato	Necesita configurarlo de nuevo
	BlueCare	Sí	La póliza nueva/Identificación del contrato	Necesita configurarlo de nuevo
	BlueOptions	No	La factura pendiente más antigua	Continuará en 2024
	BlueSelect	No	La factura pendiente más antigua	Continuará en 2024
BlueOptions (Florida Blue)	myBlue	Sí	La póliza nueva/Identificación del contrato	Necesita configurarlo de nuevo
	BlueCare	Sí	La póliza nueva/Identificación del contrato	Necesita configurarlo de nuevo
	BlueOptions	No	La factura pendiente más antigua	Continuará en 2024
	BlueSelect	No	La factura pendiente más antigua	Continuará en 2024

Producto que tiene en el 2023	Renovar el cambio de producto para el 2024 (El miembro sigue Dentro o Fuera del Mercado de seguros médicos)	Se requiere un pago provisional	Pagos aplicados a	El cliente tiene APO en el plan del 2023
Dentro del Mercado de seguros médicos (Cualquier producto)	Fuera del Mercado de seguros médicos (Cualquier producto)	Sí	La nueva póliza/Identificación del contrato	Necesita configurarlo de nuevo
Dentro del Mercado de seguros médicos (Cualquier producto)	Dentro del Mercado de seguros médicos (Cualquier producto)	Sí	La nueva póliza/Identificación del contrato	Necesita configurarlo de nuevo

Para miembros que soliciten una renovación y no deben el pago provisional:

- Todo saldo pendiente de pago en 2023 se considera adeudado
 - En este caso, las sumas de dinero recibidas en 2024 aplicarán al monto adeudado de 2023
 - Si el miembro no paga todos los saldos pendientes en su totalidad, el plan quedará cancelado por falta de pago hasta su fecha de pago (PTD)
 - Esto cancela el plan de 2023 y de 2024 por falta de pago. El miembro no tendrá SEP
 - Si el miembro tiene la opción APO en el plan de 2023, la misma pasa al plan de 2024 y no es necesario tomar acción alguna.

Para miembros que solicitan una renovación y deben el pago provisional:

- Los años de los planes 2023 y 2024 no están enlazados
 - Si algún miembro de myBlue Dentro del Mercado de seguros médicos no paga noviembre/diciembre
 - Después renueva activamente en un plan BlueSelect Dentro del Mercado de seguros médicos
 - Deberá el pago provisional de BlueSelect para activar
 - Si el miembro no paga el saldo pendiente de myBlue en 2023, la póliza quedará cancelada por falta de pago pero el plan BlueSelect de 2024 seguirá activo
 - Si el miembro tiene la opción APO, tendrá que configurar APO para la póliza nueva

Opciones de pago - Pago provisional y primas

Pagos provisionales

- El enlace para efectuar los pagos provisionales es: floridablue.com/paynow.
- Se requiere el 100% del pago para activar la póliza y acceder a los servicios de salud.
- Se aconseja a los clientes dentro del Mercado de seguros médicos que envíen o programen el pago provisional junto con la solicitud, en caso de que se requiera. Consulta la tabla anterior para ver más detalles.
- Los nuevos clientes que se registren en un plan Fuera del Mercado de seguros médicos deben enviar su pago al solicitar la cobertura.
- Para los clientes que están cambiando de un plan de Florida Blue a un plan de Health Options, Inc. (o viceversa), las imágenes de pagos provisionales aparecerán en SalesConnect. Se puede programar un pago provisional en SalesConnect. Si el miembro desea cambiar la fecha programada de pago a una fecha futura, entonces pueden usar la herramienta de Pago provisional que se encuentra en floridablue.com/paynow para actualizar la fecha del pago. Necesitarán el número de identificación del miembro para utilizar esta herramienta. **NOTA:** Al realizar un pago de carpeta posterior a la inscripción, los agentes de TeleSales deben usar este enlace en Application Central: [View and Pay Bill](#) (Ver y pagar factura.) No utilice el enlace floridablue.com/paynow.
- Los clientes también pueden programar el débito del pago provisional para una fecha futura. Se ingresa la identificación de miembro y código postal en la herramienta de pago provisional y se siguen los pasos para programar el pago. La fecha de pago debe ser anterior a la fecha de inicio. **Programa el débito del pago 5 a 7 días antes de la fecha de activación del plan para que haya tiempo de procesar el pago y enviar las tarjetas de identificación antes de la fecha de inicio.**

