

Go365 for Humana Healthy Horizons – Preguntas Frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés)

Última actualización: 4/2/26

Esta lista de FAQ se elaboró para ayudar a los afiliados de Humana Healthy Horizons® a navegar la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons®. Esto incluye la inscripción, la incorporación de menores y cómo ganar y canjear recompensas.

Si tiene alguna pregunta adicional, consulte la información de atención al cliente de Go365 que se encuentra al final de este documento.

¿Qué es Go365 for Humana Healthy Horizons?

Go365 for Humana Healthy Horizons es un programa de bienestar que recompensa a los afiliados de Humana Healthy Horizons por tomar medidas para mejorar o mantener su salud. Al participar en actividades relacionadas con la salud, los afiliados ganan recompensas que pueden canjear por tarjetas de regalo electrónicas. Las actividades con recompensa incluyen pruebas de detección preventivas, cuidado materno y manejo de afecciones crónicas.

¿Existe un sitio web de Go365 for Humana Healthy Horizons?

No en este momento. No existe un sitio web de Go365 for Humana Healthy Horizons. Los afiliados acceden a Go365 a través de la experiencia de la aplicación.

¿Está disponible la experiencia Go365 en español u otros idiomas?

No en este momento. Los afiliados que no hablan inglés pueden llamar al número que figura al reverso de su tarjeta de identificación del afiliado de Humana y serán transferidos a un intérprete que les explicará sobre Go365 en su idioma.

Soy mayor de 18 años. ¿Cómo puedo comenzar a usar Go365 for Humana Healthy Horizons?

Descargue la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons desde la [App Store](#) o [Google Play](#). Si está registrado en MyHumana.com, utilice las mismas credenciales de inicio de sesión en la aplicación. Si no está registrado, siga las indicaciones para registrarse, lo que incluye agregar un número de identificación del afiliado de Humana, que se encuentra en el frente de su tarjeta de identificación del afiliado de Humana.

Soy menor de 18 años. ¿Cómo puedo comenzar a usar Go365 for Humana Healthy Horizons?

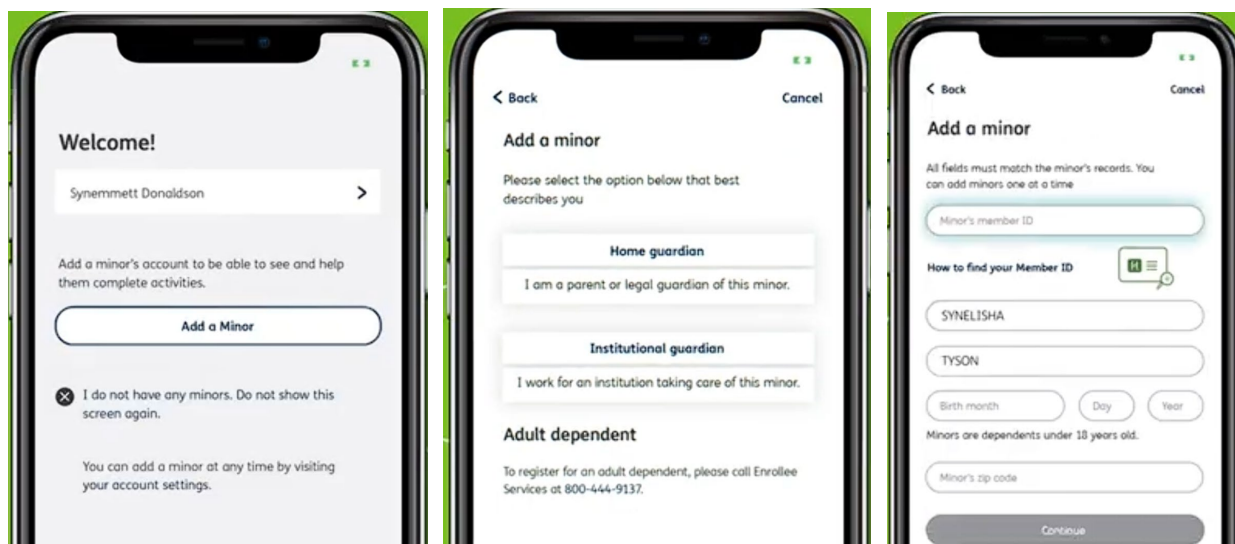
Uno de sus padres, su tutor o su cuidador deberá crear una cuenta y registrarse antes de agregarlo a usted, el menor, a su cuenta.



