

# **Manual para el participante**

---

**Enero de 2014**

---

**HealthPAC 1-877-879-9633**

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

# Índice

¡Bienvenido a HealthPAC!.....	2
Sobre este manual.....	2
¿Qué es HealthPAC? .....	2
HealthPAC NO es un seguro médico .....	2
Cómo funciona HealthPAC .....	3
Su hogar médico .....	3
Lo que usted debe pagar por los servicios.....	3
Su tarjeta de identificación y cómo usarla.....	3
Servicios al Miembro.....	4
Cómo obtener atención .....	5
Cómo programar una cita.....	5
A dónde ir para recibir atención.....	5
Red de hogares médicos de HealthPAC.....	5
Hospitales .....	10
Mapa de la red de hogares médicos de HealthPAC.....	10
Servicios cubiertos .....	11
Servicios que NO están cubiertos.....	13
Accesibilidad e idioma .....	13
Cómo seguir inscrito .....	13
Quejas y problemas .....	14
Hoja de copago de HealthPAC .....	15
¿Por qué debo comprar un seguro médico con Covered California si estoy en HealthPAC? .	16

If you need help reading this document, please call Customer Service at 1-877-879-9633.  
Si necesita ayuda para leer este documento, llame a Servicios al Cliente al 1-877-879-9633.  
假如您看不懂本文件，需要協助或其他語文版本，請致電會員服務部，電話  
1-877-879-9633。

# ¡Bienvenido a HealthPAC!

## Sobre este manual

Este manual explica cómo los participantes de HealthPAC pueden recibir servicios cubiertos por HealthPAC. 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 hogar médico al cual ir cuando esté enfermo Y para recibir atención preventiva que le ayudará a permanecer sano. Para saber más sobre los hogares médicos, vea la página 3.

Con HealthPAC:

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

## HealthPAC NO es un seguro médico

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, probablemente le cobrarán. Así que si cuenta con un seguro médico, no lo pierda. El seguro médico siempre es una mejor opción.

HealthPAC no cumple el mandato federal que requiere que las personas tengan un seguro médico. Por éstas y muchas otras razones, si puede obtener un seguro médico, hágalo. Consulte la página “¿Por qué debo comprar un seguro médico con Covered California si estoy en HealthPAC?” que se encuentra al final de este manual.

# Cómo funciona HealthPAC

## Su hogar médico

Cuando se inscribió en HealthPAC, usted eligió un hogar médico. La sección “A dónde ir para recibir atención” de este manual, que comienza en la página 5, incluye una lista de los hogares médicos que puede elegir. Su hogar médico es el centro 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 de salud preventivos
- Atención para cuando esté enfermo o herido
- Atención para problemas crónicos de salud, como asma o diabetes
- Cuidado de la salud mental y educación de la salud
- Recetas médicas para medicamentos

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

## Lo que usted debe pagar por 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. Algunos miembros de HealthPAC no tienen que pagar ningún copago.

Consulte la Hoja de copago de HealthPAC al final de este manual. Los copagos están sujetos a cambios en cualquier momento. Si tiene preguntas sobre cuánto tiene que pagar por los servicios de cuidado de la salud, póngase en contacto con su hogar médico.

## Su tarjeta de identificación y cómo usarla

Los nuevos participantes de HealthPAC reciben una tarjeta de identificación. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de HealthPAC. Muestre su tarjeta de identificación cuando:

- Visite su hogar médico
- Reciba cualquier tipo de servicio de cuidado de la salud
- Recoja recetas médicas

Solicite una nueva tarjeta de identificación si:

- Tiene información incorrecta
- Pierde o le roban la tarjeta
- Cambia la información de su hogar médico u otra información

Su tarjeta contiene la siguiente información:

**Name:** Ésta es la persona 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.

**Medical Home:** Aquí se indica el teléfono y la dirección de su hogar médico.

**Effective Date:** Aquí se indica cuándo entra en vigencia su inscripción a HealthPAC.

**Renewal Month:** Puede renovar su solicitud hasta dos meses antes de su mes de renovación que se indica aquí. Para obtener más información, consulte la sección “Cómo conservar su inscripción” en la página 13 de este manual.

