Tarjeta de beneficios Flex de 2025 (medicamentos de venta libre [OTC], suplementos de hierbas y actividades de acondicionamiento físico) Preguntas frecuentes

Información general
Clever Care incluye beneficios complementarios de salud y bienestar en todos los planes para el 2025. Estos beneficios incluyen medicamentos de venta libre (Over-the-Counter, OTC), suplementos de hierbas o actividades de acondicionamiento físico. Asegúrese de consultar la Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC) para conocer detalles sobre el beneficio específico.

Plan	Descripción del beneficio (asignación trimestral) – SIN TRANSFERENCIA
Longevity	Asignación de $225 por trimestre para artículos de venta libre (OTC), suplementos de hierbas y actividades de acondicionamiento físico
Total+	Asignación de $200 por trimestre para artículos de venta libre (OTC), suplementos de hierbas y actividades de acondicionamiento físico
Value	Asignación de $50 por trimestre para artículos de venta libre (OTC), suplementos de hierbas y actividades de acondicionamiento físico

- **¿Quién es nuestro proveedor?**
    - El proveedor de la tarjeta de beneficios Flex de Clever Care es Nations Benefits.
- **¿Todos los miembros de Clever Care tienen el beneficio?**
    - Sí, el beneficio complementario Flex está disponible para todos los miembros de Clever Care para el 2025.
- **¿Cómo acceden los miembros al beneficio?**
    - Los miembros reciben por correo una tarjeta de beneficios Flex de salud y bienestar de Clever Care cuando se inscriben inicialmente en el plan. El miembro debe activar

la tarjeta llamando al número de teléfono que figura en el folleto incluido con la tarjeta. La entrega puede tardar entre 2 y 3 semanas después de la inscripción.

- **¿Los miembros recibirán una nueva tarjeta si cambian de plan o se van y vuelven a inscribirse?**
    - Los miembros no necesitan una nueva tarjeta de beneficios Flex si cambian de plan.

- **¿Cómo solicitan los miembros una nueva tarjeta o reemplazan una tarjeta perdida, robada o dañada?**
    - Los miembros deben llamar a Servicios para Miembros de Clever Care o al número que aparece al dorso de la tarjeta. Si la tarjeta fue robada, Clever Care volverá a pedir una nueva para el miembro.
- **¿Se transfiere la asignación del beneficio al siguiente trimestre?**
    - No. Los beneficios de la asignación trimestral no se transfieren de un trimestre a otro. Si el miembro no utiliza la asignación en el trimestre en que se recibe, la perderá. Se asignará un nuevo importe trimestral el primer día del nuevo trimestre.
    - Nations Benefits recomienda que los beneficiarios usen toda su asignación 3 días antes del final de cada trimestre.
- **¿Qué tipos de artículos de venta libre (OTC) se pueden comprar?**
    - Su beneficio de OTC es una asignación trimestral que puede usar para comprar medicamentos sin receta y artículos cotidianos relacionados con la salud, como vitaminas, suministros de primeros auxilios, analgésicos y más.
    - Hay una variedad de artículos de venta libre a los que el miembro puede acceder. Haga clic en el enlace para consultar nuestros catálogos. https://es.clevercarehealthplan.com/otc-catalogs/.
- **¿Pueden los miembros usar el servicio de pedido por correo para los suplementos de hierbas?**
    - Hay algunos proveedores de suplementos de hierbas que usan el servicio de pedido por correo:
        - TS Emporium (TSE), Kunbo Inc y Nam Bac Hang
    - Cada uno de los proveedores tiene formularios de pedido por correo establecidos.
    - NationsOTC agregará un conjunto limitado de suplementos de hierbas.
    - No hay gastos de envío para el miembro
    - Los formularios de pedido para TSE, NBH y Kunbo se pueden encontrar en el Portal para miembros.

- **¿Cómo consultan su saldo los miembros?**
    - Los miembros pueden ver los saldos a través de la aplicación o el sitio web de Nations Benefits. https://nationsbenefits.com/.
    - La primera vez que ingrese al sitio, el miembro debe crear su cuenta para hacer un seguimiento del saldo y de sus transacciones.
    - El miembro necesitará lo siguiente:
        - nombre, identificación de miembro, fecha de nacimiento y crear una contraseña.
        - Su identificación de miembro será su identificación de usuario para el portal.
- **¿Cómo funcionan los reembolsos?**
    - Se procura que los reembolsos vuelvan a aplicarse a la tarjeta a su transacción original. Si la devolución fue por un trimestre anterior, el reembolso generalmente no se aplicará al trimestre actual. Puede haber casos en los que no se pueda encontrar la transacción original y el reembolso se aplique al trimestre actual.
- **¿Existe un proceso de reembolso?**
    - No. Los miembros deben utilizar su tarjeta y la red de NationsBenefits.
- **¿Cómo puedo administrar mi beneficio de OTC?**
    - Clever Care se ha asociado con NationsBenefits. Regístrese en el Portal MyBenefits en http://CleverCare.NationsBenefits.com. Su billetera OTC se mostrará una vez que inicie sesión. También puede llamar a NationsBenefits de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, al 888-441-5976 (TTY: 711).
- **¿Cómo se puede utilizar la tarjeta para actividades de acondicionamiento físico?**
    - La asignación flexible se puede utilizar para actividades calificadas, incluidas las siguientes:
        - Membresía de gimnasio: el costo mensual de su membresía de gimnasio individual, si es “independiente”, lo que significa que el propósito principal es proporcionar equipo de ejercicio y orientación de la instalación. No se permiten entrenadores personales.
        - Acceso general a una instalación deportiva pública: la tarifa de acceso para utilizar una piscina pública o una cancha de tenis. Para el golf, solamente se permite el “green fee” o la tarifa por utilizar un campo de prácticas público.
        - Clases de acondicionamiento físico grupales: tarifa por tomar una clase de gimnasia grupal (por ejemplo, tai chi, danza, yoga o pilates) con un instructor formal calificado.
    - No se permiten clases o lecciones privadas. Las centros basados en una membresía, como clubes de golf, clubes de campo o centros de masajes/spas no califican, incluso si incluyen acceso al gimnasio. Además, la asignación no se puede utilizar para caminatas/visitas guiadas ni se puede pagar a una residencia o instructor privado.
- **¿Cómo puedo comprar artículos OTC elegibles?**

- Compre en línea en http://CleverCare.NationsBenefits.com. Todos los pedidos realizados a través de NationsBenefits se envían con entrega en dos días sin costo adicional.
- Llame a Nations MEA, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, al 888-441-5976 y siga las indicaciones de respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response, IVR)
- Pida artículos con el Catálogo de productos OTC. Puede solicitar un catálogo en el Portal MyBenefits o llamar a NationsBenefits al 888-441-5976 (TTY: 711).

- **¿Puedo cancelar mi pedido realizado a través de Nations?**
  - Sí, los miembros pueden cancelar un pedido en cualquier momento antes del envío llamando a NationsBenefits al 888-441-5976 (TTY: 711). Los miembros también pueden cancelar un pedido en el Portal MyBenefits en el plazo de una hora después de haber realizado su pedido.