Si el cuidador es afiliado de Medicaid:

- En primer lugar, deberá registrarse utilizando su propio número de identificación del afiliado a Medicaid.
- Luego, deberá seguir las indicaciones para añadir a uno o varios menores a su cuenta. Una vez concedida la aprobación, se podrá acceder a todas las cuentas con las mismas credenciales.

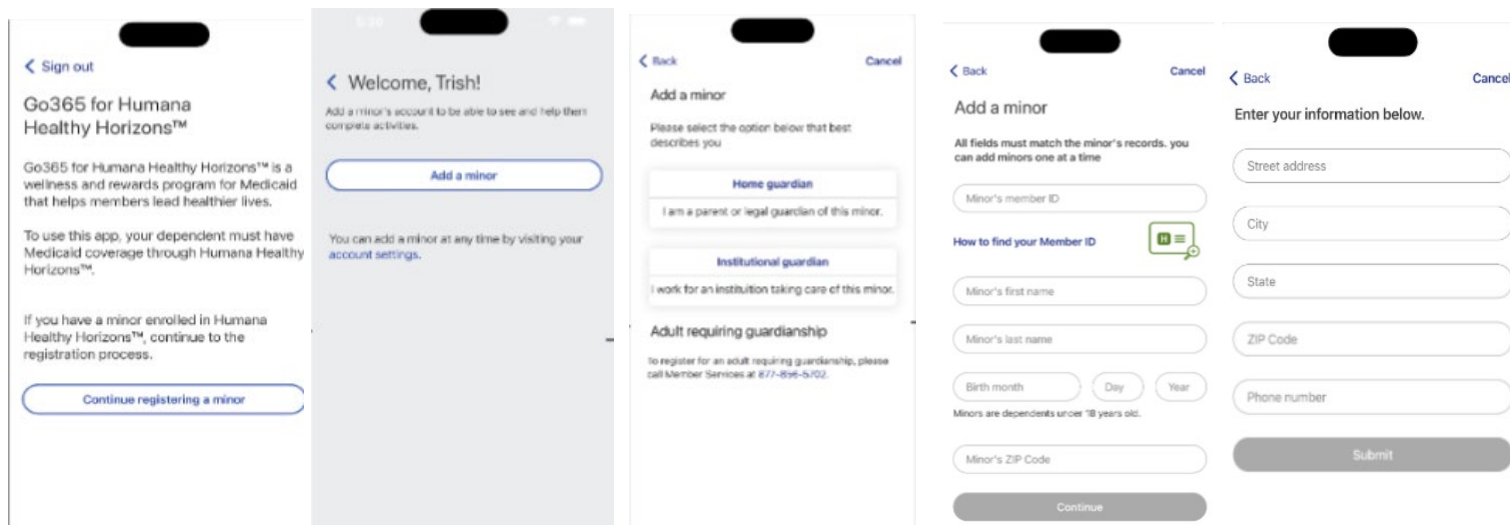
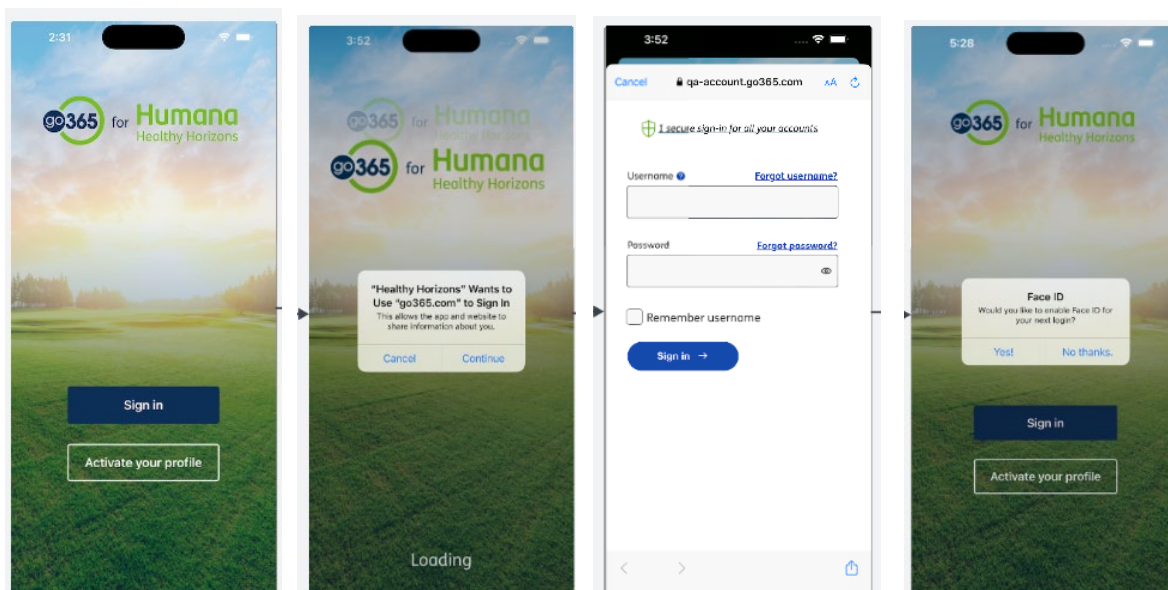
Las capturas de pantalla a continuación muestran cómo un afiliado de Humana Medicaid agrega a un menor.



