

# Medi-Cal

## Guía del miembro 2023



**SAN FRANCISCO  
HEALTH PLAN™**



*Here for you*

**sfhp.org**

# Índice

## Bienvenido al

### San Francisco Health Plan..... 4

Servicios de asistencia para la inscripción..... 5

Acerca de esta guía ..... 6

Cómo funciona su plan ..... 6

Servicio al Cliente ..... 8

Beneficios de telemedicina gratuitos (Teladoc®) ..... 9

Servicios de intérprete..... 10

Servicios en línea ..... 11

Portal del miembro ..... 12

Búsqueda de proveedores ..... 13

### Introducción..... 14

Paquete de bienvenida..... 15

Manual del miembro..... 15

Directorio de proveedores..... 15

Herramienta de búsqueda de Proveedores en línea ..... 15

Tarjeta de identificación de miembro..... 16

Tarjeta Medi-Cal BIC..... 17

Su proveedor de atención primaria ... 18

Cambio de Proveedor de atención primaria ..... 18

Preguntas que se deben hacer cuando elige un PCP ..... 19

Visita a su proveedor de atención primaria ..... 20

Exámenes médicos regulares ..... 21

Hacer una cita..... 22

Esté preparado para su visita ..... 23

### Servicios de San Francisco Health Plan ..... 24

Atención preventiva o de rutina..... 25

Atención especializada ..... 25

Citas y consultas ..... 25

Atención de urgencia ..... 25

Atención hospitalaria ..... 26

Atención de emergencia..... 26

Teladoc® ..... 27

Segundas opiniones..... 28

Acceso oportuno a la atención ..... 28

Conozca su red de atención de SFHP ..... 32

Especialistas en salud de la mujer..... 34

Planificación familiar ..... 34

Atención de maternidad ..... 34

Cobertura de su bebé recién nacido ..... 35

Servicios pediátricos ..... 35

Atención de salud mental ..... 36

Tratamiento de salud conductual ... 37

Servicios especializados de salud mental ..... 37

Servicios de la vista ..... 38

Servicios quiroprácticos ..... 39

Servicios de acupuntura ..... 39

Programa de prevención de la diabetes (DPP)..... 39

Transporte ..... 39



Servicios cubiertos (beneficios) ..40

Servicios dentales.....41

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios (Medi-Cal Rx).....42

California Children’s Services (CCS) .....42

Golden Gate Regional Center (GGRC).....43

Programa Early Start (Parte de GGRC) .....43

**Renovación de la cobertura ..44**

Cómo renovar su cobertura de Medi-Cal .....45

¿Necesita ayuda para llenar los formularios?.....46

Si está o estuvo embarazada .....47

**Un plan de salud hecho para San Franciscans por San Franciscans**

**Solución de problemas .....48**

Proceso de quejas y reclamos.....49

Plazos para reclamos y apelaciones.....50

Proceso de Revisión médica independiente (IMR) .....51

California Department of Managed Health Care (DMHC) ...52

Audiencia estatal.....52

Comité de Asesoramiento al Miembro.....54

Sus derechos y responsabilidades .....55

**¿A quién debo llamar?.....56**

Llame a Servicio al Cliente de SFHP .....57

Llame a su Proveedor de Atención Primaria (PCP) .....58

Llame a Medi-Cal .....58

Centro de Servicio de San Francisco Health Plan .....59

Otros contactos importantes .....60

**Recursos, referencias, y registros.....62**

Clases grupales de bienestar.....63

Educación para la salud en línea.....63

Registro de proveedores.....64

Registro de enfermedades y lesiones.....65

Registro dental.....65

Definiciones.....66

# 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 en algún momento 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, 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**

Teladoc,<sup>®</sup> un beneficio gratuito para los miembros de Medi-Cal, está disponible cuando su médico no lo esté..... **1(800) 835-2362**

Nuestra dirección: San Francisco Health Plan  
P.O. Box 194247  
San Francisco, CA 94119-4247

Las respuestas a las preguntas más frecuentes las puede encontrar 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**.

## Servicios de asistencia para la inscripción

Obtenga información sobre las opciones de atención médica disponibles para usted y su familia en nuestro Centro de Servicio de San Francisco Health Plan que se encuentra en **7 Spring Street**. Nuestro equipo de inscripción ofrece ayuda para completar la solicitud para muchos programas de atención médica. Llame al **1(415) 777-9992** para conocer nuestros horarios actuales de atención y para programar una cita en persona o telefónica.



## Acerca de esta guía

Esta Guía del miembro contiene información importante sobre los servicios al miembro proporcionados por San Francisco Health Plan, e instrucciones sobre cómo puede obtener los servicios de atención médica que están cubiertos por su programa. Explica la forma en que San Francisco Health Plan y su red de médicos, grupos médicos y clínicas trabajan en conjunto para asegurarse de que usted obtiene la más alta calidad de atención médica 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 66.

## Cómo funciona su plan

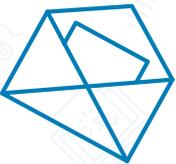
San Francisco Health Plan (SFHP) es un plan de salud comunitaria autorizado que brinda cobertura de atención médica accesible a familias de ingresos bajos y moderados. En un plan de atención administrada, su proveedor de atención primaria (PCP), la clínica, el hospital y los especialistas trabajan juntos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

Su PCP es el médico, enfermero profesional o asistente del médico que está a cargo de su atención médica. Su PCP es parte de un grupo médico. Un grupo médico está formado por médicos que son PCP, especialistas y otros proveedores de servicios de atención médica. También hay un hospital asociado al grupo médico. Su PCP y el grupo médico dirigen la atención de todas sus necesidades médicas.

Es nuestro trabajo ponerlo en contacto con todos los servicios de atención médica cubiertos por Medi-Cal.

- Trabajamos con médicos, clínicas y hospitales para asegurarnos de que obtenga los servicios de atención médica que necesita, cuando los necesita
- Pagamos los servicios de atención médica cubiertos por Medi-Cal
- 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 sus 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 educación para la salud 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 las leyes de derecho civil federales aplicables y no discrimina debido a la raza, el color, la nacionalidad, la edad, la discapacidad o el sexo



- ¿Su información de contacto ha cambiado en los últimos dos años?
- ¿Se ha mudado?
- ¿Han ocurrido cambios en su hogar?
- ¿Ha cambiado su número de teléfono?
- ¿Ha empezado un trabajo nuevo?

**¡Comuníquese hoy con la Oficina de Medi-Cal del Condado de San Francisco al 1(855) 355-5757 (llamada gratuita)!**

**sfhp.org/renew**

## 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, 8:30am a 5:30pm en cualquiera de los siguientes números telefónicos:

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**

*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](https://sfhp.org/customerservice)**.

## Razones para llamar a Servicio al Cliente

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos
- Elegir o cambiar su médico o clínica
- Obtener una nueva tarjeta de identificación de miembro
- Obtener un Directorio de proveedores, Manual del miembro, Resumen de beneficios u otros materiales para los miembros
- Obtener ayuda para hacer una cita con un médico
- Obtener ayuda con dudas de facturación
- Cambiar su dirección o número de teléfono
- Ofrecerle los servicios de un intérprete si usted no habla inglés
- Obtener ayuda para renovar su cobertura de atención médica
- Reportar una queja, un problema o un reclamo
- Obtener información sobre los recursos comunitarios de salud
- Y más

Las respuestas a las preguntas más frecuentes las puede encontrar en nuestro sitio web en **[sfhp.org](https://sfhp.org)**.

# Beneficios de Telemedicina gratuitos



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



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](https://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](https://sfhp.org/teladoc)**.



## Servicios de interpretación

Usted tiene derecho a obtener servicios de intérpretes sin cargo y puede usar uno cada vez que obtiene atención médica. No es necesario que un miembro de la familia o un amigo sea el intérprete, a menos que usted lo desee. 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.



# Nuestro 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:

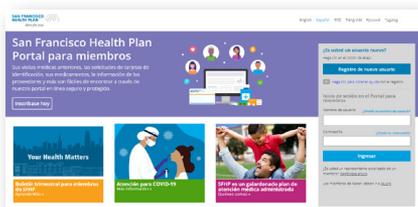
- Encontrar un proveedor de atención primaria (PCP)
- Buscar información sobre beneficios
- Descargar materiales para miembros
- Obtener respuesta a las preguntas más frecuentes
- Ver temas del boletín para miembros, *Your Health Matters* (Su salud importa)
- Obtener educación para la salud e información sobre recursos comunitarios
- Averiguar a quién llamar para servicios dentales, de la vista y otros
- Presentar un reclamo o reportar un problema
- Acceder a su información de salud en nuestro Portal para miembros
- Y mucho más

sfhp.org



# SFHP Portal para miembros

**Nuestro portal para miembros** es una forma segura y protegida para ver su información de atención médica en línea, en cualquier momento, desde cualquier lugar con acceso a Internet. Vaya a **sfhp.org** y haga clic en el botón “Member Portal Login” (Inicio de sesión en el Portal para miembros).



