



Condado de San Mateo

Acceso y Atención para Todos **(Access and Care for Everyone, ACE)**

Guía para nuevos miembros



LE DAMOS LA BIENVENIDA AL PROGRAMA ACCESO Y ATENCIÓN PARA TODOS (ACCESS AND CARE FOR EVERYONE, ACE) DE SAN MATEO.

El ACE es un programa de cobertura médica financiado de manera local y gestionado por Health Plan of San Mateo (HPSM). El programa ACE paga algunos servicios como:

- Visitas al médico y al hospital
- Medicamentos con receta
- Atención oftalmológica
- Atención preventiva (como visitas de rutina, exámenes, pruebas, vacunas y otras visitas al consultorio de un médico de atención primaria)

Esta guía le ayudará a empezar a utilizar el Programa ACE. Obtenga más información en línea sobre el Programa ACE en www.hpsm.org/ace.

Su tarjeta de identificación de miembro de ACE se adjunta a la portada de este manual.

- Asegúrese de que los datos que figuran en ella son correctos
- Si no son correctos, llame a los Servicios para Miembros de HPSM (consulte la página 3)
- Guarde su tarjeta en un lugar seguro
- No la utilice hasta la fecha de entrada en vigencia

EN ESTA GUÍA

¡CUATRO PASOS PARA UN COMIENZO SALUDABLE!

Pág **4**

SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE MIEMBRO



Pág **5**

SUS BENEFICIOS Y SERVICIOS

- Atención médica
- Medicamentos
- ¡Y más!

Pág **6**

OTROS PROGRAMAS Y SERVICIOS

PÁGINA

9

MATERIALES PARA LOS PARTICIPANTES

10

INFORMACIÓN DE CONTACTO IMPORTANTE

11

Llame a los Servicios para Miembros de HPSM si:

- Tiene preguntas sobre sus prestaciones o sobre cualquier aspecto de esta guía
- Necesita ayuda para encontrar un médico o concertar una cita
- No está satisfecho con la calidad de la atención o el servicio que recibe
- Desea solicitar material impreso para miembros

Local
650-616-2133

Número de
teléfono gratuito
1-800-750-4776

TTY
1-800-735-2929 o 7-1-1

CUATRO PASOS PARA UN COMIENZO SALUDABLE

Como participante del programa ACE del condado de San Mateo, tiene acceso a una amplia gama de servicios de atención médica. ¿Desea comenzar a usarlos? ¡Solo siga estos cuatro simples pasos!

1

Elija un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP). El PCP dirigirá su equipo de atención. Si necesita ver a un especialista, ellos le darán una remisión. Para elegir un PCP, visite www.hpsm.org/ace-clinics, complete el formulario de cambio de PCP y devuélvalo con el sobre proporcionado. Su PCP seleccionado se agregará a sus registros.

2

Programe una cita con su médico de atención primaria. Si está asignado a San Mateo Medical Center, llame al Centro de conexión de nuevos pacientes al 650-372-3200. Si está asignado a North East Medical Services o Ravenswood, llame directamente al proveedor para concertar su primera cita con el PCP.

3

Averigüe cómo obtener sus medicamentos. Visite www.hpsm.org/ace-meds para consultar la lista de medicamentos cubiertos. Si sus medicamentos necesitan autorización previa, llame a su PCP.

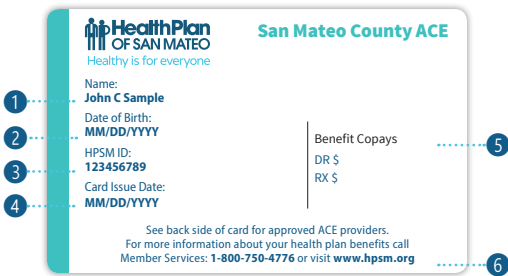
4

Averigüe cómo obtener sus materiales médicos. Si usa equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME), hable con su médico para ver si necesita autorización previa. O llame a los Servicios para Miembros de HPSM (en la página 3 encontrará los datos de contacto).

SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE MIEMBRO

Su tarjeta de identificación ACE del condado de San Mateo es la prueba de que usted es un participante del programa. La información clave incluye:

FRENTE



- 1 Nombre del miembro
- 2 Fecha de nacimiento
- 3 Número de identificación del miembro
- 4 Fecha de emisión de la tarjeta
- 5 Información sobre beneficios de medicamentos
- 6 Número de teléfono de Servicios para Miembros

DORSO



- 1 Instrucciones para emergencias
- 2 Número de teléfono de la Línea de atención telefónica de enfermería
- 3 Información de contacto sobre los beneficios de medicamentos
- 4 Listado de proveedores de ACE

BENEFICIOS Y SERVICIOS DEL ACE

Como participante en el Programa ACE del condado de San Mateo, tendrá acceso a una serie de servicios médicos.

El ACE cubre muchos servicios como:

- Visitas al médico y al hospital por teléfono o video. Visite www.hpsm.org/ace-providers para ver una lista de clínicas donde puede recibir atención.
- Atención oftalmológica.
- Atención preventiva (visitas de rutina, exámenes, pruebas, vacunas y otras visitas al médico de atención primaria).
- Atención de urgencia (cubierto sólo en San Mateo Medical Center).



Los medicamentos con receta cubiertos por el ACE incluyen:

- Medicamentos de marca y genéricos recetados por su médico que figuran en el Formulario ACE.
- Medicamentos que no están incluidos en el formulario si su médico se los receta y obtiene la autorización previa de HPSM.



Algunos medicamentos de venta libre, pero solo con receta médica.

Visite www.hpsm.org/ace-meds para obtener más información sobre la cobertura de sus medicamentos.

Salud mental y consumo de sustancias

Los servicios de salud mental proporcionados por la clínica de su PCP, dentro del campo de acción de la licencia del personal, están cubiertos bajo el Programa ACE del condado de San Mateo.

Exclusiones: el Programa ACE del condado de San Mateo no cubre servicios especializados suministrados por psiquiatras, psicólogos clínicos u otros profesionales especializados en salud mental. Los servicios psiquiátricos de emergencia también están excluidos. Dichos servicios pueden estar disponibles a través de otros programas de cobertura.

Atención dental de emergencia

El Programa ACE del condado de San Mateo cubre servicios dentales de emergencia, materiales asociados y anestesia para procedimientos dentales de emergencia. La atención dental de rutina está excluida.

Atención oftalmológica

Se cubre un examen de optometría una vez cada dos años en clínicas ACE aprobadas con una referencia de su clínica de atención primaria ACE. Un par de gafas (montura y cristales) está cubierto hasta \$150 una vez cada dos años con autorización previa. La cobertura para ver a un especialista requiere una referencia de su clínica de atención primaria ACE.

Tarifa de solicitud y copagos no reembolsables

Para inscribirse en ACE, los participantes deben abonar una **tarifa de solicitud** de \$360. Los miembros pueden pagarlo una vez al año en su totalidad o en pagos mensuales de \$30.

Los copagos son los gastos que salen de su bolsillo para determinadas prestaciones. Suelen pagarse en el momento de una cita. Los copagos de las citas con el médico suelen ser de \$15 y los de las recetas, de \$7. Algunos servicios tienen copagos mucho más elevados.

El importe máximo de los copagos por año de prestaciones es de \$640. Si alcanza el copago máximo, no tendrá más copagos durante el resto del año de prestaciones.

Lleve un registro de sus copagos para saber cuando ha alcanzado este límite.

Se puede renunciar a la tarifa de miembro y a los copagos si no gana suficiente dinero.

Visite hpsm.org/ace-payments para obtener más información sobre las tarifas de solicitud y los copagos de ACE.

OTROS PROGRAMAS Y SERVICIOS

Línea de atención telefónica de enfermería

Si le preocupa su salud, HPSM cuenta con una línea gratuita de atención telefónica de enfermería, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana sin costo para usted. Llame a la línea de atención telefónica de enfermería de HPSM si su proveedor de asistencia médica no está disponible. Los profesionales de enfermería certificados están siempre disponibles para responder preguntas sobre sus síntomas.



1-833-846-8773



www.hpsm.org/nurse-advice-line

Servicios de interpretación sin costo

Si habla un idioma que no sea el inglés, puede obtener un intérprete sin costo alguno cuando hable con su profesional médico o con el personal de HPSM.



hpsm.org/member/language-services

Programas de estilo de vida saludable

La Unidad de promoción de la salud de HPSM ayuda a los miembros con información general sobre salud, consejos y recursos para mantenerse sanos. Esta unidad no ofrece asesoramiento médico. Conectan a los miembros con programas y servicios de bienestar sin costo alguno:

- El programa Baby+Me, que pone en contacto a las embarazadas con servicios de apoyo como Mujeres, bebés y niños (Women, Infants and Children, WIC), Salud infantil negra (Black Infant Health, BIH) y otros.



