



Important Contacts for True Health New Mexico Members

Customer Service: Call 1-844-508-4677, Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m., for help with:

- Benefit information
- Claims inquiries, status, reconsiderations
- Provider information
- ID cards
- Member additions, changes, and terminations
- Billing questions
- Member portal login questions
- General information and questions

Online provider directory: truehealthnewmexico.com

Member portal: truehealthnewmexico.com

Click on the *Log In* button and enter your username and password to:

- Verify benefits and covered dependents
- Check claims and prior authorization status
- Access essential health plan documents

Claims, appeals, changes, terminations

Claims inquiries, status, reconsiderations:

1-844-508-4677

Paper claims submissions:

True Health New Mexico

Attn: Claims

P.O. Box 211468

Eagan, MN 55121

Appeals:

True Health New Mexico

Attn: Appeal and Grievance Dept.

P.O. Box 37200

Albuquerque, NM 87176

Email appeal submissions to:

member-a-and-g@truehealthnewmexico.com

Fax appeal submissions to:

1-800-747-9132, Attn: Appeal and Grievance Dept.

Pharmacy benefits manager (PBM) information

Pharmacy reimbursement submission address:

CVS Caremark – RxClaim • P.O. Box 52136 • Phoenix, AZ 85072-2136 • 1-866-341-8561 • caremark.com

Specialty pharmacy:

CVS Specialty • 1-800-237-2767 • CVSspecialty.com

PBM reference numbers for **small groups**:

On-exchange: RXBIN: 004336 RXPCN: ADV Rx group number: RX0973

Off-exchange: RXBIN: 004336 RXPCN: ADV Rx group number: RX0974

PBM reference numbers for **large groups**:

Plan Year: RXBIN: 004336 RXPCN: ADV Rx group number: RX0975

Calendar Year: RXBIN: 004336 RXPCN: ADV Rx group number: RX0976

Medical management programs

<https://www.truehealthnewmexico.com/care-management/>

1-844-691-9984

- Care coordination and complex case management
- Disease management for asthma, coronary artery disease, and diabetes
- Transition of care

Atención al cliente: Llame al 1-844-508-4677, de lunes a viernes, de las 8:00 de la mañana a las 5:00 de la tarde para recibir ayuda con:

- Información de beneficios
- Preguntas, estado, reconsideraciones de las demandas de seguro
- Información sobre los proveedores de atención médica
- Tarjetas de identificación
- Adiciones, cambios y cancelaciones de los asegurados
- Preguntas acerca de facturas
- Preguntas sobre el inicio de sesión en el portal de asegurados
- Preguntas e información general

Guía en línea de proveedores de atención médica: truehealthnewmexico.com/inicio

Portal de asegurados: truehealthnewmexico.com/inicio

Haga clic en el botón *Haga click aquí* e ingrese su nombre de usuario y contraseña para:

- Verificar los beneficios y los dependientes cubiertos
- Enterarse del estado de sus demandas de seguro y autorizaciones previas
- Acceso a documentos esenciales del plan de seguro médico

Demandas de seguro, apelaciones, cambios, cancelaciones

Preguntas, estado, reconsideraciones de las demandas de seguro: 1-844-508-4677

Envío de demandas de seguro impresas:

True Health New Mexico
Attn: Claims
P.O. Box 211468
Eagan, MN 55121

Apelaciones:

True Health New Mexico
Attn: Appeal and Grievance Dept.
P.O. Box 37200
Albuquerque, NM 87176

Envío de apelaciones por correo electrónico:

THNM-Member-A-and-G@truehealthnewmexico.com

Envío de apelaciones por fax:

1-800-747-9132, Attn: Appeal and Grievance Dept.

Información del administrador de beneficios farmacéuticos [Pharmacy benefits manager, PBM]

Dirección de envío para reembolsos farmacéuticos:

CVS Caremark – RxClaim • P.O. Box 52136 • Phoenix, AZ 85072-2136 • 1-866-341-8561 • [caremark.com](https://www.caremark.com)

Farmacia especializada:

CVS Specialty • 1-800-237-2767 • [CVSpecialty.com](https://www.cvspecialty.com)

Números de referencia del PBM para **pequeñas empresas:**

En el intercambio: RXBIN: 004336 RXPCN: ADV Número grupal Rx: RX0973

Fuera del intercambio: RXBIN: 004336 RXPCN: ADV Número grupal Rx: RX0974

Números de referencia del PBM para **grandes empresas:**

Año del plan: RXBIN: 004336 RXPCN: ADV Número grupal Rx: RX0975

Año calendario: RXBIN: 004336 RXPCN: ADV Número grupal Rx: RX0976

Programas de administración de atención médica

<https://www.truehealthnewmexico.com/administracion-atencion-medica/>

1-844-691-9984

- Coordinación de la atención y gestión de casos complejos
- Manejo de enfermedades para el asma, la diabetes, y la enfermedad arterial coronaria
- Transición de la atención médica