**Copay:** Las cantidades que deberá pagar por recibir ciertos servicios médicos, por lo general al momento de la cita. Para obtener más información, consulte la Hoja de copago.

## Servicios al Miembro

Su hogar médico y los Servicios al Miembro de HealthPAC están aquí para ayudarle cuando:

- Tenga preguntas sobre su atención médica
- Tenga preguntas sobre el funcionamiento de HealthPAC
- Tenga algún problema
- Cambie su dirección o número de teléfono
- Quiera cambiar de hogar médico

### **Servicios al Miembro de HealthPAC**

**1-877-879-9633 (Servicio de Retransmisión de California [California Relay Service, CRS]  
para personas con impedimentos auditivos y del habla: 711)**

**De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.**

# Cómo obtener atención

## Cómo programar una cita

Para programar una cita, sólo llame a su hogar médico. El número de teléfono y la dirección están impresos en su tarjeta de identificación de HealthPAC. Si necesita ayuda para encontrar su hogar médico, 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 con usted su tarjeta de identificación de HealthPAC a todas sus citas de atención médica. Si no puede acudir a la cita, llame a su hogar médico y cancélela o reprogramela por lo menos con 48 horas de anticipación.

## A dónde ir para recibir atención

### Su hogar médico

El hogar médico trabajará con usted para mantenerlo sano. Asegúrese de acudir a su hogar médico a sus revisiones periódicas para mantenerse sano.

Como participante de HealthPAC, usted puede elegir el hogar médico que le brindará la atención médica. Una vez que haya elegido un hogar médico, es ahí a donde deberá ir para recibir atención médica. A continuación se enumeran por ciudad los hogares médicos de HealthPAC. Si desea cambiar de hogar médico, puede llamar a su hogar médico o a Servicios al Miembro de HealthPAC al 1-877-879-9633.

### Cuidado hospitalario

Si necesita recibir atención en un hospital, puede ir a Highland Hospital, un centro del Alameda Health System. Usted SOLAMENTE tiene cobertura de emergencia y cuidados para pacientes hospitalizados en San Leandro Hospital y en St. Rose Hospital.

Si recibe atención fuera de la clínica y la red hospitalaria de HealthPAC, tiene la responsabilidad de pagar el 100% del costo. **Si tiene una emergencia que ponga en riesgo su vida, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.**

### Servicios de especialistas

Algunos hogares médicos brindan servicios de especialistas. Si su hogar médico no ofrece los servicios de especialistas que usted necesita, su hogar médico le dará una remisión a un especialista del Alameda Health System.

## Red de hogares médicos de HealthPAC

La red de clínicas y hospitales que tienen contrato con HealthPAC incluye los siguientes hogares médicos:

### BERKELEY

#### Berkeley Primary Care – LifeLong Berkeley Primary Care

2001 Dwight Way (adentro de Alta Bates/Herrick)

Berkeley, CA 94704

Teléfono: (510) 981-4100 Sitio web: [www.lifelongmedical.org](http://www.lifelongmedical.org)

Idiomas que habla el personal: inglés, español y tagalo.

#### Over 60 Health Center – LifeLong Over 60 Health Center

3260 Sacramento St.

Berkeley, CA 94703

Teléfono: (510) 981-4100 Sitio web: [www.lifelongmedical.org](http://www.lifelongmedical.org)

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

**West Berkeley Family Practice – LifeLong West Berkeley**

2031 Sixth St.

Berkeley, CA 94710

Teléfono: (510) 981-4100 Sitio web: [www.lifelongmedical.org](http://www.lifelongmedical.org)

Idiomas que habla el personal: inglés, francés y español.

**West Oakland Health Council – William Byron Rumford Medical Clinic**

2960 Sacramento St.

Berkeley, CA 94702

Teléfono:(510) 549-3166 Sitio web: [www.wohc.org](http://www.wohc.org)

Idiomas que habla el personal: inglés.

