

HEALTHY KIDS  HMO

Guía del miembro 2019



**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN™**



Here for you

sfhp.org

Índice

Bienvenido a San Francisco

Health Plan4

Servicios de asistencia para la inscripción5

Acerca de esta guía6

Cómo funciona su plan7

Servicio al Cliente8

Razones para llamar al

Servicio al Cliente8

Teladoc®9

Servicios de intérpretes10

Servicios del sitio web11

Introducción.....12

Paquete de bienvenida13

Evidencia de la cobertura13

Directorio de proveedores13

Herramienta de búsqueda

de Proveedores en línea13

Tarjeta de identificación

de miembro14

Su Proveedor de atención

primaria15

Cambio de Proveedor de

atención primaria15

Preguntas que se deben hacer

cuando elige a un PCP15

Servicios de atención

médica16

Atención preventiva o de rutina17

Atención especializada17

Atención de urgencia17

Atención hospitalaria17

Teladoc®17

Atención de emergencia18

Atención de salud mental19

Servicios para dejar de

fumar19

Conozca su red de atención20

Planificación familiar22

Segundas opiniones22

Servicios cubiertos

(Beneficios)23

Servicios dentales24

Servicios de la vista24

Servicios para Niños de

California (CCS)24

Servicios de farmacia25

Acceso oportuno a la

atención26

Visita a su Proveedor de atención primaria28

Hacer una cita29

Exámenes médicos regulares ..29

Esté preparado para su visita ..30

Copagos31

Un plan de salud hecho

para los residentes de San Francisco

por los residentes de San Francisco

Renovación de la cobertura	32	Recursos, referencias, y registros.....	48
Cómo renovar su cobertura	33	Clases grupales de bienestar...	49
Solución de problemas	34	Educación para la salud en línea.....	49
Proceso de quejas y reclamos	35	Registro de proveedores.....	50
Plazos para reclamos y apelaciones.....	36	Registro dental	52
Proceso de Revisión médica independiente (IMR).....	37	Registro de enfermedad y lesiones	54
Departamento de Atención Médica Administrada de California	38	Definiciones.....	55
Comité de asesoramiento al miembro	37		
Sus derechos y responsabilidades	40		
Contactos importantes	42		
Información de contacto de San Francisco Health Plan.....	43		
Centro de servicio de San Francisco Health Plan.....	45		
Información de contacto de Healthy Kids HMO.....	46		
Otra información de contacto importante	47		





Bienvenido al San Francisco Health Plan



Como miembro de San Francisco Health Plan, usted es muy importante para nosotros. Deseamos asegurarnos de que obtenga los servicios de atención médica que necesita, cuando los necesita. Si alguna vez tiene preguntas sobre sus beneficios de atención médica, tiene un problema con los servicios o necesita ayuda para obtenerlos, no dude en llamarnos.

Los representantes de Servicio al Cliente están disponibles de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm en uno de los siguientes números de teléfono:

- Llamadas locales..... **1(415) 547-7800**
- Llamadas gratuitas..... **1(800) 288-5555**
- TDD/TTY para personas sordas, deficiencias auditivas o del habla..... **1(415) 547-7830**
- Nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermeras está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana..... **1(877) 977-3397**
- Teladoc[®], un beneficio gratuito, está disponible cuando su médico no lo está..... **1(800) 835-2362**

Puede encontrar las respuestas a las preguntas más frecuentes en nuestro sitio web en: **sfhp.org**. O comuníquese con nosotros de manera segura en **[sfhp.org/contact](mailto:sfhp/contact)**.

Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.

Servicios de asistencia para la inscripción

Los Servicios de asistencia para la inscripción están disponibles en nuestro Centro de Servicio de San Francisco Health Plan que se encuentra en 7 Spring Street, de lunes a miércoles y el viernes, de 8:30am a 5:00pm; jueves de 8:30am a 3:00pm

Llame al **1(415) 777-9992** para pedir una cita.



Acerca de esta guía

Esta Guía del miembro de Healthy Kids HMO contiene información importante sobre los servicios al cliente proporcionados por San Francisco Health Plan e instrucciones sobre cómo puede obtener los servicios de atención médica que están cubiertos por su Programa Healthy Kids HMO. Explica la forma en que San Francisco Health Plan y su red de médicos, grupos médicos y clínicas trabajan juntos para asegurarse de que usted obtiene la más alta calidad de atención médica que es adecuada para usted.

Algunas de las palabras que aparecen en esta guía tienen un significado especial. Puede encontrar el significado de estas palabras en la sección de Definiciones de esta guía.



GRATIS Clases de bienestar grupales: ¡Inscríbese ahora!

Las clases de seguridad y salud GRATUITAS, los grupos de apoyo y los materiales de lectura están disponibles para todos los miembros de San Francisco Health Plan.

Consulte la página 49 para obtener los detalles.

Cómo funciona su plan

San Francisco Health Plan (SFHP) es un plan de salud comunitaria autorizado que brinda cobertura de atención médica accesible a familias de ingresos bajos y moderados. En un plan de atención administrada, su proveedor de atención primaria (PCP), la clínica, el hospital y los especialistas trabajan juntos para mantenerle lo más saludable posible.

Es nuestro trabajo ponerle en contacto con todos los servicios de atención médica del programa Healthy Kids HMO.

- Trabajamos con médicos, clínicas, hospitales y farmacias para asegurarnos de que usted reciba los servicios de atención médica que necesita, cuando los necesita
- Nosotros pagamos por los servicios de atención médica cubiertos por su programa
- Nos aseguramos de que nuestros médicos, especialistas, enfermeras y otros profesionales de atención médica proporcionen servicios de atención médica de la más alta calidad
- Nuestro equipo de Servicio al Cliente le ayuda con cualquier pregunta o problema sobre los beneficios y servicios
- Le proporcionamos información sobre cómo mantener su cobertura de atención médica.
- Usted puede elegir a su propio médico personal (proveedor de atención primaria).
- Compartimos información entre sus médicos y los especialistas y damos las instrucciones en un idioma que usted entiende.
- Proporcionamos acceso a clases grupales de bienestar gratuitas, como dejar de fumar, control de la diabetes, paternidad, control del asma, salud de la mujer y más
- Nuestro sitio web tiene información adicional sobre sus beneficios y respuesta a las preguntas más frecuentes. Visítenos en **sfhp.org**
- SFHP cumple con las leyes de derecho civil federales aplicables y no discrimina debido a la raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo

Servicio al Cliente

El Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan está listo para ayudarle en el idioma que usted prefiere hablar. Respondemos las preguntas sobre sus beneficios y servicios médicos. También le ayudamos a resolver los problemas que pueda tener con sus servicios de atención médica.

Los representantes de Servicio al cliente están disponibles de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm en cualquiera de los siguientes números de teléfono:

Llamadas locales.....	1(415) 547-7800
Llamadas gratuitas.....	1(800) 288-5555
TDD/TTY para personas sordas, con deficiencias auditivas o del habla	1(415) 547-7830

Razones para llamar al Servicio al Cliente

- Elegir o cambiar su médico o clínica
- Obtener una nueva tarjeta de identificación de miembro
- Obtener un Directorio de proveedores y Evidencia de la cobertura o cualquier otro material para los miembros
- Obtener ayuda para hacer una cita con un médico
- Comprender sus beneficios de medicamentos recetados
- Obtener ayuda con dudas de facturación
- Actualizar su dirección o número de teléfono
- Obtener ayuda para renovar su cobertura de atención médica
- Informar sobre una queja, un problema o un reclamo
- Obtener información sobre los recursos comunitarios de salud
- Y mucho más

Puede encontrar las respuestas a las preguntas más frecuentes en nuestro sitio web en: **sfhp.org**. O comuníquese con nosotros de manera segura en **sfhp.org/contact**.

Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.



24/7 cuando necesite consultar con un médico, sin salir de casa

Si su médico no está disponible, tendrá otra

forma para acceder a un médico, durante el día o la noche, por teléfono o por video, desde la comodidad de su hogar.



Con nuestro nuevo beneficio GRATUITO de telemedicina, Teladoc[®], podrá recibir atención de médicos con licencia para ejercer en California, en cualquier momento, las 24 horas del día, desde un teléfono, una aplicación de un teléfono móvil o desde su computadora. Un médico de Teladoc[®] puede tratar problemas sencillos como resfriados, molestias urinarias, erupciones cutáneas, vómitos y diarrea, problemas de la espalda y de las articulaciones, resfriados, ojos rojos e irritados y más.

Puede pedir hablar con un médico desde la comodidad de su casa, ya sea por teléfono o por medio de acceso a Internet. Es GRATUITO y evita tener que esperar en la sala de espera. Los médicos están disponibles en cualquier momento del día o de la noche.

Llame a Teladoc al **1(800) 835-2362** o visite **teladoc.com/sfhp**.

Puede llamar en cualquier momento a la Línea de Asesoramiento de Enfermeras para hablar con una enfermera capacitada y registrada que puede ayudarle a responder a sus preguntas de atención médica. Este servicio es gratuito y está disponible en su idioma. Llame al **1(877) 977-3397**.

Solicite una cita

Elija cómo desea hablar con el médico



Servicios de Interpretación

Usted tiene derecho a servicios de intérpretes sin cargo y puede usar uno cada vez que obtiene atención médica. Además, tiene derecho a no utilizar a sus amigos, miembros de la familia y menores como intérpretes, a menos que lo solicite específicamente. También puede tener a un intérprete cada vez que hable con un representante de San Francisco Health Plan.

Si necesita un intérprete, infórmelo al consultorio de su médico con anticipación, para que haya uno disponible para su cita. Además, podemos ayudarle a encontrar un médico que hable su idioma o que tenga a un intérprete trabajando en el consultorio.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830**).

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1(415) 547-7800**, marque 3 (TTY: **1(415) 547-7830**).

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(415) 547-7800**，按 2 (TTY: **1(415) 547-7830**)。



Servicios del sitio web

Si tiene acceso a Internet, puede visitar San Francisco Health Plan en línea en **sfhp.org**.

La sección para miembros del sitio web tiene mucha información útil y herramientas que le permitirán:

- Buscar información sobre beneficios
- Descargar materiales para miembros
- Obtener respuestas a preguntas más frecuentes
- Ver temas del boletín para miembros, *Your Health Matters*
- Obtener educación para la salud e información sobre recursos comunitarios
- Averiguar a quién llamar para servicios dentales, de la vista y otros
- Presentar un reclamo o reportar un problema
- ¡Y mucho más!

Visite nuestra herramienta de Búsqueda de proveedores en línea en **sfhprovidersearch.org** para:

- Encontrar un Proveedor de Atención Primaria
- Ubicar una farmacia cerca de su casa o trabajo
- Búsqueda de Proveedores por tipo de proveedor, especialidad, red, idioma que habla, sexo, ubicación y más



sfhp.org



sfhprovidersearch.org



Introducción



Si es nuevo miembro de **Healthy Kids HMO**, usted recibirá algunas herramientas útiles en el correo que le ayudarán a empezar.

Paquete de Bienvenida

Todos los miembros reciben un paquete de bienvenida por el correo. Adentro hay importantes materiales para los miembros, como la Evidencia de la cobertura que explica sus beneficios, derechos y responsabilidades como miembro de San Francisco Health Plan.

Evidencia de la Cobertura

Su Evidencia de la cobertura contiene información detallada sobre los beneficios y los servicios que se ofrecen a través de su programa Healthy Kids HMO. Si necesita una Evidencia de la cobertura, puede llamar a Servicio al Cliente o descargarlo de la sección para Miembros de nuestro sitio web en **sfhp.org**.

Directorio de Proveedores

Su Directorio de proveedores es una lista de todos los médicos, especialistas, clínicas, hospitales, farmacias y otros recursos que sirven a su programa Healthy Kids HMO. Es importante conservarlo, en caso de que decida cambiar a su médico. Si necesita un Directorio de Proveedores, puede llamar a Servicio al Cliente o ver la sección para Miembros de nuestro sitio web en **sfhp.org**.



Herramienta de búsqueda de proveedores en línea

También puede acceder a la lista de médicos, especialistas, clínicas, hospitales y farmacias en nuestro sitio web en **sfhp.org** y utilizar la herramienta "Buscar un médico".




Tarjeta de identificación de miembro

Todos los nuevos miembros reciben por correo una Tarjeta de Identificación de Miembro. Su tarjeta de identificación de miembro es útil para permitir que los proveedores de atención médica sepan que usted es un miembro de San Francisco Health Plan. Lleve consigo su Tarjeta de identificación de miembro en todo momento. Llévela siempre consigo en sus visitas al médico o al consultorio, a la sala de emergencia y a la farmacia.

A continuación encontrará un ejemplo del aspecto de su tarjeta de identificación de miembro de San Francisco Health Plan. Cuando reciba su tarjeta de identificación verifique toda la información para asegurarse de que está correcta. Se le puede enviar por correo una nueva tarjeta de identificación de miembro sin ningún costo si:

- Alguna información está incorrecta
- Por pérdida o robo de su tarjeta
- Cambia de Proveedor de atención primaria
- Cambió su dirección o cualquier otra información

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN 

Member ID #: **12345678901** **1**

DOB: **05-Sept-00**

Medical Group: **Community Health Network (CHN)** Language: **English** **2**

Hospital: **Zuckerberg San Francisco General Hospital**

PAT LEE **3**

Program: **Healthy Kids HMO**

Clinic: Clinic Name

Primary Care Provider (PCP): **A Sanchez MD**

PCP Address: **1234 Main Street, #101**

PCP Phone #: 1(415) 547-7800

Show this ID card when you visit the doctor, hospital or pharmacy.

COPAGOS:
\$10 por visita al consultorio, exonerado para visitas preventivas y para niños menores de 24 meses;
\$15 por visita a la sala de emergencias;
\$10 por medicamentos genéricos/\$15 por medicamentos de marca

Lleve consigo su Tarjeta de identificación de miembro en todo momento.

1. Número de identificación de miembro
2. Su hospital de la red
3. Su nombre, nombre, dirección y número de teléfono de su proveedor de atención primaria

Su Proveedor de atención primaria

Un Proveedor de atención primaria (PCP) es el médico o clínica responsable de proporcionarle la atención médica básica. Cuando se inscribió en San Francisco Health Plan, usted eligió un PCP. Si no eligió un PCP cuando se inscribió, se eligió uno para usted. Los servicios médicos que proporciona su PCP incluyen:

- Exámenes físicos y servicios preventivos
- Inmunizaciones (vacunas)
- Pruebas de diagnóstico, como pruebas de audición
- Pruebas de laboratorio y rayos X
- Atención cuando usted se enferma o se lesiona
- Atención a problemas continuos de salud, como asma, alergias o diabetes
- ¡Y mucho más!