Si el cuidador no es afiliado de Humana:

- Se registrará utilizando el número de identificación del afiliado de Humana del menor, su fecha de nacimiento y su código postal.
- Una vez registrado, iniciará sesión y seguirá las indicaciones para agregar a un menor. Se pueden agregar menores adicionales de uno en uno.
 - a. Cuando se complete la inscripción, debería ver "Choose Account" (Elegir Cuenta) con todos los miembros del hogar en la lista. Si no aparecen todos los miembros, cierre sesión y vuelva a iniciar sesión para restablecer la aplicación.

Las capturas de pantalla a continuación muestran cómo una persona que no es afiliado de Medicaid agrega a un menor.



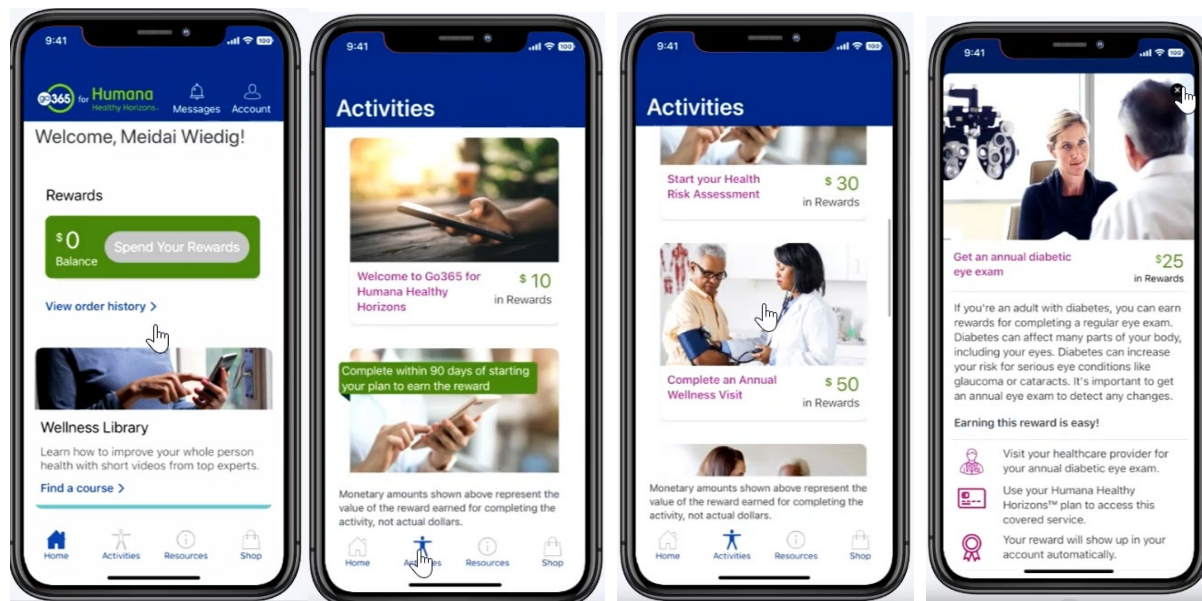
Tengo problemas para registrarme. ¿Cómo puedo solucionarlo?