**FREMONT****Tri-City Health Center – Liberty Site**

39500 Liberty St.

Fremont, CA 94538

Teléfono:(510) 770-8040 Sitio web: [www.tri-cityhealth.org](http://www.tri-cityhealth.org)

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

**Tri-City Health Center – Mowry Site**

2299 Mowry Ave., Suite 3-B

Fremont, CA 94538

Teléfono: (510) 770-8040 Sitio web: [www.tri-cityhealth.org](http://www.tri-cityhealth.org)

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

**Tri-City Health Center – State Street Site**

39184 State St.

Fremont, CA 94538

Teléfono: (510) 770-8040 Sitio web: [www.tri-cityhealth.org](http://www.tri-cityhealth.org)

Idiomas que habla el personal: inglés y español.

**Tri-City Health Center – Main Street Village Site**

3607 Main St., Suite B

Fremont, CA 94539

Teléfono: (510) 770-8040 Sitio web: [www.tri-cityhealth.org](http://www.tri-cityhealth.org)

Idiomas que habla el personal: inglés y español.

**HAYWARD****Winton Hayward Wellness – Alameda Health System**

24100 Amador St., Suite 250

Hayward, CA 94544

Teléfono:(510) 266-1770 Sitio web: [www.wintonahs.org](http://www.wintonahs.org)

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 y vietnamita.

**St. Rose Hospital (sólo servicios de emergencia)**

27200 Calaroga Ave.

Hayward, CA 94545

Teléfono:(510) 264-4000 Sitio web: [www.strosehospital.org](http://www.strosehospital.org)

### **Tiburcio Vasquez Health Center – Mission Health Center**

22331 Mission Blvd.

Hayward, CA 94541

Teléfono: (510) 471-5880 Sitio web: [www.tvhc.org](http://www.tvhc.org)

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

## **LIVERMORE**

### **Axis Community Health – Livermore Site**

3311 Pacific Ave.

Livermore, CA 94550

Teléfono: (925) 462-1755 Sitio web: [www.axishealth.org](http://www.axishealth.org)

Idiomas que habla el personal: inglés y español.

## **NEWARK**

### **Newark Wellness – Alameda Health System**

6066 Civic Terrace Ave.

Newark, CA 94560

Teléfono: (510) 505-1600 Sitio web: [www.newarkahs.org](http://www.newarkahs.org)

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 y vietnamita.

## **OAKLAND**

### **Asian Health Services – 835 Clinic**

835 Webster St.

Oakland, CA 94607

Teléfono: (510) 318-5800 Sitio web: [www.asianhealthservices.org](http://www.asianhealthservices.org)

Idiomas que habla el personal: cantonés, inglés y mandarín.

### **Asian Health Services – Asian Medical Center**

818 Webster St.

Oakland, CA 94607

Teléfono: (510) 986-6880 Sitio web: [www.asianhealthservices.org](http://www.asianhealthservices.org)

Idiomas que habla el personal: cantonés, inglés, jemer, coreano, laosiano, mandarín, mienh, tagalo y vietnamita.

### **Asian Health Services – Frank Kiang Medical Center**

250 East 18<sup>th</sup> St., 2<sup>nd</sup> Floor

Oakland, CA 94606

Teléfono: (510) 986-6860 Sitio web: [www.asianhealthservices.org](http://www.asianhealthservices.org)

Idiomas que habla el personal: birmano, cantonés, inglés, jemer, coreano, mandarín, mongol, tagalo y vietnamita.



**Alameda Health System – Eastmont Wellness**

6955 Foothill Blvd., Suite 200

Oakland, CA 94605

Teléfono:(510) 567-5999 Sitio web: [www.alamedahealthsystem.org](http://www.alamedahealthsystem.org)

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, tigrña, urdu y vietnamita.

**Alameda Health System – Highland Hospital & Highland Wellness**

1411 East 31<sup>st</sup> St.

Oakland, CA 94602

Teléfono:(510) 437-8500 Sitio web: [www.alamedahealthsystem.org](http://www.alamedahealthsystem.org)

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, tigrña, urdu y vietnamita.