A menos que se trate de una emergencia médica, su PCP es la primera persona que debe consultar cuando necesite atención.

Cambio de Proveedor de atención primaria

Siempre que sea posible es mejor conservar el mismo Proveedor de atención primaria (PCP) de manera que él o ella llegue a conocer su historial de salud y sus necesidades de atención médica. Usted puede solicitar un cambio de PCP por cualquier razón. Simplemente llame al Servicio al Cliente y solicite un nuevo PCP. Comuníquese con nosotros de manera segura en **[sfhp.org/contact](https://www.sfhp.org/contact)**. *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.*

Preguntas que se deben hacer cuando elige a un PCP:

- ¿Este médico está en un vecindario cerca de donde usted vive o trabaja?
- ¿Es fácil llegar a este médico por automóvil, MUNI o BART?
- ¿Este médico habla su idioma?
- ¿Cuál es la especialidad de este médico?
- También puede elegir a un Proveedor de nivel medio como su PCP. Un proveedor de nivel medio es una enfermera profesional, una partera certificada o un asistente médico.



Servicios de atención médica



Atención preventiva o rutinaria

Los servicios preventivos o rutinarios, como los exámenes médicos regulares, las pruebas de detección y las vacunas ayudan a prevenir enfermedades y los proporciona su Proveedor de atención primaria (PCP) o Clínica. Llame a su PCP o Clínica para hacer una cita para un examen médico.

Atención especializada

Los especialistas son médicos que examinan pacientes que tienen problemas especiales, como alergias, asma, diabetes o problemas del corazón. Su Proveedor de atención primaria (PCP) le referirá con un especialista si necesita una opinión o tratamiento de un experto por un problema específico. Su PCP le puede referir con el especialista adecuado en su grupo médico. No debe consultar a un especialista sin la referencia de su PCP.

Atención de urgencia

La Atención de urgencia está disponible cuando necesita que un médico lo vea inmediatamente porque usted está enfermo o lesionado, o bien tiene síntomas como malestar, fiebre o un dolor leve. Si usted cree que necesita recibir Atención de urgencia, llame al consultorio de su médico. El número de teléfono aparece en su tarjeta de identificación del miembro.

Atención hospitalaria

Si está enfermo o lesionado, su Proveedor de atención primaria (PCP) le puede enviar al hospital donde él o ella trabaja. Si hay un hospital que usted prefiere usar, asegúrese de que seleccionó un PCP que puede admitir pacientes allí. Para cambiar a su PCP, llame al Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan.

Teladoc[®]

Si su médico no está disponible cuando lo necesite y desea recibir atención por problemas médicos sencillos, puede acceder a un médico, de día o de noche, por teléfono o videollamada con nuestro beneficio de telemedicina, Teladoc[®].

Atención de emergencia

La atención en la Sala de emergencia de un hospital se limita a emergencias médicas únicamente. Si una enfermedad está poniendo en riesgo la vida o es gravemente peligrosa, entonces esa enfermedad se podría considerar como una emergencia médica. Es posible que usted tenga una emergencia médica si tiene:

- Dificultad para respirar o falta de aire
- Dolor de pecho, de la parte superior del estómago o siente presión en el pecho
- Desmayos o mareos repentinos o debilidad
- Hemorragia descontrolada
- Diarrea y vómitos constantes
- Sentimientos que le provocan hacerse daño a usted mismo o a los demás

Si usted cree que tiene una emergencia médica, es mejor ir al hospital que tiene asignado en su tarjeta de identificación de miembro. Ir al hospital asignado le permitirá a su médico ver sus expedientes y cerciorarse de que obtiene la atención que necesita. Si cree que su salud está en riesgo, puede elegir ir a la sala de emergencia más cercana.

Si usted cree que la condición médica está poniendo en peligro la vida o que empeorará camino al hospital, entonces llame al **911** y pida que los servicios médicos de emergencia locales lleguen a usted.

Si necesita ayuda para determinar dónde y qué tan rápido necesita la atención, debe llamar primero a su PCP o clínica. Si no puede localizar a su PCP ni puede hablar a la clínica, llame a Teladoc para tener una consulta por teléfono o por video con un médico. Llame a Teladoc al **1(800) 835-2362** o **[sfhp.org/teladoc](https://www.sfhp.org/teladoc)**.

Atención de salud mental:

¿Cree que está estresado, irritable o deprimido y podría beneficiarse si habla con alguien? Puede obtener atención como paciente ambulatorio o paciente hospitalizado para afecciones, como depresión o ansiedad, así como tratamiento para el abuso de alcohol o sustancias. Puede obtener una referencia para un proveedor de salud mental o para un terapeuta para el tratamiento de abuso de sustancias si llama a la línea directa de ayuda de acceso a San Francisco Community Behavioral Health Services al **1(415) 255-3737** (local), **1(888) 246-3333** (número gratuito) o **1(888) 484-7200 (TDD)**, 24 horas al día, 7 días de la semana.

Servicios para dejar de fumar

Puede obtener ayuda para dejar de fumar o dejar de usar tabaco. San Francisco Health Plan cubre servicios de terapia y medicamentos autorizados por la FDA para ayudar a dejar de fumar. Se puede requerir autorización previa para algunos medicamentos para dejar de fumar.

Si está embarazada y usa tabaco o está expuesta al humo de tabaco hay servicios y asesoría disponibles para usted. Hable con su PCP para saber si los medicamentos para dejar de fumar son adecuados para usted.

Puede llamar sin costo a la Línea de ayuda para fumadores de California al **1(800)NO-BUTTS (1-800-662-8887)**. La línea directa de ayuda ofrece materiales de autoayuda, referencias a programas locales y terapia en persona para dejar de fumar. La línea directa de ayuda también ofrece servicios especializados para adolescentes, mujeres embarazadas y personas que mastican tabaco. Los servicios están disponibles en inglés, español, cantones, mandarín, coreano y vietnamita.



Conozca su red de atención

Su Proveedor de atención primaria (PCP)

Siempre es su primer punto de contacto para necesidades de Atención de urgencia o de rutina

Llame al consultorio de su PCP en cualquier momento, de día o de noche, para obtener una opinión médica. Usted debería obtener una cita para atención de urgencia con su PCP a más tardar 48 horas después de haberla solicitado.

Consultas médicas por teléfono o por video 24/7 de Teladoc®

Si su PCP no está disponible cuando lo necesita y desea obtener atención para un problema médico sencillo visite teladoc.com/sfhp o llame al **1(800) 835-2362**.



Acceda
a los
servicios
de su
Red de
atención

Especialistas

Su PCP lo referirá con un especialista si necesita la opinión de un experto, tratamiento para un problema específico o una segunda opinión acerca de su salud.



*Si no tiene una emergencia médica, haga una cita para ver a su PCP. El número de teléfono de su PCP aparece en su tarjeta de identificación de miembro.



Su Hospital

Cuando selecciona a su PCP, usted también selecciona el hospital donde ellos trabajan.

911/Sala de emergencia

Para recibir atención de emergencia o si su PCP le indica que debe ir a la sala de emergencia o que debe llamar al **911**.