- Confirme que su nombre de usuario tenga de 5 a 6 letras, 4 números y que no incluya el nombre ni el apellido del afiliado.
- Si nada funciona, llame a atención al cliente para asegurarse de que la información del afiliado en el sistema coincida con sus datos.
- Si usted es un padre/madre/tutor que anteriormente estaba asegurado por Humana y no puede acceder a las recompensas de Go365 de un menor, deberá crear una nueva cuenta como padre/madre/tutor. No podrá utilizar sus credenciales anteriores para iniciar sesión.

¿Cómo accedo al panel de control y veo las actividades saludables en la aplicación?

Al iniciar sesión, aparece el panel de control personalizado, que muestra las actividades saludables elegibles, el progreso y las recompensas ganadas. Seleccione “Activities” (Actividades) en el panel de navegación en la parte inferior de la pantalla para ver más actividades con recompensa.

Estas capturas de pantalla le muestran cómo navegar desde la página de inicio para ver todas las actividades elegibles por las que puede ganar recompensas.



¿Qué tipos de recompensas puedo ganar?

Una vez que haya ganado al menos \$5 en recompensas, podrá canjearlas en la aplicación por tarjetas de regalo electrónicas de las principales tiendas minoristas. Las tarjetas de regalo electrónicas se envían a la dirección de correo electrónico registrada en el expediente. Puede cambiar la dirección de correo electrónico a la que se envía la tarjeta de regalo electrónica durante el proceso de canje. Consulte la pregunta a continuación, “¿Cómo canjeo las recompensas?”, para ver capturas de pantalla del proceso de canje.

¿Qué tipos de actividades califican para las recompensas?

La aplicación proporciona una lista de actividades elegibles, que incluyen pruebas de detección preventivas y exámenes médicos, vacunas y otras acciones relacionadas con la salud. El panel de control/la página de inicio mostrará las actividades personalizadas disponibles para usted, que pueden variar de un estado a otro. Las actividades también se pueden encontrar en la página “Activities” (Actividades), a la que se puede acceder desde la parte inferior de la pantalla.