**Healthy Communities, Inc. – Save a Life Wellness Center**

2580 San Pablo Ave.

Oakland, CA 94612

Teléfono:(510) 444-9155

Idiomas que habla el personal: inglés.

**La Clínica de La Raza – Clínica Alta Vista**

1515 Fruitvale Ave.

Oakland, CA 94601

Teléfono:(510) 535-6300 Sitio web: [www.laclinica.org](http://www.laclinica.org)

Idiomas que habla el personal: inglés y español.

**La Clínica de La Raza – San Antonio Neighborhood Health Center**

1030 International Blvd.

Oakland, CA 94606

Teléfono:(510) 238-5462 Sitio web: [www.laclinica.org](http://www.laclinica.org)

Idiomas que habla el personal: árabe, cantonés, inglés, español y vietnamita.

**La Clínica de La Raza – Transit Village**

3451 East 12th St.

Oakland, CA 94601

Teléfono:(510) 535-3650 (para pacientes nuevos); (510) 535-3500 (para pacientes ya inscritos) Sitio web: [www.laclinica.org](http://www.laclinica.org)

Idiomas que habla el personal: inglés y español.

**Downtown Oakland Clinic – LifeLong Downtown Oakland**

616 16<sup>th</sup> St.

Oakland, CA 94612

Teléfono: (510) 981-4100 Sitio web: [www.lifelongmedical.org](http://www.lifelongmedical.org)

Idiomas que habla el personal: inglés y español.

**Howard Daniel Clinic – LifeLong Howard Daniel Clinic**

9933 MacArthur Blvd., Suite 14B

Teléfono: (510) 981-4100 Sitio web: [www.lifelongmedical.org](http://www.lifelongmedical.org)

Idiomas que habla el personal: inglés y español.

**East Oakland Clinic – LifeLong East Oakland**

10700 MacArthur Blvd., Suite 14B

Oakland, CA 94605

Teléfono: (510) 981-4100 Sitio web: [www.lifelongmedical.org](http://www.lifelongmedical.org)

Idiomas que habla el personal: inglés, persa, miao, español y tagalo.

**Native American Health Center – Seven Directions**

2950 International Blvd.

Oakland, CA 94601

Teléfono:(510) 535-4400 Sitio web: [www.nativehealth.org](http://www.nativehealth.org)

Idiomas que habla el personal: inglés y español.

**West Oakland Health Council – Albert J Thomas Medical Clinic**

10615 International Blvd.

Oakland, CA 94603

Teléfono:(510) 568-9230 Sitio web: [www.wohc.org](http://www.wohc.org)

Idiomas que habla el personal: inglés y español.

**West Oakland Health Council – East Oakland Health Center**

7450 International Blvd.

Oakland, CA 94621

Teléfono:(510) 430-9401 Sitio web: [www.wohc.org](http://www.wohc.org)

Idiomas que habla el personal: inglés y español.

**West Oakland Health Council – West Oakland Health Center**

700 Adeline St.

Oakland, CA 94607

Teléfono:(510) 835-9610 Sitio web: [www.wohc.org](http://www.wohc.org)

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

**PLEASANTON****Axis Community Health – Pleasanton Site**

4361 Railroad Ave.

Pleasanton, CA 94566

Teléfono:(925) 462-1755 Sitio web: [www.axishealth.org](http://www.axishealth.org)

Idiomas que habla el personal: inglés, persa, hindi y español.

**UNION CITY****Tiburcio Vasquez Health Center – Union City Clinic**

33255 Ninth St.

Union City, CA 94587

Teléfono:(510) 471-5880 Sitio web: [www.tvhc.org](http://www.tvhc.org)

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

# Hospitales

## Alameda Health System – Highland Hospital

1411 East 31st St.  
Oakland, CA 94602

Teléfono: (510) 437-4800 Sitio web: [www.alamedahealthsystem.org](http://www.alamedahealthsystem.org)

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 y vietnamita.