Ahora es más fácil encontrar su información de salud, las visitas de atención médica anteriores, las solicitudes de tarjeta de identificación, sus medicamentos, la información del proveedor y más, si se conecta a través de nuestro Portal para miembros seguro y protegido.

- Aprenda sobre sus medicamentos y la cantidad que tomará. Averigüe cómo interactúan con otros medicamentos. Consulte su historial de medicamentos.
- Puede ver su tarjeta de identificación de miembro, solicitar una nueva, imprimir una tarjeta provisional o guardar una foto de su tarjeta en su teléfono.
- Cambie su proveedor de atención primaria (PCP).
- Consulte sus visitas de atención médica pasadas, sus medicamentos, el mapa del consultorio de su proveedor y mucho más.
- Ver y descargar los materiales y boletines de noticias vigentes para miembros.

## Cómo registrarse e iniciar sesión en nuestro Portal para miembros

Empiece en **sfhp.org** y haga clic en el botón Member Portal Login en la parte superior de la página principal. Su tarjeta de identificación tiene toda la información que necesita para registrarse.



Se le dirigirá a la página de inicio de sesión para miembros. Haga clic en el botón Registro de nuevo usuario.



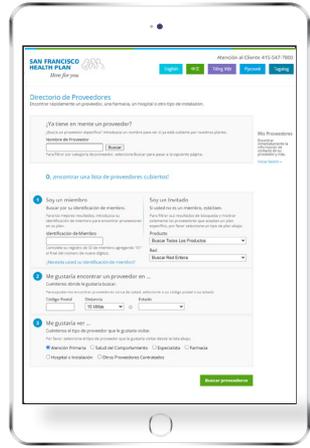
**Inicio de sesión en el Portal para miembros**



# Búsqueda de proveedores



Nuestra herramienta de búsqueda de proveedores le permite buscar proveedores en su red o en cualquier otra red de SFHP. Busque proveedores por nombre o por tipo de proveedor, incluidas clínicas, especialistas y más.



Visite nuestro sitio web en [sfhp.org](http://sfhp.org) y haga clic en el botón "Buscar un médico".



Se le pedirá que ingrese su identificación de miembro, apellido, y fecha de nacimiento, y que después cree una contraseña y configure las preguntas de seguridad. ➔



Ahora está listo para empezar. Ingrese su nombre de usuario y contraseña e inicie sesión para empezar a usar el Portal para miembros de SFHP.

# Introducción



Si es un nuevo miembro de San Francisco Health Plan, 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 correo. Dentro del paquete hay información importante para los miembros sobre cómo recibir copias electrónicas y físicas del Resumen de beneficios y del Manual del miembro que explican sus beneficios, derechos y responsabilidades como miembro de SFHP.

## Manual del miembro

Su Manual del miembro contiene información detallada sobre los beneficios y los servicios que se ofrecen a través del programa de Medi-Cal. Si necesita un Manual del miembro, puede llamar a Servicio al Cliente o descargarlo de la sección de materiales para miembros de nuestro sitio web en **sfhp.org**.

## Directorio de proveedores

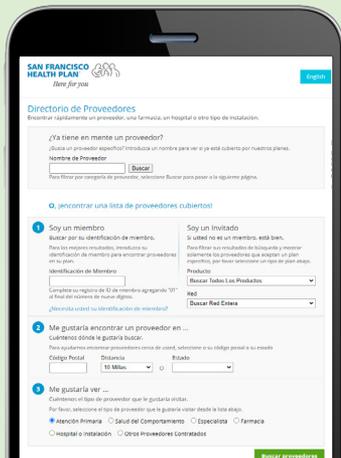
Su Directorio de proveedores es una lista de todos los médicos, especialistas, clínicas, hospitales, y otros recursos que sirven al programa de Medi-Cal. Es importante conservarlo, en caso de que decida cambiar a su médico.

Si necesita un Directorio de proveedores, puede llamar a Servicio al Cliente o ver la información en la sección de Medi-Cal de nuestro sitio web en **sfhp.org**.

## Herramienta de búsqueda de proveedores en línea

También puede tener acceso a una lista de médicos, especialistas, clínicas y hospitales en línea. Vaya a **sfhp.org** y haga clic en el botón “Buscar un médico” (Find a Doctor).

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 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 a la clínica, a la sala de emergencia y a la farmacia. A la derecha, hay una muestra de cómo es su tarjeta de identificación de miembro de San Francisco Health Plan. Cuando reciba su tarjeta de identificación de miembro, verifique toda la información para asegurarse de que es correcta. Se le puede enviar por correo una nueva tarjeta de identificación de miembro sin ningún costo si:

- Alguna información está incorrecta
- Perdió o le robaron su tarjeta
- Cambia de proveedor de atención primaria (PCP)
- Cambia de dirección u otra información

## Su tarjeta de identificación de SFHP contiene información importante que incluye:

- El nombre de su médico (o el nombre de su clínica)
- El teléfono de su PCP
- Su grupo médico
- Su hospital
- Consultas médicas por teléfono o video por medio de Teladoc® 24/7 (los miembros de Kaiser y algunos miembros que también tienen cobertura de Medicare no son elegibles para los servicios de Teladoc)
- El Centro de Llamadas o la Línea de Asesoría de Enfermeras 24 horas de Kaiser (solo para miembros de Kaiser)



## ¿Sabía que...?

Puede ver su tarjeta de identificación, solicitar una nueva, imprimir una tarjeta provisional o guardar una foto de su tarjeta en su teléfono en nuestro Portal para miembros. Inicie sesión en **sfhp.org**.

Inicio de sesión en el  
Portal para miembros



Número de identificación de miembro

Su hospital de la red

Número CIN

**SAN FRANCISCO HEALTH PLAN**



Member ID #: **12345678901**

Member CIN #: **123456789**

DOB: **26-Jan-74**

Medical Group: **Brown & Toland Physicians**

Language: **Spanish**

Hospital: **CPMC Mission Bernal Campus**

**PAT LEE**

Program: **Medi-Cal**

Clinic: **Mission Neighborhood Health Center**

Primary Care Provider (PCP): **Valerie D Mejia MD**

PCP Address: **240 Shotwell Street, San Francisco, CA 94110**

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

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

**CO-PAYMENTS:**  
NONE

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

Su nombre

El nombre, la dirección y el número telefónico de su proveedor de atención primaria

Nota: Si su grupo médico es SFHP Direct Network (SDN), no verá el nombre y número de teléfono del PCP.

### Tarjeta Medi-Cal BIC

Además de su tarjeta de identificación de miembro de San Francisco Health Plan, usted también debe tener una tarjeta de identificación del beneficiario (BIC) o tarjeta de Medi-Cal del estado de California. Es probable que tenga que mostrar la tarjeta para ciertos servicios. Si tiene preguntas acerca de su tarjeta BIC o necesita una nueva, llame a Health Connections de San Francisco Medi-Cal al **1(415) 863-9892**.



Tarjeta con diseño de "amapolas" emitida a partir de septiembre de 2016

Tarjeta con diseño "azul y blanco" emitida antes de septiembre de 2016

## Su proveedor de atención primaria



Su proveedor de atención primaria (PCP) es el médico, enfermero profesional o asistente médico que está a cargo de su atención médica.

Cuando se inscribió en San Francisco Health Plan, 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 de bienestar y servicios preventivos
- Inmunizaciones (vacunas)
- Pruebas de diagnóstico, como pruebas de audición
- Coordinación de pruebas de laboratorio
- Atención de urgencia 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.

\*Nota: Si su grupo médico es SFHP Direct Network (SDN), no tiene que elegir un PCP.

## Cambio de proveedor de atención primaria

Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención médica; por eso, es mejor si usted elige a su PCP. Siempre que sea posible, es mejor conservar



## Cambie su PCP en línea

Para cambiar su proveedor de atención primaria en nuestro Portal para miembros, utilice el menú desplegable de Mi plan de salud y seleccione Solicitud de cambio de PCP. Los cambios de PCP entrarán en vigor el primer día del siguiente mes. Utilice el inicio de sesión en el Portal para miembros en [sfhp.org](https://sfhp.org).