Cómo sus médicos, enfermeras, asistentes médicos, terapeutas, e instructores de salud trabajan juntos para usted.



Crisis de salud mental y abuso de sustancias

Obtenga una referencia para un proveedor de salud mental o un terapeuta de abuso de sustancias llamando a la línea directa de Acceso CBHS que atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1(415) 255-3737**.



Farmacia

Cuando necesite un medicamento, su PCP se lo recetará. Su PCP enviará su receta médica a la farmacia de la red de su elección. Muestre su tarjeta de identificación de miembro al personal de la farmacia para recoger sus medicamentos.

Planificación familiar

Control anticonceptivo, pruebas de embarazo, pruebas de enfermedades de transmisión sexual y otros servicios de planificación familiar disponibles para usted con los proveedores de la red de San Francisco Health Plan.

Puede buscar servicios obstétricos y ginecológicos directamente de un PCP que sea proveedor de medicina familiar o de un especialista que sea obstetra o ginecólogo de la red de proveedores de San Francisco Health Plan. No necesita una referencia.

No hay copago para los medicamentos y dispositivos anticonceptivos aprobados por la FDA en el Formulario de medicamentos de San Francisco Health Plan. Su proveedor puede recetar un suministro hasta por 12 meses.



Segundas opiniones

Si desea hablar con otro médico sobre un problema de salud, puede solicitar al Proveedor de atención primaria o al San Francisco Health Plan una segunda opinión. San Francisco Health Plan y sus grupos médicos pagarán por una segunda opinión de otro médico.



Clases GRATUITAS de nutrición: ¡Aprenda a comer bien!

Las clases de seguridad y salud GRATUITAS, los grupos de apoyo y los materiales de lectura están disponibles para todos los miembros de San Francisco Health Plan.

Consulte la página 49 para obtener los detalles.

Servicios cubiertos (Beneficios)

Los Servicios cubiertos (algunas veces llamados Beneficios) son servicios de atención médica que son pagados por San Francisco Health Plan. En algunos casos hay límites para los servicios.



A la derecha se encuentra una lista de los servicios que por lo general cubre el programa Healthy Kids HMO. Para obtener una lista completa de los beneficios cubiertos, límites, copagos y servicios sin cobertura, consulte la Evidencia de la Cobertura y el Formulario de Autorización de Divulgación Combinados de su Programa Healthy Kids HMO o llame a Servicio al Cliente al **1(415) 547-7800**, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm.

Los beneficios normalmente incluyen:

- Visitas regulares al médico
- Atención preventiva, como vacunas y exámenes médicos.
- Atención hospitalaria
- Atención de emergencia
- Pruebas de laboratorio
- Rayos X (imágenes de diagnóstico)
- Medicamentos con receta médica
- Atención del embarazo y maternidad
- Planificación familiar
- Servicios de transporte médico que no es de emergencia
- Equipo médico
- Servicios por trastorno por uso de sustancias
- Servicios de salud mental
- Educación para la salud

Beneficios no proporcionados por San Francisco Health Plan:

- Atención especializada proporcionada por Servicios para Niños de California (California Children's Services, CCS)
- Atención dental proporcionada por Delta Dental
- Cuidado de la vista proporcionado por Vision Service Plan (VSP)

Servicios dentales

Los beneficios dentales son proporcionados por medio de Delta Dental de California.

Si tiene alguna pregunta sobre su cobertura dental o necesita ayuda para encontrar un dentista, llame al

Servicio al Cliente de Delta Dental Healthy Kids HMO al número gratuito **1(877) 580-1042**, de lunes a viernes, 6:00am a 5:15pm, y refiérase al número de grupo SF60. Visite su sitio web en **deltadentalins.com**.

Para ver una lista completa de proveedores dentales visite **deltadentalins.com/group_sites/gov/sfhk.html**.



Servicios de la vista

Los beneficios de salud visual se proporcionan por medio de Vision Service Plan (VSP). Los servicios de la vista incluyen exámenes de la vista y algunos suministros, como anteojos y lentes de contacto.

Si tiene alguna pregunta sobre su cobertura para la vista o si necesita ayuda para encontrar un médico de la vista, llame a VSP al número de llamada sin costo **1(800) 877-7195**. Visite su sitio web en **vsp.com**.

Servicios para Niños de California (CCS)

Los miembros de Healthy Kids HMO que necesitan atención médica especializada pueden ser elegibles para CCS. CCS es un programa estatal y del condado que proporciona tratamiento, administración de casos médicos y servicios de fisioterapia y terapia ocupacional para los miembros menores de 21 años de edad con ciertas condiciones que son elegibles para CCS. Estas afecciones incluyen enfermedades genéticas, afecciones crónicas, enfermedades infecciosas y lesiones traumáticas. Si su proveedor piensa que usted es elegible, él le hará una referencia médica para el programa. Si CCS decide que usted es elegible, seguirá siendo un miembro de Healthy Kids HMO, pero CCS cubrirá y tratará la afección elegible para CCS. Puede obtener información adicional del programa CCS llamando a Servicio al Cliente de SFHP al **1(415) 547-7800** (local) o **1(800) 288-5555**. Puede llamar al programa CCS del condado al **1(415) 575-5700** si tiene alguna pregunta sobre la cobertura de CCS.

Servicios de farmacia

Los medicamentos recetados son una parte de los beneficios de su plan de salud. Cuando necesita un medicamento, su médico se lo recetará.

Para obtener los medicamentos, asegúrese de decirle a su proveedor de atención médica que usted tiene una farmacia preferida para que su receta médica se pueda enviar a la ubicación de la farmacia correcta. Para encontrar una farmacia participante, busque en su Directorio de proveedores o vea la lista de farmacias en línea en **sfhp.org**. También puede llamar al Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan al **1(415) 547-7800** (local) o **1(800) 288-5555** (número gratuito).

Para obtener sus medicamentos, muestre su tarjeta de identificación de San Francisco Health Plan al personal de la farmacia en su farmacia preferida. Para obtener información sobre sus beneficios de medicamentos recetados y copago, consulte la Evidencia de la cobertura y Formulario de autorización de divulgación de Healthy Kids HMO.

San Francisco Health Plan tiene un Formulario de medicamentos. El Formulario de medicamentos es una lista de medicamentos genéricos y de marca cuya cobertura aprobó el Comité Terapéutico y de Farmacia de San Francisco Health Plan. Los medicamentos del Formulario de medicamentos tienen límites en cuanto a la cantidad, edad o sexo. Es posible que se necesite autorización previa para obtener ciertos medicamentos o si su proveedor solicita una cantidad mayor que el límite. Si desea saber si su medicamento recetado tiene cobertura, puede consultar el Formulario de medicamentos de San Francisco Health Plan para Healthy Kids HMO en **sfhp.org**. También puede llamar al Servicio al cliente de San Francisco Health Plan al **1(415) 547-7800** (local) o **1(800) 288-5555** (número gratuito).

Si su medicamento no está incluido en el Formulario de medicamentos de SFHP, su proveedor debe presentar un formulario de autorización previa a San Francisco Health Plan. San Francisco Health Plan revisará la solicitud y decidirá si usted puede usar un medicamento que no figura en el formulario. Las solicitudes estándar de autorización previa se revisan en un plazo de 72 horas y las solicitudes urgentes se revisan en un plazo de 24 horas. Si la solicitud se rechaza, se cambia o si se necesita más información, el San Francisco Health Plan le enviará a usted y a su proveedor una carta con los motivos de esta decisión.

