

This document is our Vitori Health program for the 2024–2025 plan year. For additional information and short informative videos, visit [www.DTEbenefits.com](http://www.DTEbenefits.com).

## Vitori Health Basics



### Download the Mobile App

Visit the app store and search “Vitori” or use the web portal by visiting “[vitorihealth.com/member](http://vitorihealth.com/member)”.



### Upcoming Appointments?

Contact the **concierge** team 2 weeks prior to any upcoming appointments. This will ensure a successful check-in at your appointment time.



### Save the Phone Number

Dial (866-775-0549) to contact the Vitori Health **concierge** for assistance.



### Questions?

No matter what you need, call the **concierge** team 8am - 8 pm EST.



### Review Your Explanation of Benefits

Before making any payments on provider bills, review your EOB (found in portal) to ensure you’re only paying your defined member responsibility.



### Balance Billing

If you receive a bill greater than the amount defined on your EOB, your provider is billing you for the balance. You are not responsible for paying the bill. Report to **concierge**. Vitori will work to reach a settlement and take care of payment.

## Vitori Health FAQ

---

- **The doctor's office said that they are not accepting the plan- what should I do?** Call the **concierge** prior to your appointment and ask for a member advocate. They will:
  - Gain acceptance on your behalf
  - Assist you with finding another highly rated provider of liking in your area
- **I need help finding a doctor- what should I do?** Contact the **concierge** team, 866-755-0549. Tell them that you need help finding a new provider
- **Does Orlando Health and/or Advent Health participate in the plan?** Provider participation in both systems is on a case-by-case basis. Contact the **concierge** ahead of any appointments and have them reach out to the provider on your behalf.
- **What if my provider does not accept Vitori?** If a provider refuses to participate in the plan even after you have worked with the **concierge**, you have the option of self-paying and filing for reimbursement which Vitori will assist you in processing.
- **What if the provider's front desk personnel are demanding payment at time of service?** Provide your member ID card and request that they call the **concierge** at the number on the back of the card to verify benefits. If they are unwilling to do so for you, call the **concierge** yourself and ask that they speak to the provider for you.
- **In the case of an emergency**, the ER cannot turn you away. Request that they submit the bill to your insurance and do not pay for anything. If they are unwilling to bill insurance, request that they bill you afterwards, and reach out to **concierge** as soon as possible.
- **MDLIVE Telehealth Physical and Behavioral Health:** 100% free of charge on the Open Access Plus (OAP) plan. High Deductible health (HDHP) plan must meet deductible before receiving services free of charge. Call 844-677-6856 for Physical and/or Mental Health support.
- **Surgery:** for elective procedures, contact the **concierge** prior to surgery date for possible no-cost options. Spine and Joint procedures MUST go through the Preferred Surgery program.
- **Prescriptions and Pharmacy:** contact the **concierge** to review prescriptions and utilize direct delivery pharmacy and to see eligibility for special programs:
  - **Specialty Prescription Assistance Program** – Qualifying members can fill certain Specialty prescription drugs at a reduced or no cost option through utilizing pharmaceutical manufacture assistance.
  - **International Rx** – Members can receive certain high-cost prescription drugs sourced internationally at \$0. Call 855-353-2879 or email [info@electrx.com](mailto:info@electrx.com) to see if your medication is available.

Plan de salud de Vitori durante el período anual 2024 – 2025. Para información adicional y videos cortos, visite [www.DTEbenefits.com](http://www.DTEbenefits.com)

## Información básica de Vitori



### Descargue la aplicación móvil

Visite la tienda de aplicaciones y busque "Vitori" o visite la página "[vitorihealth.com/member](http://vitorihealth.com/member)"



### ¿Necesita una cita?

Llame al **conserje** 2 semanas antes de cualquier cita. Así podrá registrarse satisfactoriamente cuando llegue a su cita.



### Guarde el número de teléfono

Marque 866-775-0549 para contactar al **conserje**



### ¿Tiene preguntas?

Para cualquier cosa que necesite llame al **conserje** de 8 am a 8 pm EST. 866-775-0549



### Revise su Explicación de Beneficios (EOB)

Antes de realizar cualquier pago en las cuentas médicas, revise su EOB para asegurarse de pagar únicamente lo que le corresponde.



### Cobro de saldo

Si recibe una cuenta por un monto mayor al que muestra su EOB, el proveedor le está cobrando un saldo. Usted no es responsable por pagar esta cuenta. Llame al **conserje** para que Vitori trate de encontrar un acuerdo con el proveedor y se encargue del pago.

## Preguntas Frecuentes del plan de salud de Vitori

- **La oficina del doctor me dijo que ellos no aceptan este plan. ¿Qué puedo hacer?** Llame al **conserje** antes de su cita y dígame que necesita un defensor de miembros. Ellos le ayudarán a:
  - oTratar de que el plan sea aceptado
  - oEncontrar otro proveedor altamente calificado en su área.
- **Necesito encontrar un doctor, ¿qué debo hacer?** Llame al **conserje** 866-775-0549 y dígame que lo ayuden a encontrar un proveedor.
- **Orlando Health y/o Advent Health participan en este plan?** Depende del proveedor. Comuníquese con el **conserje** antes de cualquier cita y pídale que llame al proveedor.
- **¿Qué hago si mi proveedor no acepta Vitori?** Si usted habló con el **conserje** y el proveedor no quiso participar en el plan, usted tiene la opción de pagar por su cuenta y presentar una solicitud de reembolso si usted aún desea ver a ese doctor. Vitori le ayudará con el proceso de reembolso.
- **¿Qué hago si la oficina del doctor exige que yo pague al momento del servicio?** Presente su tarjeta de identificación del plan y pida que llamen al **conserje** al número en la parte de atrás de la tarjeta para verificar los beneficios. Si se niegan a hacerlo, llame al **conserje** usted mismo y pida que hablen por usted con el proveedor
- **En caso de emergencia**, la sala de emergencias no puede negarle servicio. No pague nada. Pida que ellos le envíen la cuenta a Vitori. Si ellos se niegan a enviar la cuenta a Vitori, pida que le envíen la cuenta a su casa y comuníquese con el **conserje** lo antes posible.
- **MDLIVE Telehealth Salud Física y Mental:** 100% gratis si tiene el plan OAP (Open Access Plus). El plan HDHP (High Deductible Health Plan) debe cumplir con el deducible antes de recibir servicios gratuitos. Llame al 844-677-6856 para obtener apoyo en Salud Física y/o Mental.
- **Cirugía:** Para procedimientos electivos, comuníquese con el **conserje** antes de la fecha de cirugía para ver si tiene opciones sin costo. Los procedimientos de columna y articulaciones DEBEN ser aprobados por el programa de Cirugía Preferida.
- **Medicamentos y Farmacia:** Comuníquese con el **conserje** para revisar las recetas médicas, utilizar la farmacia de entrega directa, y ver si califica para programas especiales:
  - o**Programa de Asistencia para Recetas médicas Especiales:** Los miembros que califiquen pueden llenar ciertos medicamentos especiales recetados a un costo reducido o sin costo a través del fabricante farmacéutico.
  - o**Recetas Médicas Internacionales:** Los miembros pueden recibir ciertos medicamentos recetados de alto costo que vengan de otros países a \$0. Llame al 855-353-2879 o envíe un correo electrónico a [info@electrx.com](mailto:info@electrx.com) para ver si su medicamento está disponible.