



Tarjeta de identificación de miembro de HPSM y Guía de inicio rápido de beneficios de Medi-Cal



801

¡Le damos la bienvenida a Health Plan of San Mateo (HPSM)!

Cuando se aprobó su cobertura de Medi-Cal, usted se convirtió en miembro de HPSM. HPSM le ayudará a administrar su atención médica pagando sus servicios de atención médica, además de lo siguiente:

- Le dará acceso a una gran red de médicos y dentistas.
- Le ayudará a encontrar otros servicios de atención médica.

Esta guía le explicará algunos de los beneficios y servicios que recibirá de HPSM. Consérvela para que siempre pueda consultarla. Para obtener más información sobre sus beneficios, visite www.hpsm.org/medi-cal.

Su tarjeta de identificación de miembro de HPSM se adjunta a la portada de esta guía. Asegúrese de que la información incluida en ella sea correcta y guárdela en un lugar seguro.

ENCONTRARÁ LA SIGUIENTE INFORMACIÓN EN EL INTERIOR DE ESTA GUÍA

PÁGINA

4



SEIS MEDIDAS
PARA COMENZAR

PÁGINA

6

SUS TARJETAS DE
IDENTIFICACIÓN
DE MIEMBRO



PÁGINA

16

SOLICITAR MATERIALES
INFORMATIVOS PARA
LOS MIEMBROS

BENEFICIOS DE HPSM

7

PROGRAMAS Y SERVICIOS DE HPSM

9

INFORMACIÓN SOBRE OTROS PROGRAMAS

11

SU PRIMERA CONSULTA DE SALUD

13

NO PIERDA SU COBERTURA DE MEDI-CAL

15

INFORMACIÓN IMPORTANTE DE CONTACTO

19

Cómo comunicarse con HPSM

Servicios para Miembros puede ayudarle a responder sus preguntas.

Visítenos en línea o llámenos.

Nuestro sitio web: www.hpsm.org/medi-cal

Local: **650-616-2133**

Número de teléfono gratuito: **1-800-750-4776**

TTY: **1-800-855-3000** o **7-1-1**

SEIS MEDIDAS PARA COMENZAR

Estos son algunos consejos rápidos para que comience a usar sus beneficios de Medi-Cal de HPSM de inmediato.

1

Inicie sesión en el Portal para Miembros. Elija un proveedor de atención primaria (Primary Care Physician, PCP), actualice su información, revise sus registros de inmunizaciones, obtenga una nueva tarjeta de identificación de miembro y más. www.hpsm.org/member-portal-login

2

Llene el Formulario de información de salud adjunto y reenvíelo en 90 días. Esta información nos ayudará a garantizar que usted reciba los servicios que podría necesitar.

3

Visite www.hpsm.org/findprovider para elegir a su PCP dentro de los 30 días. Un PCP es su socio de salud más importante y puede responder las preguntas que tenga sobre su salud. HPSM le asignará un PCP si no lo elige usted mismo.

Tomar estas medidas simples le ayudará a obtener el mayor provecho de su membresía de HPSM Medi-Cal.

4

Programe una cita con su PCP en los dos meses siguientes. Un examen de salud es importante, incluso si se siente saludable. Puede hablar sobre metas de salud, medicamentos, tratamientos, cómo se siente y más.

5

Obtenga información sobre cómo obtener sus medicamentos. Visite www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/member/drug-lookup/ para asegurarse de que sus medicamentos estén cubiertos. Si no están en la lista de medicamentos, hable de inmediato con su PCP.

6

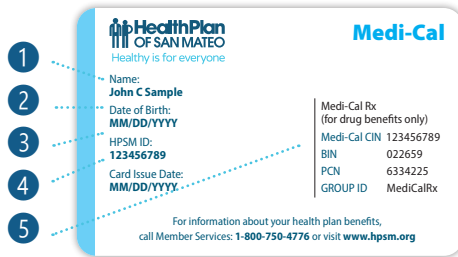
Obtenga información sobre cómo obtener sus materiales médicos. Si usa equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME), es posible que necesite autorización previa. Para averiguarlo, llame a su PCP o a Servicios para Miembros.

