



PRIMESTIN CARE **VIRTUAL CARE**

Membership Guide

2
0
2
4

Member Guidelines Purpose

The purpose of Primestin Care member guidelines is to better educate our members and to provide better care, it is important to have guidelines in place that are definitive, clear and support our Mission, Vision and Values. The guidelines are intended to define processes and maintain consistency in the care provided to our members.

Mission

At Primestin Care, our mission is to provide access to seamlessly integrated patient-centered healthcare. We are committed to delivering compassionate care that prioritizes the well-being and convenience of our members, ensuring that every interaction is simple, efficient, and tailored to individual needs.

Vision

Our vision is to transform healthcare delivery by being the leader in patient-centered care. We aim to create a healthcare environment where every patient feels valued, every service is coordinated effortlessly, and every member has access to the care they need, when and where they need it.

Values

Compassion: We treat every patient with empathy, understanding, and respect, ensuring that their unique needs and preferences guide our care.

Simplicity: We strive to make healthcare straightforward and hassle-free, ensuring that our members can focus on their health, not the complexity of navigating the system.

Innovation: We embrace the latest technology and practices to enhance the quality and accessibility of our services, continually improving the way we deliver care.

Member eligibility

Membership eligibility is primarily based on:

1. Age:0-64
2. Member resides in the United States

Disclaimer

Primestin Care membership is not insurance. Primestin Care provides a healthcare membership based on the direct primary care (DPC) payment model – an innovative alternative payment model that consists of a flat and affordable membership fee to access providers.



Care coordination

At Primestin Care, your health and well-being are our top priorities. We understand that navigating the healthcare system can be overly complicated and frustrating. We have a dedicated care coordination team to help you navigate your healthcare needs.

Primestin Care Coordinators are responsible for following provider partners' scheduling, billing and referral protocols as they work with them to schedule in-person visits. At no point will they promise or act contrary to those protocols. Care Coordinators will keep members informed of these processes and any associated challenges or delays in scheduling in-person visits.

Our Care coordination team can be reached during business hours. Our business hours are 8:30AM-5:30PM Mountain Time, Monday-Friday. After hours, on weekends and holidays, members will be prompted to leave a voice message, and a Care Coordinator will respond on the next business day.

Virtual care made easy

With Primestin Care, you have seamless access to unlimited virtual care whenever you need it. Through our app, you can easily request to speak with a clinician, and within 30 minutes, you'll be matched with a provider who is ready to assist you. Visit with a clinician from the comfort of your own home, without the hassle of a visit fee or the need to travel.

Members have access to unlimited telehealth visits, 24/7 through their Primestin Care app. The app is available in the iOS App Store and Google Play store.

Mental health resources

At Primestin Care, we understand the importance of mental health for your overall well-being. That's why we've partnered with TalkspaceGo to provide access to a wide range of mental health tools directly in the TalkspaceGo app.

Through TalkspaceGo, you can:

- Access self-guided therapy resources
- Attend live classes anonymously
- Explore tools that help you manage your mental health on your own terms

Virtual therapist visits

We understand that some of our members may need additional mental health support and may need to speak with a licensed therapist. With your virtual care membership, we have secured you preferred pricing for therapy services through Talkspace and our network of mental health professionals.



First steps in Talkspace Go

Couples, parents and individuals, Talkspace Go is here to lend a helping hand. The app is backed by years of science and uses principles of therapy to guide you through common problems at work, relationships, parenting, and more.



How it works

First, you will answer 25 questions to get to the root of your problem. Based on your responses, we'll assign you a self-paced course from our library of counseling programs.

Features included

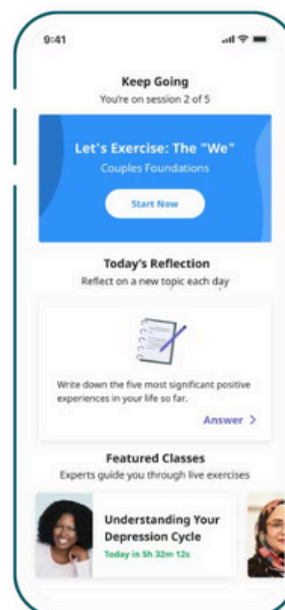
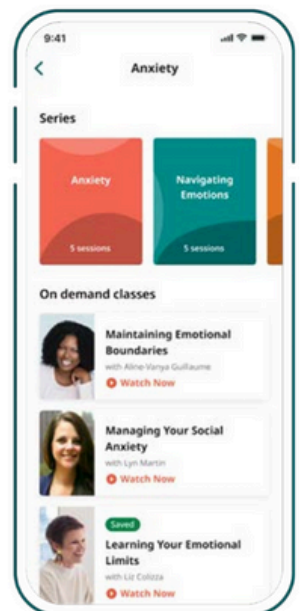
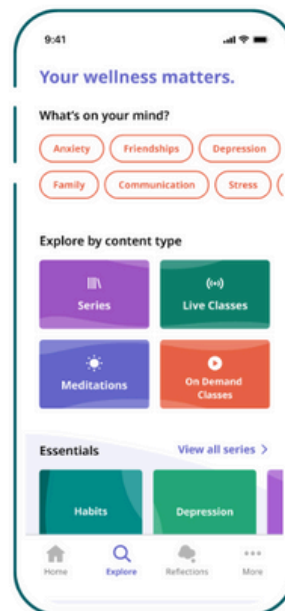
Self-guided programs for individuals, couples, and parents. Build mental well-being through personalized courses, daily journaling, and weekly live classes with therapists.

