



Blue Cross Online VisitsSM

Salud médica y conductual

Preguntas frecuentes

Atención médica en línea conveniente para el cuerpo y la mente.

¿Qué es Blue Cross Online VisitsSM?

Cuidar de su salud y la de su familia puede ser tan fácil como utilizar el teléfono inteligente, la tableta o la computadora para ver a un médico o terapeuta cara a cara. Con las consultas en línea, usted tiene acceso las 24 horas a la atención médica o atención de la salud conductual programada en cualquier lugar de los EE. UU.

¿Cómo funciona?

Blue Cross Online Visits es rápido y conveniente. No tiene costos de inscripción ni tarifas mensuales. Cómo registrarse:

Aplicación móvil – descargue la aplicación de BCBSM Online VisitsSM

Sitio web– visite bcbsmonlinevisits.com

Teléfono – llame al 1-844-606-1608

Agregue la información de su plan de atención médica de Blue Cross o Blue Care Network.



Confianza en cada tarjeta.®



¿Qué afecciones médicas se pueden tratar en línea?

Cuando no pueda visitar al médico en el consultorio, puede hablar con un médico en línea por afecciones menores, tales como:

- Sinusitis e infecciones respiratorias
- Resfrío y gripe
- Dolor al orinar
- Irritación o enrojecimiento de los ojos
- Dolor de garganta

Si su vida está en peligro, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencia más cercana.

¿Qué problemas de salud conductual se atienden en las consultas en línea?

Puede hablar con un terapeuta o psiquiatra si tiene problemas como ansiedad, depresión o duelo. Los terapeutas utilizan la terapia conversacional mientras que los psiquiatras recetan medicamentos.

¿Cómo puedo realizar una consulta en línea?

1. Inicie la aplicación de consultas en línea o diríjase al sitio web, e ingrese a su cuenta.
2. Elija un servicio: *Medicina*, *Terapia* o *Psiquiatría*.
3. Elija a un médico o comience la consulta programada e ingrese su información de pago.
4. Vea al médico o terapeuta en línea.
5. Pida que envíen la receta, si corresponde, a una farmacia local.
6. Envíe, de manera opcional, el resumen de la consulta a su médico de atención primaria u otro profesional de la salud al final de la consulta en línea.

¿Cuánto dura la consulta en línea?

Por lo general, en el caso de las consultas médicas, puede ver a un médico y obtener una receta, si es necesaria, en menos de 15 minutos. El tiempo promedio con el médico es de 10 minutos, pero la consulta podrá durar tanto como sea necesario.

Las consultas terapéuticas se programan por 45 minutos. En el caso de las consultas psiquiátricas, la consulta inicial dura 45 minutos; las consultas de seguimiento duran 15 minutos.

¿Debo programar una cita?

La atención médica está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana sin cita.

Las consultas de salud conductual están disponibles solo mediante cita.

- La terapia está disponible de 7 a.m. a 11 p.m. para los adultos y menores de 10 años en adelante.
- Los psiquiatras establecen sus propios horarios y algunos podrán ofrecer citas nocturnas o los fines de semana. Las consultas son para los adultos de 18 años en adelante.

¿Qué costo tiene?

Las consultas médicas cuestan \$49 o menos, según el costo compartido. Si tiene un plan con copagos, generalmente, paga lo mismo o menos de lo que paga por las consultas en el consultorio del médico de atención primaria.

Los costos de las consultas de salud conductual varían según el tipo de proveedor y los servicios recibidos. El costo compartido depende de sus beneficios actuales de atención de la salud conductual para pacientes ambulatorios.

¿Obtendrá una receta durante la consulta?

El médico proporciona recetas según su criterio. Si corresponde, el médico enviará una receta electrónica a la farmacia que usted elija. Aproveche sus beneficios al máximo al elegir una farmacia dentro de la red. Pagará por la receta en la farmacia según su beneficio de farmacia.

Los médicos no recetan sustancias controladas.

¿A qué tipo de médicos y terapeutas verá?

Están especialmente capacitados para las consultas en línea. Puede leer sus perfiles para obtener más información sobre ellos, como los idiomas que hablan y su experiencia adicional.

En promedio, los médicos tienen 15 años de práctica de la medicina y están certificados por el consejo médico de los EE. UU. Tienen experiencia en áreas como pediatría, medicina familiar y atención médica de emergencia. Los psiquiatras están certificados por el consejo médico en psiquiatría o neurología.