SUS TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN DE MIEMBRO

Asegúrese de tener estas **DOS** tarjetas de identificación

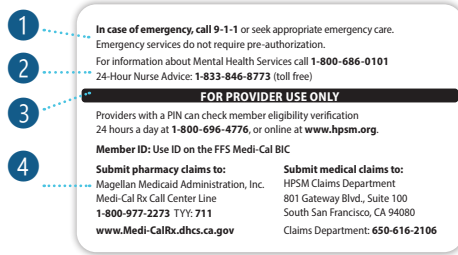
1 La tarjeta de identificación de Medi-Cal de HPSM es la prueba de su membresía de HPSM.

FRENTE



- 1** Nombre del miembro
- 2** Fecha de nacimiento
- 3** Número de identificación de miembro
- 4** Fecha de emisión de la tarjeta
- 5** Información para la farmacia

DORSO

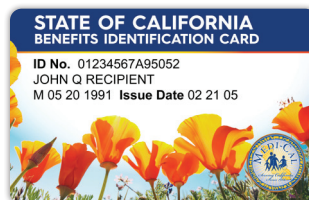
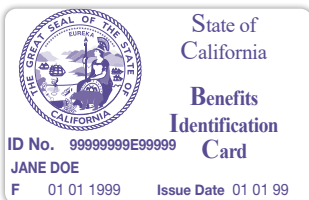


- 1** Instrucciones en caso de emergencias
- 2** Número de teléfono de los servicios de salud mental
- 3** Número de teléfono de la Línea de atención telefónica de enfermería
- 4** Información de contacto sobre los beneficios de medicamentos

Si pierde su tarjeta, puede obtener una nueva iniciando sesión en el Portal para Miembros en www.hpsm.org/member-portal-login.

2 Tarjeta de identificación de beneficios (Benefit ID Card, BIC) de Medi-Cal es prueba de su inscripción en Medi-Cal. El Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) de California le enviará su BIC.

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE BENEFICIOS (BIC) DE MEDI-CAL



BENEFICIOS DE HPSM



Servicios cubiertos

- Consultas con proveedores de la red de HPSM
- Atención médica y dental preventiva
- Atención de salud conductual
- Centro de cuidados especializados de enfermería
- Servicios hospitalarios y atención de emergencia
- Atención médica diurna para adultos a través de los servicios comunitarios para adultos (Community-Based Adult Services, CBAS)
- Apoyo a domicilio a través del beneficio de planificación y administración de la atención



Medicamentos con receta

Su plan de medicamentos se llama “Medi-Cal Rx”. Es administrado por el Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California. Cubre los medicamentos recetados por el médico.



1-800-977-2273 (TTY: **1-800-855-3000** o **7-1-1**)



www.medi-calrx.dhcs.ca.gov

BENEFICIOS DE HPSM



Costos y copagos

La mayoría de los proveedores y las farmacias de HPSM no cobran copagos a los miembros de HPSM. No obstante:

- Los proveedores y las farmacias de Medi-Cal pueden cobrar un copago de \$1 por algunos servicios y medicamentos con receta.
- Los hospitales pueden cobrar \$5 de copago por atención que no es de emergencia proporcionada en una sala de emergencias.

Pregunte a su proveedor o farmacia si le cobran copagos.

Pagos de costo compartido (Share-of-Cost, SOC)

Algunos miembros de Medi-Cal deben pagar una tarifa mensual por sus gastos de atención médica. La Agencia de Servicios Humanos del Condado de San Mateo decide si usted debe pagar un SOC en función de sus ingresos. Llame a la Línea de información sobre beneficios de salud.

 **1-800-223-8383** (TTY: **1-800-855-3000** o **7-1-1**)



HPSM Dental

HPSM también administrará sus beneficios dentales. Para aprovechar el mayor beneficio posible, seleccione un dentista de la red de HPSM.