**Inicio de sesión en el Portal para miembros**

el mismo PCP, de manera que 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 a Servicio al Cliente y solicite un nuevo PCP, o comuníquese con nosotros de forma segura a través de nuestro sitio web en **sfhp.org/customerservice**. *Nunca envíe información de salud personal a través del correo electrónico.*

## Preguntas que se deben hacer al elegir un PCP

- ¿Está este médico en un vecindario cerca de donde usted vive o trabaja?
- ¿Es fácil llegar a donde está el médico por automóvil, MUNI o BART?
- ¿Habla este médico 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.

Utilice el Directorio de proveedores para ayudarse a seleccionar su PCP.

También puede tener acceso a una lista de médicos, especialistas, clínicas y hospitales en línea. Visite nuestro sitio web, **sfhp.org** y haga clic en el botón "Buscar un médico" (Find a Doctor).



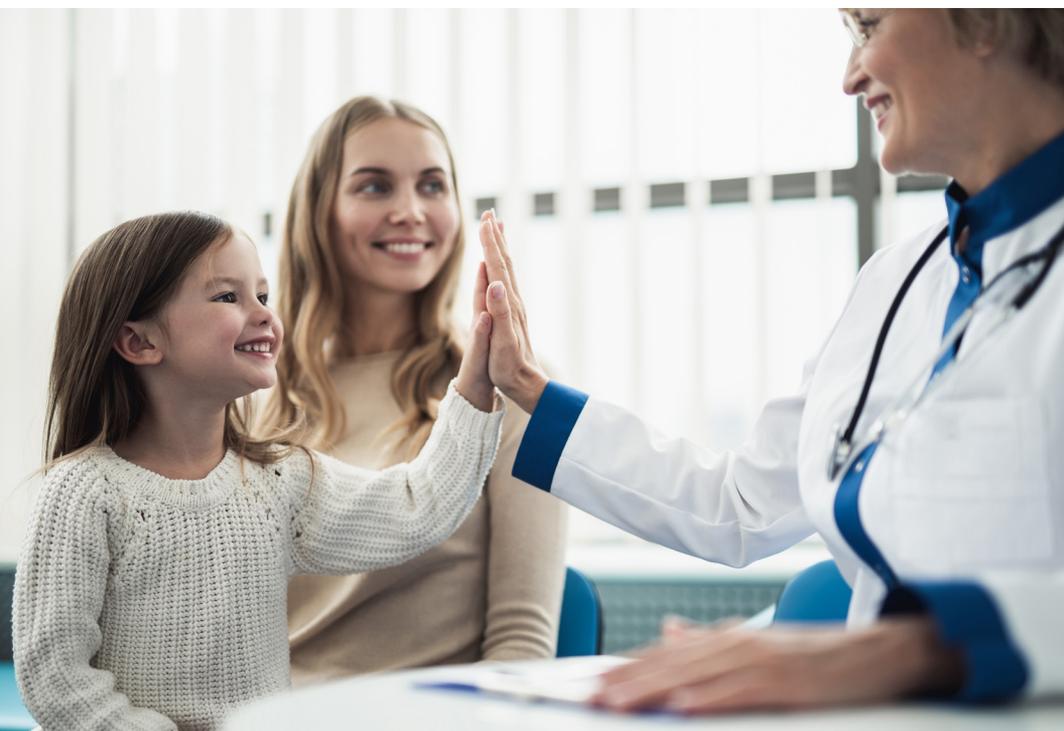
## Visita a su proveedor de atención primaria

Debe visitar a su proveedor de atención primaria (PCP) o clínica en un plazo de cuatro meses después de inscribirse en San Francisco Health Plan si no se ha sometido a una evaluación de salud ni ha recibido atención establecida con su PCP. Se recomienda que los miembros menores de 18 meses consulten con un PCP dentro de los 4 meses a partir de unirse a San Francisco Health Plan para su evaluación de salud inicial (IHA).

Su PCP puede hacerle algunas preguntas sobre su historial de salud y podría pedirle que responda un cuestionario. Su PCP también le hablará sobre la asesoría de educación en salud y las clases que podrían ayudarle.

Si va a comenzar a recibir atención con un nuevo PCP, la primera visita es muy importante porque le ayuda a usted y a su médico a conocerse y para su médico es mejor conocerlo antes de que usted se enferme.

Asegúrese de solicitar que se le envíen copias de sus expedientes médicos anteriores a su nuevo PCP. Puede solicitar esto en su visita inicial con su nuevo PCP.





## 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 de salud o de uso de sustancias que pueda tener
- Revisará si hay problemas de salud ocultos, como colesterol elevado o presión arterial alta
- Revisará los medicamentos y las 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.

## Hacer una cita

Para hacer una cita, llame a su PCP o a la clínica. El número de teléfono de su PCP o clínica aparece en su tarjeta de identificación de miembro.

Si necesita ayuda para encontrar a su PCP o clínica, llame a Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan al **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm. Las respuestas a las preguntas más frecuentes las puede encontrar 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**.

Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de miembro a su cita para que no le facturen por error. Si usted es miembro de Medi-Cal, asegúrese también de llevar su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal. Si no puede asistir a una cita, llame al consultorio o clínica de su médico para cancelar y reprogramar su cita.



Llame a su PCP o clínica



El número de teléfono de su PCP o clínica aparece en su tarjeta de identificación de miembro



Si necesita ayuda, llame a Servicio al Cliente de SFHP al **1(800) 288-5555**

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

<b>SAN FRANCISCO HEALTH PLAN</b> DOB: 26-Jan-74 Medical Group: <b>Brown &amp; Toland Physicians</b> Hospital: <b>CPMC Mission Bernal Campus</b>	 Member ID #: <b>12345678901</b> Member CIN #: <b>123456789</b> Language: <b>Spanish</b>
<b>PAT LEE</b> Program: <b>Medi-Cal</b> Clinic: Mission Neighborhood Health Center Primary Care Provider (PCP): <b>Valerie D Mejia MD</b> PCP Address: 240 Shotwell Street, San Francisco, CA 94110 <b>PCP Phone #: 1(415) 547-7800</b> <i>Show this ID card when you visit the doctor, hospital, or pharmacy.</i>	
<b>CO-PAYMENTS:</b> NONE	

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

Nota: Si su grupo médico es SFHP Direct Network (SDN), no verá el nombre y número de teléfono del PCP.



## 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 las vitaminas que toma
- Lleve una lista de cualquier problema médico que pueda tener usted o algún miembro de su familia
- 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, sin ningún costo para usted.

Consulte la página 10 para obtener más detalles.

# Servicios de San Francisco Health Plan



## Atención preventiva o de rutina

Los servicios preventivos o de rutina, como exámenes médicos regulares, pruebas de detección y vacunas ayudan a prevenir enfermedades y los proporciona su proveedor de atención primaria (PCP) o clínica. Llame a su PCP o clínica para pedir una cita para un examen médico o si necesita atención de urgencia.

## Atención especializada

Los especialistas son proveedores que examinan pacientes que tienen problemas especiales, como alergias, asma, diabetes o problemas del corazón. Su proveedor de atención primaria (PCP) podría comunicarlo o referirlo 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 si no tiene una referencia médica de su PCP.

## Citas y consultas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP
- Tenga su número de identificación de SFHP a mano para la llamada
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio estuviera cerrado
- Lleve a la cita su tarjeta BIC y su tarjeta de identificación de SFHP
- Llegue a tiempo a su cita
- Llame de inmediato si no puede asistir a la cita o si llegará tarde
- Prepare sus preguntas y la información de sus medicamentos en caso de que las necesite

*Si tiene una emergencia, llame al **911** o visite la sala de emergencias más cercana.*

## 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.

Su PCP u otro proveedor estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ayudar en caso de un problema médico de urgencia. Ellos le indicarán qué hacer. También puede comunicarse con Teladoc® para recibir una consulta por teléfono o por video con un médico llamando al **1(800) 835-2362** o visitando **[sfhp.org/teladoc](https://www.sfhp.org/teladoc)**.

## Atención hospitalaria

Si está enfermo o lesionado, su proveedor de atención primaria (PCP) lo puede enviar al hospital donde él o ella trabaja. Si hay un hospital al que usted prefiera acudir, asegúrese de que seleccionó un PCP que pueda enviarlo a ese hospital.

## Atención de emergencia

**La atención en la sala de emergencia de un hospital se limita a emergencias médicas únicamente.** Debe recibir atención de rutina de su PCP, que es quien lo conoce mejor. Si no está seguro de que se trate de una emergencia, llame a su PCP. No vaya a la sala de emergencias para recibir atención de rutina.