Los terapeutas con maestrías y doctorados son psicólogos, trabajadores sociales clínicos matriculados, terapeutas de pareja y familia, y asesores profesionales. Están matriculados en el estado en que realiza la consulta.

¿El médico proporciona certificados médicos o certificados para regresar a la escuela?

Si corresponde, los médicos podrán proporcionar certificados para regresar al trabajo o a la escuela. Puede imprimirlos al finalizar la consulta. Los médicos de atención a distancia no pueden proporcionar certificados federales o estatales que requieran evaluaciones presenciales (por ejemplo, la Ley de Ausencia Familiar y Médica, discapacidad, permisos de estacionamiento por discapacidad).

¿Mis hijos o mi cónyuge pueden utilizar las consultas en línea?

Sí. Los padres y tutores pueden agregar a los menores de 18 años a sus cuentas y realizar consultas médicas por ellos.

Los cónyuges y adultos mayores de 18 años pueden crear sus propias cuentas mediante la aplicación BCBSM Online Visits o en [bcbsmonlinevisits.com](https://www.bcbsmonlinevisits.com).

¿Qué ocurre si necesito ayuda con mi cuenta de consultas en línea o con una consulta en línea?

Si tiene alguna inquietud sobre su cuenta de Blue Cross Online Visits o una consulta en línea, llame al 1-844-606-1608, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Blue Cross Blue Shield of Michigan y Blue Care Network son corporaciones sin fines de lucro y licenciatarias independientes de Blue Cross and Blue Shield Association.

Recuerde coordinar toda la atención médica con su médico de atención primaria. Las consultas en línea están impulsadas por American Well®, una compañía independiente que proporciona consultas en línea para los miembros de Blue Cross y BCN.



We speak your language

If you, or someone you're helping, needs assistance, you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call the Customer Service number on the back of your card, or 877-469-2583, TTY: 711 if you are not already a member.

Si usted, o alguien a quien usted está ayudando, necesita asistencia, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al número telefónico de Servicio al cliente, que aparece en la parte trasera de su tarjeta, o 877-469-2583, TTY: 711 si usted todavía no es un miembro.

إذا كنت أنت أو شخص آخر تساعدته بحاجة لمساعدة، فليك الحق في الحصول على المساعدة والمعلومات الضرورية بلغتك دون أية تكلفة. للتحدث إلى مترجم اتصل برقم خدمة العملاء الموجود على ظهر بطاقتك، أو برقم 877-469-2583 TTY:711، إذا لم تكن مشتركاً بالفعل.

如果您，或是您正在協助的對象，需要協助，您有權利免費以您的母語得到幫助和訊息。要洽詢一位翻譯員，請撥在您的卡背面的客戶服務電話；如果您還不是會員，請撥電話 877-469-2583, TTY: 711。

کے کسب، نپ نب ذقی فقہ اہمیت، صبر ہلہ فہیلا،
کسبہ کبہلجہ فہمیتہ اہمیتہ فہیلا فہمیتہ اہمیتہ
دلہ لہیکہ۔ لہمیتہ کج فہمیتہ کج، مہ ذہ لہلہلہ،
کسبہ ذہ لہلہلہ، فہمیتہ فہمیتہ، 877-469-2583 TTY:711
لہلہ فہمیتہ۔

Nếu quý vị, hay người mà quý vị đang giúp đỡ, cần trợ giúp, quý vị sẽ có quyền được giúp và có thêm thông tin bằng ngôn ngữ của mình miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, xin gọi số Dịch vụ Khách hàng ở mặt sau thẻ của quý vị, hoặc 877-469-2583, TTY: 711 nếu quý vị chưa phải là một thành viên.

Nëse ju, ose dikush që po ndihmoni, ka nevojë për asistencë, keni të drejtë të merrni ndihmë dhe informacion falas në gjuhën tuaj. Për të folur me një përkthyes, telefononi numrin e Shërbimit të Klientit në anën e pasme të kartës tuaj, ose 877-469-2583, TTY: 711 nëse nuk jeni ende një anëtar.