 **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-855-3000** o **7-1-1**)

 **www.hpsm.org/dental**

PROGRAMAS Y SERVICIOS DE HPSM

Línea de atención telefónica de enfermería

Enfermeros registrados disponibles **las 24 horas del día, los 7 días de la semana** para responder preguntas sobre sus síntomas y decirle si necesita ver a un médico de inmediato.

 **1-833-846-8773** (TTY: **1-800-855-3000** o **7-1-1**)

 **www.hpsm.org/member/nurse-advice-line**


Consultas con el médico por teléfono o video

Pregunte a su médico si ofrecen consultas telefónicas o por video, que están completamente cubiertas.

 **www.hpsm.org/member/telemedicine**

Programa de coordinación de atención

Un administrador de casos trabajará con usted y sus médicos para crear un plan para alcanzar sus objetivos de salud.

 **650-616-2060** (TTY: **1-800-855-3000** o **7-1-1**)

 **www.hpsm.org/member/care-coordination**

Unidad de educación sobre la salud

Información y programas de apoyo para afecciones de salud como la diabetes, el asma, embarazos y más.

 **650-616-2165** (TTY: **1-800-855-3000** o **7-1-1**)

 **www.hpsm.org/healthtips**

PROGRAMAS Y SERVICIOS DE HPSM

Servicios gratuitos de interpretación

Si su médico no habla su idioma, hay servicios de interpretación disponibles por teléfono y video. Durante su consulta, pídale al médico que llame a un intérprete. En casos especiales, un intérprete puede acompañarlo a la consulta.

 www.hpsm.org/member/language-services

Transporte gratuito para recibir servicios de atención médica

Los miembros que no tienen otro transporte para acudir las citas médicas, la farmacia y otros servicios de atención médica pueden utilizar el beneficio de transporte de HPSM. Para programar un viaje, llame a American Logistics Company (ALC) de lunes a viernes al menos dos (2) días hábiles antes de su cita. Para citas urgentes, llame tan pronto como sea posible.

 **1-844-856-4389** (TTY: **1-800-855-3000** o **7-1-1**)

 www.hpsm.org/ride-benefit

Salud conductual leve a moderada

HPSM cubre servicios para pacientes ambulatorios como psicoterapia, pruebas psicológicas y control de medicamentos. Para obtener ayuda para recibir servicios de salud mental proporcionados por HPSM, llame al centro de llamadas ACCESS de San Mateo County Behavioral Health and Recovery Services (BHRS).

 **1-800-686-0101** (TTY: **1-800-855-3000** o **7-1-1**)

Puede encontrar más información sobre estos temas en el Manual para miembros/Evidencia de cobertura (Evidence of Coverage, EOC) de Medi-Cal: www.hpsm.org/medi-cal-manuals.

Restricciones de beneficios: los servicios de atención médica proporcionados a los miembros de HPSM (incluidos los servicios recibidos fuera del área de servicio de HPSM) están sujetos a términos, condiciones, exclusiones y limitaciones. Estos se enumeran en la Evidencia de cobertura (EOC) de Medi-Cal.

 www.hpsm.org/medi-cal-manuals

Atención de un especialista: si necesita ver a un especialista, su PCP trabajará con usted para elegir uno, darle una referencia y ayudarlo a programar una cita.

Presentación de quejas o apelaciones: si no está satisfecho con su atención médica, el servicio prestado por HPSM o el consultorio de su proveedor, puede presentar una queja o apelación. HPSM resolverá su queja dentro de los 30 días posteriores a su presentación.

 www.hpsm.org/member/file-a-complaint

Atención hospitalaria: en caso de emergencia, llame al **9-1-1** o vaya al hospital más cercano. Si necesita atención hospitalaria y no es una emergencia, su PCP le dará la aprobación previa y decidirá a qué hospital debe ir. Debe ir a un hospital de la red de HPSM.

