



HealthPAC
Health Program of Alameda County

Manual para Participante



Índice

Bienvenido a HealthPAC – Página 1

Acerca de este manual

¿Qué es **HealthPAC**?

HealthPAC NO es un seguro de salud



Cómo funciona HealthPAC – Página 2

Su Centro médico principal

Costo de los servicios

Su tarjeta de identificación y cómo usarla

Servicios al Miembro



Cómo obtener atención – Página 5

Cómo programar una cita

A dónde ir para recibir atención

Servicios cubiertos

Servicios que NO están cubiertos

Accesibilidad e Idioma

Cómo conservar su inscripción

Quejas y problemas

If you need this Handbook in a different language or in a different format such as bigger print, Braille, audio, electronic text file, please call **HealthPAC** Customer Service at 1-877-879-9633.

Si usted desea obtener este manual en un idioma diferente o en otro formato, por ejemplo, con letra más grande, en braille, en audio o en un archivo de texto electrónico, llame a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633.

如果您需要本手冊的其他文本，或者其他版本格式（例如大號字體印刷版、盲文、錄音資料、電子檔案版本等），請致電**HealthPAC**客戶服務處，電話號碼是1-877-879-9633。

¡Bienvenido a HealthPAC!

Sobre este manual | ¿Qué es **HealthPAC**? | **HealthPAC** NO es un seguro de salud

Sobre este manual

Las siguientes páginas contienen información útil para recibir los servicios que ofrece **HealthPAC**. El propósito de este manual es explicar cómo funciona el programa para que sea sencillo de utilizar. Léalo antes de programar su primera cita de atención médica.

¿Qué es HealthPAC?

HealthPAC es un programa creado por el Condado con el fin de ofrecer atención médica accesible para las personas que no tienen seguro y que viven en el Condado de Alameda.

HealthPAC significa Health Program of Alameda County (Programa de Salud del Condado de Alameda)

Lo que hace que este programa sea especial es que usted puede elegir un Centro médico principal al cual puede ir cuando esté enfermo Y para recibir atención preventiva que le ayudará a permanecer saludable. Para saber más sobre los Centros médicos principales, vea la página 2.

Con HealthPAC:

- Puede escoger su propio Centro médico principal
- Tendrá su propio Centro médico principal en donde lo conocerán a usted y su historial médico
- Tiene un Centro médico principal y un Centro de Servicios al Miembro a donde puede llamar si necesita ayuda
- Si debe pagar por los servicios, sabe cuánto le costarán antes de recibirlos
- No tiene que esperar hasta que esté enfermo para recibir atención médica



HealthPAC no es un seguro de salud

Aunque **HealthPAC** ofrece atención médica básica y continua a los habitantes del Condado de Alameda, el programa no brinda el mismo rango de beneficios que la mayoría de los planes de seguros de salud. **HealthPAC** le ofrece una red limitada de proveedores de atención médica (esto significa que sólo puede recibir atención médica en ciertos lugares). Si usa otros servicios o acude a otros proveedores, puede que le cobren. Así que si cuenta con un seguro de salud, no lo pierda. El seguro es siempre una mejor opción.

Por éstas y muchas otras razones, si puede obtener un seguro de salud, hágalo.

Cómo funciona HealthPAC

Su Centro médico principal | Costo de los servicios
Su tarjeta de identificación y cómo usarla | Servicios al Miembro

Su Centro médico principal

Cuando se inscribió en **HealthPAC**, usted eligió un Centro médico principal. La sección “A dónde ir para recibir atención” de este manual, que comienza en la página 5, incluye una lista de los Centros médicos principales que puede elegir. Su Centro médico principal es la instalación de atención médica (por lo general, una clínica) que le brindará atención médica básica, llevará un registro de su información de salud y ayudará a coordinar los servicios de atención médica que necesite. Algunos de estos servicios pueden incluir:

- Exámenes de bienestar y servicios preventivos
- Atención para cuando esté enfermo o herido
- Atención para problemas de salud crónicos, como asma o diabetes
- Cuidado de la salud mental y educación de la salud
- Recetas médicas para los medicamentos que pudiera necesitar



Su Centro médico principal es el primer lugar al cual debe llamar cuando necesite atención. La dirección y el número de teléfono de su Centro médico principal están impresos en su tarjeta de identificación de **HealthPAC**.

Costo de los servicios

El costo que usted debe pagar por los servicios (también llamado copago) depende de sus ingresos. Esto se determinó cuando se inscribió en el programa. Vea el **Encarte de copagos** para saber más sobre los copagos. Si tiene alguna pregunta de cuánto debe pagar por los servicios de atención médica, llame a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633.

