San Francisco Health Plan℠

HealthyWorkers HMO℠
Guía del miembro

Actualizado a abril de 2025

Índice

Bienvenido a San Francisco Health Plan 4

Acerca de esta guía 6

Cómo funciona su plan 7

Servicio al Cliente 8

Razones para llamar al Servicio al Cliente 8

Teladoc® 9

Servicios de intérpretes 10

Servicios del sitio web 11

Introducción 12

Paquete de bienvenida 13

Evidencia de la cobertura 13

Directorio de proveedores 13

Herramienta de búsqueda de Proveedores en línea 13

Tarjeta de identificación de miembro 14

Su proveedor de atención primaria 15

Cambio de Proveedor de atención primaria 15

Preguntas que se deben hacer cuando elige a un PCP 15

Servicios de atención médica 16

Atención preventiva o de rutina 17

Atención especializada 17

Atención de urgencia 17

Atención hospitalaria 17

Segundas opiniones 17

Atención de emergencia 18

Atención de salud mental 18

Dejar de fumar 19

Planificación familiar 19

Conozca su red de atención de SFHP 20

Servicios cubiertos (Beneficios) 22

Beneficios no proporcionados por SFHP 22

Servicios dentales 23

Servicios de la vista 23

Servicios de farmacia 24

Acceso oportuno a la atención 26

Un plan de salud hecho
para los residentes de San Francisco
por los residentes de San Francisco

Visita a su proveedor de atención primaria 28

Hacer una cita 29

Exámenes médicos regulares..... 30

Esté preparado para su visita..... 30

Copagos 31

Renovación de la cobertura..... 32

Cómo renovar la cobertura 33

Ayuda para llenar los formularios..33

Solución de problemas 34

Proceso de quejas y reclamos.... 35

Plazos para reclamos y apelaciones 36

Comité de asesoramiento al miembro 36

Sus derechos y responsabilidades..... 37

Proceso de Revisión médica independiente (IMR) 38

Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC)..... 39

Contactos Importantes..... 40

Información de contacto de San Francisco Health Plan 41

Información de contacto de Healthy Workers HMO 42

Otra información de contacto importante 43

Recursos y referencias 44

Clases grupales de bienestar..... 45

Educación para la salud en línea..... 46

Definiciones..... 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 cualquiera de los siguientes números de teléfono:

Llamadas locales ..... **1(415) 547-7800**

Llamadas gratuitas ..... **1(800) 288-5555**

TTY para personas sordas, con dificultades auditivas o con dificultades de lenguaje pueden llamar al..... **1(415) 547-7830**

Teladoc®, un beneficio gratuito, está disponible cuando su médico no lo está .....**1(800) 835-2362**

Nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermeras está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana..... **1(877) 977-3397**

Puede encontrar las respuestas a las preguntas más frecuentes en nuestro sitio web en: **sfhp.org.** *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.* Comuníquese con nosotros de manera segura y protegida a través de nuestro sitio web en línea en **sfhp.org/customerservice.**

Acerca de esta guía

Este Guía del Miembro 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 el Programa Healthy Workers 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 en la página 47.

GRATIS Clases de bienestar en grupo – ¡Inscríbase 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 45 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 Workers 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 del programa Healthy Workers HMO
- Nos aseguramos de que nuestros médicos, especialistas, enfermeras y otros profesionales de atención médica proporcionen la más alta calidad de servicios de atención médica
- 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) o clínica
- Compartimos información entre sus médicos y los especialistas y damos las instrucciones en un idioma que usted entiende
- Proporcionamos acceso a clases de bienestar en grupo 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 de atención médica. 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**

TTY para personas sordas, con dificultades auditivas o con dificultades de lenguaje .....**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, Evidencia de la Cobertura, Resumen de Beneficios u otros materiales para los miembros
- Obtener ayuda para hacer una cita con un médico
- Comprender sus beneficios de medicamentos recetados
- Obtener ayuda con dudas de facturación
- Cambio de su dirección o número de teléfono
- Obtener ayuda para renovar su cobertura de atención médica
- Reportar una queja, problema o reclamo
- Obtener información sobre los recursos comunitarios de salud
- Y más

Puede encontrar las respuestas a las preguntas más frecuentes en nuestro sitio web en **sfhp.org.** *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.* Comuníquese con nosotros de manera segura y protegida a través de nuestro sitio web en línea en sfhp.org/customerservice.