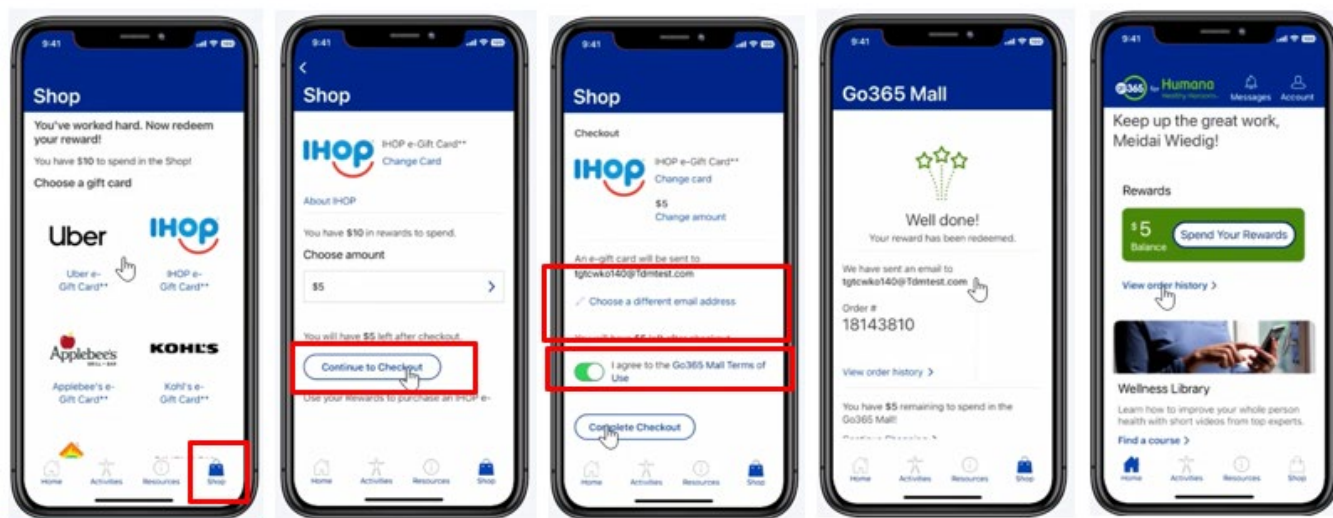
¿Cuánto tiempo tardan en aparecer las recompensas en mi cuenta después de completar una actividad?

Las recompensas se procesan una vez que Humana recibe y verifica la reclamación correspondiente del proveedor de cuidado de la salud. El tiempo de procesamiento suele ser de unos 30 días, pero puede llegar a ser de hasta 90 días.

¿Cómo canjeo las recompensas?

Para canjear las recompensas, diríjase al ícono de la Tienda en la parte inferior de la pantalla. Después de seleccionar una tarjeta de regalo y la cantidad, continúe con el proceso de canje.

Al momento del canje, confirme o actualice su dirección de correo electrónico y acepte los términos de uso del Mall. Las recompensas se envían por correo electrónico a la dirección indicada. Si el correo electrónico no aparece en la bandeja de entrada del titular de la cuenta dentro de un plazo razonable, revise su carpeta de correo no deseado. Las capturas de pantalla a continuación muestran cómo canjear las recompensas en la aplicación.



¿Por qué no aparecen mis recompensas?

Es posible que las recompensas no se muestren de inmediato por varias razones. A continuación, se presentan dos de los casos más comunes:

1. Retraso en el tiempo de procesamiento, que puede tardar hasta 90 días para que las recompensas aparezcan en su cuenta.
2. Códigos incorrectos de la Terminología de Procedimiento Actual (CPT, por sus siglas en inglés) enviados por un proveedor de cuidado de la salud. En este caso, comuníquese con Atención al Cliente al 888-225-4669 (TTY: 711), tome una captura de pantalla de su MyChart o del Resumen de Beneficios y envíela por correo electrónico al representante de atención al cliente para resolver la dificultad. También puede describir lo que ve a atención al cliente si no puede enviar una captura de pantalla.

¿Cómo puedo completar mi Evaluación de Riesgos para la Salud (también conocida como Evaluación de Necesidades de Salud)?

La Evaluación de Riesgos para la Salud (HRA, por sus siglas en inglés) se puede realizar de una de estas cuatro maneras:

1. Completarla a través de la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons.
2. Completar y enviar la HRA en el sobre incluido en su kit de bienvenida.
3. Llamar a la línea dedicada a su estado en la tabla a continuación.
4. Crear una cuenta MyHumana y completar y enviar la HRA en línea.

Florida	HRA 800-611-1467
Indiana	Prueba de Detección de Necesidades de Salud (HNS, por sus siglas en inglés) 866-274-5888
Kentucky	HRA 800-444-9137
Louisiana	Evaluación de las Necesidades de Salud (HNA, por sus siglas en inglés) 1-800-448-3810
Ohio	HRA 877-856-5702
Oklahoma	HRA 855-223-9868
South Carolina	HRA 866-432-0001
Virginia	Pruebas de Detección para el Cuidado de la Salud para Afiliados de Medicaid (MMHS, por sus siglas en inglés) 844-881-4482

¿Por qué tengo dificultad para iniciar sesión?