Su tarjeta de identificación y cómo usarla

Todos los participantes nuevos de **HealthPAC** reciben por correo una tarjeta de identificación. Esta tarjeta le permite a su Centro médico principal saber que usted se encuentra inscrito en **HealthPAC**. Siempre lleve consigo su tarjeta de identificación de **HealthPAC** cuando:

- Visite su Centro médico principal
- Reciba cualquier tipo de servicio de atención médica
- Surta sus recetas médicas

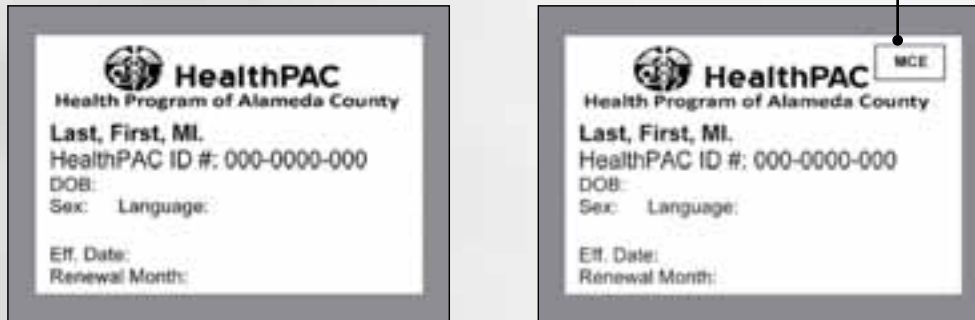
Debería llevar consigo su tarjeta de identificación de **HealthPAC** en todo momento.

Cómo funciona HealthPAC

Le enviaremos una nueva tarjeta si:

- Tiene información incorrecta
- Pierde o le roban la tarjeta
- Cambia de Centro médico principal
- Su Centro médico principal cambia de dirección o si cualquier otra información cambia

Hay dos tipos de tarjetas de identificación de **HealthPAC**. Una dice “MCE” y la otra, no.



*El tipo de tarjeta que reciba se basa en la información que haya dado cuando solicitó inscribirse en **HealthPAC**. Si desea conocer más detalles sobre esta diferencia, consulte la parte inferior de la página 11.*

Su tarjeta contiene la siguiente información:

- Name:** Apellido, nombre, inicial de su segundo nombre. Ésta es la persona que es elegible para recibir los beneficios de **HealthPAC**. No puede permitir que nadie más use su tarjeta.
- HealthPAC ID#:** Éste es el número de identificación de participante de **HealthPAC**.
- DOB:** Su fecha de nacimiento.
- Sex:** Su sexo, masculino o femenino
- Language:** El idioma en el que prefiere hablar.
- Effective Date:** Aquí se muestra cuándo entrará en vigencia su solicitud a **HealthPAC**.
- Renewal Month:** Puede renovar su solicitud hasta dos meses antes de su mes de renovación que se indica aquí. Vea la sección “**Cómo conservar su inscripción**” en la página 15 de este manual para obtener más información sobre cómo renovar su solicitud a **HealthPAC**.
- Medical Home:** Aquí se muestran el nombre, la dirección y el número de teléfono de su Centro médico principal.
- Co-Pay:** Las cantidades que deberá pagar por recibir ciertos beneficios, por lo general al momento de la cita. Consulte el Encarte de copagos para obtener más detalles al respecto.

Su tarjeta de identificación de **HealthPAC** contiene otra información que puede serle útil a usted y a su proveedor de servicios de atención médica.

Cómo funciona HealthPAC

Servicios al Miembro

Los Servicios al Miembro de **HealthPAC** están listos para ayudarle. Pueden contestar cualquier pregunta que tenga sobre los servicios de **HealthPAC**. También pueden ayudarle a resolver la mayoría de los problemas. Los representantes de Servicios al Miembro se encuentran disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. y puede contactarlos en los siguientes números de teléfono:

- 1-877-879-9633
- Las personas sordas o que tengan problemas de audición o discapacidades del habla pueden llamar a **HealthPAC** mediante el Servicio de Retransmisión de California marcando **7-1-1**.

Su Centro médico principal y los Servicios al Miembro de **HealthPAC** están aquí para ayudarle. Llámenos cuando:

- Tenga preguntas sobre su atención médica
- Tenga preguntas sobre el funcionamiento de **HealthPAC**
- Tenga una queja o un problema

Éstas son otras razones para llamar a los Servicios al Miembro de **HealthPAC**:

- Necesita un intérprete
- Necesita una tarjeta de identificación de **HealthPAC** nueva
- Necesita cambiar su dirección
- Quiere cambiar de Centro médico principal



Cómo obtener atención

Cómo programar una cita | A dónde ir para recibir atención | Servicios cubiertos
Servicios que NO están cubiertos | Accesibilidad e Idioma | Cómo conservar su inscripción
Quejas y problemas

Cómo programar una cita

Para programar una cita, sólo llame a su Centro médico principal. El número de teléfono y la dirección están impresos en su tarjeta de identificación de **HealthPAC**. Si necesita ayuda para encontrar su Centro médico principal, llame a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Asegúrese de llevar consigo su tarjeta de identificación de **HealthPAC** a todas sus citas de atención médica. Si no puede acudir a la cita, llame a su Centro médico principal y canceléla o reprograméla por lo menos con 48 horas de anticipación.