## Alameda Health System – San Leandro Hospital (sólo servicios de emergencia)

13855 E 14th St.  
San Leandro, CA 94578

Teléfono: (510) 357-6500 Sitio web: [www.alamedahealthsystem.org](http://www.alamedahealthsystem.org)

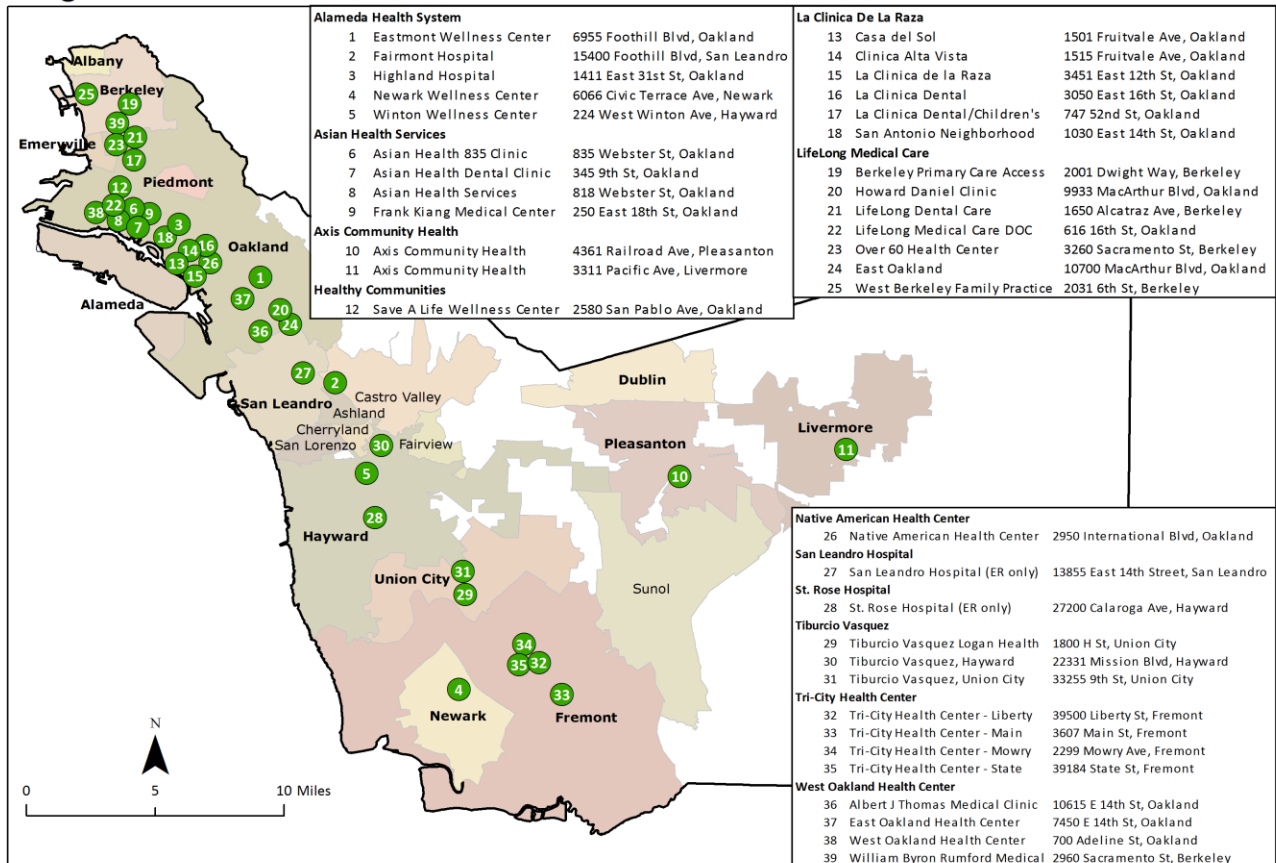
## St. Rose Hospital (sólo servicios de emergencia)

27200 Calaroga Ave.  
Hayward, CA 94545

Teléfono: (510) 264-4000 Sitio web: [www.strosehospital.org](http://www.strosehospital.org)

# Mapa de la red de hogares médicos de HealthPAC

## Alameda County Health Care Services Agency Indigent Medical Care Services Provider Network



Source: CAPE, with data from HCSA.

