

Alameda Alliance for Health

Preguntas frecuentes (FAQ) sobre la transición a Vision Service Plan (VSP)

Descripción general

A partir del jueves 1.º de enero de 2026, el beneficio de la vista de Alameda Alliance for Health (Alliance) para los miembros de Alliance Medi-Cal se proporcionará a través de Vision Service Plan (VSP). Vea a continuación las preguntas frecuentes (FAQ) que le ayudarán a entender la transición de March Vision a VSP.

P: ¿Por qué va a cambiar mi proveedor de servicios de la vista de March Vision a VSP?

R: Alliance está centralizando la prestación de servicios de atención de la vista con VSP, un proveedor de servicios de la vista especializado, para agilizar la coordinación de servicios y mejorar el acceso de los miembros de Medi-Cal de Alliance a los beneficios de atención de la vista. La transición entrará en vigor el jueves 1.º de enero de 2026.

P: ¿Perderé el acceso a mi oftalmólogo actual?

R: En la mayoría de los casos, no. Durante la transición, casi todos los proveedores contratados por March Vision también lo están por VSP, lo que garantiza la prestación de la atención sin contratiempos. VSP tiene una red estatal que estará disponible para todos los miembros de Alliance Medi-Cal.

P: Si ya tengo actualmente un oftalmólogo, ¿necesito seleccionar un nuevo proveedor de atención de la vista?

R: No. A los miembros de Alliance Medi-Cal no se les asigna un proveedor de atención de la vista y pueden elegir cualquier proveedor de la red de VSP.

P: ¿Cómo se me notificará la transición?

R: Usted recibirá la notificación anual para miembros de Alliance Medi-Cal por correo antes de la fecha de transición. Este aviso explicará el cambio y proporcionará instrucciones para acceder a los servicios de VSP.

P: ¿Qué beneficios de la vista tendré con VSP?

R: Miembros de Alliance Medi-Cal que son diabéticos:

- Se realizan exámenes cada 12 meses.
- Se proporcionan lentes cada dos (2) años.
- Se proporcionan monturas cada dos (2) años.

Miembros de Alliance Medi-Cal que no son diabéticos:

- Se realizan exámenes cada dos (2) años.

- Se proporcionan lentes cada dos (2) años.
- Se proporcionan monturas cada dos (2) años.

P: ¿Cómo encuentro un proveedor de VSP?

R: Para encontrar un proveedor de VSP, comuníquese con:

Servicios al Miembro de VSP
De lunes a domingo, de 8:00 a. m a 8:00 p. m.
Línea gratuita: **1.855.492.9028**
TTY: **711**
www.vsp.com/medicaid

P: ¿Cambiarán mis beneficios o cobertura?

R: Sus beneficios de la vista permanecerán iguales o mejorarán. La transición está diseñada para mantener o mejorar su acceso a la atención y los servicios cubiertos.

P: ¿Con quién puedo comunicarme si necesito ayuda o tengo preguntas?

R: Para preguntas generales, llame a:

Servicios al Miembro de VSP
De lunes a domingo, de 8:00 a. m a 8:00 p. m.
Línea gratuita: **1.855.492.9028**
TTY: **711**

P: ¿Qué sucede si tengo una queja sobre mi atención de la vista?

R: Puede presentar una queja o reclamo ante Alliance. Los proveedores de VSP tienen personal que puede ayudarle con el proceso, y hay formularios disponibles en los consultorios de los proveedores y bajo solicitud.

VSP ayudará con las consultas de rutina, pero las quejas y reclamos son manejados por Alliance.

Para quejas o reclamos, llame al:

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance
De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
Número de teléfono: **1.510.747.4567**
Línea gratuita: **1.877.932.2738**
Si no puede oír o hablar bien (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

P: ¿Necesitaré nueva documentación o remisiones?

R: No se requiere ningún documento nuevo para la atención de la vista de rutina. En el caso de los servicios médicamente necesarios, es posible que se requiera autorización previa o remisiones como antes.

P: ¿Qué pasa si tengo un dominio limitado del inglés o una discapacidad?

R: VSP y Alliance brindan asistencia con el idioma y servicios accesibles, incluidos intérpretes y materiales traducidos. Puede pedir ayuda cuando llame o visite a un proveedor.

Para quejas o reclamos, llame al:

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

Si no puede oír o hablar bien (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Para obtener más información sobre su cobertura de VSP, visite **www.vsp.com/faqs**.

P: ¿Dónde puedo encontrar mi tarjeta de identificación de miembro de VSP y mi número de identificación de VSP?

R: No se necesita ninguna tarjeta de identificación cuando consulta a un proveedor de la red de VSP®. Dígame al proveedor que tiene VSP y este se encargará del resto. Si desea una copia de su tarjeta de identificación de VSP para sus registros, puede imprimir una tarjeta desde su cuenta de miembro de VSP en **www.vsp.com/my-account/member-id-card**.