Es posible que usted tenga una emergencia médica si tiene:

- Dificultad para respirar o falta de aire
- Dolor en el pecho o en la parte superior del estómago o presión en el pecho
- Desmayos o mareos repentinos o debilidad
- Hemorragia incontrolable
- Vómitos y diarrea graves
- Sentimientos que le provocan hacerse daño o a los demás
- Entumecimiento o debilidad repentina en la cara, el brazo o la pierna, especialmente en un lado del cuerpo
- Confusión repentina, problemas al hablar o dificultad para entender cuando se le habla
- Problema repentino para ver con uno o con ambos ojos
- Problema repentino para caminar, mareos, pérdida de equilibrio o falta de coordinación
- Dolor de cabeza repentino e intenso sin ninguna causa conocida
- Alguien importante para usted tuvo una sobredosis de sustancias

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 PCP hablar más fácilmente con sus proveedores 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 emergencias más cercana. Si usted cree que la condición médica está poniendo en peligro la vida o que va a empeorar camino al hospital, entonces llame al **911** y pida que los servicios médicos de emergencia locales lleguen a usted.

Las salas de emergencias no son para asuntos de rutina ni de atención de urgencia, como nuevos surtidos de recetas médicas, dolores sencillos o resfriados. Si su enfermedad no se considera grave y usted va a una sala de emergencias, es posible que tenga que esperar mucho tiempo para ver a un médico.

## 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 gratuito, Teladoc.

Los miembros de Kaiser y algunos miembros que también tienen cobertura de Medicare no son elegibles para los servicios de Teladoc.

## ¿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.

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



## Segundas opiniones

Si desea hablar con otro médico sobre un problema de salud, puede solicitar al proveedor de atención primaria (PCP) o a San Francisco Health Plan una segunda opinión. San Francisco Health Plan y sus grupos médicos pagarán por una segunda opinión de otro médico. Acceso oportuno a la atención

## Acceso oportuno a la atención

Usted debe poder hacer una cita para recibir servicios cubiertos de acuerdo con sus necesidades médicas. El California Department of Managed Health Care (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
Tiempo de espera al teléfono durante horas hábiles normales	10 minutos
Clasificación o selección por teléfono	Servicios 24/7, no más de 30 minutos

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



Si 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 prevención 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 puede llamar a Servicio al Cliente de SFHP al **1(800) 288-5555** (llamada gratuita) o al 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: en un plazo de 10 minutos durante el horario hábil regular, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm.
- Para llamadas de selección o clasificación: antes de 30 minutos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

La clasificación o selección la realiza un médico, una 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 o clínica, llame a Teladoc® para tener una consulta por teléfono o videollamada 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**. Los miembros de Kaiser y algunos miembros que también tienen cobertura de Medicare no son elegibles para recibir servicios de Teladoc.

**SAN FRANCISCO HEALTH PLAN**  
Your Health Matters **PRIMAVERA DE 2023**

**EN ESTA EDICIÓN**

- Calendo y dónde acudir a la atención
- Prueba de detección de la depresión
- Administración de la atención, recetas y apoyo comunitario
- Visitas de control de salud suyas

**APRENDA A Controlar su Asma esta Primavera**

El asma es una afección que afecta las vías respiratorias hasta los pulmones. El asma puede ocasionar mucha tos y dificultad para respirar. Si bien el asma no se puede curar, usted puede trabajar con su proveedor de atención primaria\* (PCP) para controlar el asma.

**2 clases de medicamentos para tratar el asma:**

- Medicamentos de control:** La manera principal de controlar el asma y evitar los ataques.
- Medicamentos de rescate:** Para cuando tiene un ataque de asma.

**Algunos consejos:**

- Evite el polvo y el humo.
- Use un inhalador antes de hacer ejercicio.
- No debería necesitar más de 2 rescates por semana.
- Hable con su PCP\* si lo usa más de lo habitual.

**Obtenga más información sobre el asma con una hoja informativa de [sfhp.org/asthma](#).**

**El proveedor de atención primaria (PCP) es el médico, enfermero profesional o otro profesional que está a cargo de su atención médica.**

**\*¿Tiene preguntas?**  
Lláme a Servicio al Cliente al 1(415) 547-7800, de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm

*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, consejos para una vida saludable y mucho más. También está en línea en **sfhp.org/newsletter**.

**SAN FRANCISCO  
HEALTH PLAN**



Member ID #: 12345678901  
Member CIN #: 123456789

DOB: 26-Jan-74

Medical Group: **Brown & Toland Physicians**

Language: **Spanish**

Hospital: **CPMC Mission Bernal Campus**

**PAT LEE**

Program: **Medi-Cal**

Clinic: **Mission Neighborhood Health Center**

Primary Care Provider (PCP): **Valerie D Mejia MD**

PCP Address: **240 Shotwell Street, San Francisco, CA 94110**

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

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

CO-PAYMENTS:

NONE

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.



# 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 atención de urgencia.

Llame al consultorio de su PCP en cualquier momento del día o de la 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.

## Consultas con médicos por teléfono o por video Teladoc® 24/7

Si su PCP no está disponible cuando lo necesite y desea obtener atención para un problema médico sencillo, visite [sfhp.org/teladoc](https://sfhp.org/teladoc), llame al **1(800) 835-2362** o descargue la aplicación de Teladoc para teléfonos inteligentes.

## Especialistas

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

## Crisis de salud mental y tratamiento para adicciones

Para recibir servicios especializados de salud mental o ayuda para abuso de sustancias, llame a la Línea de Acceso a Ayuda 24/7 de SFBHS al **1(415) 255-3737, 1(888) 246-3333** (llamada gratuita) o TTY **1(888) 484-7200**.



Acceda a los servicios en su red de atención

\*Si su grupo médico es SFHP Direct Network (SDN), usted puede ir a cualquier proveedor que acepte Medicare, porque Medicare es su seguro primario.

## Servicio al Cliente 1(415) 547-7800

Para servicios cubiertos, preguntas o necesidades de inscripción.



### Su hospital/sala de emergencias

Cuando elige un PCP, también elige al hospital y la sala de emergencias en donde podría recibir atención.

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



### Servicios de asesoramiento

Si necesita hablar con alguien, puede hacer una cita con un psicólogo o con un psiquiatra. Para aprovechar este beneficio, llame a Carelon Behavioral Health al **1(855) 371-8117**, TTY **1(800) 735-2929**. Está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No necesita referencia.



### Farmacia

Si necesita medicamentos, sus médicos le escribirán una receta. Para surtir o resurtir una receta médica, debe obtener sus medicamentos con receta médica de una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Muestre su tarjeta Medi-Cal BIC o la tarjeta de identificación de miembro de SFHP al personal de la farmacia para recoger sus medicamentos. Para encontrar una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx, visite el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en **medi-calrx.dhcs.ca.gov** o llame al Medi-Cal Rx al **1(800) 977-2273**.



## Especialistas en salud de la mujer



Puede ir a un médico de obstetricia y ginecología (OB/GYN) o un médico de práctica familiar dentro de su grupo médico para servicios de atención médica preventiva y de rutina para mujeres. Estos servicios incluyen exámenes pélvicos, pruebas de Papanicolaou y exámenes de detección de cáncer ginecológico y de mama. No necesita una remisión de su PCP.

## Planificación familiar

Los servicios de planificación familiar están disponibles para todos los miembros de San Francisco Health Plan de cualquier proveedor que esté dispuesto a aceptar Medi-Cal y no requiere la referencia del médico. Los servicios incluyen:

- Control anticonceptivo
- Pruebas de embarazo
- Exámenes de enfermedades de transmisión sexual

## Atención de maternidad

San Francisco Health Plan cubre los servicios de atención de maternidad, incluyendo la atención prenatal, el parto y la atención posparto. Esto incluye educación sobre lactancia, sacaleches y servicios de un centro de maternidad, enfermera partera certificada o partera licenciada.

Para conocer los servicios para tratar la depresión materna y otras afecciones de salud mental, consulte la sección Atención de salud mental en la página 36.

## Cobertura de su bebé recién nacido

Si tiene un bebé mientras es miembro de SFHP, su bebé estará cubierto por SFHP bajo su nombre durante el mes de su nacimiento y el siguiente. Debe solicitar Medi-Cal para su bebé tan pronto como sea posible después del nacimiento para garantizar que la cobertura de Medi-Cal su bebé continúe. Llame a la Oficina de Medi-Cal de San Francisco al **1(415) 863-9892**, si tiene preguntas.

## Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)

Medi-Cal cubre una amplia gama de servicios que son médicamente necesarios para diagnosticar, tratar, corregir o mejorar enfermedades y condiciones físicas o mentales para miembros menores de 21 años.

El programa American Academy of Pediatrics Bright Futures Periodicity muestra con qué frecuencia los miembros menores 21 años deberían obtener atención. Usted puede ver el programa de Bright Futures en **[brightfutures.aap.org](http://brightfutures.aap.org)**. Su PCP sigue este cronograma para encontrar y tratar problemas de salud tan pronto como sea posible y para prevenir enfermedades graves.

