



Su Narus Health Concierge:
Llame al 888-585-3309

Los afiliados reciben un número de teléfono dedicado y pueden hablar con un miembro del equipo de atención de lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m. CST (hora estándar del centro) para obtener ayuda directa con distintas necesidades relacionadas con la atención médica.

El acceso de los afiliados al equipo de Narus Health Concierge Care les permite:

- Buscar un médico o un especialista
- Consultar una preocupación médica
- Obtener ayuda con una factura o la explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB)
- Solicitar la renovación de un medicamento
- Preguntar sobre copagos y reclamaciones
- Obtener asistencia con diversos problemas del proveedor (p. ej., lista de proveedores de la red, programación de citas, proporcionar VOB, proponer a un proveedor para la red, etc.)
- Buscar una institución que acepte beneficios de seguro contratados de Lucent Health
- Resolver problemas de precertificación
- Obtener ayuda cuando una institución rechace la cobertura
- Coordinar con Lucent Health los recursos para realizar un pago en el punto de servicio (point of service, POS)
- Solicitar una tarjeta de identificación (ID) nueva o de reemplazo

El programa Concierge Care

está diseñado para tener un contacto directo con los afiliados. El equipo de apoyo y atención está disponible para responder a las necesidades de los afiliados del plan en forma segura y confidencial, comunicándose telefónicamente o mediante mensajes de texto.

El Equipo de apoyo y atención también tiene acceso directo a recursos internos de Lucent Health para ayudar a resolver los asuntos de manera eficiente y eficaz.

Concierge:

Número del afiliado: **888-585-3309**

Sitio web: **www.narushealth.com/concierge**