Beneficios de Telemedicina gratuitos

Acceda a un médico, de día o de noche, por teléfono o videollamada desde la comodidad de su hogar.

TELADOC

Con nuestro nuevo beneficio GRATUITO de telemedicina, Teladoc, obtenga atención de un médico con licencia de California en cualquier momento, las 24 horas del día, desde un teléfono, una aplicación para teléfono celular o su computadora.

sfhp.org/teladoc

Un médico de Teladoc puede tratar problemas sencillos como:

- Molestias urinarias
- Problemas de la espalda y de las articulaciones

- Resfriados
- Gripe

- Vómitos y diarrea
- Comezón o enrojecimiento en los ojos

- Erupciones cutáneas
- 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 **sfhp.org/teladoc.**

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.**

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.

Servicios del **sitio web**

Si tiene acceso a Internet, puede visitar San Francisco Health Plan en **sfhp.org.** El sitio web tiene gran cantidad de información útil y herramientas que le permiten:

- Buscar información sobre beneficios
- Descargar materiales para miembros
- Obtener respuesta a las 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 **sfhpprovidersearch.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

Introducción

Si es un nuevo miembro de San Francisco Health Plan, usted recibirá una pocas 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 el Directorio de Proveedores y una 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. 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/HW/materials.**

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. Es importante conservarlo, en caso de que decida cambiar a su médico.

Si necesita un Directorio de proveedores, llame a Servicio al Cliente o vea la información usando la Herramienta de búsqueda de proveedores en línea, 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 utilice la herramienta "Buscar un médico".

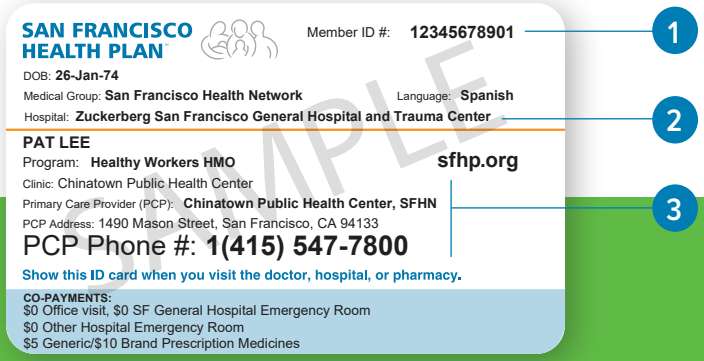
Buscar un médico

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
- Cambio de dirección u otra información



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, tales 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. *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.* Comuníquese con nosotros de manera segura y protegida a través de nuestro sitio web en línea en **sfhp.org/customerservice.**

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 de rutina

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 necesita atención o servicios de emergencia en un hospital, su hospital de la red es Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center. La dirección es 1001 Potrero Avenue, San Francisco, CA 94110. Excepto en el caso de los servicios de emergencia, es posible que necesite autorización de SFHP para ir a otro hospital.

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.

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.

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, en la parte superior del estómago o siente presión en el pecho
- Desmayos o mareos repentinos o debilidad
- Hemorragia incontrolable
- 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. Si va a su hospital asignado le permitirá a su PCP para hablar más fácilmente con su proveedor del hospital y asegurarse de que reciba 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.**

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. Para obtener una referencia médica para un proveedor de salud mental o para un asesor para el tratamiento de abuso de sustancias, llame a la línea directa de acceso de San Francisco Community Behavioral Health Services al **1(415) 255-3737** (local), **1(888) 246-3333** (llamada gratuita) o al **1(888) 484-7200** (TTY), las 24 horas del día, los 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.