 www.hpsm.org/find-a-provider

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA LOS MIEMBROS

Cobertura de nueva tecnología: HPSM revisa las solicitudes de nuevas tecnologías y tratamientos experimentales. Se puede otorgar la aprobación si usted tiene una afección potencialmente mortal o gravemente debilitante para la cual el tratamiento estándar no ha funcionado, no es apropiado o no está cubierto por Medi-Cal. Para solicitar cobertura, hable con su médico. Los detalles se encuentran en el Manual para miembros de Medi-Cal.

 www.hpsm.org/medi-cal-manuals

Presentar reclamos por servicios cubiertos: si recibe una factura por un servicio cubierto, no la pague. Si ya pagó, llame a Servicios para Miembros para averiguar cómo recuperar su dinero. Consulte la página 3 para obtener información de contacto.

 www.hspm.org/member-claims

Servicio fuera de California: respecto de la atención médica de emergencia mientras viaja, es posible que pueda ver a un proveedor fuera de la red sin costo. Para obtener autorización, llame a su PCP o a Servicios para Miembros de inmediato.

 www.hpsm.org/MC-service-area

Servicio fuera del horario de atención de HPSM: Servicios para Miembros está disponible por teléfono de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. Consulte la página 3 para obtener información de contacto. Después del horario de atención, aún puede llamar a HPSM o a su PCP. En caso de emergencia llame al **9-1-1** o acuda a la sala de emergencias o al hospital más cercanos. Si no está seguro de si es una emergencia, llame a la Línea de atención telefónica de enfermería (**1-833-846-8773**) (TTY: **1-800-855-3000** o **7-1-1**).

SU PRIMERA CONSULTA DE SALUD

¿Qué sucede en mi primera consulta de salud?

En su primera consulta de salud, su PCP le hará un chequeo médico. Le harán preguntas sobre su salud y le brindarán información para ayudarlo a mantenerse saludable. También puede hacerle a su PCP cualquier pregunta que tenga sobre su salud en esta consulta. La primera consulta de salud ayuda a su PCP a conocer la atención, los medicamentos y las vacunas que usted necesita para estar saludable.

¿Cuándo debería ir a mi primera consulta de salud?

Si es un nuevo miembro, realice su primera consulta de salud dentro de los primeros 120 días posteriores a inscribirse en HPSM. Esto le ayudará a aprovechar el máximo de su membresía de HPSM.

¿Con qué frecuencia debo ver a mi PCP después de mi primera consulta de salud?

Después de la primera cita, asegúrese de acudir a una consulta con su PCP por lo menos una vez al año. Incluso si se siente saludable, es importante que se realice controles regulares para asegurarse de ello.

¿Cuánto cuesta la primera consulta de salud?

Usted realiza todas las consultas de salud con su PCP sin costo. Esto incluye su primera consulta de salud.

Obtenga más información sobre
cómo prepararse para su primera
consulta de salud en
www.hpsm.org/first-visit

OTROS PROGRAMAS Y SERVICIOS

Ofrecidos por San Mateo County Health

Salud mental y consumo de sustancias

Los mayores niveles de atención que requieren servicios de salud mental especializada (Specialty Mental Health Services, SMHS) se proporcionan a través de San Mateo County Behavioral Health and Recovery Services (BHRS). Llame para obtener información sobre los proveedores de salud mental y otros servicios de salud mental.

También puede hablar con su PCP sobre problemas de salud mental y consumo de sustancias. Trabajarán con BHRS para obtener ayuda para usted. Los servicios de tratamiento para el consumo de sustancias también están disponibles a través de BHRS.

 **1-800-686-0101 (TTY: 1-800-943-2833)**

 **www.smchealth.org/bhrs**

Servicios de apoyo en el hogar (In-Home Supportive Services, IHSS)

Cubiertos por los Servicios para Adultos y Personas Mayores del condado de San Mateo. Los IHSS ayudan a los adultos mayores y a las personas con discapacidades a realizar actividades como bañarse, vestirse y hacer las tareas domésticas.