A dónde ir para recibir atención

Como participante de **HealthPAC**, puede elegir el Centro médico principal que le brindará la atención médica. Si necesita recibir atención en un hospital, puede ir al Hospital Highland.

A continuación se encuentra una lista de los Centros médicos principales que son parte de **HealthPAC**. Están agrupados por ciudad. Una vez que haya elegido un Centro médico principal, es ahí a donde deberá ir para recibir atención médica. Si desea cambiar de Centro médico principal, llame a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633.

Algunos Centros médicos principales brindan servicios de especialista. Si su Centro médico principal no ofrece los servicios de especialista que usted necesita, su Centro médico principal le dará una remisión a un especialista del Hospital Highland.

Los servicios hospitalarios se brindan a través del Hospital Highland.

Si tiene una emergencia que ponga en peligro su vida, llame al 9-1-1 o vaya al hospital más cercano.



Cómo obtener atención

Centros médicos principales

El personal y los proveedores que trabajan en los Centros médicos principales de **HealthPAC** con frecuencia hablan varios idiomas. Si no hay nadie que hable su idioma en su Centro médico principal y necesita un intérprete, puede llamar a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633 ANTES DE SU CITA en su Centro médico principal para solicitar un intérprete.

Berkeley

LifeLong Medical Care

Berkeley Primary Care Clinic

Dirección: 2001 Dwight Way, Suite 1363
Berkeley, CA 94704

Teléfono: (510) 204-4666

Idiomas que habla el personal: inglés,
español, tagalo

LifeLong Medical Care

Over 60 Health Center

Dirección: 3260 Sacramento Street
Berkeley, CA 94702

Teléfono: (510) 601-6060

Idiomas que habla el personal: cantonés,
inglés, mandarín, ruso, español

LifeLong Medical Care

West Berkeley Family Practice

Dirección: 2031 Sixth Street
Berkeley, CA 94710

Teléfono: (510) 704-6000

Idiomas que habla el personal: inglés,
francés, español

West Oakland Health Council

William Byron Rumford Medical Clinic

Dirección: 2960 Sacramento Street
Berkeley, CA 94702

Teléfono: (510) 549-3166

Idiomas que habla el personal: inglés

Fremont

Tri-City Health Center

Liberty Site

Dirección: 39500 Liberty Street
Fremont, CA 94538

Teléfono: (510) 770-8040

Idiomas que habla el personal: cantonés,
inglés, persa, mandarín, panyabí, español

Tri-City Health Center

Mowry Site

Dirección: 2299 Mowry Avenue, Suite 3-B
Fremont, CA 94538

Teléfono: (510) 770-8040

Idiomas que habla el personal: cantonés,
inglés, persa, mandarín, panyabí, español

Tri-City Health Center

State Street Site

Dirección: 39184 State Street
Fremont, CA 94538

Teléfono: (510) 713-6690

Idiomas que habla el personal: inglés, español

Cómo obtener atención

Hayward

Tiburcio Vasquez Health Center Hayward Clinic

Dirección: 22331 Mission Boulevard
Hayward, CA 94541

Teléfono: (510) 471-5880

Idiomas que habla el personal: camboyano,
inglés, persa, español, tagalo

Winton Wellness Center

Alameda County Medical Center

Dirección: 24100 Amador Street, Suite 250
Hayward, CA 94544

Teléfono: (510) 266-1700

Ofrece servicios de interpretación en tiempo real para los siguientes idiomas: lenguaje estadounidense de señas (previa cita), amhárico, árabe, bosnio, birmano, cantonés, camboyano/jemer, croata, dari, persa, francés, hindi, coreano, laosiano, mandarín, mienh, nepalí, pashto, panyabí, ruso, shanghainés, español, tailandés, tigríña, urdu, vietnamita.

Livermore

Axis Community Health Livermore Site

Dirección: 3311 Pacific Avenue
Livermore, CA 94550

Teléfono: (925) 462-1755

Idiomas que habla el personal: inglés, español

Newark

Newark Wellness Center

Alameda County Medical Center

Dirección: 6066 Civic Terrace Avenue
Newark, CA 94560

Teléfono: (510) 505-1600

Ofrece servicios de interpretación en tiempo real para los siguientes idiomas: lenguaje estadounidense de señas (previa cita), amhárico, árabe, bosnio, birmano, cantonés, camboyano/jemer, croata, dari, persa, francés, hindi, coreano, laosiano, mandarín, mienh, nepalí, pashto, panyabí, ruso, shanghainés, español, tailandés, tigríña, urdu, vietnamita.