Llame a Kick It California al **1(800) 300-8086** para obtener ayuda gratuita para dejar de fumar. Sus asesores son expertos en ayudar a las personas con el proceso. Los servicios están disponibles en inglés, español, cantonés, mandarín, coreano y vietnamita. Visite **kickitca.org** para obtener más información.

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 práctica 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 para hasta 12 meses.

Conozca su **red de atención de SFHP**

Su proveedor de atención primaria (PCP)

Su primer punto de contacto para sus necesidades que no son de emergencia, para atención de rutina y cuidados de urgencia.

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. El número de teléfono de su PCP aparece en su tarjeta de identificación de miembro.

Acceda a los servicios de su red de atención

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

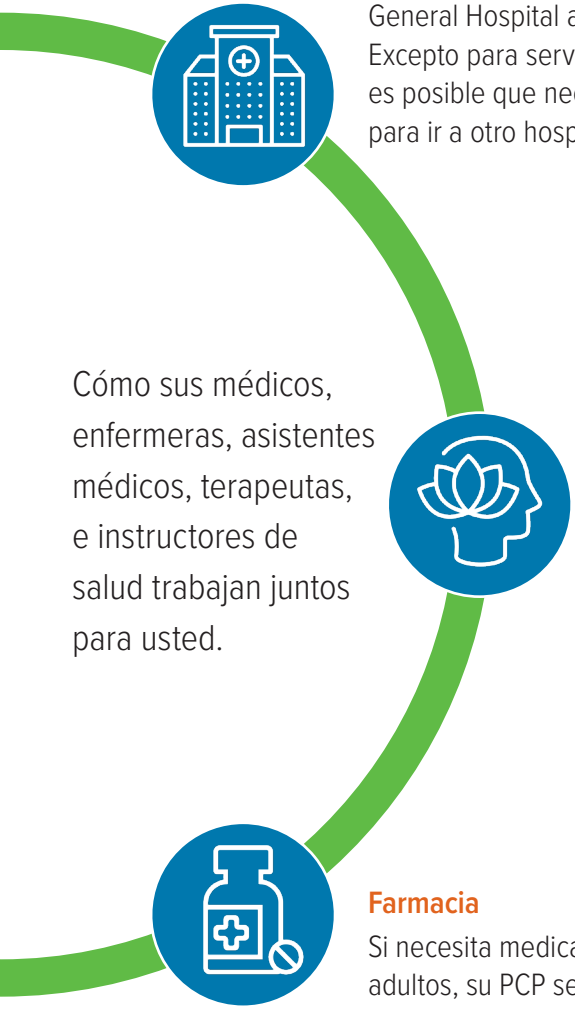
Si su médico no está disponible cuando lo necesita y desea obtener atención para un problema médico sencillo, visite **sfhp.org/teladoc** llame al **1(800) 835-2362** o descargue la aplicación de Teladoc para teléfono inteligente.

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.

Servicio al Cliente 1(415) 547-7800

Para servicios cubiertos, preguntas, o necesidades de inscripción.



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

Su hospital/sala de emergencias

Su hospital es Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center. Excepto para servicios de emergencia, es posible que necesite autorización para ir a otro hospital.

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 SFBHS que atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1(415) 255-3737.**

Farmacia

Si necesita medicamentos o vacunas para adultos, su PCP se los podrá recetar. 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.

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 encontrará una lista de los servicios que cubre el Programa Healthy Workers HMO. Para obtener una lista completa de los beneficios cubiertos, límites, copagos y servicios no cubiertos, consulte la Evidencia de la Cobertura y el Formulario de Autorización de Divulgación Combinados de su Programa Healthy Workers HMO o llame a Servicio al Cliente al **1(415) 547-7800,** de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm.