Acceso oportuno a la atención

Usted debe poder hacer una cita para recibir servicios cubiertos de acuerdo con sus necesidades médicas. El Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC) estableció estándares para los tiempos de espera de las citas. Estos son:

Tipo de cita	Tiempo de espera estándar
Para Atención de urgencia , si no es necesario tener autorización previa	Dentro de un plazo de 48 horas después de haber solicitado la cita
Para Atención de urgencia , si es necesario tener autorización previa*	Dentro de un plazo de 96 horas después de haber solicitado la cita
Para consultas de atención primaria (que no son de urgencia)	En un plazo de 10 días hábiles después de haber pedido la cita
Para consultas de rutina con un médico especialista (que no son de urgencia)	En un plazo de 15 días hábiles después de haber pedido la cita

**Es posible que se necesite autorización previa si usted consulta con un proveedor que no forme parte de su grupo médico.*

Si usted desea esperar una cita posterior que se adapte mejor a sus necesidades, consulte con su proveedor. En algunos casos, tendrá que esperar durante tiempos mayores que los tiempos de espera estándar si su proveedor decide que postergar su consulta no dañará su salud.

Los tiempos de espera estándar no aplican para las citas de atención preventiva. La atención preventiva se refiere a la atención y a la detección temprana de enfermedades. Esto incluye exámenes físicos, vacunas, educación para la salud y atención del embarazo. Los tiempos de espera estándar tampoco aplican a la atención periódica de seguimiento que se programa con anticipación. Algunos ejemplos de atención periódica de seguimiento son las referencias con especialistas y visitas recurrentes al consultorio por afecciones crónicas. Su proveedor podría sugerir una programación específica para este tipo de atención, según sus necesidades.

Hay disponibles servicios de intérpretes sin ningún costo para usted. Si necesita recibir ayuda en su idioma durante una cita, pídale a su proveedor que haga los arreglos para que tenga un intérprete. O bien, puede llamar a Servicio al Cliente de **1(800) 288-5555** (número gratuito) o **TDD/TTY 1(888) 883-7347**, de lunes a viernes, 8:30am a 5:30pm

El DMHC también estableció estándares para la respuesta de las llamadas telefónicas. Estos son:

- Para llamadas a Servicio al Cliente de SFHP: antes de 10 minutos durante el horario normal de oficina, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm
- Para llamadas de selección o clasificación: antes de 30 minutos, 24 horas al día, 7 días a la semana

La clasificación o selección la realiza un médico, enfermera registrada u otro profesional médico calificado para determinar en dónde y con qué urgencia necesita recibir atención. Si necesita servicios de clasificación o selección, primero debe llamar a su PCP o a la clínica. Si no puede localizar a su PCP ni puede hablar a la clínica, llame a Teladoc® para tener una consulta por teléfono o por video con un médico. Este servicio es gratuito y está disponible en su idioma. Llame a Teladoc® al **1(800) 835-2362** o visite **sfhp.org/teladoc**.





Visita a su Proveedor de atención primaria



Debe visitar al Proveedor de atención primaria (PCP) o Clínica dentro de los siguientes cuatro meses después de inscribirse en San Francisco Health Plan. Su primera visita es muy importante porque le ayuda a usted y a su médico a conocerse y para su médico es mejor conocerle antes de que usted se enferme.

Hacer una cita

Para hacer una cita, llame a su Proveedor de atención primaria (PCP) o Clínica. El número de su PCP o Clínica se encuentra en su tarjeta de identificación de miembro. Si necesita ayuda para encontrar a su PCP o Clínica, llame al Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan al **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes, de 8:30am 5:30pm O comuníquese con nosotros de manera segura en **sfhp.org/contact**. *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.*

Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de miembro a su cita para que no le facturen por error. Si no puede asistir a una cita, llame al consultorio o clínica de su médico para cancelar y reprogramar su cita.

Exámenes médicos regulares

Ir al médico para exámenes médicos regulares es una parte importante de mantenerse saludable. Durante la visita, el médico:

- Conocerá sus necesidades médicas y su historial médico
- Identificará cualquier problema médico que pueda tener
- Revisará si hay problemas de salud ocultos, tales como colesterol elevado o presión arterial alta
- Revisará los medicamentos y vitaminas que está tomando
- Decidirá si usted necesita cualquier inmunización (vacuna)
- Decidirá si usted necesita otros servicios, como atención especializada
- Le indicará con qué frecuencia debe llegar para un examen

Esta visita es un buen momento para hablar sobre cualquier problema médico o cualquier otra pregunta que tenga.

Esté preparado para su visita

Para aprovechar mejor su visita al médico, planifique con anticipación:

- Escriba todas sus preguntas para que no se le olvide hacerlas
- Lleve una lista con el nombre de los medicamentos y vitaminas que toma
- Lleve una lista de cualquier problema médico que usted o los miembros de su familia tienen
- Lleve un registro de vacunación (la lista de las fechas en que recibió las vacunas para prevenir enfermedades). Generalmente, es una tarjeta amarilla que le entregan en el consultorio o clínica del médico o en la escuela donde administraron las vacunas




Copagos

Un copago es una pequeña cuota que usted paga cada vez que visita a un médico o que le surten un medicamento recetado y se requiere para algunos servicios.

Debe hacer copagos para ciertos servicios y recetas médicas. Para conocer cuáles servicios específicos tienen copagos, consulte la Evidencia de la cobertura de Healthy Kids HMO. La Evidencia de la cobertura se le proporcionó en su Paquete de bienvenida como miembro o está disponible en la sección para Miembros del sitio web de San Francisco Health Plan en **sfhp.org**.

El límite de copago por familia es de \$250 independientemente de cuántos miembros de la familia estén inscritos en San Francisco Health Plan. Pida un recibo siempre que realice un copago y guárdelo para que si paga el máximo de \$250 durante el año de membresía, tenga una prueba. Si alcanza el límite, comuníquese con Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan para pedir una Tarjeta de identificación de miembro especial "sin copago".

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN 		Member ID #: 12345678901
DOB: 05-Sept-00		Language: English
Medical Group: Community Health Network (CHN)		
Hospital: Zuckerberg San Francisco General Hospital		
PAT LEE		
Program: Healthy Kids HMO		
Clinic: Clinic Name		
Primary Care Provider (PCP): A Sanchez MD		
PCP Address: 1234 Main Street, #101		
PCP Phone #: 1(415) 547-7800		
Show this ID card when you visit the doctor, hospital or pharmacy.		
COPAGOS: \$10 por visita al consultorio, exonerado para visitas preventivas y para niños menores de 24 meses; \$15 por visita a la sala de emergencias; \$10 por medicamentos genéricos/\$15 por medicamentos de marca		

Información de las cuotas de copago

COPAGOS:

- \$10 por visita al consultorio, exonerado para visitas preventivas y para niños menores de 24 meses;
- \$15 por visita a la sala de emergencias;
- \$10 por medicamentos genéricos/\$15 por medicamentos de marca

¿Necesita un intérprete?

Llame al consultorio de su médico con anticipación para que haya un intérprete disponible para su cita.

Consulte la página 10 para obtener más detalles.



Renovación de cobertura



Cómo renovar su cobertura

Los miembros de Healthy Kids HMO deben de renovar la cobertura cada 12 meses.