Cómo obtener atención

Oakland

Asian Health Services

Adult Medical Services at Hotel Oakland

Dirección: 275 14th Street
Oakland, CA 94612

Teléfono: (510) 986-8688

Idiomas que habla el personal: cantonés, inglés, mandarín

Asian Health Services

Asian Medical Center

Dirección: 818 Webster Street
Oakland, CA 94607

Teléfono: (510) 986-6800

Idiomas que habla el personal: cantonés, inglés, camboyano, coreano, laosiano, mandarín, mienh, vietnamita

Asian Health Services

Frank Kiang Medical Center

Dirección: 250 East 18th Street, 2nd Floor
Oakland, CA 94606

Teléfono: (510) 986-6860

Idiomas que habla el personal: birmano, cantonés, inglés, camboyano, coreano, mandarín, mongol, tagalo, vietnamita

Eastmont Wellness Center

Alameda County Medical Center

Dirección: 6955 Foothill Boulevard, Suite 200
Oakland, CA 94605

Teléfono: (510) 567-5700

Ofrece servicios de interpretación en tiempo real para los siguientes idiomas: lenguaje estadounidense de señas (previa cita), amhárico, árabe, bosnio, birmano, cantonés, camboyano/jemer, croata, dari, persa, francés, hindi, coreano, laosiano, mandarín, mienh, nepalí, pashto, panyabí, ruso, shanghainés, español, tailandés, tigrina, urdu, vietnamita.

Oakland

Highland Hospital Wellness Center

Highland Hospital – Primary Care Clinic

Alameda County Medical Center
Dirección: 1411 East 31st Street
Oakland, CA 94602

Teléfono: (510) 437-8500

Ofrece servicios de interpretación en tiempo real para los siguientes idiomas: lenguaje estadounidense de señas (previa cita), amhárico, árabe, bosnio, birmano, cantonés, camboyano/jemer, croata, dari, persa, francés, hindi, coreano, laosiano, mandarín, mienh, nepalí, pashto, panyabí, ruso, shanghainés, español, tailandés, tigrina, urdu, vietnamita.

Healthy Communities, Inc.

Save a Life Wellness Center

Dirección: 2580 San Pablo Avenue
Oakland, CA 94612

Teléfono: (510) 444-9155

Idiomas que habla el personal: inglés

La Clínica de La Raza

Clínica Alta Vista

Dirección: 1515 Fruitvale Avenue
Oakland, CA 94601

Teléfono: (510) 535-6300

Idiomas que habla el personal: inglés, español

La Clínica de La Raza

San Antonio Neighborhood Health Center

Dirección: 1030 International Boulevard
Oakland, CA 94606

Teléfono: (510) 238-5400

Idiomas que habla el personal: amhárico, cantonés, inglés, español, tigrina, vietnamita

La Clínica de La Raza

Transit Village

Dirección: 3451 East 12th Street
Oakland, CA 94601

Teléfono: (510) 535-4000

Idiomas que habla el personal: inglés, español

Cómo obtener atención

Oakland

LifeLong Medical Care Downtown Oakland Clinic

Dirección: 616 16th Street
Oakland, CA 94612
Teléfono: (510) 451-4270
Idiomas que habla el personal: inglés, español

LifeLong Medical Care Howard Daniel Clinic

Dirección: 9933 MacArthur Boulevard, Suite 14B
Oakland, 94605
Teléfono: (510) 568-3206
Idiomas que habla el personal: inglés, español

LifeLong Medical Care East Oakland Clinic

Dirección: 10700 MacArthur Boulevard, Suite 14B
Oakland, CA 94605
Teléfono: (510) 563-4300
Idiomas que habla el personal: inglés, persa,
hmong, español, tagalo

Seven Directions Native American Health Center

Dirección: 2950 International Blvd.
Oakland, CA 94601
Teléfono: (510) 535-4400
Idiomas que habla el personal: inglés, español

West Oakland Health Council Albert J Thomas Medical Clinic

Dirección: 10615 International Boulevard
Oakland, CA 94603
Teléfono: (510) 568-9230
Idiomas que habla el personal: inglés, español

Oakland

West Oakland Health Council East Oakland Health Center

Dirección: 7450 International Boulevard
Oakland, CA 94621
Teléfono: (510) 430-9401
Idiomas que habla el personal: inglés, español

West Oakland Health Council West Oakland Health Center

Dirección: 700 Adeline Street
Oakland, CA 94607
Teléfono: (510) 835-9610
Idiomas que habla el personal: cantonés, persa,
inglés, mandarín, panyabí, español, tagalo

Pleasanton

Axis Community Health Pleasanton Site

Dirección: 4361 Railroad Avenue
Pleasanton, CA 94566
Teléfono: (925) 462-1755
Idiomas que habla el personal: inglés, persa,
hindi, español

Union City

Tiburcio Vasquez Health Center Union City Clinic

Dirección: 33255 Ninth Street
Union City, CA 94587
Teléfono: (510) 471-5880
Idiomas que habla el personal: camboyano,
inglés, persa, español, tagalo