Pagos provisionales y de prima

- Cuando se haga un pago provisional por IVR con una tarjeta de débito o de crédito, **la información de la fecha de expiración, el CCV y el código postal asociado con la tarjeta debe ser ingresada correctamente.** De otra manera, el pago no será procesado. Si esto sucede, se puede hablar por teléfono con un representante, visitar una farmacia CVS, Navarro o Dollar General o utilizar el sistema telefónico IVR y pagar mediante una transferencia electrónica de fondos.

Pagos de prima

- Si un miembro decide pagar la prima vía EFT, debe asegurarse de tener fondos disponibles. De lo contrario, la transacción quedará rechazada por falta de fondos (NSF) y el miembro estará en mora.

Pagos automáticos (Autopay)

- Los miembros que se registren para el pago automático continuarán recibiendo una factura impresa excepto que se registren para comunicaciones electrónicas.
 - Para registrarse con el fin de recibir comunicaciones electrónicas, basta con ingresar a la cuenta y seleccionar **Mi Cuenta** (My Account). Después, buscar la sección **Mis Preferencias** (My Preferences) bajo **Perfil del Miembro** (Member Profile) y seleccionar la casilla al lado, que dice "prefiero comunicaciones electrónicas" ("I prefer electronic communications"). Posteriormente, se enviará un mensaje electrónico para verificar la dirección de correo electrónico. **Esto es obligatorio.** Si no se verifica la dirección de correo electrónico, la función de comunicaciones electrónicas no se activará.
 - Puede encontrar los pasos para programas pagos automáticos, en floridablue.com/payments.
- Los miembros con pago automático reciben varias notificaciones cada mes acerca de su factura, incluyendo:
 - La factura
 - Un correo electrónico dejándoles saber que la deducción automática de su pago (APO) ocurrirá en 3 días
 - Un correo electrónico de confirmación de pago
- También reciben una notificación cuando han hecho cambios a su plan, la cual indica que cualquier cambio en la cantidad adeudada se reflejará en la próxima factura.
- Para hacer el pago provisional únicamente, haga clic en [este enlace](#).
 - Si se programa el pago provisional para una fecha posterior y luego se establecen los pagos automáticos durante el mismo mes, hay que asegurarse de programar el pago provisional para que sea debitado **por lo menos 5 días** antes de la fecha de vencimiento.
 - Si el pago automático se configura en una fecha posterior durante el año, hay que asegurarse de hacerlo antes del día 5 de cada mes de manera que se debite el pago del próximo mes.
- Los agentes deben asegurarse que los miembros entiendan que los cambios a su plan, como añadir un dependiente, pueden tener un impacto en su factura. Así estarán preparados si tienen que pagar una cantidad mayor en la próxima factura.
- Si el miembro hace cambios durante el año que afecten significativamente su prima mensual, o si no efectuó el pago del último mes debido a la falta de fondos, los débitos automáticos pueden quedar suspendidos. En este caso, se envía una notificación de facturación por correo electrónico y el pago de ese mes deberá hacerse de otra manera.
 - Una vez se reciba el pago completo, se restablecerán los pagos automáticos para el siguiente mes.
 - Si esto sucede más de una vez, podemos cancelar los pagos automáticos y enviar facturas impresas. En este caso, tendrán que ponerse al día con los pagos y después volverse a registrar para pagos automáticos.