Beneficios no proporcionados por San Francisco Health Plan:

- Atención dental, proporcionada por Liberty Dental (IHSS solo trabajadores)
- Cuidado de la vista, proporcionado por VSP Vision Care

Los beneficios 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 recetados
- Atención del embarazo y maternidad
- Planificación familiar
- Servicios de transporte médico que no es de emergencia
- Equipo médico
- Educación para la salud
- Servicios de salud mental
- Servicios por trastorno de abuso de sustancias

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 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 TTY para personas con deficiencias auditivas o del habla es **1(415) 547-7830** o **1(888) 883-7347.**

Servicios dentales

Los beneficios dentales se proporcionan a través de Liberty Dental. Los beneficios dentales no están cubiertos por San Francisco Health Plan.

Si se inscribió en Healthy Workers HMO como un proveedor para Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) y ha estado en el programa por más de seis meses, entonces cumple con los requisitos para recibir servicios dentales por una pequeña cuota. Para obtener más información, comuníquese con Liberty Dental al **1(888) 703-6999.**

Si se inscribió a Healthy Workers HMO como un empleado temporal, exento, según se necesite de la Ciudad y el Condado de San Francisco, no se proporcionan servicios dentales. Para obtener más información, llame al Departamento de Recursos Humanos de San Francisco al **1(628) 652-0865.**

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/newsletter.**

Servicios de farmacia

Los medicamentos recetados son una parte de los beneficios de su plan de salud. Cuando usted necesite un medicamento, su proveedor de atención primaria se lo recetará.

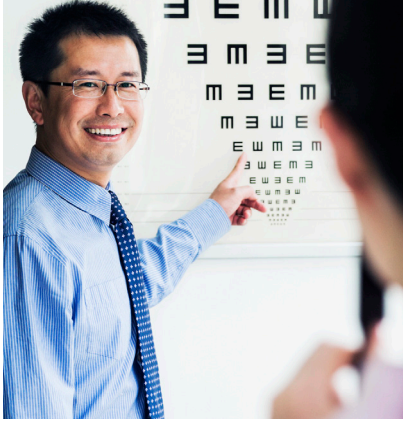
Para obtener los medicamentos, asegúrese de decirle a su proveedor de atención médica que usted tiene una farmacia preferida para que su receta médica se pueda enviar a la ubicación de la farmacia correcta. Para encontrar una farmacia participante, busque en su Directorio de Proveedores, llame al Servicio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

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 Workers HMO.

SFHP dispone de un Formulario de medicamentos. El Formulario de medicamentos es una lista de medicamentos genéricos y de marca aprobados para la cobertura por el Comité Terapéutico y de Farmacia de San Francisco Health Plan. Los medicamentos del Formulario de medicamentos tienen límites en cuanto a la cantidad, la edad o el diagnóstico. 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, o si hay límites o restricciones, puede consultar el Formulario de medicamentos de San Francisco Health Plan para Healthy Workers HMO en **sfhp.org/HW/pharmacy.** También puede llamar al Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan al **1(415) 547-7800** (local) o al **1(800) 288-5555** (llamada gratuita).

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 la decisión.

Servicios de la vista



Los beneficios de salud de la vista se proporcionan por medio de VSP Vision Care.

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.**

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
Citas de atención urgente para las que no es necesario tener una aprobación previa (autorización previa)	En un plazo de **48 horas** después de haber solicitado la cita
Citas de atención urgente para las que sí es necesario tener una aprobación previa (autorización previa)*	En un plazo de **96 horas** después de haber solicitado la cita
Citas para atención primaria no urgente	En un plazo de **10 días hábiles** después de haber pedido la cita
Especialista no urgente	En un plazo de **15 días hábiles** después de haber pedido la cita
Proveedor de salud mental que no sea de urgencia (no médico)	En un plazo de **10 días hábiles** después de haber pedido la cita
Citas de seguimiento con un proveedor de atención de salud mental no urgentes (de rutina)	En un plazo de **10 días hábiles** a partir de la última cita
Cita no urgente de servicios auxiliares para el diagnóstico o el tratamiento de lesiones, enfermedades u otras afecciones médicas	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, usted 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 al Servicio al Cliente de SFHP al **1(800) 288-5555** (llamada gratuita) o TTY **1(888) 883-7347,** de lunes a viernes, de 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, dentro de 10 minutos durante el horario normal de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm.
- Para llamadas de selección o clasificación: 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.**

Como un miembro de SFHP Healthy Workers HMO, puede recibir servicios en persona o a través de telesalud, si está disponible, de su proveedor dentro de la red. SFHP debe proporcionarle estos servicios dentro de los tiempos de espera que aparecen en la página 26.