Hay tres pasos sencillos para renovar su cobertura:

1. Espere una carta. Esta llegará al correo de San Francisco Health Plan aproximadamente 30 días antes de la fecha en que su cobertura está programada para terminar.
2. Si no está seguro de cómo renovar o si se mudó, llámenos de inmediato al **1(888) 558-5858** o comuníquese con nosotros en **sfhp.org**.
3. Si usted no recibe su carta de renovación por correo por lo menos 30 días antes que expire su seguro médico, llámenos inmediatamente al **1(415) 546-9820**.

Una vez que revise su cobertura, usted será responsable por el pago de la prima anual de \$189 por cada miembro inscrito en el programa Healthy Kids HMO. Hay ayuda disponible para el pago de la prima. Llame a Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan al **1(415) 547-7800** (local) o **1(800) 288-5555** (número gratuito).



Puede hacer una cita con un Especialista de inscripción de San Francisco Health Plan en nuestro Centro de Servicio localizado en 7 Spring Street, de lunes a miércoles y viernes, de 8:30am a 5:30pm; jueves de 8:30am a 3:00pm. Llame al **1(415) 777-9992** para pedir una cita.



Solución de problemas



Proceso de quejas/reclamos

Si tiene un problema con sus servicios de atención médica, hablar con su médico puede ser la mejor manera de lograr que se resuelva rápidamente cualquier problema que pueda tener con sus servicios de atención médica. Si el problema no se resuelve, San Francisco Health Plan puede revisar su problema a través del Proceso de reclamos.

Presentar una queja o reclamo es su derecho. San Francisco Health Plan no discrimina, no excluye a las personas ni las trata diferente por motivo de raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, sexo o por presentar un reclamo. No se le cancelará su inscripción ni perderá su elegibilidad porque usted presentó una queja o reclamo.

Hay seis formas de presentar un reclamo:

1. Llámenos al **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm y solicite un Formulario de reclamo.
2. Presente un reclamo al **sfhp.org/contact**. *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.*
3. Presente un reclamo en el consultorio de su médico.
4. Visite nuestra oficina y presente un reclamo en persona. La dirección de nuestro Centro de Servicio es 7 Spring Street, San Francisco, CA 94104. El horario de atención es de lunes a miércoles y viernes, de 8:30am a 5:00pm y jueves de 8:30am a 3:00pm
5. Envíenos una carta que describa el problema y un correo a:
San Francisco Health Plan
Attn: Grievance Coordinator
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119-4247
6. Descargue y complete un Formulario de reclamo en su idioma en nuestro sitio web, en: **sfhp.org/grievance**

Plazos para reclamos y apelaciones

Una Carta de aviso de acción es una carta formal que le informa que un servicio médico ha sido denegado, diferido o modificado o que un reclamo se ha denegado o ajustado. Si usted recibe una carta de Aviso de acción y no está de acuerdo con la decisión tomada con respecto a su tratamiento médico, puede presentar una apelación. Tiene ciento ochenta (180) días a partir de la fecha en el Aviso de acción para presentar una apelación ante San Francisco Health Plan.

En un plazo de cinco (5) días calendario después de recibir su reclamo o apelación, le enviaremos una carta para hacerle saber que lo recibimos. Podemos resolver la mayoría de los reclamos en un plazo de treinta (30) días calendario desde el momento de recibirlos.

Si considera que esperar 30 días para obtener una respuesta sobre su reclamo o apelación pondría en peligro su salud, puede obtener una respuesta en un plazo de 72 horas. Cuando presente su apelación indique por qué la espera podría ser perjudicial para su salud. Asegúrese de solicitar un reclamo o apelación **“acelerada”**.

Para obtener más detalles sobre el proceso de reclamo, consulte la Evidencia de la cobertura de Healthy Kids HMO o llame al Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan al **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm.

O comuníquese con nosotros de manera segura en **sfhp.org/contact**.
Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.



Proceso de revisión médica independiente (IMR)

Si usted recibió una carta de resolución de parte de San Francisco Health Plan con respecto a su reclamo o apelación y aún no está de acuerdo con la decisión, puede solicitar ayuda en el Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC). Usted tiene derecho a solicitar una Revisión médica independiente (IMR) que realiza el DMHC sin costo para usted. Una IMR es una revisión realizada por un médico experto, que no forma parte del San Francisco Health Plan.

Por lo general, usted deberá pedirnos que le ayudemos primero antes de solicitar una IMR con el DMHC. Si no está satisfecho con la decisión de San Francisco Health Plan o no tiene noticias nuestras en un plazo de 30 días, entonces puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR antes de que transcurran 180 días contados a partir de la carta de resolución de queja o apelación.

Puede obtener una IMR de inmediato sin tener que presentar primero una solicitud de apelación. Esto es para los casos en donde su salud esté en peligro inmediato o en los que se haya denegado su solicitud debido a que el tratamiento se considera de naturaleza experimental o de investigación.

Para solicitar una IMR, puede llamar al DMHC a su número gratuito **(1-888-HMO-2219)** o la línea TDD/TTY para personas con deficiencias del habla y de la audición, **(1-877-688-9891)**. El sitio web de DMHC <http://www.hmohelp.ca.gov> tiene el formulario de solicitud, también. La Evidencia de la cobertura y el Formulario de autorización de divulgación de Healthy Kids HMO también tiene algunos detalles sobre la IMR y el DMHC. Si tiene alguna pregunta también nos puede llamar al **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm.

¿Necesita ayuda para llenar los formularios?



Si tiene dudas acerca de cómo llenar los formularios, llámenos al **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm. O comuníquese con nosotros de manera segura en [sfhp.org/contact](https://www.sfhp.org/contact). *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.* Asegúrese de incluir su nombre, número de teléfono y de explicar cómo podemos ayudarle.

Departamento de Atención Médica Administrada de California

El párrafo siguiente le proporcionará información sobre cómo solicitar una IMR. Tenga en cuenta que el término “reclamo” se refiere tanto a las “quejas” como a las “apelaciones.”

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene algún reclamo sobre su plan de salud, primero debe contactar por teléfono a su plan de salud al **1(415) 547-7800** o al **1 (800) 288-5555** y utilizar el proceso de reclamos de su plan de salud antes de ponerse en contacto con el Departamento. El uso de este procedimiento de presentación de quejas no le prohíbe ningún derecho legal potencial o recursos disponibles para usted. Si necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, una queja que su plan de salud no haya resuelto satisfactoriamente o una queja que haya permanecido sin resolver durante más de 30 días, puede llamar al departamento para solicitar asistencia. Asimismo, usted puede ser elegible para una Evaluación médica independiente (IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud con relación a una necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos que son experimentales o de investigación y disputas de pago para emergencias o servicios médicos urgentes. El Departamento también tiene un número de teléfono gratuito **(1(888) HMO-2219)** y una línea TDD **(1(877) 688-9891)** para las personas con deficiencias del habla y la audición. El sitio web en Internet del departamento **<http://www.hmohelp.ca.gov>** tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.



Your Health Matters es su boletín de miembro que se le envía por correo cada tres meses. En él, proporcionamos información sobre servicios de atención médica, cómo aprovechar al máximo los beneficios para los miembros, sugerencias y consejos para una vida saludable, y mucho más. También está en línea, en **sfhp.org**.