## Servicios cubiertos

### ➤ **Atención médica preventiva y de rutina**

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

### ➤ **Atención de un especialista**

Su hogar médico le dará una remisión a un especialista si necesita consejos o el tratamiento de un experto por un problema específico. El personal de algunos hogares médicos cuenta con especialistas que pueden tratarlo. Si su hogar médico no cuenta con el especialista que usted necesita, le dará una remisión a un especialista del Alameda Health System.

### ➤ **Cuidado de urgencia**

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

### ➤ **Cuidado hospitalario**

Si necesita recibir atención en un hospital, puede ir a Highland Hospital, un centro del Alameda Health System. Usted SOLAMENTE tiene cobertura de **emergencia** y cuidados para pacientes hospitalizados en San Leandro Hospital y en St. Rose Hospital. Siempre consulte con su hogar médico si no está seguro de a dónde ir para recibir cuidado o servicios hospitalarios. El número de teléfono de su hogar médico está en su tarjeta de identificación de HealthPAC.

HealthPAC solamente cubre el costo de los servicios de emergencia en los hospitales dentro de la red de proveedores de HealthPAC. Si va a un hospital que está fuera de la red de proveedores de HealthPAC, es muy probable que le cobren.

### ➤ **Atención de emergencia**

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

- 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 o debilidad repentinos
- Sangrado que no puede ser controlado
- Vómito o diarrea severos
- Sentimientos de querer herirse a sí mismo o a otros

### ➤ **Ambulancia**

HealthPAC cubre los servicios de ambulancia únicamente si se trata de emergencias que pongan en peligro la vida y sólo para transportes dentro del Condado de Alameda. **Si tiene una emergencia que ponga en riesgo su vida, llame al 911 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 hogar médico. El número de teléfono de su hogar médico está en su tarjeta de identificación de HealthPAC.

HealthPAC solamente cubre el costo de los servicios de emergencia en los hospitales dentro de la red de proveedores de HealthPAC. Si va a un hospital que está fuera de la red de proveedores de HealthPAC, es muy probable que le cobren.

### ➤ **Cuidado de la salud mental**

Como participante de HealthPAC, puede recibir servicios de salud mental confidenciales para ayudarle con sus problemas emocionales y psicológicos. Muchos hogares médicos ofrecen servicios de salud mental. Puede preguntar sobre los servicios de salud mental en su hogar médico y también puede comunicarse con el **Programa ACCESS para servicios de atención de la 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**

**Línea gratuita: 1-800-491-9099**

El menú telefónico de ACCESS está disponible en inglés, español, cantonés, mandarín, vietnamita y camboyano. El personal de ACCESS usa a la empresa Language Line Services para otros idiomas y el CRS o una línea TDD/TTY para las personas sordas o con problemas auditivos.

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 nuestros 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
  - Servicios de crisis de salud mental
- Puede darle remisiones a servicios no cubiertos, como servicios para tratar trastornos por el consumo de sustancias

➤ **Servicios dentales**

HealthPAC cubre el mismo nivel de servicios dentales que se proporcionan como parte del Programa Dental Medi-Cal de California, también conocido como Denti-Cal. Para obtener más información sobre los beneficios dentales específicos cubiertos, visite [http://www.denti-cal.ca.gov/provsrvcs/bulletins/Volume\\_29\\_Number\\_14.pdf](http://www.denti-cal.ca.gov/provsrvcs/bulletins/Volume_29_Number_14.pdf).

➤ **Servicios y pruebas de laboratorio**

Si necesita servicios o pruebas de laboratorio, puede realizárselos en su hogar médico o en el laboratorio al que lo envíe su hogar médico.

➤ **Equipos y suministros médicos**

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

➤ **Transporte médico 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 médica y de regreso. Llame a Servicios al Miembro de HealthPAC al 1-877-879-9633 para saber si usted es elegible.

