

## Frequently Asked Questions

**Q: Do I need to present my new ID Card to my health provider?**

A: Yes. Due to the network expansion with the Blue Shield National Coverage Network, your Member ID card has been assigned a new ID # which may cause an interruption in your benefits. Please advise your health provider starting January 1, 2023.

**Q: How do I locate an in-network provider using the Blue Shield California & National Coverage Network?**

A: If you're looking for a provider within California, go to [blueshieldca.com/networkppo](https://blueshieldca.com/networkppo). If you're looking for a provider outside of California, go to [provider.bcbs.com](https://provider.bcbs.com); (Note: In the "Find your plan by prefix" window, enter UBT.)

**Q: Where can my provider request authorization for procedures outside of California?**

A: Your provider can call the Blue Shield provider customer service line at 800.541.6652. Please note, the provider customer service line will be available starting January 1, 2023.

**Q: What if my current provider is not part of the Blue Shield California & National Coverage Network?**

A: If your provider is not listed as an in-network provider in the Blue Shield of California & National Coverage Network, we recommend that your provider contact the provider relations department in their region.

**Q: What if a medical procedure was pre-authorized through First Health Network prior to the network transition to Blue Shield National Coverage Network?**

A: If your procedure was pre-authorized prior to January 1, 2023, UnitedAg will honor your authorization. For more details, contact Member Services at 800.223.4590.

**Q: Who will process my claims for services rendered outside of California prior to January 1, 2023?**

A: Any services rendered prior to January 1, 2023 will continue to be processed through the First Health Network. Any services rendered after December 31st, will be processed by the Blue Shield National Coverage Network.

**Q: Who should I contact if I have questions regarding the Blue Shield of CA & National Coverage Network regarding coverage, pre-authorizations and claims?**

A: If you have any questions regarding the Blue Shield CA & National Coverage Network we encourage you to contact our Member Service Department at 800.223.4590.

## Preguntas comunes

**P: ¿Debo presentar mi nueva tarjeta de identificación a mi proveedor de atención médica?**

R: Sí. Debido a la expansión a Blue Shield National Coverage Network, su tarjeta de identificación de miembro se le ha asignado un nuevo número de identificación que puede causar una interrupción en sus beneficios. Informe a su proveedor de salud a partir del 1 de enero de 2023.

**P: ¿Cómo ubico un proveedor dentro de la red utilizando Blue Shield California y National Coverage Network?**

R: Si está buscando un proveedor dentro de California, vaya a [blueshieldca.com/networkppo](https://blueshieldca.com/networkppo). Si está buscando un proveedor fuera de California, vaya a [provider.bcbs.com](https://provider.bcbs.com); (Nota: en la ventana "Encuentre su plan por prefijo", ingrese UBT).

**P: ¿Dónde puede mi proveedor solicitar autorización para procedimientos fuera de California?**

R: Su proveedor puede llamar a la línea de atención al cliente para proveedores de Blue Shield al 800.541.6652. Tenga en cuenta que la línea de atención al proveedor estará disponible a partir del 1 de enero de 2023.

**P: ¿Qué pasa si mi proveedor actual no es parte de la red con Blue Shield National Coverage?**

R: Si su proveedor no figura como proveedor dentro de Blue Shield National Coverage Network, le recomendamos que se comunique con el Departamento de Servicios para Miembros de UnitedAg para obtener más información.

**P: ¿Qué ocurre si se preautorizó un procedimiento médico a través de First Health Network antes de la transición de la red?**

R: Si su procedimiento fue preautorizado antes del 1 de Enero, UnitedAg mantendrá válido su autorización. Para obtener más detalles, comuníquese con Servicios para Miembros al 800.223.4590.

**P: ¿Quién procesará mis reclamos por servicios fuera de California antes del 1 de enero de 2023?**

R: Todos los servicios que ocurran antes del 1 de enero de 2023 seguirán procesándose a través de First Health Network. Cualquier servicio después del 31 de diciembre será procesado por Blue Shield of California y National Coverage Network.

**P: ¿A quién debo llamar si tengo preguntas sobre la Red Blue Shield National Network con respecto a la cobertura, las autorizaciones previas y las reclamaciones?**

R: Si tiene alguna pregunta sobre la Red Blue Shield National Coverage Network, lo alentamos a que se comunique con nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 800.223.4590.