Comité de asesoramiento al miembro

El Comité de asesoramiento al miembro de San Francisco Health Plan es el lugar para expresar sus inquietudes y dar sus consejos acerca de cómo atender mejor a nuestros miembros. El comité está conformado por miembros del plan de salud y defensores de la atención médica. Trabaja para mejorar la calidad de la atención y para abordar las preocupaciones de nuestros miembros.

El Comité se reúne el primer viernes de cada mes en el Centro de Servicio de San Francisco Health Plan. Si está interesado en participar en el Comité de Asesoría al Miembro, comuníquese con el Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan al **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm O comuníquese con nosotros de manera segura en **sfhp.org/contact**.

Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.



Sus derechos y responsabilidades

Como miembro de San Francisco Health Plan,

Usted tiene DERECHO a:

- Tomar parte en todas las decisiones sobre su atención
- Escuchar todas las opciones de atención
- Decirnos qué tipo de atención desea si usted no puede tomar sus propias decisiones de atención médica
- Consultar su registro médico y obtener una copia
- Saber los nombres de las personas que le brindan atención y qué clase de capacitación tienen
- Tener un intérprete, sin costo, que hable su idioma
- Recibir atención con dignidad y respeto
- Tener seguridad sobre la privacidad y confidencialidad
- Recibir la atención en un lugar que es seguro, protegido, limpio y accesible
- Obtener una segunda opinión de uno de los médicos en su grupo médico
- Saber cómo obtener ayuda y resolver problemas. Su atención no se verá afectada si presenta un reclamo o una queja.

Lleve consigo su Tarjeta de identificación de miembro en todo momento.

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN DOB: 05-Sept-00 Medical Group: Community Health Network (CHN) Hospital: Zuckerberg San Francisco General Hospital	 Member ID #: 12345678901 Language: English
PAT LEE Program: Healthy Kids HMO Clinic: Clinic Name Primary Care Provider (PCP): A Sanchez MD PCP Address: 1234 Main Street, #101 PCP Phone #: 1(415) 547-7800	
Show this ID card when you visit the doctor, hospital or pharmacy. COPAGOS: \$10 por visita al consultorio, exonerado para visitas preventivas y para niños menores de 24 meses; \$15 por visita a la sala de emergencias; \$10 por medicamentos genéricos/\$15 por medicamentos de marca	

- 1 Número de identificación de miembro
- 2 Su Hospital de la red
- 3 Su nombre, dirección y número de teléfono de su Proveedor de atención primaria

Usted tiene la RESPONSABILIDAD de:

- Asistir a sus citas o llamar para cancelarlas y reprogramarlas
- Informar a su médico sobre su salud e historial de salud
- Hacer preguntas sobre su atención médica
- Seguir el plan de atención que acordó con su médico
- Reconocer los efectos de su estilo de vida en su salud
- Informarnos si hay cambios en su dirección y número de teléfono
- Renovar su elegibilidad y membresía a tiempo
- Presentar su tarjeta de identificación de miembro cuando reciba los servicios

Como miembro de San Francisco Health Plan, usted es muy importante para nosotros. Deseamos asegurarnos de que obtenga los servicios de atención médica que necesita, cuando los necesita. Nuestro equipo de Administración de uso se asegura de que usted obtenga la atención, los procedimientos y las instalaciones que usted necesita de forma oportuna.

Si tiene alguna pregunta sobre la revisión de la utilización, llámenos al **1(415) 547-7800** o **1(800)288-5555**, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm Nuestra línea TDD para personas con deficiencias auditiva o del habla es **1(415) 547-7830** o **1(888) 883-7347**.



Contactos importantes



Información de contacto de San Francisco Health Plan

Para hacer una cita, llame a su proveedor de atención primaria (PCP). San Francisco Health Plan también le puede ayudar con cualquiera de los puntos que se enumeran a continuación. ¡Si no está seguro de a quién llamar, comuníquese con nosotros! Estamos aquí para atenderlo.

- Cambiar a su médico
- Obtener una nueva tarjeta de identificación de miembro
- Cambiar su dirección o número de teléfono
- Si necesita ayuda para surtir una receta médica
- Hacer preguntas sobre sus beneficios como miembro
- Obtener ayuda para renovar su cobertura
- Hablar sobre un problema o presentar una queja
- Obtener información sobre los recursos comunitarios de salud

Dirección de nuestra oficina:

San Francisco Health Plan
 P.O. Box 194327
 San Francisco, CA 94119-4327

Los representantes de Servicio al Cliente están disponibles de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm en uno de los siguientes números de teléfono:

Llamadas locales.....	1(415) 547-7800
Llamadas gratuitas.....	1(800) 288-5555
TDD/TTY para personas sordas, con deficiencias auditivas o del habla.....	1(415) 547-7830
Teladoc [®] , un beneficio gratuito, está disponible cuando su médico no lo está.....	1(800) 835-2362

Los servicios de asistencia para la inscripción están disponibles en nuestro Centro de Servicio que se encuentra en 7 Spring Street, de lunes a miércoles y el viernes de 8:30am a 5:00pm; jueves de 8:30am a 3:00pm.

Llame al **1(415) 777-9992** para pedir una cita.



Puede encontrar las respuestas a las preguntas más frecuentes nuestro sitio web en: **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**. O comuníquese con nosotros de manera segura en **sfhp.org/contact**.

Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.



Centro de Servicio de San Francisco Health Plan

7 Spring Street
San Francisco, CA

Horario de atención
de lunes a miércoles y viernes,
de 8:30am a 5:00pm
y jueves de 8:30am a
3:00pm

Centro de Servicio de San Francisco Health Plan

Nuestro Centro de Servicio puede ayudarlo con la inscripción en el Programa Healthy Kids HMO.

Llame hoy al Servicio al Cliente al **1(415) 777-9992** para hacer una cita con un especialista de inscripción. También puede pasar en cualquier momento, en persona, para obtener información sobre qué opciones de acceso a la atención médica están disponibles para usted y su familia en el condado de San Francisco.

El Centro de Servicio está ubicado en 7 Spring Street. Spring Street está entre Kearny y Montgomery Streets, donde Chinatown y el Financial District se unen. Es fácil llegar a nuestro Centro de Servicio por el transporte público, incluido Muni y BART.

El Centro de Servicio está abierto de lunes a miércoles y viernes, de 8:30am a 5:00pm; y jueves, de 8:30am a 3:00pm. Usted recibirá la misma calidad de servicio que ha llegado a esperar de nosotros, apoyo, materiales de educación para la salud e información de acceso a la atención médica de manera culturalmente respetuosa y en el idioma de su elección.



Información de contacto	Razones para comunicarse
<p>Servicios para Niños de California (CCS) 1(415) 575-5700</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunte sobre la cobertura de CCS
<p>Servicios de Salud conductual comunitarios 1(415) 255-3737 (local) 1(888) 246-3333 (número gratuito) 1(888) 484-7200 (servicio de TDD/TTY) sfdph.org</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener asesoría sobre salud mental • Hablar con un consejero especialista en abuso de sustancias • Obtener información acerca de cobertura de beneficios • Acceder a la información de acceso de proveedores dentro de la red • Acceder a información de los procesos de reclamos
<p>Delta Dental 1(877) 580-1042 deltadentalins.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encontrar un dentista • Preguntar sobre sus beneficios dentales
<p>Línea de asesoramiento de enfermeras 1(877) 977-3397</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si no se puede comunicar con su médico durante el día o en horas inhábiles
<p>San Francisco Health Plan 1(415) 547-7800 sfhp.org</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar un cambio de dirección, de número de teléfono o de apellido • Obtener información de la renovación del programa • Preguntas acerca de la facturación
<p>Teladoc® 1(800) 835-2362 teladoc.com/sfhp</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si no se puede comunicar con su médico durante el día o en horas inhábiles
<p>Vision Service Plan 1(800) 877-7195 vsp.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encontrar un oftalmólogo • Preguntar sobre sus beneficios de la vista

Otra información de contacto importante

Utilice esta página para anotar los números de contacto importantes para sus proveedores y centros.