Visita a su
proveedor de atención primaria

Usted debe visitar a un proveedor de atención primaria (PCP)

o una clínica dentro de los siguientes cuatro meses después de inscribirse en San Francisco Health Plan. Su primera visitaes 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 PCP o a la 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 a 5:30pm. *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.* Comuníquese con nosotros de manera segura y protegida a través de nuestro sitio web en línea en **sfhp.org/customerservice.**

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.

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

Reverso

In case of emergency, call **911.** No referral is needed.

MEMBER INFORMATION	PROVIDER USE
Prescriptions: Go to your network pharmacy and show your ID Card(s).	This card does not guarantee eligibility for services. Please check for eligibility.
1(415) 547-7800 SFHP Customer Service **1(800) 288-5555** (toll-free)	**Member has the right to an interpreter at every medical visit at no charge.**
1(800) 835-2362 Teladoc 24/7 Phone or **teladoc.com/sfhp** Video Doctor Visits	Eligibility: **1(415) 547-7810** **sfhp.org/providers**
1(800) 877-7195 Vision Care	Authorizations: **1(415) 547-7818 ext. 7080** **sfhp.org/providers**
1(888) 703-6999 Dental Care	Notify plan prior to post-stabilization care at **1(415) 615-4525**
1(888) 246-3333 Behavioral Health Services	Pharmacy Authorization: **1(800) 424-4331**
1(415) 547-7830 TTY for the Deaf	Pharmacy BIN#: **019439** PCN#: **08310673**

24/7 Teladoc®

SAMPLE

Frente

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN®

Member ID #: **12345678901**

DOB: **26-Jan-74**

Medical Group: **San Francisco Health Network** Language: **Spanish**

Hospital: **Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center**

PAT LEE

Program: **Healthy Workers HMO** **sfhp.org**

Clinic: Chinatown Public Health Center

Primary Care Provider (PCP): **Chinatown Public Health Center, SFHN**

PCP Address: 1490 Mason Street, San Francisco, CA 94133

PCP Phone #: **1(415) 547-7800**

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

CO-PAYMENTS:
$0 Office visit, $0 SF General Hospital Emergency Room
$0 Other Hospital Emergency Room
$5 Generic/$10 Brand Prescription Medicines

SAMPLE

Número de identificación de miembro

Su hospital de la red

Su nombre

Nombre, dirección y número de teléfono de su proveedor de atención primaria

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, como colesterol elevado o presión arterial alta
- Revisará los medicamentos y vitaminas que usted está tomando
- Decidirá si usted necesita cualquier inmunización (vacuna)
- Decidirá si usted necesita otros servicios, como atención especializada
- Ayudará a encontrar un proveedor de salud conductual, si es necesario

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

¿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.

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 lo requieren para algunos servicios.

Deducible

Un deducible es el monto que usted paga durante un año calendario por los servicios cubiertos antes de que SFHP comience a pagar. No hay deducible.

Límite de desembolso directo

El límite de desembolso directo es el monto máximo que podría pagar durante un año calendario por su parte de los costos de los servicios con cobertura. Este límite incluye los copagos, pero no su prima, los cargos de facturación de saldo o la atención que no esté cubierta. El límite de desembolso directo es $5,000 por año calendario.

Renovación de la cobertura

Cómo renovar la cobertura

Healthy Workers HMO es un programa de seguro médico administrado por San Francisco Health Plan que se ofrece a los proveedores de la Autoridad Pública de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS). Usted puede conservar su seguro médico por medio de Healthy Workers HMO, a menos que haya estado desempleado como trabajador de IHSS durante tres meses consecutivos.