-  70+ personalized programs, 800+ sessions
-  Assessments, exercises, journaling, reminders
-  Address anxiety, stress, burnout, trust, &
-  more
- 6+ therapist-led live group classes per week



Ready to get started?

- Download Talkspace Go from the Apple App store or Google Play
- Sign up and create an account
- Enter your code found in your welcome email



For members 13+

Visits with a therapist are an additional \$50 per month for a duration of three months for each member accessing the service. If a member wishes to continue therapy after the three months of preferred pricing, the rate increases to \$200 each month the member chooses to use the service.

For the following membership year, the member can utilize the preferred pricing again for 3 months. The fees for these additional services are not automatically charged. Each month the member will be sent the fee to pay for the service and then issued a voucher code to redeem with Talkspace.

Each voucher with Talkspace grants you access to two virtual live therapy sessions a month with a therapist you are matched with. It also grants the member access to send text, audio or video messages to their therapist at any time.

You can find more information about Talkspace visit talkspace.com/primestin#how

You can read Talkspace FAQ at talkspace.com/faq/primestin

To access these resources, members can call our care coordination team at **435-281-2273** to set up payment and be issued your voucher to access therapy through Talkspace.

For members under 13

Mental health therapy for children under the age of 13 often requires support from therapists specialized in treating children. Services for this age group are not guaranteed through membership.

We make every effort to match a child with a therapist licensed in the state the child resides, and these services are not offered through Talkspace. We use a network of licensed therapists that practice independently of Primestin Care.

If Primestin Care is able to secure a therapist for the child under the age of 13, the membership includes two virtual visits a month with the therapist. Each therapist has their own intake and onboarding process. These therapists meet with their clients virtually.

Visits with a therapist for children under the age of 13 is an additional \$50 per month for a duration of three months for each child accessing the service. If a member wishes to continue therapy for the child after the three months of preferred pricing, the rate increases to \$200 each month the member chooses to use the service. For the following membership year, the member can utilize the preferred pricing again for 3 months.

The fees for these additional services are not automatically charged. Each month the member will be sent the fee to pay for the service and then our care coordination team will ensure the visits are secured.





Primestin Care

Please view our Virtual Care Membership FAQ's [here](#).

Phone

435-281-2273

Mail

care@primestin.care

Site

www.primestin.care

Address

965 E 700 S, Ste. 205, St. George, UT 84790



PRIMESTIN CARE **ATENCIÓN VIRTUAL**

Guía para miembros

2
0
2
4

Propósito de las pautas para miembros

El propósito de las pautas para miembros de Primestin Care es educar mejor a nuestros miembros y brindar una mejor atención; es importante contar con pautas que sean definitivas, claras y que apoyen nuestra Misión, Visión y Valores. Las pautas tienen como objetivo definir los procesos y mantener la coherencia en la atención brindada a nuestros miembros.

Misión

En Primestin Care, nuestra misión consiste en brindar acceso a una atención médica perfectamente integrada y centrada en el paciente. Asumimos el compromiso de brindar una atención compasiva que priorice el bienestar y la conveniencia de nuestros miembros, garantizando que cada interacción sea simple, eficiente y se adapte a las necesidades individuales.

Visión

Nuestra visión consiste en transformar la prestación de atención médica siendo líderes en atención centrada en el paciente. Nuestro objetivo es crear un entorno de atención médica en el que cada paciente se sienta valorado, cada servicio se coordine fácilmente y cada miembro tenga acceso a la atención que necesita, cuando y donde la necesita.

Valores

Compasión: Tratamos a cada paciente con empatía, comprensión y respeto, asegurándonos de que sus necesidades y preferencias únicas guíen nuestra atención.

