



Guía de inicio rápido del programa Access and Care for Everyone (ACE) del Condado de San Mateo



801

BIENVENIDO A HEALTH PLAN OF SAN MATEO (HPSM)

Estimado(a) participante del programa ACE,

Bienvenido al programa ACE (Access and Care for Everyone: Acceso y Atención para Todos) de San Mateo. Este es un programa de cobertura de salud del condado de San Mateo administrado por Health Plan of San Mateo (HPSM). Cubre servicios de atención médica como:

- Visitas a médicos y hospitales
- Medicamentos con receta
- Atención de la vista
- Atención preventiva - Incluye exámenes de rutina, pruebas de detección, pruebas, vacunas y otras visitas al consultorio en la clínica de un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés)

Esta guía le ayudará a comenzar a utilizar sus beneficios del programa ACE. Encontrará una versión interactiva en línea en el sitio web de HPSM, hpsm.org/ace-guide. Puede encontrar más información por internet en hpsm.org/ace.

También puede pedir ejemplares impresos del Manual del miembro de ACE del condado de San Mateo enviando por correo la tarjeta incluida en su paquete de bienvenida. Si tiene preguntas sobre el programa ACE o cualquier otro tema en esta guía, llame a Servicios al Miembro de HPSM al 650-616-2133 o al 1-800-750-4776. TTY: llame al 1-800-855-3000 o al 7-1-1. Los representantes atienden de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

DENTRO DE ESTA GUÍA

PÁGINA
4



¡CUATRO PASOS
PARA UN INICIO
SALUDABLE!

PÁGINA
5

CONOZCA SU TARJETA DE
IDENTIFICACIÓN
DE MIEMBRO



PÁGINA
6

SUS BENEFICIOS Y SERVICIOS

- Atención médica
- Medicamentos
- ¡Y más!

SALUD MENTAL, ATENCIÓN DENTAL Y ATENCIÓN DE LA VISTA

PÁGINA

9

NOTIFICACIÓN SOBRE LA NO DISCRIMINACIÓN

10

INFORMACIÓN EN OTROS IDIOMAS

11

CÓMO COMUNICARSE CON HPSM

Llame a Servicios al Miembro de HPSM si:

- Tiene preguntas sobre sus beneficios o cualquier otra cosa en esta guía
- Desea recibir ayuda para encontrar un médico o programar una cita
- No está satisfecho con la calidad de la atención o el servicio que recibe
- Desea solicitar materiales impresos para los miembros

Línea local:

650-616-2133

Número gratuito

1-800-750-4776

TTY

1-800-855-3000 o 7-1-1

¡CUATRO PASOS PARA UN INICIO SALUDABLE!

Como miembro del programa ACE del condado de San Mateo, usted tiene acceso a una amplia gama de servicios de atención médica. ¿Desea empezar a usarlos? ¡Solo se necesitan estos cuatro sencillos pasos!

1

Elija la clínica de un proveedor de atención primaria (PCP). Este médico dirigirá su equipo de atención. Si usted necesita consultar a un especialista le dará una referencia. Para elegir un PCP, utilice nuestro Directorio de proveedores en línea en hpsm.org/ace-clinics.

2

Llame a la clínica de su PCP para pedir una cita en los próximos dos meses. Haga esto aunque esté sano. Su PCP le hará un examen de salud para ver si tiene algún problema de salud y averiguar qué tipo de atención necesita.

3

Averigüe cómo obtener sus medicamentos. Busque nuestra lista de medicamentos aprobados en línea en hpsm.org/ace-drugs o pregúntele a un farmacéutico. Si sus medicamentos necesitan autorización previa, llame a su médico para obtener la autorización.

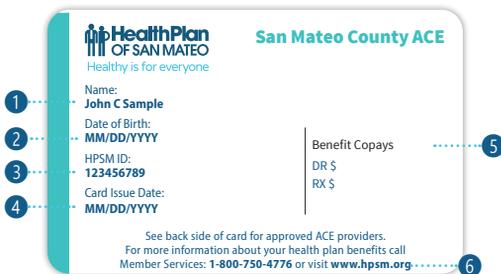
4

Averigüe cómo obtener sus materiales médicos. Si utiliza equipo médico duradero (DME), hable con su médico para ver si necesita autorización previa. O bien, llame a Servicios al Miembro de HPSM (vea la información de contacto en la página 1).

SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE MIEMBRO

Su tarjeta de identificación de ACE del condado de San Mateo prueba que usted participa en el programa. La información clave incluye:

FRENTE



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

REVERSO



- 1 Instrucciones para emergencias
- 2 Número de teléfono de la línea de asesoramiento por enfermeras
- 3 Información de contacto para beneficios de medicamentos
- 4 Lista de proveedores de ACE

SERVICIOS QUE OFRECE EL PROGRAMA

El programa ACE del condado de San Mateo le da acceso a diferentes servicios de atención médica.

El siguiente es un resumen general de lo que usted obtiene. Visite nuestro sitio web en hpsm.org/ace, donde también podrá:

VER UNA LISTA DE LAS CLÍNICAS DONDE PUEDE RECIBIR ATENCIÓN
y elegir una como proveedor de atención primaria

hpsm.org/ace-providers

OBTENER INFORMACIÓN SOBRE SUS BENEFICIOS DE MEDICAMENTOS
y buscar los medicamentos cubiertos por el programa ACE

hpsm.org/ace-drugs

OBTenga MÁS DETALLES SOBRE EL PROGRAMA ACE,
como servicios cubiertos,
en la Guía del participante

hpsm.org/ace-materials

OBTenga INFORMACIÓN EN SU IDIOMA
con intérpretes, materiales traducidos y formatos alternativos

vea la página 8



ACE cubre muchos servicios, entre ellos:

- Visitas a médicos y hospitales
- Medicamentos con receta
- Atención de la vista
- Atención preventiva - Incluye revisiones de rutina, exámenes de detección, pruebas, vacunas y otras visitas a la clínica de un proveedor de atención primaria
- Atención de emergencia (se cubre únicamente en San Mateo Medical Center)



Medicamentos con receta

ACE cubre los medicamentos de marca y genéricos recetados por su médico que aparecen en la lista de medicamentos aprobados de ACE. También cubre medicamentos que no aparecen en la lista de medicamentos aprobados que su médico le recetó y para los que obtuvo una autorización previa de HPSM. Se pueden cubrir algunos medicamentos de venta libre si tiene una receta médica.



Costos

Cuota de participación anual

Para inscribirse en ACE, los participantes deben pagar un cargo de solicitud de \$360. La mayoría de los participantes luego pagan una cuota de participación anual de \$360 por 12 meses de cobertura de salud. Los miembros pueden pagar todo junto una vez al año o efectuar pagos mensuales de \$30.

La cuota de participación y los copagos se le pueden eximir si usted no gana dinero suficiente. Obtenga más información en hpsm.org/ACE-payments.

Copagos

Un copago es un gasto que usted debe pagar de su bolsillo por ciertos beneficios, generalmente en el momento de una cita. En general, las citas con un médico cuestan \$15 y los medicamentos recetados cuestan \$7. El máximo de copagos por año de beneficios es \$640. Después de eso, no tiene que pagar más copagos durante el resto del año de beneficios. Lleve la cuenta de sus copagos para saber cuándo alcanza este límite.

Obtenga más información sobre los copagos de ACE en hpsm.org/ace-payments

OTROS PROGRAMAS Y SERVICIOS

Línea de asesoramiento por enfermeras

1-833-846-8773 sin costo - atienden las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Hay enfermeras con licencia listas para responder preguntas sobre sus síntomas. Pueden decirle con cuánta urgencia necesita ver a un médico y pueden darle consejos para tratarse usted mismo en su casa.

Más información: hpsm.org/member/nurse-advice-line

Departamento de Educación sobre la Salud

El Departamento de Educación sobre la Salud proporciona información sobre una serie de temas, por ejemplo:

- Cómo dejar el tabaco y otros productos similares
- Cómo controlar la diabetes, el asma, la presión arterial y más
- El programa Baby+Me, que conecta a embarazadas y madres recientes con servicios de apoyo, como Women, Infants, and Children (WIC - Mujeres, Bebés y Niños), Black Infant Health (BIH - Salud del Bebé Negro), y otros. Los participantes pueden obtener \$100 en tarjetas de regalo de Target™ por ir a dos visitas al médico.

Para obtener más información: Llame al **650-616-2165** o visite hpsm.org/health-tips

El diseño de tiro al blanco, Target y Target GiftCard son marcas comerciales registradas de Target Brands, Inc. Se aplican términos y condiciones a las tarjetas de regalo. Target no es socio participante ni patrocinador de esta oferta.

Cobertura de salud para niños

Llame al **650-616-2002**, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Email: info-hcu@smcgov.org

El condado de San Mateo ofrece cobertura de salud para niños. Si tiene hijos u otros familiares que no tengan cobertura médica, puede hablar con un promotor de la salud comunitaria llamando a la clínica de su PCP o un centro de inscripción.