Durante una visita de niño sano o control médico de adolescentes, su PCP puede:

- Hacer un examen físico y preguntas sobre su salud y su vida
- Evaluar problemas con la vista, la audición, la salud mental o los hábitos alimenticios
- Administrarle vacunas adecuadas para su edad, incluidas las vacunas contra la gripe, meningocócica, Tdap, HPV y COVID-19
- Hacer pruebas para infecciones de transmisión sexual y hablar sobre el control de la natalidad
- Hacer una remisión a salud mental y otros recursos (consulte Atención de salud mental en la página 36)

Si usted o su hijo tienen una visita pendiente, por favor llame a su PCP para programar una cita tan pronto como sea posible.

## Atención de salud mental

SFHP cubre los siguientes servicios para afecciones de salud mental de leves a moderadas prestadas por su PCP o por profesionales de salud mental con licencia:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia). Estos servicios pueden incluir orientación por parte de un terapeuta y en ocasiones están disponibles en su clínica de atención primaria.
- Pruebas psicológicas cuando esté indicado clínicamente para evaluar una condición mental
- Servicios para pacientes ambulatorios para controlar la terapia de medicamentos
- Servicios para pacientes ambulatorios que incluyen análisis de laboratorio, la mayoría de los medicamentos y suministros
- Consulta psiquiátrica

SFHP se asoció con Carelon Behavioral Health (anteriormente Beacon Health Options) para proporcionar a los miembros servicios de salud mental para condiciones de leves a moderadas que no proporciona su PCP. Para tener acceso a los servicios de un profesional de salud mental con licencia (como un psiquiatra, psicólogo o terapeuta) llame a Carelon Behavioral Health al **1(855) 371-8117** (llamada gratuita) o **1(800) 735-2929** (TTY), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



## Tratamiento de salud conductual

Carelon Behavioral Health proporciona tratamiento de salud del conductual (BHT) para todos los miembros menores de 21. Los servicios de BHT enseñan habilidades mediante la observación y el refuerzo del comportamiento para ayudar a desarrollar o restablecer, tanto como sea posible, el funcionamiento diario del miembro. Un médico o psicólogo con licencia debe indicar que los servicios de BHT son médicamente necesarios. Para obtener más información sobre los servicios de BHT, llame a Carelon Behavioral Health al **1(855) 371-8117** (llamada gratuita) o **1(800) 735-2929** (TTY), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Servicios especializados de salud mental

Los servicios especializados de salud mental incluyen servicios para pacientes hospitalizados y ambulatorios para tratar afecciones graves de salud mental y abuso de sustancias. SFHP y Carelon Behavioral Health no cubren los servicios especializados de salud mental. San Francisco Behavioral Health Services (SFBHS) proporciona estos servicios.

Llame a SFBHS al **1(415) 255-3737** o **1(888) 246-3333** (línea gratuita) o **1(888) 484-7200** (TTY), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si no está seguro de la gravedad de su afección de salud mental, llame a Carelon Behavioral Health al **1(855) 371-8117** (llamada gratuita) o **1(800) 735-2929** (TTY), las 24 horas al día, los 7 días de la semana.



¿Está listo para dejar de fumar?

Llame para averiguar cómo

**1(800) 300-8086** (Inglés)  
**1(800) 600-8191** (Español)

O vaya a **kickitca.org**

## Servicios de la vista

Todos los miembros de San Francisco Health Plan obtienen servicios de la vista por medio de VSP Vision Care. Los servicios de la vista incluyen un examen de rutina de la vista una vez cada 24 meses. SFHP puede preaprobar (dar una autorización previa) servicios adicionales según sea médicamente necesario. Los servicios de la vista también incluyen algunos suministros, como anteojos (armazones y lentes) una vez cada 24 meses. Los lentes de contacto están cubiertos cuando se requieren para afecciones médicas como afaquia, aniridia y queratocono.

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 gratuita al **1(800) 877-7195**. Visite su sitio web en **vsp.com**.

Los miembros de SFHP reciben servicios de la vista a través de VSP Vision Care. Llame a VSP al número telefónico gratuito al **1(800) 877-7195** o visite **vsp.com**.

Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios de la vista, comuníquese con Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan llamando al **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm. Las respuestas a las preguntas más frecuentes las puede encontrar en nuestro sitio web, en **sfhp.org**.

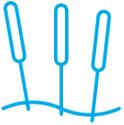


## Servicios quiroprácticos



SFHP cubre dos servicios quiroprácticos al mes, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Para encontrar un proveedor quiropráctico, visite [ashlink.com/ash/sfhp](http://ashlink.com/ash/sfhp), o llame al **1(800) 678-9133** (llamada gratuita) o **1(877) 710-2746** (TTY).

## Servicios de acupuntura



Los servicios de acupuntura están disponibles para prevenir, modificar o aliviar el dolor crónico de una afección médica generalmente reconocida. Puede recibir 24 servicios de acupuntura como paciente ambulatorio (con o sin estímulos eléctricos con agujas) al año. Se requieren autorizaciones previas para la acupuntura.

## Programa de prevención de la diabetes (DPP)

Si usted ha sido diagnosticado con prediabetes o está en riesgo de desarrollar diabetes tipo 2, usted puede ser elegible para recibir servicios de prevención de la diabetes a través de la YMCA de San Francisco.

El programa de prevención de la diabetes de la YMCA es un programa basado en la comunidad que ofrece clases grupales con un asesor capacitado en estilo de vida. Los participantes de este programa aprenderán maneras de incorporar en su vida diaria una alimentación más saludable y una actividad física moderada, así como la resolución de problemas, la reducción del estrés y las habilidades de afrontamiento.

Si cree que podría ser elegible, llame a la YMCA para obtener más información sobre el programa: **1(415) 281-6702**.

## Transporte



Los miembros tienen acceso a transporte de emergencia cuando sea médicamente necesario. Si no puede ir a su cita en automóvil, autobús, tren o taxi, le ofrecemos servicios de transporte médico que no es de emergencia. También puede obtener transporte no médico, como pases de autobús, para ir a una cita médica cubierta por SFHP. Hable con su proveedor sobre sus necesidades de transporte o llame a Servicio al Cliente de SFHP al **1(415) 547-7800**.

## 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 cada programa Medi-Cal. Para obtener una lista completa de los beneficios cubiertos, límites, copagos y servicios no cubiertos, consulte la Guía del miembro o llame a Servicio al Cliente al **1(415) 547-7800**, de lunes a viernes, 8:30am a 5:30pm.

### Los beneficios normalmente incluyen:

- Acupuntura
- Administración de la atención mejorada
- Apoyos comunitarios
- Atención de emergencia y urgencia
- Atención de enfermería especializada
- Atención de la vista, proporcionada por VSP Vision Care
- Atención del embarazo y la maternidad
- Atención en centros de cuidados paliativos
- Atención hospitalaria
- Atención médica en el hogar
- Atención paliativa
- Atención preventiva, como vacunas y exámenes médicos
- Audífonos
- Educación para la salud
- Equipo médico duradero (DME)
- Fisioterapia
- Medicamentos dados por un proveedor en el consultorio o clínica
- Nutrición enteral y parenteral
- Planificación familiar
- Pruebas de laboratorio
- Rayos X (imágenes de diagnóstico)
- Servicios de diálisis
- Servicios de podología (cuidado de los pies)
- Servicios de salud mental leves a moderados proporcionados por su PCP o Carelon Behavioral Health
- Servicios para personas transgénero
- Servicios pediátricos
- Servicios quiroprácticos
- Telemedicina/telesalud
- Terapia del habla
- Terapia ocupacional
- Trabajadores de salud comunitarios
- Trasplantes de órganos
- Tratamiento de salud conductual
- Vacunas para viajes si su PCP las considera médicamente necesarias
- Visitas regulares al médico

## Beneficios no proporcionados por San Francisco Health Plan:

- Atención dental proporcionada por Medi-Cal Dental
- Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios (Medi-Cal Rx)
- Atención especializada proporcionada por California Children's Services (CCS)
- Golden Gate Regional Center (GGRC)
- Programa Early Start (parte de GGRC)
- Servicios especializados de salud mental proporcionados por San Francisco Behavioral Health Services (SBHS)

## Servicios dentales



Los servicios dentales para adultos que normalmente presta un dentista, un ortodoncista o un cirujano oral y los aparatos dentales no tienen cobertura del San Francisco Health Plan. Debe obtener servicios dentales a través de Medi-Cal Dental.