Simplicidad: Nos esforzamos por hacer que la atención médica sea sencilla y sin complicaciones, garantizando que nuestros miembros puedan concentrarse en su salud, no en la complejidad de navegar por el sistema.

Innovación: Adoptamos la última tecnología y prácticas para mejorar la calidad y la accesibilidad de nuestros servicios, mejorando continuamente la forma en que brindamos atención.

Elegibilidad para ser miembro

La elegibilidad para ser miembro se basa principalmente en:

1. Edad: 0-64
2. El miembro reside en los Estados Unidos

Aviso legal

La membresía a Primestin Care no constituye un seguro. Primestin Care ofrece una membresía a la atención médica basada en el modelo de pago de atención primaria directa (direct primary care, DPC), un modelo de pago alternativo innovador que consiste en una tarifa de membresía plana y asequible para acceder a los proveedores.



Coordinación de atención

En Primestin Care, su salud y bienestar son nuestras principales prioridades. Entendemos que navegar por el sistema de atención médica puede ser demasiado complicado y frustrante. Contamos con un equipo dedicado a la coordinación de atención para ayudarle a navegar por sus necesidades de atención médica.

Los coordinadores de atención de Primestin son responsables de seguir los protocolos de programación, facturación y derivación de los socios proveedores mientras trabajan con ellos para programar las visitas en persona. En ningún momento prometerán o actuarán en contra de esos protocolos. Los coordinadores de atención mantendrán informados a los miembros sobre estos procesos y sobre cualquier dificultad o retraso asociados en la programación de visitas presenciales.

Puede comunicarse con nuestro equipo de coordinación de atención durante el horario laboral. Nuestro horario laboral es de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:30 p. m., hora de la montaña. Fuera del horario laboral, los fines de semana y días feriados, se les solicitará a los miembros que dejen un mensaje de voz y un coordinador de atención le responderá al siguiente día hábil.

Atención virtual simplificada

Con Primestin Care, usted tiene acceso sin interrupciones a atención virtual ilimitada siempre que la necesite. A través de nuestra aplicación, puede solicitar fácilmente hablar con un médico clínico y, en 30 minutos, se le asignará un proveedor que estará listo para ayudarle. Visite a un médico clínico desde la comodidad de su hogar, sin la molestia de pagar un cargo por visita ni la necesidad de viajar.

Los miembros tienen acceso a visitas ilimitadas de telesalud, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de su aplicación Primestin Care. La aplicación está disponible en iOS App Store y Google Play Store.

Recursos de salud mental

En Primestin Care, comprendemos la importancia de la salud mental para su bienestar general. Es por eso que nos hemos asociado con TalkspaceGo para brindar acceso a una amplia gama de herramientas de salud mental directamente en la aplicación TalkspaceGo.

A través de TalkspaceGo, usted puede:

- Acceder a recursos de terapia autoguiada
- Asistir a clases en vivo de forma anónima
- Explorar herramientas que le ayudan a manejar su salud mental en sus propios términos

Visitas virtuales al terapeuta

Sabemos que algunos de nuestros miembros pueden necesitar apoyo de salud mental adicional y es posible que necesiten hablar con un terapeuta con licencia. Con su membresía de atención virtual, le hemos asegurado precios preferenciales para servicios de terapia a través de Talkspace y nuestra red de profesionales de salud mental.



Primeros pasos en Talkspace Go

Parejas, padres y personas, Talkspace Go está aquí para dar una mano. La aplicación está respaldada por años de ciencia y utiliza principios de terapia para guiarle al atravesar problemas normales en el trabajo, las relaciones, la paternidad y más.



Cómo funciona

Primero, responderá 25 preguntas para llegar a la raíz del problema. De acuerdo a sus respuestas, le asignaremos un curso que puede seguir a su ritmo de nuestra biblioteca de programas de asesoramiento.