 **1-800-675-8437 (TTY: 1-800-855-3000 o 7-1-1)**

 **www.smchealth.org/home-supportive-services**

NO PIERDA SU COBERTURA DE MEDI-CAL

Si recibe un paquete de renovación de Medi-Cal, asegúrese de completarlo y enviarlo lo antes posible. Envíelo incluso si no ha completado todo el formulario.

Mantenga su información actualizada



Para Medi-Cal a través de la Agencia de Servicios Humanos (Human Services Agency, HSA), llame al 1-800-223-8383 (TTY: 1-800-855-3000 o 7-1-1) si usted:

- Necesita una tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal.
- Cambia su nombre, dirección, número de teléfono o el tamaño de su familia.
- Presenta cambios en el tamaño de su familia.
- Obtiene una nueva cobertura de atención médica.
- Recibe un aviso para presentar una solicitud de renovación.

Para miembros de Medi-Cal que reciben beneficios de Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI) a través de la Administración del Seguro Social (Social Security Administration, SSA), llame al 1-800-772-1213 (TTY: 1-800-855-3000 o 7-1-1) para cambiar su dirección o número de teléfono.

MATERIALES INFORMATIVOS PARA LOS MIEMBROS

Los materiales para los miembros están disponibles en línea en [hpsm.org/medi-cal-manuals](https://www.hpsm.org/medi-cal-manuals). Los materiales impresos se pueden solicitar completando el formulario en la página siguiente, cortándolo y reenviándolo en el sobre adjunto.

- ✓ **El Manual para miembros** explica los beneficios y servicios cubiertos. También explica sus derechos y responsabilidades. Envíe un correo electrónico a Customer.Support@hpsm.org para solicitar una copia impresa.
- ✓ **El Directorio de proveedores** enumera todos los proveedores de la red de HPSM que aceptan Medi-Cal, incluidos dentistas, médicos, especialistas y farmacias. Para encontrar un proveedor cerca de usted, visite www.hpsm.org/directory-search (se actualiza semanalmente) o llame a Servicios para Miembros. Envíe un correo electrónico a providerdirectoryrequests@hpsm.org para solicitar una copia impresa.
- ✓ **El Listado de medicamentos** enumera todos los medicamentos cubiertos. Para saber si un medicamento está en el Listado de medicamentos, consulte en línea (se actualiza mensualmente) en www.hpsm.org/drug-search o llame a Servicios para Miembros. Envíe un correo electrónico a Formularyrequests@hpsm.org para solicitar una copia impresa.

Si tiene preguntas sobre cualquiera de los materiales para los miembros mencionados anteriormente, comuníquese con Servicios para Miembros de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. al **650-616-2133** o llame a la línea gratuita al **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**)

..... Corte aquí y reenvíelo a Health Plan of San Mateo✂

Esto es optativo. Solo complételo y envíelo si desea solicitar materiales impresos.

Envíenme una copia impresa de los siguientes materiales de **Medi-Cal**:

- Manual para miembros**
- Directorio de proveedores**
- Listado de medicamentos**

Nombre (escriba con letra de molde) _____ Apellido _____

Dirección _____ Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____



HP Health Plan
OF SAN MATEO

Healthy is for everyone

www.hpsm.org

INFORMACIÓN IMPORTANTE DE CONTACTO

Nuestro sitio web: hpsm.org/medi-cal

Servicios para Miembros

- Local: **650-616-2133**
- Número de teléfono gratuito: **1-800-750-4776**

Administración de la Atención **650-616-2060**

Unidad de educación sobre la salud **650-616-2165**

Línea de atención telefónica de enfermería **1-833-846-8773**

Salud conductual **1-800-686-0101**

Servicios de transporte **1-844-856-4389**

Otra información de contacto

Agencia de Servicios Humanos **1-800-223-8383**

Behavioral Health Recovery Services **1-800-686-0101**

Servicios para Adultos y Personas Mayores **1-800-675-8437**

Administración del Seguro Social **1-800-772-1213**

TTY para todos los servicios

1-800-855-3000 o marque **7-1-1**.



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 conseguirlo 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.

www.hpsm.org