Miembros de APO que pierden el subsidio

Los miembros que pierden su subsidio a mitad de año tendrán un aumento en su prima facturada; y su pago automático continuará. Aun si se acerca la fecha de terminación, la deducción de la APO puede ocurrir antes de la fecha de terminación. Los agentes deben asegurarse de que los miembros sepan que adeudan una cantidad adicional.

Cancelar la opción APO: Siga los pasos en floridablue.com/payments.

Formas de pago

- Si el miembro opta por las comunicaciones electrónicas, recibirá un correo electrónico todos los meses que lo lleva a su cuenta con el objeto de consultar, pagar o imprimir la factura. Las notificaciones de pagos atrasados también se enviarán de manera electrónica.
- Si el miembro no opta por las comunicaciones electrónicas, recibirá una factura impresa de pago atrasado, al igual que una notificación impresa, si corresponde. También recibirá una notificación de nuestro sistema de pago por Internet informándole que ya puede pagar la factura.
- Si el miembro ya recibe facturas electrónicas y desea recibir facturas impresas, tiene que cancelar todas las comunicaciones electrónicas. El cambio se puede hacer en la sección de Perfil (Profile) de la cuenta de miembro.
- Destaque los beneficios de las comunicaciones electrónicas a los miembros que consideren recibir facturas impresas.

Matriz de pagos	Teléfono/ IVR Tarjeta de crédito	Teléfono/ IVR Débito/ TEF	Internet Tarjeta de crédito	Internet Débito/ EFT	Efectivo	Correo/Lockbox Giro postal/ Cheque de cajero/Cheque	Pago en persona Crédito/ Débito	APO
Pago provisional	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊖
Prima	⊖	✓	⊖	✓	✓	✓	✓	✓

Tipo de pago	Pago provisional	Prima	Se necesita la información del suscriptor	Opción de pago
Teléfono/IVR: Los pagos pueden hacerse con tarjeta de débito o de crédito y Transferencia electrónica de fondos (EFT).	Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de nacimiento • Código postal • Información del banco o de la tarjeta 	<p>Llame al 800-352-2583. Siga las instrucciones y seleccione la opción Hacer un pago (Make a Payment). El cliente también puede hablar con un representante, si prefiere.</p> <p>TIEMPO APROXIMADO DE PROCESAMIENTO: 1 a 2 días laborales</p>
Pago por Internet: Los pagos pueden hacerse con tarjeta de débito o de crédito y Transferencia electrónica de fondos (EFT).	Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Seguro Social • Fecha de nacimiento • Código postal • Información del banco o de la tarjeta 	<p>Se pueden efectuar o programar pagos provisionales en fechas futuras en floridablue.com/paynow</p> <p>Los pagos de prima recurrentes se pueden hacer en floridablue.com. Se puede efectuar el pago de un solo mes o de hasta 12 meses por vez.</p> <p>APROX. TIEMPO APROXIMADO DE PROCESAMIENTO: Si el pago se hace antes de las 4:00 p.m., se procesará en 3 días hábiles, si se hace después de las 4:00 p.m. o en un fin de semana o día feriado se procesará en 4 días hábiles</p>
Servicio por Internet para pago a terceros (ejemplo: banco o unión de crédito)	Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • El número H debe aparecer como el "número de cuenta" 	<p>Enviar los pagos por correo a:</p> <p>BCBSF FL Premium PO BOX 660879 Dallas, TX 75266-0879</p>