Cómo obtener atención

Hospital

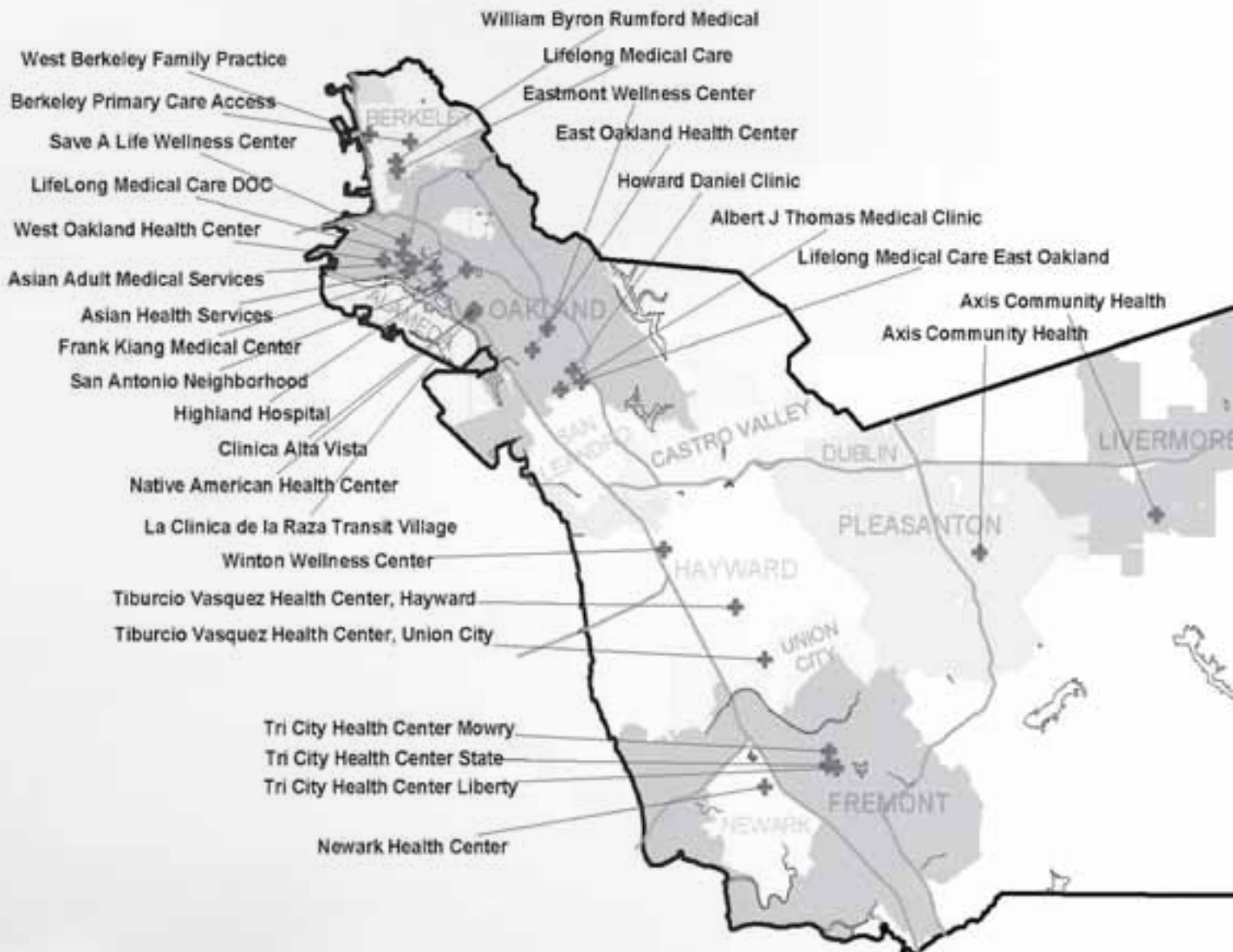
Highland Hospital

Alameda County Medical Center

Dirección: 1411 East 31st Street
Oakland, CA 94602

Teléfono: (510) 437-4800

Ofrece servicios de interpretación en tiempo real para los siguientes idiomas: lenguaje estadounidense de señas (previa cita), amhárico, árabe, bosnio, birmano, cantonés, camboyano/jemer, croata, dari, persa, francés, hindi, coreano, laosiano, mandarín, mienh, nepalí, pashto, panyabí, ruso, shanghainés, español, tailandés, tigrina, urdu, vietnamita.



Cómo obtener atención

Servicios cubiertos

Atención preventiva y de rutina	Servicios dentales	Farmacia y recetas médicas
Atención de especialistas	de emergencia	Terapia física
Cuidado de urgencia	Servicios/pruebas de laboratorio	Podología
Cuidado hospitalario	Equipo y suministros médicos	Prótesis y aparatos ortopédicos
Atención de emergencia	Transportación que no sea	Radiología
Cuidado de la salud mental	de emergencia	

- **Atención preventiva y de rutina**

Los exámenes y pruebas de detección regulares ayudan a prevenir enfermedades y son una parte importante del cuidado de su salud. Su Centro médico principal le brinda todos estos servicios. Asegúrese de programar citas en su Centro médico principal para realizarse exámenes regulares.