만약 귀하 또는 귀하가 돕고 있는 사람이 지원이 필요하다면, 귀하는 도움과 정보를 귀하의 언어로 비용 부담 없이 얻을 수 있는 권리가 있습니다. 통역사와 대화하려면 귀하의 카드 뒷면에 있는 고객 서비스 번호로 전화하거나, 이미 회원이 아닌 경우 877-469-2583, TTY: 711로 전화하십시오.

যদি আপনার, বা আপনি সাহায্য করছেন এমন কারো, সাহায্য প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার ভাষায় বিনামূল্যে সাহায্য ও তথ্য পাওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে। কোনো একজন দোভাষীর সাথে কথা বলতে, আপনার কার্ডের পেছনে দেওয়া গ্রাহক সহায়তা নম্বরে কল করুন বা 877-469-2583, TTY: 711 যদি ইতোমধ্যে আপনি সদস্য না হয়ে থাকেন।

Jeśli Ty lub osoba, której pomagasz, potrzebujesz pomocy, masz prawo do uzyskania bezpłatnej informacji i pomocy we własnym języku. Aby porozmawiać z tłumaczem, zadzwoń pod numer działu obsługi klienta, wskazanym na odwrocie Twojej karty lub pod numer 877-469-2583, TTY: 711, jeżeli jeszcze nie masz członkostwa.

Falls Sie oder jemand, dem Sie helfen, Unterstützung benötigt, haben Sie das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Um mit einem Dolmetscher zu sprechen, rufen Sie bitte die Nummer des Kundendienstes auf der Rückseite Ihrer Karte an oder 877-469-2583, TTY: 711, wenn Sie noch kein Mitglied sind.

Se tu o qualcuno che stai aiutando avete bisogno di assistenza, hai il diritto di ottenere aiuto e informazioni nella tua lingua gratuitamente. Per parlare con un interprete, rivolgiti al Servizio Assistenza al numero indicato sul retro della tua scheda o chiama il 877-469-2583, TTY: 711 se non sei ancora membro.

ご本人様、またはお客様の身の回りの方で支援を必要とされる方でご質問がございましたら、ご希望の言語でサポートを受けたり、情報を入手したりすることができます。料金はかかりません。通訳とお話される場合はお持ちのカードの裏面に記載されたカスタマーサービスの電話番号 (メンバーでない方は877-469-2583, TTY: 711) までお電話ください。

Если вам или лицу, которому вы помогаете, нужна помощь, то вы имеете право на бесплатное получение помощи и информации на вашем языке. Для разговора с переводчиком позвоните по номеру телефона отдела обслуживания клиентов, указанному на обратной стороне вашей карты, или по номеру 877-469-2583, TTY: 711, если у вас нет членства.

Ukoliko Vama ili nekome kome Vi pomažete treba pomoć, imate pravo da besplatno dobijete pomoć i informacije na svom jeziku. Da biste razgovarali sa prevodiocem, pozovite broj korisničke službe sa zadnje strane kartice ili 877-469-2583, TTY: 711 ako već niste član.

Kung ikaw, o ang iyong tinutulungan, ay nangangailangan ng tulong, may karapatan ka na makakuha ng tulong at impormasyon sa iyong wika ng walang gastos. Upang makausap ang isang tagasalin, tumawag sa numero ng Customer Service sa likod ng iyong tarheta, o 877-469-2583, TTY: 711 kung ikaw ay hindi pa isang miyembro.

Important disclosure

Blue Cross Blue Shield of Michigan and Blue Care Network comply with Federal civil rights laws and do not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Blue Cross Blue Shield of Michigan and Blue Care Network provide free auxiliary aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as qualified sign language interpreters and information in other formats. If you need these services, call the Customer Service number on the back of your card, or 877-469-2583, TTY: 711 if you are not already a member. If you believe that Blue Cross Blue Shield of Michigan or Blue Care Network has failed to provide services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance in person, by mail, fax, or email with: Office of Civil Rights Coordinator, 600 E. Lafayette Blvd., MC 1302, Detroit, MI 48226, phone: 888-605-6461, TTY: 711, fax: 866-559-0578, email: CivilRights@bcbsm.com. If you need help filing a grievance, the Office of Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health & Human Services Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail, phone, or email at: U.S. Department of Health & Human Services, 200 Independence Ave, S.W., Washington, D.C. 20201, phone: 800-368-1019, TTD: 800-537-7697, email: OCRComplaint@hhs.gov. Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.