Tipo de pago	Pago provisional	Prima	Se necesita la información del suscriptor	Opción de pago
<p>Giro postal, cheque bancario o cheque</p>	Sí	Sí	<p>Incluye la siguiente información en el cheque o giro postal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del suscriptor • Fecha de nacimiento • Número H 	<p>El pago provisional con o sin la aplicación impresa incluida en el sobre debe enviarse por correo a:</p> <p>BCBSF FL Premium PO BOX 660879 Dallas, TX 75266-0879</p> <p>Si los pagos se envían a la dirección incorrecta, se retrasará el procesamiento.</p> <p>Nota: Este proceso tiene el tiempo de procesamiento más largo, entre 7 y 10 días hábiles</p>
<p>Pago en Persona CVS (excepto Target), Navarro, Dollar General, Family Dollar</p> <p>*CVS y Navarro son las únicas opciones para pagar la prima con tarjeta de crédito.</p>	Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • El código de barras necesario para efectuar el pago aparece en la factura impresa. El miembro también podrá imprimir el código de barras desde su cuenta en floridablue.com. <p>Método de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CVS/Navarro acepta tarjetas de crédito, tarjetas de débito o efectivo (no acepta cheques) • Dollar General acepta dinero en efectivo o tarjetas de débito (no acepta tarjetas de crédito) • Family Dollar sólo acepta efectivo. 	<p>Los pagos se pueden efectuar en la farmacia CVS más cercana (excepto en Target) o en los establecimientos de Navarro Discount Pharmacy, Dollar General o Family Dollar. El asociado debe escanear el código de barras para efectuar un pago. Si no se encuentra el código de barras, se puede ingresar a la cuenta de miembro para imprimir otra copia.</p> <p>Los miembros pueden pagar hasta \$999 por día en CVS y hasta \$500 por transacción/hasta \$999 por día en Dollar General.</p> <p>Es posible efectuar pagos mensuales por adelantado o mes a mes.</p> <p>TIEMPO APROXIMADO DE PROCESAMIENTO: 2 días hábiles</p>
<p>Pago en persona Ace Cash Express acecashexpress.com o llame al 1-877-223-2274</p> <p>Money Gram moneygram.com o llame al 1-800-666-3947</p> <p>Visite el sitio en Internet o llame para recibir información acerca de los establecimientos y el horario de atención.</p>	No	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • Código de barras (impreso a través del sitio de Internet para miembros en floridablue.com) • Sólo se acepta el pago con dinero en efectivo 	<p>Nota: Estos proveedores cobran una tarifa para procesar el pago.</p> <p>Asegúrese de incluir la siguiente información con el pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compañía/Entidad que envía la factura: Florida Blue Payment Center <p>Con Money Gram necesitará el Receiver Code 13731 para hacer un pago. ACE no lo necesita.</p>

Tipo de pago	Pago provisional	Prima	Se necesita la información del subscriptor	Opción de pago
<p>Asistencia para pago en persona. Centros Florida Blue Consulte la nota en la columna derecha sobre asistencia para pagos en los Centros Florida Blue.</p> <p>Cuando hable con los miembros por teléfono, sugiera el pago por Internet, por teléfono mediante IVR o en cualquier CVS para garantizar un proceso de pago más rápido.</p> <p>Representante del Centro Florida Blue: Para los clientes que están en el centro, consulte los métodos que aparecen a la derecha.</p>	<p>**Sí</p>	<p>**Sí</p>	<p>Los representantes pueden buscar a los miembros por nombre, pero es muy útil si tienen su factura o número HCCID.</p> <p>**Métodos de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago provisional: Tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cheque, transferencia electrónica de fondos (EFT) • Prima: Tarjeta de crédito o débito, cheque, EFT 	<p>Nota sobre el pago en persona: Los Centros Florida Blue aceptan pagos en persona con tarjetas de crédito, tarjetas de débito o mediante transferencia electrónica desde cuentas bancarias.</p> <p>También aceptamos pagos seguros por teléfono con tarjetas de crédito, tarjeta de débito o transferencia electrónica desde cuentas bancarias.</p> <p>Si un miembro se dirige a un Centro Florida Blue con cheque o giro postal (esto es poco frecuente), podemos enviar ese pago para que sea procesado por el mismo equipo que procesa los pagos por correo.</p>

Este documento es una traducción de su original escrito en inglés. Los términos en inglés prevalecerán en caso de alguna disputa con respecto al significado de este documento o sus términos.