- **Atención de especialistas**

Su Centro médico principal le dará una remisión a un especialista, si necesita consejos o tratamiento de un experto por un problema específico. El personal de algunos Centros médicos principales cuenta con especialistas que pueden tratarlo. Si su Centro médico principal no tiene el especialista que usted necesita, le dará una remisión a un especialista del Hospital Highland.

- **Cuidado de urgencia**

Si necesita ver a un doctor de inmediato porque está enfermo, tiene fiebre o siente dolor, primero pregunte en su Centro médico principal si pueden atenderlo.

- **Cuidado hospitalario**

HealthPAC ofrece cuidado o servicios hospitalarios **sólo** en el Hospital Highland. Excepto en casos de emergencia, necesitará que un proveedor socio de su Centro médico principal le dé una remisión para recibir cuidado o servicios hospitalarios. Siempre consulte con su Centro médico principal si no está seguro de a dónde ir para recibir cuidado o servicios hospitalarios. El número de teléfono de su Centro médico principal está en su tarjeta de identificación de **HealthPAC**.

- **Atención de emergencia**

Es posible que tenga una **emergencia de atención médica** si presenta:

- Dificultad para respirar y/o le falta el aliento
- Dolor en el pecho o en la parte superior del estómago, o presión en el pecho
- Desmayos o mareos o debilidad repentinos
- Sangrado que no puede ser controlado
- Vómito o diarrea severos
- Sentimientos de querer herirse a sí mismo o a otros

Si tiene una emergencia que ponga en peligro su vida, llame al 9-1-1 o vaya al hospital más cercano.

Si no está seguro si tiene una emergencia y necesita ir a la sala de emergencia, llame a su Centro médico principal. El número de teléfono de su Centro médico principal está en su tarjeta de identificación de **HealthPAC**. Si su tarjeta dice **MCE**, con base en sus ingresos y su comprobante de ciudadanía, es posible que la atención de emergencia que reciba fuera del estado de California esté cubierta. Es **MUY IMPORTANTE** que, si lo atienden en la sala de emergencia de un hospital que no sea el Hospital Highland y lo internan en ese hospital, el hospital llame a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633 de inmediato (dentro de 24 horas). Tenga en mente que, si debe ir a una sala de emergencia fuera del estado de California, **HealthPAC** no pagará los costos y es posible que usted deba hacerlo.

Cómo obtener atención

- **Cuidado de la salud mental**

Como participante de **HealthPAC**, puede recibir servicios de salud mental confidenciales para ayudarlo con sus problemas emocionales y psicológicos. Muchos Centros médicos principales ofrecen servicios de salud mental. Puede preguntar sobre los servicios de salud mental en su Centro médico principal y también puede comunicarse con el Programa ACCESS para Servicios de Salud Conductual del Condado de Alameda:

De lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Número local: 510-346-1000 | Número gratuito: 1-800-491-9099

El menú telefónico de ACCESS está disponible en seis idiomas: inglés, español, cantonés, mandarín, vietnamita y camboyano. El personal de ACCESS usa a la empresa Language Line Services para otros idiomas y el Servicio de Retransmisión de California 7-1-1 o una línea TDD/TTY para las personas sordas o con problemas de audición.

Los profesionales médicos autorizados de ACCESS escucharán sus inquietudes y le ayudarán a encontrar el proveedor que mejor cubra sus necesidades.

El personal de ACCESS puede ayudarlo de las siguientes maneras:

- Puede darle información general sobre sus servicios y recursos en la comunidad
- Puede realizar una prueba de detección por teléfono para conocer sus necesidades
- Puede darle remisiones a:
 - Proveedores locales de servicios de salud mental y servicios de crisis de salud mental
- Puede darle remisiones a servicios no cubiertos, como servicios para tratar el síndrome de abuso de sustancias.

- **Servicios dentales de emergencia**

HealthPAC cubre la atención dental que es médicamente necesaria y que ocurre de manera repentina para la cual usted necesita urgentemente recibir consulta o tratamiento de un profesional. Médicamente necesario significa que usted necesita los servicios para prevenir una enfermedad o discapacidad o para aliviar el dolor agudo.

- **Servicios/pruebas de laboratorio**

Si necesita servicios o pruebas de laboratorio, puede recibirlos ya sea en su Centro médico principal o en el laboratorio a donde su Centro Médico principal lo remita.

- **Equipo y suministros médicos**

Si necesita equipo o suministros médicos, su Centro médico principal le dará una receta médica. Consulte con su Centro médico principal sobre dónde puede recibir una receta médica para equipo y suministros médicos. El número de teléfono de su Centro médico principal está en su tarjeta de identificación de **HealthPAC**.

- **Transporte que no sea de emergencia**

Si su estado de salud le dificulta trasladarse a sus citas de atención médica, **HealthPAC** puede ayudarlo a transportarlo hacia sus citas de atención de salud y de regreso. Llame a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633, para pedir ayuda con el transporte hacia sus citas de atención médica y de regreso.