Para obtener más información sobre la inscripción o elegibilidad al programa Healthy Workers HMO, puede llamar a la Autoridad Pública de IHSS al **1(415) 593-8125.** Para la continuación de la cobertura si ya no es elegible, llame al Departamento de Recursos Humanos de San Francisco al **1(628) 652-0865.**

Si se inscribió en Healthy Workers HMO como un empleado temporal y exento, según se necesite, de la Ciudad y el Condado de San Francisco, una vez que se inscriba en el programa de Healthy Workers HMO, su cobertura continuará cada período de beneficios siempre y cuando cumpla con los criterios de elegibilidad.

¿Necesita ayuda para llenar los formularios?

Si tiene dudas acerca de cómo llenar los formularios, llámenos al **1(888) 558-5858,** de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm. *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.* Comuníquese con nosotros de manera segura y protegida a través de nuestro sitio web en línea en **sfhp.org/customerservice.** Asegúrese de incluir su nombre, número de teléfono y de explicar cómo podemos ayudarle.

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:

Llámenos al **1(800) 288-5555,** de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm y solicite un Formulario de reclamo.

Presente un reclamo de forma segura a través de nuestro sitio web en **sfhp.org/customerservice.** *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.*

Presente un reclamo en el consultorio de su médico.

Visite nuestra oficina y presente un reclamo en persona. La dirección de nuestro Centro de Servicio es:

550 Kearny Street, Suite 10, San Francisco, CA 94108.
Abierto para recibir asistencia en persona los martes y jueves, de 8:30am a 5:00pm; miércoles de 8:30am a 4:00pm (cierra a las 3:00pm el 3.º miércoles del mes).*
**El horario de atención está sujeto a cambios.*

Envíenos una carta describiendo el problema y envíela por correo a:

San Francisco Health Plan
Attn: Grievance Coordinator
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119-4247

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 dejarle 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 Workers 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. *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.* Comuníquese con nosotros de manera segura y protegida a través de nuestro sitio web en línea en **sfhp.org/customerservice.**

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. *Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.* Comuníquese con nosotros de manera segura y protegida a través de nuestro sitio web en línea en **sfhp.org/customerservice.**

Sus derechos y responsabilidades

Como miembro de San Francisco Health Plan,

Usted tiene DERECHO a:

- Participar 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 sea 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

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

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 llamada gratuita **1(888) HMO-2219** o la línea TTY para personas con deficiencias del habla y de la audición, **1(877) 688-9891.** El sitio web del DMHC **hmohelp.ca.gov** tiene también el formulario de solicitud. La Evidencia de la cobertura y el Formulario de autorización de divulgación de Healthy Workers 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.

Clases GRATUITAS de nutrición – ¡Aprenda a comer bien!

Las clases de salud y bienestar GRATUITAS, los grupos de apoyo y los materiales de lectura están disponibles para todos los miembros de San Francisco Health Plan. Consulte la página 45 para obtener los detalles.

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 California Department of Managed Health Care es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene algún reclamo sobre su plan de salud, primero debe comunicarse con su plan de salud al **1(415) 547-7800** o al **1(800) 288-5555** y seguir el proceso de reclamos de su plan de salud antes de llamar al departamento. El uso de este procedimiento de reclamo no le prohíbe ningún derecho legal potencial ni recursos disponibles para usted. Si necesita ayuda con un reclamo relacionado con una emergencia, un reclamo que su plan de salud no haya resuelto satisfactoriamente o un reclamo que haya permanecido sin resolver durante más de 30 días, puede llamar al departamento para solicitar asistencia. También puede ser elegible para una revisión médica independiente (Independent Medical Review, IMR). Si usted es elegible para una IMR, el proceso de IMR le ofrecerá una revisión imparcial de las decisiones médicas que tomó un plan de salud con relación a la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos experimentales o de investigación, y las disputas de pago de servicios médicos de emergencia o urgencia. El departamento también cuenta con un número de teléfono gratuito **(1-888-466-2219)** y una línea TDD **(1-877-688-9891)** para las personas con discapacidades auditivas y del habla. El sitio web del departamento en internet **www.dmhc.ca.gov** tiene formularios de reclamo, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