Medi-Cal Dental cubre una variedad de servicios dentales para beneficiarios de Medi-Cal, como:

- Diagnóstico e higiene dental preventiva (como exámenes, rayos X y limpiezas dentales).
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones dentales
- Rellenos
- Tratamientos de conductos radiculares
- Coronas
- Raspado y alisado periodontal
- Dentaduras completas y parciales
- Ortodoncia para niños que califican
- Barniz de flúor tópico

*Este beneficio de Medi-Cal no está cubierto por SFHP. Usted accede a los servicios dentales a través de los proveedores inscritos de Medi-Cal Dental. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para encontrar un dentista, llame a Servicio al Cliente de Medi-Cal Dental al **1(800) 322-6384** o visite **[smilecalifornia.org](http://smilecalifornia.org)**.*

## Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios (Medi-Cal Rx)

Los medicamentos con receta médica proporcionados por una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, no por SFHP. Algunos medicamentos administrados por un proveedor en un consultorio o clínica pueden estar cubiertos por SFHP. Su proveedor puede recetarle medicamentos que están en la Lista de medicamentos por contrato de Medi-Cal Rx.

A veces, se necesita un medicamento y no está en la Lista de medicamentos por contrato. Estos medicamentos deberán ser aprobados antes de que se puedan surtir en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y decidirá estas solicitudes dentro de 24 horas.

Un farmacéutico en su farmacia para pacientes ambulatorios o sala de emergencias del hospital puede proporcionarle un suministro de emergencia para 72 horas, si cree que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará por el suministro de medicamentos de emergencia proporcionado por una farmacia para pacientes ambulatorios.

Para averiguar si un medicamento está en la Lista de medicamentos con contrato o para obtener una copia de la Lista de medicamentos por contrato, llame a Medi-Cal Rx al **1(800) 977-2273** (TTY) **1(800) 977-2273** y presione **5, o 711**, visite el sitio web de Medi-Cal Rx en **[medi-calrx.dhcs.ca.gov/home](http://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home)**.

Si surtirá o resurtirá una receta médica, debe obtener sus medicamentos con receta médica de una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Muestre su tarjeta Medi-Cal BIC o su tarjeta de SFHP al personal de la farmacia cuando recoja sus medicamentos. Puede consultar la lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en **[medi-calrx.dhcs.ca.gov/home](http://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home)**. También puede encontrar una farmacia cerca de usted o una farmacia que pueda enviarle su receta llamando a Medi-Cal Rx al **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** y presionando **5, o al 711**).

## California Children's Services (CCS)

Si su hijo necesita atención médica especializada, su hijo puede ser elegible para CCS. CCS es un programa estatal y del condado que proporciona tratamiento, manejo de casos médicos y servicios de fisioterapia y terapia ocupacional para los miembros menores de 21 años de edad con ciertas



condiciones que cumplen los requisitos del CCS. Estas afecciones incluyen enfermedades genéticas, afecciones crónicas, enfermedades infecciosas y lesiones traumáticas. Si su proveedor sospecha que usted es elegible, su proveedor le hará una referencia médica para el programa CCS. Si CCS decide que usted es elegible, seguirá siendo un miembro de San Francisco Health Plan Medi-Cal, pero CCS cubrirá y tratará la enfermedad que cumple los requisitos de CCS. Para obtener información adicional acerca del programa CCS, llame 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(628) 217-6700** si tiene alguna pregunta sobre la cobertura de CCS.

### Golden Gate Regional Center (GGRC)

GGRC ofrece y coordina servicios de apoyo para personas con discapacidades o retrasos del desarrollo. Para ser elegible, la persona debe ser diagnosticada con una discapacidad antes de los 18 años. La discapacidad debe estar relacionada con una discapacidad intelectual, parálisis cerebral, epilepsia, autismo u otras afecciones discapacitantes. GGRC proporciona una amplia gama de servicios, que incluyen: apoyo para encontrar alojamiento, atención residencial o programas diurnos, capacitación en habilidades para vivir, defensa y mucho más.

Su proveedor puede ayudarlo a ponerse en contacto con GGRC, o usted puede llamar directamente para solicitar los servicios: **1(415) 546-9222**.

### Programa Early Start (parte de GGRC)

Si usted tiene un hijo de 3 años o menos que fue diagnosticado con un retraso del desarrollo, o que está en riesgo de desarrollar un retraso, podría ser elegible para recibir servicios de intervención temprana a través del programa Early Start en Golden Gate Regional Center.

El programa Early Start atiende a bebés y niños pequeños menores de 3 con retrasos del desarrollo en las funciones cognitivas, físicas (motora, de la vista y la audición), de comunicación, sociales o emocionales y adaptativas. El programa ofrece una amplia gama de servicios que incluyen: apoyo y capacitación familiar, terapia ocupacional y fisioterapia, tecnología de asistencia y más.

Si su proveedor cree que su hijo es elegible, puede remitirlo al programa Early Start. También puede llamar al Golden Gate Regional Center para obtener más información sobre el programa: **1(415) 546-9222**.

# Renovación de la cobertura



## Cómo renovar su cobertura de Medi-Cal

Como miembro de Medi-Cal, su elegibilidad se revisará cada año. Los siguientes pasos son para la mayoría de los miembros de Medi-Cal.



### Espera una carta.

En la carta, se le informará si todavía es elegible para el programa Medi-Cal.



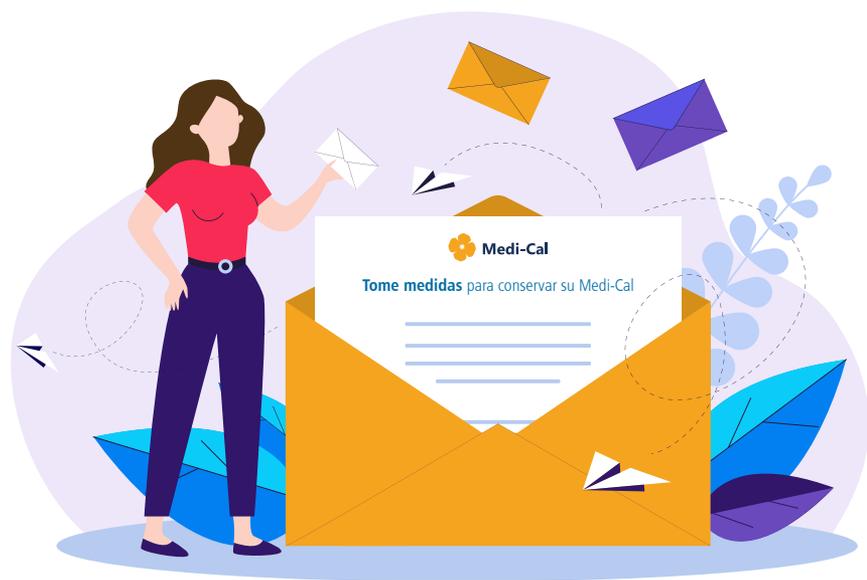
### La oficina de Medi-Cal revisará la información en el expediente de su caso.

Revisarán la información en sus sistemas para confirmar si usted todavía es elegible para Medi-Cal.



### Es posible que le soliciten información adicional.

Si no hay suficiente información para determinar si todavía es elegible, el programa Medi-Cal le solicitará que proporcione información adicional.





## ¿Necesita ayuda para completar 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](https://sfhp.org/customerservice)**. Asegúrese de incluir su nombre, número telefónico y explicar cómo podemos ayudarlo u obtenga ayuda en nuestro Centro de Servicio.



Puede programar una cita con el Equipo de Inscripción de San Francisco Health Plan en nuestro Centro de Servicio ubicado en 7 Spring Street.

Llame al **1(415) 777-9992** para conocer el horario de atención actual y para programar una cita en persona o telefónica.

## Si está o estuvo embarazada

Se volverá a evaluar su ingreso alrededor de esa fecha para continuar con los beneficios familiares de Medi-Cal.



Su embarazo está cubierto hasta el momento del nacimiento de su bebé y hasta 60 días después.



Antes del parto



60 días posparto



Antes de que su bebé cumpla 60 días de edad, debe obtener la verificación de nacimiento de su bebé del hospital y enviarla a:

Medi-Cal Office  
Attn: [Your Caseworker]  
P.O. Box 7988  
San Francisco, CA 94120

Llame a la Oficina de Medi-Cal al **1(415) 863-9892** para obtener más información.

En virtud del Postpartum Care Extension Program, su cobertura de Medi-Cal se puede extender hasta por 12 meses después del final de su embarazo.



# 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 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.
-  **Nunca envíe información médica personal a través del correo electrónico.** Presente un reclamo de forma segura **a través de nuestro Portal para miembros en [sfhp.org](https://sfhp.org).**
-  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:  
7 Spring Street, San Francisco, CA 94104  
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](https://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 sesenta (60) días a partir de la fecha en el Aviso de acción para presentar una apelación a San Francisco Health Plan. Si su queja no se relaciona con un Aviso de acción, puede presentar un **reclamo**. Usted puede presentar un reclamo ante San Francisco Health Plan en cualquier momento.