Cómo obtener atención

- **Farmacia y recetas médicas**

Como participante de **HealthPAC**, puede recibir medicamentos recetados. Su Centro médico principal se los recetará cuando usted los necesite. **HealthPAC** cubre ciertos medicamentos que han sido aprobados. Su Centro médico principal lo remitirá a una farmacia.

- **Terapia física**

Si necesita servicios que utilizan ejercicios y atención manual para mantener o mejorar la función de alguna parte del cuerpo, su Centro médico principal le dará una remisión a terapia física.

- **Podología**

Si tiene problemas en los pies relacionados o causados por enfermedades crónicas o problemas en los pies que le dificultan caminar, su Centro médico principal le dará una remisión a un podólogo.

- **Prótesis y aparatos ortopédicos**

Si necesita una prótesis (un dispositivo que reemplaza un órgano, brazo o pierna, o parte de ellos) o un aparato ortopédico (un dispositivo que da soporte o corrige una parte del cuerpo), su centro médico principal le dará una receta médica.

- **Radiología**

Si necesita servicios de imagenología, como rayos X, mamografías, ultrasonidos, imágenes por resonancia magnética (MRI), tomografías computarizadas (CT), tomografías de emisión de positrones (PET CT), su Centro médico principal le dará una remisión a un radiólogo.

Servicios que NO están cubiertos

HealthPAC es un programa de atención médica que el Condado de Alameda brinda sólo a sus residentes que no tienen seguro. HealthPAC no es un seguro de salud y no ofrece todos los servicios de un seguro. Hay algunos servicios que no están incluidos en **HealthPAC**. A continuación hay una lista parcial de algunos servicios que no están incluidos en **HealthPAC**.

Ésta es una lista no exclusiva de los servicios que **no** están cubiertos por **HealthPAC**:

- Acupuntura*
- Pruebas de alergia e inyecciones
- Servicios quiroprácticos*
- Servicios estéticos
- Servicios dentales (no de emergencia)*
- Anteojos y aparatos oculares
- Cirugía y servicios de bypass gástrico/cirugía bariátrica
- Pruebas genéticas y servicios de orientación
- Tratamiento de la infertilidad
- Atención médica a largo plazo
- Trasplantes de órganos
- Cirugía de reasignación de sexo
- Inmunizaciones para viajes

Los servicios que tienen un asterisco (*) al lado **sólo** están cubiertos para los participantes de **HealthPAC** que tienen entre 0 y 18 años.

Recuerde, **HealthPAC** NO es un seguro. Si usted tiene un seguro de salud, **no lo pierda por unirse a HealthPAC**. El seguro es siempre la mejor opción.

Accesibilidad e Idioma

Accesibilidad

Acceso para personas sordas o que tienen problemas auditivos

Usted puede comunicarse a Servicios al Miembro de **HealthPAC** a través del Servicio de Retransmisión de California marcando el **7-1-1**. Si usted lo solicita, los Servicios al Miembro de **HealthPAC** pueden ayudarle a programar que un intérprete de lenguaje de señas lo acompañe en su siguiente visita para recibir atención médica.

Acceso para personas ciegas o que tienen problemas de la vista

Si necesita ayuda para leer este manual, comuníquese con Servicios al Miembro de **HealthPAC**. También puede solicitar una copia de este manual en otro formato (braille, audio, archivo electrónico o en letra grande).

Acceso para personas que tienen una discapacidad física

Si usted necesita ayuda para encontrar un centro médico principal que cumpla con sus necesidades, puede llamar a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633.

Servicios lingüísticos

Si usted o su representante prefieren hablar en un idioma que no sea inglés, llame a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633. Podemos ayudarle a encontrar un centro médico principal en el que se hable su idioma. Si no encuentra un centro médico principal que cumpla con sus necesidades lingüísticas, puede solicitar un intérprete para las visitas para recibir atención médica sin costo alguno para usted o para su proveedor.

Los servicios de interpretación están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los proveedores y los hospitales de **HealthPAC** deben asignarle un intérprete profesional para que lo asista en persona o por teléfono.

Para programar servicios de interpretación en persona:

Llame a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. Llame 72 horas antes para programar servicios de interpretación en persona.



Cómo obtener atención

Cómo seguir inscrito

Para seguir recibiendo los servicios que ofrece **HealthPAC** usted debe renovar su solicitud para el programa cada doce meses. Esto significa que cada año debe mostrar un comprobante de ingresos y, si se mudó, también debe mostrar un comprobante de domicilio (de donde vive).

Usted puede renovar su solicitud de **HealthPAC** en su Centro médico principal.

Si se muda, asegúrese de llamar a Servicios al Miembro de **HealthPAC** de inmediato al 1-877-879-9633.

El Mes de Renovación que está en su tarjeta de identificación de **HealthPAC** indica cuándo debe renovar su solicitud para **HealthPAC**. Usted puede renovar su solicitud hasta 2 meses antes de su Mes de Renovación.