Características incluidas

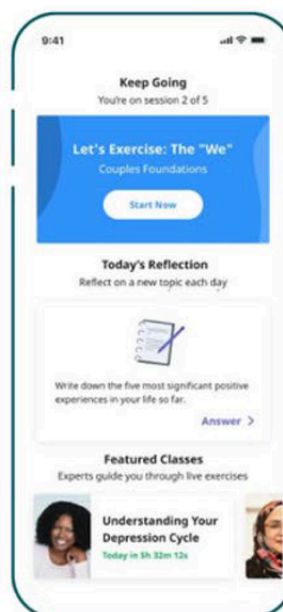
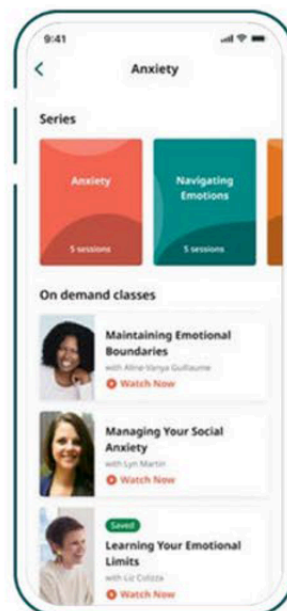
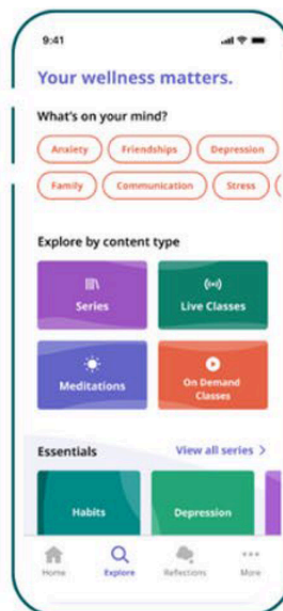
Programas autoguiados para personas, parejas y padres. Desarrolle el bienestar mental mediante cursos personalizados, llevar un diario y clases semanales en vivo con terapeutas.

-  Más de 70 programas personalizados, más de 800 sesiones
-  Evaluaciones, ejercicios, llevar un diario, recordatorios
-  Aborde la ansiedad, el estrés, el agotamiento, la confianza y más
-  Más de 6 clases grupales en vivo por semana dirigidas por terapeutas



¿Está listo para empezar?

- Descargue Talkspace Go desde la tienda de aplicaciones de Apple o Google Play
- Regístrese y cree una cuenta
- Ingrese el código disponible en su correo electrónico de bienvenida



Para miembros mayores de 13 años

Las visitas a un terapeuta tienen un costo adicional de \$50 por mes durante un período de tres meses por cada miembro que acceda al servicio. Si un miembro desea continuar la terapia después de los tres meses de precio preferencial, la tarifa aumenta a \$200 cada mes que el miembro elija usar el servicio.

Para el siguiente año de membresía, el miembro puede volver a utilizar el precio preferencial durante 3 meses. Los cargos por estos servicios adicionales no se cobran de manera automática. Cada mes, se le enviará al miembro el cargo para pagar el servicio y luego se le emitirá un código de cupón para canjear con Talkspace.

Cada cupón con Talkspace le brinda acceso a dos sesiones virtuales de terapia en vivo al mes con el terapeuta que le corresponda. También le otorga al miembro acceso para enviar mensajes de texto, audio o video a su terapeuta en cualquier momento.

Puede encontrar más información sobre Talkspace si visita talkspace.com/primestin#how. Puedes leer las preguntas frecuentes de Talkspace en talkspace.com/faq/primestin.

Para acceder a estos recursos, los miembros pueden llamar a nuestro equipo de coordinación de atención al **435-281-2273** para programar el pago y recibir su cupón para acceder a la terapia a través de Talkspace.

Para miembros menores de 13 años

La terapia de salud mental para niños menores de 13 años a menudo requiere el apoyo de terapeutas especializados en el tratamiento de niños. Los servicios para este grupo etario no se garantizan a través de la membresía.

Hacemos todo lo posible para poner en contacto a un niño con un terapeuta con licencia en el estado en el que reside el niño, y estos servicios no se ofrecen a través de Talkspace. Contamos con una red de terapeutas autorizados que ejercen independientemente de Primestin Care.

Si Primestin Care puede conseguir un terapeuta para el niño menor de 13 años, la membresía incluye dos visitas virtuales al mes con el terapeuta. Cada terapeuta tiene su propio proceso de admisión e incorporación. Estos terapeutas se reúnen con sus clientes virtualmente.

Las visitas a un terapeuta para niños menores de 13 años tienen un costo adicional de \$50 por mes durante tres meses por cada niño que acceda al servicio. Si un miembro desea continuar la terapia para su hijo después de los tres meses de precio preferencial, la tarifa aumenta a \$200 cada mes que el miembro decida usar el servicio. Para el siguiente año de membresía, el miembro puede volver a utilizar el precio preferencial durante 3 meses.

Los cargos por estos servicios adicionales no se cobran de manera automática. Cada mes, se le enviará al miembro el cargo para pagar el servicio y, luego, nuestro equipo de coordinación de atención se encargará de que asegure las visitas.





Primestin Care

Consulte nuestras preguntas frecuentes sobre la
membresía a la atención virtual [aquí](#).

Teléfono

435-281-2273

Correo electrónico

care@primestin.care

Sitio Web

www.primestin.care

Dirección

965 E 700 S, Ste. 205, St. George, UT 84790