En un plazo de cinco (5) días calendario después de recibir su reclamo o apelación, le enviaremos una carta para informarle que lo recibimos. Resolveremos los reclamos en un plazo de treinta (30) días calendario desde el momento de recibirlos. En ese momento, recibirá una "Carta de aviso de resolución apelación" o una "Carta de resolución del reclamo".

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 "**rápida**".

Si presentó una apelación y recibió una carta de "Aviso de resolución de apelación" que le indique que su plan de salud no le proporcionará los servicios, o si nunca recibió una carta que le indique cuál fue la decisión y ya transcurrieron más de 30 días, usted puede:

- Solicitar una "**revisión médica independiente**" (IMR) y un revisor externo que no está relacionado con San Francisco Health Plan revisará su caso
- Solicitar una "**audiencia del estado**" y un juez revisará su caso

Puede solicitar al mismo tiempo una IMR y una audiencia del estado. También puede solicitar una antes que la otra, para ver si su problema se resuelve antes. Por ejemplo, si solicita una IMR primero, pero no está de acuerdo con la decisión, aún puede pedir una audiencia del estado después. Sin embargo, si pide una audiencia del estado primero, pero la audiencia ya se ha llevado a cabo, no puede pedir una IMR. En este caso, la audiencia del estado tiene la última palabra.

No tendrá que pagar por una IMR ni por una audiencia del estado. Para obtener más información lea las secciones del proceso de IMR y de la audiencia del estado que se incluyen en esta guía.

## Proceso de Revisión médica independiente (IMR)

Puede solicitar una (IMR) del California Department of Managed Health Care (DMHC) si no está de acuerdo con una decisión que tomamos sobre su atención médica. Una IMR es una revisión realizada por un médico experto, que no forma parte del San Francisco Health Plan. Usted no tiene que pagar por una IMR.

Por lo general, deberá pedirnos una apelación a nosotros antes de solicitar al DMHC una IMR. Le informaremos nuestra decisión en un Aviso de resolución de apelación. Si no está de acuerdo con nuestra decisión o no ha tenido noticias de nosotros por 30 días, entonces puede pedir una IMR. Debe solicitar una IMR antes de que transcurran 180 días contados a partir de la fecha del "Aviso de resolución de apelación".

Si su salud está en peligro inmediato o San Francisco Health Plan denegó su solicitud porque el tratamiento se considera experimental o de investigación, puede solicitar una IMR sin presentar una apelación primero.



## California Department of Managed Health Care (DMHC)

El párrafo de abajo le informará cómo pedir una IMR. 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 servicio de atención médica. Si tiene una queja en contra de su plan de salud, primero debe comunicarse telefónicamente a su plan de salud llamando al **1(415) 547-7800** o al **1(800) 288-5555** y utilizar el proceso de quejas de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. El uso de este procedimiento de reclamo no le prohíbe ningún derecho legal potencial ni recursos disponibles para usted. Si necesita ayuda con la presentación de una queja que involucre una emergencia, con una queja que el plan de salud no ha resuelto satisfactoriamente o una queja que ha quedado sin resolver por más de 30 días, puede comunicarse con el departamento para solicitar ayuda. Asimismo, usted puede ser elegible para una revisión médica independiente (IMR). Si usted es elegible para una IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas de un plan de salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos experimentales o de investigación y las disputas de pagos por servicios médicos de emergencia o urgencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con dificultades auditivas y del habla. El sitio web del departamento **www.dmhca.gov** contiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

## Audiencia del estado

Puede solicitar una Audiencia estatal si no está de acuerdo con una decisión que tomamos sobre su atención médica. En la Audiencia estatal, usted o su representante autorizado podrán presentar la queja ante un juez para que este revise su caso.

Si desea una Audiencia estatal, debe pedir una en un plazo no mayor de 120 días contados a partir de la fecha de esta carta de “Aviso de resolución de apelación”. Puede solicitar una Audiencia estatal de las siguientes maneras:

- En línea en **www.cdss.ca.gov**
- Por teléfono: Llame al **1(800) 952-5253**. Este número suele estar ocupado. Es probable que aparezca un mensaje en el que se le solicite que llame más tarde. Si no puede hablar o escuchar bien, llame a la línea TTY **1(800) 952-8349**.

- Por escrito: llene un formulario de Audiencia del estado o envíe una carta a:  
California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430
- Fax: **1(916) 309-3487** o a la línea gratuita al **1(833) 281-0903**

Asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, número de Seguro Social y el motivo por el cual desea una audiencia del estado. Si lo ayuda otra persona a solicitar la Audiencia estatal, indique su nombre, dirección y número de teléfono en el formulario o en la carta. Si necesita un intérprete gratuito, debe indicar qué idioma habla. No tendrá que pagar nada por un intérprete.

Si tiene una discapacidad, incluya información sobre su discapacidad y las adaptaciones especiales que necesita. La División de Audiencias Estatales puede brindarle un intérprete o adaptaciones especiales de forma gratuita para ayudarle a participar en la audiencia.

Después de que solicite una audiencia del estado, podrían transcurrir hasta 90 días antes de que se tome una decisión sobre su caso y se le envíe una respuesta. Si cree que esperar tanto tiempo podría ser perjudicial para su salud, podría obtener una respuesta en un plazo máximo de tres días hábiles. Pídale a su médico o a su plan de salud que escriban una carta. La carta debe explicar detalladamente los motivos por los cuales la espera de 90 días hasta obtener la resolución podría deteriorar gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad. Luego, asegúrese de solicitar una "audiencia rápida" y proporcione la carta con su solicitud de una audiencia.



## Formas de participar como miembro



SFHP quiere saber de usted. Cada año, SFHP tiene asambleas para hablar sobre las cosas que están funcionando bien y cómo SFHP puede mejorar. Se invita a los miembros a asistir. ¡Venga a una reunión!

## 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 Asesoramiento al Miembro, llame al Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan al **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes, 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](https://sfhp.org/customerservice)**.



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 uso, llámenos al **1(415) 547-7800** o **1(800) 288-5555**, de lunes a viernes, 8:30am a 5:30pm. Nuestra línea TTY para personas con deficiencias auditivas es **1(415) 547-7830** o **1(888) 883-7347**.

# 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 en caso de que no pueda tomar sus propias decisiones de atención médica.
- Consultar su expediente 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, esté 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

¿A quién puedo  
llamar?



# Llame a **Servicio al Cliente** de SFHP **1(415) 547-7800**

**1(800) 288-5555** (llamada gratuita)

**1(415) 547-7830** (TTY)

Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan responde las preguntas que pueda tener sobre sus beneficios y servicios de atención médica. Podemos ayudarle a encontrar información sobre las opciones de atención médica que están disponibles para usted y su familia. Podemos ayudarle a llenar su solicitud.

- Cambie a su PCP (médico)
- Reemplace las tarjetas de identificación de SFHP
- Obtenga un manual o resumen de beneficios
- Reciba ayuda con problemas de facturación
- Actualice su información de contacto
- Reporte una queja
- Problemas con la programación de citas
- Solicitudes para:
  - Medi-Cal
  - Covered California
- Respuestas a preguntas sobre beneficios médicos

## Llame a **Teladoc**<sup>®</sup> **1(800) 835-2362**

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.

Hablar con un médico 24/7



# Llame a su proveedor de atención primaria (PCP)

Su médico y la clínica que le proporcionan su atención médica.

- Citas con el PCP (médico)
- Recetas médicas/equipo médico duradero
- Resultados y pruebas de laboratorio
- Atención cuando se enferma o en caso de emergencias
- Referencias a especialistas
- Servicios después del horario de atención
- Vacunas

El número de teléfono de su PCP lo puede encontrar en su tarjeta de identificación de miembro

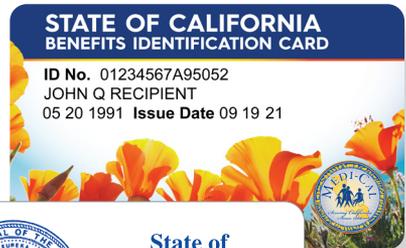


Nota: Si su grupo médico es SFHP Direct Network (SDN), no verá el nombre y número de teléfono del PCP

## Llame a Medi-Cal 1(415) 863-9892

Ellos se aseguran de que usted reúna los requisitos y le informan cuándo debe presentar una nueva solicitud.

- Solicitud para Medi-Cal
- Renovación de Medi-Cal
- Restablecimiento si su cobertura está suspendida
- Aprobación para cobertura
- Si su solicitud está en espera, pendiente de renovación
- Reemplazo de la tarjeta de identificación de beneficios (BIC)



# Centro de Servicio de San Francisco Health Plan

Nuestro Centro de Servicio está aquí para ayudarle con la inscripción en el programa Medi-Cal.