Su Proveedor de atención primaria

Su hospital

Su farmacia

Su número de contacto en caso de emergencia

Teléfono celular de su papá o padre/tutor legal

Teléfono celular de su mamá o padre/tutor legal

Su guardería/niñera



Recursos, referencias y registros



Clases del grupo de bienestar

A todos los miembros de San Francisco Health Plan se les ofrecen clases GRATUITAS para la salud y seguridad, grupos de apoyo y materiales de lectura. Para obtener información sobre las clases, llame al Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan al **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm

Las siguientes clases, grupos de apoyo y programas están normalmente disponibles:

- Parto
- Paternidad
- Nutrición
- Asma
- Deje de fumar
- Apoyo para VIH/ SIDA
- Educación sobre el control de la diabetes
- Apoyo para el cáncer
- RCP
- Y mucho más

Educación para la salud en línea

Visite San Francisco Health Plan en línea en **sfhp.org!** En la Sección para Miembros, siga el enlace para Educación para la salud y bienestar a una biblioteca grande en línea con materiales para descargar que le proporcionan información y recomendaciones sobre temas que van desde el asma y la nutrición hasta el dolor de espalda y la lactancia materna.

¿Hay materiales de educación para la salud que le gustaría que proporcionemos a través de nuestro sitio web? Comuníquese con nosotros de manera segura en **sfhp.org/contact**.

Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.

**Clases GRATUITAS,
Grupos de apoyo y
Programas disponibles,
¡inscríbese hoy!**

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN		Member ID #: 12345678901
DOB: 05-Sept-00	Medical Group: Community Health Network (CHN)	Language: English
Hospital: Zuckerberg San Francisco General Hospital		
PAT LEE		
Program: Healthy Kids HMO		
Clinic: Clinic Name		
Primary Care Provider (PCP): A Sanchez MD		
PCP Address: 1234 Main Street, #101		
PCP Phone #: 1(415) 547-7800		
Show this ID card when you visit the doctor, hospital or pharmacy.		
COPAGOS: \$10 por visita al consultorio, exonerado para vistas preventivas y para niños menores de 24 meses; \$15 por visita a la sala de emergencias; \$10 por medicamentos genéricos/\$15 por medicamentos de marca		

Si no tiene una emergencia médica, haga una cita para ver a su médico personal. El número de teléfono de su médico aparece en su Tarjeta de identificación de miembro.

Registro de proveedores

Utilice este cuadro para anotar los nombres y números de teléfono de su proveedor.

También anote las visitas pasadas y futuras al proveedor.

Fecha de la visita	Proveedor o clínica	Teléfono	¿Próxima visita?
15/09/18	Dr. Miller	1(415) 547-7800	1 año (Revisión médica)
Fecha de la visita	Especialista	Teléfono	¿Próxima visita?
Fecha de la visita	Oftalmólogo (Optometrista)	Teléfono	¿Próxima visita?

Registro de proveedores

Utilice este cuadro para anotar los nombres y números de teléfono de su proveedor.

También anote las visitas pasadas y futuras al proveedor.

Fecha de la visita	Proveedor o clínica	Teléfono	¿Próxima visita?
15/09/18	Dr. Miller	1(415) 547-7800	1 año (Revisión médica)
Fecha de la visita	Especialista	Teléfono	¿Próxima visita?
Fecha de la visita	Oftalmólogo (Optometrista)	Teléfono	¿Próxima visita?

Registro dental

Utilice este cuadro para anotar los nombres y números de teléfono de su dentista.

También anote las visitas dentales pasadas y futuras.

Fecha de la visita	Proveedor o clínica	Teléfono	¿Próxima visita?
15/10/18	Dr. Lee	1(415) 547-7800	6 meses (Limpieza)

Fecha de la visita	Ortodoncista	Teléfono	¿Próxima visita?

Registro dental

Utilice este cuadro para anotar los nombres y números de teléfono de su dentista.

También anote las visitas dentales pasadas y futuras.

Fecha de la visita	Proveedor o clínica	Teléfono	¿Próxima visita?
15/10/18	Dr. Lee	1(415) 547-7800	6 meses (Limpieza)
Fecha de la visita	Ortodoncista	Teléfono	¿Próxima visita?

Registro de enfermedad y lesiones

Utilice este cuadro para anotar las enfermedades, lesiones, reacciones a medicamentos, hospitalizaciones, cirugías, etc.

Fecha	Enfermedad/lesión	Proveedor o clínica	Medicamentos	Resultado
15/11/18	Infección del oído	Dr. Smith	Amoxicilina, 60mg 2x/día, 10 días	Sentirse mejor

Definiciones

- > **Asistente médico (PA)** es un profesional de la salud que no es un médico pero que proporciona atención a los pacientes. Un médico supervisa a un PA.
- > **Atención administrada** es un sistema que trata de controlar el costo y la calidad de los servicios médicos y los tratamientos que reciben las personas.
- > **Atención preventiva** es un servicio de atención médica que ayuda a prevenir la enfermedad. Las vacunas contra la influenza y el Papanicolaou son ejemplos de atención preventiva.
- > **Beneficios** son los servicios médicos por los que San Francisco Health Plan paga (también llamados Servicios cubiertos).
- > **Copago** es el monto en dinero que usted paga cuando recibe servicios con cobertura.
- > **Directorio de proveedores** es una lista de todos los proveedores que proporcionan servicios para un programa determinado.
- > **Evidencia de la cobertura** es un documento que explica su cobertura y beneficios.
- > **Grupo médico** es un grupo de médicos asociados para la actividad comercial. Estos médicos tienen un contrato con un plan de salud para proporcionar los servicios a los miembros.
- > **Miembro** es una persona que está inscrita en un programa de San Francisco Health Plan.
- > **Proveedor de atención primaria (PCP)** es el proveedor o clínica que usted elige (también se conoce como PCP). Su PCP coordina sus servicios de atención médica y tratamiento.
- > **Proveedores** son médicos, clínicas, farmacias, hospitales y otros que proporcionan atención a los miembros.
- > **Referencia** es una autorización para recibir atención de un médico u hospital diferente. Los médicos y los planes de salud pueden hacer referencias.
- > **Revisión de elegibilidad anual (AER)** es un proceso anual de renovación para los miembros del programa Healthy Kids HMO. Esto ocurre cada 12 meses a partir de la fecha de inscripción.



Buscar el Directorio de proveedores

Nuestra herramienta de búsqueda de proveedores le permite buscar proveedores en su red o en cualquier otra red de SFHP. Busque los proveedores por:

- Nombre
- Tipo de proveedor
- Clínicas
- Farmacias
- Especialistas
- más



sfhpprovidersearch.org



Visite sfhp.org en su computadora o teléfono inteligente