Cuando programe una cita con el oftalmólogo, **es posible que su médico le pida su número de identificación de miembro de VSP o su número de miembro de VSP**. Este puede ser los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social (el del suscriptor principal) o una identificación única proporcionada por su empleador (si está inscrito a través de su lugar de trabajo).

Si tiene dependientes cubiertos por su plan de la vista y se les solicita un número de identificación de miembro, deben usar el mismo que usted usa (los últimos cuatro dígitos del número de seguro social del suscriptor principal o una identificación única del empleador del suscriptor principal).

Para ver su tarjeta de identificación de miembro de VSP, inicie sesión en el portal de miembros de VSP en **www.vsp.com/my-account/member-id-card**.

Para obtener más información sobre cómo utilizar sus beneficios de la vista, visite **www.vsp.com/faqs/appointments**.

P: ¿Cómo puedo ver la información de mis beneficios y los detalles de mi cobertura de la vista?

R: Para ver la información de sus beneficios, como sus copagos, asignación para monturas y más, inicie sesión en su cuenta de miembro de VSP en **www.vsp.com/login**. Una vez que haya iniciado sesión, haga clic en **View Your Benefits** (Vea sus beneficios) en el recuadro **Your Benefits** (Sus beneficios). Luego, haga clic en **My Benefits** (Mis beneficios) para ver los detalles de su cobertura de la vista.

Para obtener más información sobre cómo ver los detalles de su plan de la vista, visite www.vsp.com/faqs/benefits-coverage.

P: ¿Cómo presento un reclamo de reembolso?

R: Cuando consulta a un proveedor dentro de la red, no se necesita ningún formulario de reclamo. Pero si es uno fuera de la red, puede presentar un reclamo de reembolso en línea desde su cuenta de miembro de VSP en www.vsp.com/my-account o comunicándose con Servicios al Miembro de VSP al número gratuito **1.800.877.7195** y solicitando un formulario de reclamo/reembolso.

Al presentar un reclamo, necesitará:

- Un formulario de reclamación completado
 - Para acceder al formulario de reclamo fuera de la red, visite www.vsp.com/claims/submit-oon-claim.
- Un recibo desglosado que incluya:
 - nombre del proveedor (por ejemplo, médico, consultorio, sitio web o tienda)
 - nombre del paciente
 - la fecha en la que se recibió el servicio (por ejemplo, la fecha del examen o la fecha en que se ordenaron los anteojos)
 - una descripción completa de cada servicio y el monto pagado por cada servicio

Para obtener más información sobre la presentación de un reclamo, visite www.vsp.com/faqs/claims-reimbursement.

P: ¿Cómo puedo ver mi historial de reclamos?

R: Puede ver su historial de reclamos desde su cuenta de miembro de VSP en www.vsp.com/my-account. Una vez que haya iniciado sesión, vaya a la sección **View Your Benefits** (Vea sus beneficios) y haga clic en **View Your Benefits** (Vea sus beneficios). En la siguiente página, seleccione **Benefit History** (Historial de beneficios). La siguiente página mostrará su historial de reclamos por año y sus resúmenes de beneficios de la vista (Vision Benefit Statement, VBS).

Consejo: desactive su bloqueador de ventanas emergentes si tiene problemas para abrir sus VBS. También puede ver su historial de beneficios después de iniciar sesión.

P: ¿Dónde puedo usar mis beneficios? ¿Puedo ir a cadenas minoristas?

R: Puede usar sus beneficios de VSP con proveedores de la red de VSP, que incluyen miles de médicos privados y puntos de venta minoristas de Visionworks® y Eyemart Express en todo el país. Para encontrar una ubicación dentro de la red cerca de usted, use la herramienta localizadora **Buscar un médico** en www.vsp.com/eye-doctor. También puede iniciar sesión en su cuenta de miembro de VSP para obtener una lista completa de proveedores.

¿Quiere comprar al por menor? Todas las sucursales minoristas de Visionworks® y Eyemart Express están dentro de la red para los miembros de VSP. Es posible que también pueda usar sus beneficios en establecimientos minoristas como Walmart/Sam's Club y Costco.*

¿Prefiere comprar en línea? VSP lo tiene cubierto. Puede usar sus beneficios en la red cuando compre en línea en Eyeconic®, la tienda de anteojos en línea dentro de la red para miembros de VSP. Para obtener más información, visite **www.eyeconic.com/help-me/welcome-vsp-members**.

Para explorar sus opciones dentro de la red, visite **www.vsp.com/faqs/vision-doctors**.

** Los beneficios en puntos de venta minoristas pueden ser diferentes o no ser aplicables; consulte los detalles de su plan en su cuenta de miembro para confirmar su cobertura en puntos de venta minoristas y encontrar proveedores minoristas dentro de la red.*