Puede ir en persona o llamarnos para obtener información sobre qué opciones de acceso a la atención están disponibles para usted y su familia en el condado de San Francisco. Llame a Servicio al Cliente al **1(415) 777-9992** para conocer nuestro horario de atención actual y para programar una cita telefónica o en persona con un agente de inscripción, hoy.

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

El Centro de Servicio proporciona asistencia para la solicitud tanto en persona como por teléfono. Usted recibirá la misma calidad de servicio que ha llegado a esperar de nosotros, que incluye el apoyo, los materiales de educación para la salud y la información de acceso a la atención médica de manera culturalmente respetuosa y en el idioma de su elección.



## Centro de Servicio de San Francisco Health Plan

7 Spring Street  
San Francisco, CA

Para horarios laborales actuales y para programar una cita en persona o por teléfono, llame a Servicio al Cliente al **1(415) 777-9992** de lunes a viernes, de 8:30am a 5:30pm.

## Otros contactos importantes

Información de contacto	Razones para comunicarse
<b>Carelon Behavioral Health</b> 1(855) 371-8117 1(800) 735-2929 (TTY) Member.Services@ carelonbehavioralhealth.com	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Asesoramiento de salud mental</li><li>■ Tratamiento de salud conductual</li></ul>
<b>California Children's Services (CCS)</b> 1(628) 217-6700	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Preguntar sobre la cobertura de CCS</li></ul>
<b>Medi-Cal (San Francisco)</b> 1(415) 558-4700 medi-cal.ca.gov	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Reportar un cambio de dirección, de número de teléfono o de apellido</li><li>■ Dudas de facturación</li></ul>
<b>Medi-Cal Connections</b> 1(415) 558-4700 dhcs.ca.gov	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Preguntas sobre la tarjeta BIC</li><li>■ Obtener una nueva tarjeta BIC</li></ul>
<b>Medi-Cal Dental</b> 1(800) 322-6384 smilecalifornia.org	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Encontrar un dentista</li></ul>
<b>Medi-Cal Rx</b> 1(800) 977-2273 medi-calrx.dhcs.ca.gov	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Encontrar una farmacia</li><li>■ Preguntar sobre sus beneficios de farmacia</li></ul>
<b>Office of the Ombudsman for Medi-Cal</b> 1(888) 452-8609 MMCDOmbudsmanOffice @dhcs.ca.gov	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Obtener ayuda con problemas de servicio de Medi-Cal</li></ul>
<b>San Francisco Behavioral Health Services</b> 1(415) 255-3737 (local) 1(888) 246-3333 (llamada gratuita) 1(888) 484-7200 (TTY) sfdph.org	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Obtener servicios especializados de salud mental</li><li>■ Obtener servicios para el trastorno por uso de sustancias</li></ul>

<p><b>Teladoc*</b>  <b>1(800) 835-2362</b>  <b>sfhp.org/teladoc</b>                  Kaiser y algunos miembros que también tienen Medicare no son elegibles para recibir los servicios de Teladoc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si no se puede comunicar con su médico durante el día o en horas inhábiles</li> </ul>
<p><b>VSP Vision Care</b>  <b>1(800) 877-7195</b>  <b>vsp.com</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Buscar un oftalmólogo</li> <li>■ Preguntar sobre sus beneficios de la vista</li> </ul>

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

\_\_\_\_\_  
 Su proveedor de atención primaria

\_\_\_\_\_  
 Su hospital

\_\_\_\_\_  
 Su farmacia

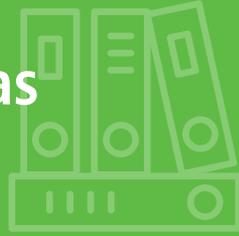
\_\_\_\_\_  
 Su número de contacto en caso de emergencia

\_\_\_\_\_  
 Teléfono celular de su papá o padre/tutor legal

\_\_\_\_\_  
 Teléfono celular de su mamá o padre/tutor legal

\_\_\_\_\_  
 Guardería/niñera

# Recursos, referencias y registros



## 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, 8:30am a 5:30pm.

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

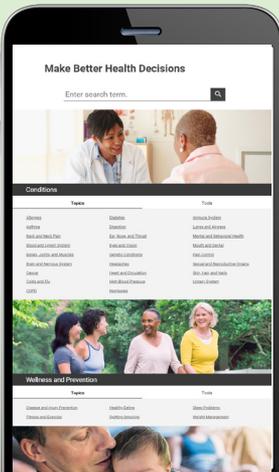
- parto
- apoyo para VIH/sida
- apoyo para el cáncer
- clases para padres
- educación sobre el control de la diabetes
- y más
- nutrición
- asma
- dejar de fumar

**iClases 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/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**.



## Biblioteca de educación para la salud

Nuestro Portal para miembros cuenta con una biblioteca sobre muchos temas de bienestar. Existen herramientas interactivas para la salud y el acondicionamiento físico, los medicamentos, el embarazo, un verificador de síntomas y centros de aprendizaje para ayudarle a tomar mejores decisiones de salud. Inicie sesión en **sfhp.org**.

**Inicio de sesión en el  
Portal para miembros**

# 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?
15/8/23	Dr. Miller	1(415) 547-7800	1 año (chequeo)
Fecha de la visita	Especialista	Teléfono	¿Próxima visita?
Fecha de la visita	Oftalmólogo (optometrista)	Teléfono	¿Próxima visita?



## Nuestro Portal para miembros le ayuda a estar en control de su atención médica

Consulte sus visitas de atención médica pasadas, sus medicamentos, el mapa del consultorio de su proveedor y mucho más en nuestro Portal para miembros. Puede llevar su propio registro personal de salud cuando visite a su médico. Inicie sesión en **sfhp.org**.

Inicio de sesión en el Portal para miembros

## Registro de enfermedades y lesiones

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

Fecha	Enfermedad/ lesión	Proveedor o clínica	Medicamentos	Resultado
15/9/23	Infección del oído	Dr. Smith	Amoxicilina, 60 mg	Se sintió mejor

## 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?
15/10/22	Dr. Lee	1(415) 547-7800	6 meses (limpieza)
Fecha de la visita	Ortodoncista	Teléfono	¿Próxima visita?

# Definiciones

- > **Beneficios** son servicios médicos por los que paga San Francisco Health Plan (llamados también servicios cubiertos).
- > Un **reclamo** o **queja** es la expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro acerca de SFHP, un proveedor o la calidad o la atención de los servicios prestados.
- > **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.
- > **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 San Francisco Health Plan.
- > **Guía del miembro** es un documento que explica su cobertura y sus beneficios.
- > **Manual del miembro** es un documento que explica su cobertura y beneficios.
- > **Tarjeta de identificación del miembro** es una tarjeta que le identifica como miembro de San Francisco Health Plan.
- > **Un 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 PA.
- > **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.
- > **Proveedor de atención primaria (PCP)** es el médico, enfermero profesional o asistente médico que está a cargo de su atención médica. Su PCP coordina sus servicios y tratamiento de atención médica.

- > **Proveedores** son médicos, clínicas, farmacias, hospitales y otros que proporcionan atención a los miembros.
- > **Directorio de proveedores** es una lista de todos los proveedores que proporcionan servicios para un programa determinado.
- > **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.
- > **Atención de rutina** o atención primaria incluye los servicios médicamente necesarios y atención preventiva, consultas médicas de niño sano o atención de seguimiento. El objetivo de la atención de rutina es prevenir problemas de salud.
- > **Resumen de beneficios** es el documento que proporciona una visión general de sus beneficios cubiertos.
- > **Atención de urgencia** se refiere a los servicios proporcionados para tratar enfermedades, lesiones o afecciones que no son una emergencia y que necesitan atención médica.

# Su información de salud está al alcance de un clic

Visite nuestro **Portal para miembros** seguro y protegido

Inicio de sesión en el Portal para miembros

Tarjeta de identificación de miembro

Materiales del miembro

Mis medicamentos



## Inscríbase hoy

Acceda a su información médica en cualquier momento desde cualquier lugar donde tenga servicio de Internet. Sus visitas médicas anteriores, las solicitudes de tarjetas de identificación, sus medicamentos, la información de los proveedores y más ahora son fáciles de encontrar a través de nuestro Portal para miembros seguro y protegido.



Visite [sfhp.org](https://sfhp.org) en su computadora o teléfono inteligente

**SAN FRANCISCO HEALTH PLAN**  
*Here for you*

Denos like en Facebook  
[@sanfranciscohealthplan](https://www.facebook.com/sanfranciscohealthplan)