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 y más. ¡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
- Cambio de 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

Nuestra dirección:

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 cualquiera de los siguientes números de teléfono:

Llamadas locales ..... **1(415) 547-7800**

Llamadas gratuitas ..... **1(800) 288-5555**

TTY para personas sordas, con dificultades auditivas o con dificultades 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**

Información de contacto de Healthy Workers HMO

Información de contacto	Razones para comunicarse
Autoridad Pública de IHSS **1(415) 593-8125** **sfihsspa.org**	▪ Si usted se inscribió en Healthy Workers HMO como un proveedor para Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) ▪ Reportar un cambio de dirección, de número de teléfono o de apellido ▪ Obtener la información de inscripción y la elegibilidad del programa
Departamento de Recursos Humanos de San Francisco **1(628) 652-0865** **sfgov.org**	▪ Si se inscribió en Healthy Workers HMO como un empleado temporal y exento de la ciudad y del Condado de San Francisco ▪ Reportar un cambio de dirección, de número de teléfono o de apellido ▪ Obtener la información de inscripción y la elegibilidad del programa
San Francisco Behavioral Health Services **1(415) 255-3737** (local) **1(888) 246-3333** (llamada gratuita) **1(888) 484-7200** (servicio TTY) **sfdph.org**	▪ Asesoramiento de salud mental ▪ Hablar con un asesor en abuso de sustancias
VSP Vision Care **1(800) 877-7195** **vsp.com**	▪ Buscar un oftalmólogo

Liberty Dental Plan* **1(888) 703-6999** **libertydentalplan.com**	▪ Encontrar un dentista
Línea de Asesoramiento de Enfermeras **1(877) 977-3397**	▪ Si no se puede comunicar con su médico durante el día o en horas inhábiles
Teladoc® **1(800) 835-2362** **sfhp.org/teladoc**	▪ Si no se puede comunicar con su médico durante el día o en horas inhábiles

* Los servicios dentales están disponibles ÚNICAMENTE para miembros de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS). Si se inscribió a Healthy Workers HMO como un empleado temporal, exento, según se necesite de la Ciudad y el Condado de San Francisco, no se proporcionan servicios dentales.

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 y referencias

Clases grupales 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
- Clases para padres
- Nutrición
- Asma
- Dejar de fumar
- Apoyo para VIH/SIDA
- Educación sobre el control de la diabetes
- Apoyo para el cáncer
- Y más

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

Educación para la salud en línea

Visite nuestra Biblioteca de educación para la salud en línea en **sfhp.org/es/health-ed** para obtener información sobre temas como asma, nutrición, dolor de espalda y atención prenatal y posparto.

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

Tome el control de su asma

¿Qué es el asma?

Alimentación más saludable

Los pequeños cambios importan. ¡Comience de a poco!

Consejos sencillos saludables que puede probar

¿Por qué esperar la atención que necesita ahora?

Con Teladoc, puede hablar con un médico en minutos, no horas o días como lo haría en la ER, atención de urgencia o con su PCP.

TELADOC.

Regístrese hoy mismo en línea en **sfhp.org/teladoc** o por teléfono al **1(800) 835-2362**

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 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 (Healthy Workers HMO).
- **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 solicitud de parte de un proveedor a otro para que lo atienda por un motivo específico. Los proveedores y los planes de salud pueden hacer referencias.
- **Tarjeta de identificación del miembro** es una tarjeta que le identifica como miembro de San Francisco Health Plan.

San Francisco Health Plan℠

Síganos en las redes sociales

Facebook
@sanfranciscohealthplan

Instagram
@sfhealthplan

Threads
@sfhealthplan

YouTube
@sanfranciscohealthplan

sfhp.org

©2025 San Francisco Health Plan 001141ES 0325