Por ejemplo: Si su Mes de Renovación es marzo, usted puede renovar su solicitud para **HealthPAC** hasta finales de marzo. Usted puede renovar su solicitud incluso desde enero.

Usted puede renovar su solicitud en su Centro médico principal o llamando a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633.

Es su responsabilidad asegurarse de renovar la solicitud antes de que su periodo de inscripción termine cada año. Si no renueva la solicitud cada año, su inscripción a **HealthPAC** podría cancelarse.

Su inscripción a **HealthPAC** se cancelará si usted:

- Se muda fuera del Condado de Alameda
- Es elegible para recibir Medi-Cal completo
- Se descubre que hizo declaraciones falsas en su solicitud o en sus materiales para la renovación
- Hace mal uso del programa

Su inscripción a **HealthPAC** puede cancelarse o el estado de su inscripción puede cambiar si usted:

- Consigue un seguro de salud
- Es elegible para un seguro de salud patrocinado por el gobierno, por ejemplo, Medicare o Medi-Cal de costo compartido.

La participación en **HealthPAC** se basa en la disponibilidad del financiamiento del Condado de Alameda. Las reglas del programa en cuanto a quién puede inscribirse, qué servicios se incluyen, el costo de la participación, la disponibilidad de diversos centros médicos principales y el costo de los servicios de atención médica, entre otras, pueden cambiar sin previo aviso según considere necesario el Condado. Si hay cambios en la elegibilidad, las tarifas o los servicios, los participantes del programa serán notificados al respecto una vez al año.

Cómo obtener atención

Quejas y problemas

Si usted tiene una queja o un problema con el programa o con la atención médica que recibe, procure hablar al respecto con alguien en su centro médico principal cuando ocurra. Ésta puede ser la mejor manera de resolver el problema rápidamente.

Si todavía no ha podido encontrar una solución, usted puede llamar a Servicios al Miembro de **HealthPAC** al 1-877-879-9633 para pedir asistencia. O puede escribir una carta y enviarla a:

Attn: HealthPAC Grievances & Appeals

Alameda County Health Care Services Agency
1000 San Leandro Blvd, Suite 300
San Leandro, CA 94577

Como participante de **HealthPAC**, usted tiene derecho a presentar una queja. A esto también se le llama presentar una apelación o un reclamo. Para hacerlo, debe llamar o escribir una carta para informar a **HealthPAC** acerca de su problema o queja (también se le llama apelación o reclamo). Los Servicios al Miembro de **HealthPAC** pueden ayudarle con este proceso.

Una apelación consiste en solicitar que se revise una “acción”. Las acciones son:

- Una denegación, un vencimiento o una reducción de la elegibilidad para **HealthPAC**
- Una denegación o autorización limitada para un servicio solicitado
- Una reducción, una suspensión o un vencimiento de un servicio previamente autorizado
- Un incumplimiento en cuanto a proporcionar los servicios oportunamente
- Un incumplimiento por parte de **HealthPAC** o del Estado en cuanto a actuar dentro de los plazos especificados para las quejas y las apelaciones

Cualquier otro proceso que no sea una apelación por lo general recibe el nombre de reclamo.

Si algo ocurre y usted desea presentar un reclamo o apelación, tiene cuarenta y cinco (45) días para presentar un reclamo o apelación ante **HealthPAC**.

Una vez que llame o escriba una carta a **HealthPAC** sobre su reclamo o apelación, **HealthPAC** le enviará una carta para informarle que recibimos su reclamo o apelación. **HealthPAC** tendrá entonces sesenta (60) días para resolver su reclamo o apelación y para enviarle una respuesta.

Si usted necesita una respuesta más rápida para su apelación debido a su afección médica, puede solicitar una apelación expedita. Esto significa que **HealthPAC** le dará a conocer su respuesta en un periodo de tres (3) días laborales después de que usted haya presentado su apelación.

Si **HealthPAC** necesita más información por parte de usted o de su proveedor, los plazos anteriores pueden extenderse hasta catorce (14) días, mientras sea en beneficio de usted.

Si usted ha presentado una apelación y no está satisfecho con el resultado, es posible que pueda solicitar una Audiencia Justa Estatal. Llame a Servicios al Miembro de **HealthPAC** para saber si tiene derecho a solicitar una Audiencia Justa Estatal. Una Audiencia Justa Estatal consiste en que su caso sea escuchado por un juez de derecho administrativo que escuche a ambas partes y tome una decisión. NO se trata de una audiencia ante un tribunal.

Usted no será expulsado de **HealthPAC** por presentar una apelación o reclamo, ni por solicitar una Audiencia Justa Estatal.



Teléfono: 1-877-879-9633

TTY: 711



HealthPAC

Agencia de Servicios de Atención Médica del Condado de Alameda

1000 San Leandro Blvd, Suite 300

San Leandro, CA 94577