

## Un mensaje a nuestros miembros acerca del virus coronavirus y COVID-19

Estimado miembro,

Su salud y la salud de las comunidades que servimos es nuestra prioridad absoluta. Mientras todos ajustamos nuestras vidas debido a estos cambios repentinos, siéntase tranquilo al saber que nuestro equipo está preparado para continuar sirviéndole.

Como probablemente ya sabe, los pacientes con COVID-19 han padecido de síntomas moderados y severos respiratorios, tales como tos y dificultad para respirar, así como fiebre. Las personas mayores y personas con condiciones de salud latentes tienen un mayor riesgo. **Si tiene preguntas acerca del coronavirus, tiene síntomas y necesita ayuda para encontrar un médico para hacerse una prueba del COVID-19, o si tiene cualquier otra pregunta, le alentamos a que nos llame al número de servicio al cliente que aparece en la parte de atrás de su tarjeta de miembro o llame al 800-352-2583.**

### Será un placer ayudarlo

Estamos monitoreando de cerca cualquier desarrollo y facilitando el que usted reciba la información más reciente de la manera más fácil. **Solo haga clic en el enlace del coronavirus que aparece en la parte superior de la página de inicio de [floridablue.com](http://floridablue.com) o en nuestra aplicación móvil.** Mientras tanto, hemos realizado cambios para que sea más fácil el que pueda hacerse la prueba y recibir tratamiento para el COVID-19, si lo necesita, y hemos aumentado el acceso a otros servicios de cuidados de salud, tales como:

- **Anular los copagos y deducibles para las pruebas médicas relacionadas al virus.** Debe llamar a su médico de cabecera si está sintiendo alguno de los síntomas del coronavirus. Si su médico entiende que usted se debe hacer la prueba, las pruebas de laboratorio no tendrán costo para usted. Sin embargo, es posible que haya un cargo por la visita al médico o por otras pruebas (tales como la prueba del flu) que hayan podido ser realizadas.
- **Alentamos firmemente a los miembros a que aprovechen de las visitas virtuales a \$0 para condiciones médicas menores.** Mientras el virus del coronavirus sea una preocupación de salud, usted podrá ayudar a proteger su salud y evitar un consultorio médico lleno de personas al usar los servicios de una visita virtual y aprovechando los servicios de Teladoc. Hasta que las cosas vuelvan a su normalidad, nuestros **miembros tienen acceso a estos servicios a \$0 a través de sus beneficios de salud de Florida Blue.** Considere una visita virtual para casos como infecciones nasales, dolor de garganta, erupciones, alergias, dolor de estómago u otras situaciones que no son de emergencia. También se pueden proporcionar recetas para medicinas, excepto para sustancias controladas. Una visita virtual le permite obtener el cuidado que necesita, en el momento en que lo necesita, además lo mantiene fuera de la sala de espera. **Para recibir un servicio más rápido por parte de Teladoc,** le alentamos a que se comunique con Teladoc por Internet o a través de la aplicación móvil. Puede descargar la aplicación móvil a través del Apple App o Google store. Antes de su primera visita virtual, deberá programar su cuenta de Teladoc, la cual incluye compartir su historial médico. Al completar este paso con anticipación, permitirá acelerar las solicitudes de visitas.
- **Otra manera fácil de recibir atención: También puede utilizar los servicios de su proveedor de Florida Blue dentro de la red para las visitas virtuales.** Si su médico cuenta con la capacidad de proporcionar visitas virtuales, el costo de su visita será al costo compartido regular del consultorio de su médico o especialista por visitas de rutina.

*Continúa en la próxima página*

- **Aumento del acceso a medicinas necesarias.** Estamos anulando el límite de reabastecimientos de medicinas recetadas de mantenimiento de 30 días y/o alentando a los miembros a usar los beneficios de orden por correo para abastecimientos de 90 días. Si necesita ayuda con el beneficio de orden por correo, llámenos al número de servicio al cliente que aparece en la parte de atrás de su tarjeta de miembro o llame al 800-352-2583. Diga "Farmacia" (Pharmacy) cuando llame.
- **Ofreciendo asesoramiento a los miembros que sienten estrés relacionado con el coronavirus.** En asociación con New Directions Behavioral Health, usted puede hablar sin cargo con consejeros de salud mental y emocional especialmente capacitados. Puede hablar con un consejero las 24 horas del día, los 7 días de la semana acerca del estrés que pueda estar sintiendo, llamando a la línea de ayuda gratuita al 833-848-1762. Los consejeros no podrán contestar preguntas acerca de las pruebas o los tratamientos del COVID-19, así que, para cualquiera de estas preguntas, favor llame al número que aparece en la parte de atrás de su tarjeta de miembro o llame al 800-352-2583.

### Reduciendo la propagación del coronavirus

No existe una vacuna para prevenir la infección por el coronavirus. Sin embargo, una de las maneras más importantes de reducir la propagación del virus es el aislamiento social. En palabras sencillas, **el aislamiento social** significa evitar lugares con mucha gente y mantener distancia de otras personas cuando sea posible; típicamente mantener una distancia de seis pies, de acuerdo con el Centro de Control y Prevención de Enfermedades (CDC).

La forma principal de propagación del virus es cuando una persona infectada estornuda o tose y sus gotas caen en la boca o nariz de una persona cercana o se inhalan hacia los pulmones. Otra forma es cuando una persona toca una superficie donde se encuentra el virus, tal como en los botones de los elevadores públicos, perillas de las puertas o teléfonos, y luego se toca su propia boca, nariz u ojos. Lávese las manos muy seguido con agua y jabón durante por lo menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.

**Haga clic en el enlace del coronavirus que aparece en la parte superior de la página de inicio de [floridablue.com](https://floridablue.com) o en nuestra aplicación móvil para obtener la información más actualizada.** Estamos disponibles para ayudarle en todo lo que podamos, así como trabajar juntos para superar estos tiempos de tanto estrés.

Atentamente,

Su Equipo de Florida Blue Medicare