Existen varias razones por las que puede tener problemas para iniciar sesión. Es posible que haya ingresado un número de identificación del afiliado incorrecto. O bien, si se sospecha de actividad fraudulenta, es posible que bloqueemos temporalmente su cuenta para proteger su información de salud personal. Si la dificultad persiste, comuníquese con Atención al Cliente al 888-225-4669 (TTY: 711).

¿A quién puedo contactar para recibir soporte técnico o de cuenta?

Para soporte técnico, dificultades de acceso a la cuenta o consultas sobre recompensas, comuníquese con Atención al Cliente al 888-225-4669 (TTY: 711).

Go365 for Humana Healthy Horizons está disponible para todas las personas que cumplan con los requisitos del programa. Las recompensas no se utilizan para indicarle que seleccione a un proveedor determinado.

Las tarjetas de regalo no se pueden usar para comprar medicamentos recetados o servicios médicos que estén cubiertos por Medicare, Medicaid u otros programas federales de cuidado de la salud, ni juegos de apuestas, alcohol, tabaco, cigarrillos electrónicos o armas de fuego. Las tarjetas de regalo no se deben convertir en efectivo. Las recompensas se pueden limitar a una vez al año, por actividad.

Las recompensas pueden tardar entre 90 y 180 días o más en recibirse, dependiendo de la puntualidad en la presentación de las reclamaciones médicas.

Usted tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. **800-444-9137 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., hora del este.

Humana Inc. y sus subsidiarias cumplen con la Sección 1557 al brindar recursos y servicios auxiliares gratuitos a personas con discapacidades cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades de participación. Los servicios incluyen intérpretes acreditados de lenguaje de señas, interpretación remota por video e información escrita en otros formatos.

English: Call the number above to receive free language assistance services.

Español (Spanish): Llame al número que se indica arriba para recibir servicios gratuitos de asistencia lingüística.

繁體中文 (Chinese): 您可以撥打上面的電話號碼以獲得免費的語言協助服務。

Deutsch (German): Wählen Sie die oben angegebene Nummer, um kostenlose sprachliche Hilfsdienstleistungen zu erhalten.

Tiếng Việt (Vietnamese): Gọi số điện thoại ở trên để nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.

العربية (Arabic): اتصل برقم الهاتف أعلاه للحصول على خدمات المساعدة اللغوية المجانية.

Srpsko-hrvatski (Serbo-Croatian): Nazovite gore navedeni broj ako želite besplatne usluge jezične pomoći.

日本語 (Japanese): 無料の言語支援サービスを受けるには、上記の番号までお電話ください。

Français (French): Appelez le numéro ci-dessus pour recevoir des services gratuits d'assistance linguistique.

한국어 (Korean): 무료 언어 지원 서비스를 받으려면 위 번호로 전화하십시오.

Deutsch (Pennsylvania Dutch): Ruf die Nummer owwe fer koschdefrei Hilf in dei eegni Schprooch.

नेपाली (Nepali): निःशुल्क भाषासम्बन्धी सहयोग सेवाहरू प्राप्त गर्नका लागि माथिको नम्बरमा फोन गर्नुहोस् ।

Oroomiffa (Oromo): Tajaajila gargaarsa afaan argachuudhaf bilbila armaan oli irratti bilbilaa.

Русский (Russian): Позвоните по вышеуказанному номеру, чтобы получить бесплатную языковую поддержку.

Tagalog (Tagalog – Filipino): Tawagan ang numero sa itaas para makatanggap ng mga libreng serbisyo sa tulong sa wika.

Ikirundi (Bantu – Kirundi): Hamagara izo numero ziri hejuru uronswe ubufasha kwa gusa bw'uwugusobanurira mu rurimi wumva.

Este aviso está disponible en **es-www.humana.com/KentuckyDocuments**.

Humana Healthy Horizons in Kentucky es un Producto de Medicaid de Humana Health Plan Inc.

KYHMEDSSP_Aprobado