Servicios de interpretación gratuitos

Si su médico no habla su idioma, hay servicios de interpretación disponibles por teléfono y video. Solo pídale a su médico que llame a un intérprete durante su visita. En casos especiales, un intérprete puede ir a la visita con usted.

Más información: hpsm.org/member/language-services

Consultas médicas por teléfono o video

Muchos proveedores pueden brindarle asesoramiento por teléfono o por video. Las consultas por teléfono y por video están completamente cubiertas por HPSM. Llame a su proveedor de atención primaria (PCP) para ver si ofrece consultas por teléfono o por video.

Más información: hpsm.org/member/ACE/benefits

Salud mental y consumo de sustancias

Los servicios de salud mental que le brindan en la clínica de su PCP, siempre que estén dentro del alcance de la licencia del profesional, están cubiertos por el Programa ACE de San Mateo.

Exclusiones

El Programa ACE del condado de San Mateo no cubre servicios especializados brindados por psiquiatras, psicólogos clínicos u otros profesionales especialistas en salud mental. Los servicios psiquiátricos de emergencia también están excluidos. Dichos servicios se pueden recibir a través de otros programas de cobertura.

Cuidado dental

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 de la vista

Se cubre un examen de optometría cada dos años con una referencia de su clínica de atención primaria de ACE. Se cubre un par de anteojos (marcos y lentes) una vez cada dos años con autorización previa. La cobertura para ver a un especialista requiere una referencia de su clínica de atención primaria de ACE.

NOTIFICACIÓN SOBRE LA NO DISCRIMINACIÓN DE HEALTH PLAN OF SAN MATEO

Health Plan of San Mateo (HPSM) cumple las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. HPSM no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

HPSM:

- Ofrece medios de ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros eficazmente, como los siguientes:
 - o Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - o Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Ofrece servicios de idioma gratuitos a personas cuyo idioma primario no es el inglés, como los siguientes:
 - o Intérpretes calificados
 - o Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios al Miembro.

Si considera que HPSM no le ha brindado estos servicios o ha discriminado de otra manera por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una reclamación a:

Servicios al Miembro
801 Gateway Blvd., Suite 100
South San Francisco, CA 94080

Línea gratuita: **1-800-750-4776**
Local: **650-616-2133**
TTY: **1-800-855-3000**
Fax: 650-616-8581

Puede presentar una reclamación en persona o por correo, por fax o por teléfono. Si necesita ayuda para presentar una reclamación, el personal del departamento de CareAdvantage podrá ayudarle.

También puede presentar una queja relacionada con los derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Puede hacerlo electrónicamente a través del portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles, en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o por teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services **1-800-368-1019, 800-537-7697** (TDD)
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja se pueden obtener en hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Inglés

ATTENTION: If you speak other languages other than English, language assistances services, free of charge, are available to you. Call **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929).**

Árabe

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم **1-800-750-4776** (رقم هاتف الصم والبكم: **1-800-735-2929**)

Armenio

ՈւիՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական օջախկոթյան ծառայություններ: Զանգահարեք **1-800-750-4776** (TTY (հեռատիպ) **1-800-735-2929**):

Camboyano

ប្រយ័ត្ន: បរិសិទ្ធិអន្តរជាតិសម្រាប់សេវាសម្រាប់អ្នកដែលមានបញ្ហាភាសាសំរាប់បរិសិទ្ធិអន្តរជាតិ ជូរ ទូរស័ព្ទ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)។

Coreano

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) 번으로 전화해 주십시오.

Punjabi

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਰਿ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) ‘ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Ruso

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-800-750-4776** (телетайп: **1-800-735-2929**).

Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-855-3000**).

Chino

注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)**。

Farsi

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، سرویس های زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با شماره **1-866-890-9606** (خط فکس تلفنی: **1-800-735-2929**) تماس بگیرید.

Hmong

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**).

Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) पर कॉल करें।

Japonés

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。 **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) まで、お電話にてご連絡ください。

Tagalo

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**).

Tailandés

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้ บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**).

Vietnamita

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**).

Laosiano

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໄຫວທ່ານ. ໂທ 1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929).



Healthy is for everyone

801 GATEWAY BOULEVARD SUITE 100
SOUTH SAN FRANCISCO CA 94080



*Tenemos la visión de que la salud
es para todos, y luchamos para hacer
esa visión posible.*

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

hpsm.org