650-616-2165 (Unidad de promoción de la salud)



www.hpsm.org/health-tips

(Información general sobre salud, consejos y recursos)

Unidad de cobertura médica

El condado de San Mateo ofrece cobertura médica para toda la familia. Si tiene hijos u otros familiares que no tienen cobertura médica, puede ponerse en contacto con la Unidad de cobertura médica de su clínica de atención primaria o lugar de inscripción.



650-616-2002



info-hcu@smcgov.org

Para más información, incluidos horarios, lugares de inscripción y cómo presentar una solicitud, visite **www.smchealth.org/health-coverage-0**



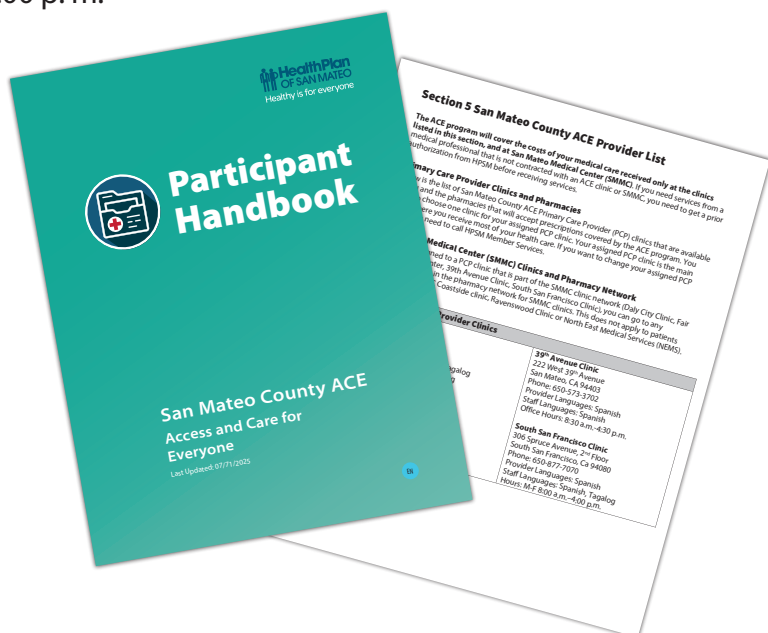
MATERIALES PARA LOS PARTICIPANTES

Los materiales del Programa ACE del condado de San Mateo están disponibles en línea en inglés y español en www.hpsm.org/member-materials.

- ✓ **Manual del participante:** explica su cobertura ACE, incluidos los servicios médicos, las prestaciones de medicamentos con receta y mucho más.
- ✓ **Directorio de proveedores:** la lista de proveedores del ACE puede consultarse en línea en www.hpsm.org/ace-providers.

Si desea obtener material impreso, puede:

- Visitar www.hpsm.org/member-materials y rellenar el formulario de solicitud de materiales.
- Enviar un correo electrónico a MemberServicesSupport@hpsm.org
- Llamar a los Servicios para Miembros de HPSM al **1-800-750-4776** (TTY **1-800-735-2929** o marcar **el 7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.





INFORMACIÓN IMPORTANTE DE CONTACTO

Nuestro sitio web: www.hpsm.org/ace

Servicios al Miembro de HPSM

Local: **650-616-2133**

Número de teléfono sin costo:
1-800-750-4776

Unidad de promoción de la salud

650-616-2165

Línea de atención telefónica de
enfermería

1-833-846-8773

Unidad de cobertura médica del
condado de San Mateo

650-616-2002

**TTY para todos los números
de teléfono**

1-800-735-2929
o marque **7-1-1**



*Tenemos la visión de que la salud es para todos
y luchamos para hacerlo posible para usted.*

Fundado en 1987, Health Plan of San Mateo (HPSM) es un plan de atención médica local sin fines de lucro que ofrece cobertura médica y una red de proveedores a los residentes del condado de San Mateo. HPSM mejora la salud de nuestros miembros a través de atención preventiva y de alta calidad.

hpsm.org