➤ **Farmacia y recetas médicas**

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

➤ **Radiología**

Su hogar médico lo remitirá con un radiólogo si necesita servicios de imagenología, como rayos X, mamografías, ultrasonidos, imágenes por resonancia magnética (magnetic resonance imaging, MRI), tomografías computarizadas (computed tomography, CT) o tomografías de emisión de positrones (positron emission tomography, PET).

## 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 los 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 cosméticos
- Anteojos y aparatos oculares
- Cirugía y servicios de bypass gástrico/cirugía bariátrica
- Pruebas genéticas y servicios de orientación
- Infertilidad
- Atención médica a largo plazo
- Trasplante de órganos y servicios de postransplante
- 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.

**HealthPAC no cubrirá servicios que estén fuera de la red de proveedores de HealthPAC.**

## Accesibilidad e idioma

### Accesibilidad

#### Acceso para personas con problemas auditivos

Puede comunicarse con Servicios al Miembro de HealthPAC a través del Servicio de Retransmisión de California al **711**.

#### Acceso para personas con problemas de la vista

Si necesita ayuda para leer este manual, comuníquese con Servicios al Miembro de HealthPAC.

#### Acceso para personas con discapacidades físicas

Si usted necesita ayuda para encontrar un hogar médico que cumpla con sus necesidades, puede llamar a Servicios al Miembro de HealthPAC al **(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 **(877)-879-9633**. Podemos ayudarle a encontrar un hogar médico en el que se hable su idioma.

## 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 hogar médico.

Si se muda, asegúrese de llamar a Servicios al Miembro de HealthPAC de inmediato al **(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 renovarla hasta dos meses antes de su mes de renovación.

Por ejemplo: Si su mes de renovación es marzo, usted puede renovar su solicitud desde enero hasta finales de marzo.

**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
- Se vuelve elegible para recibir Medi-Cal completo
- Hizo declaraciones falsas en su solicitud o en sus materiales para la renovación
- Hace mal uso del programa
- Se inscribe en un seguro privado\*

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 hogares médicos y el costo de los servicios de atención médica, entre otras, pueden cambiar sin previo aviso según considere necesario el Condado. Cualquier cambio en la elegibilidad, las tarifas o los servicios se publicarán en los siguientes sitios web:

[www.ACgov.org/health/indigent](http://www.ACgov.org/health/indigent)  
[www.AChealthcare.org](http://www.AChealthcare.org)

**\*Con vigencia a partir del 1.º de enero de 2015. Cualquier persona que sea elegible para Covered California no será elegible para HealthPAC.**

## 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 hogar médico 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 (877)879-9633 para pedir asistencia. O puede escribir una carta y enviarla a:

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

*1.º de enero de 2014 Manual para el participante de HealthPAC*



Página de copago de HealthPAC

Como participante de **HealthPAC**, es posible que usted tenga que pagar una tarifa (se le conoce como copago) cuando reciba atención médica.

La cantidad a pagar depende de sus ingresos y del número de miembros en su familia, y está basada en el Federal Poverty Level (Nivel Federal de Pobreza, FPL). Si sus ingresos son menores a determinada cantidad, entonces usted no tiene que pagar tarifa alguna por los servicios médicos. La siguiente tabla muestra las diferentes cantidades que se tienen que pagar en cada categoría de FPL. La cantidad total anual que su familia paga por concepto de copagos NO PUEDE exceder el cinco (5) por ciento de los ingresos de su familia.

<b>Ingresos Brutos Mensuales Máximos por Tamaño de Familia*</b>			
<b>Tamaño de la Familia</b>	<b>0 - 138% FPL</b>	<b>138.01 - 150% FPL</b>	<b>150.01 - 200% FPL</b>
1	\$1,342	\$1,459	\$1,945
2	\$1,809	\$1,966	\$2,622
3	\$2,276	\$2,474	\$3,298
4	\$2,743	\$2,981	\$3,975
5	\$3,210	\$3,489	\$4,652
6	\$3,677	\$3,996	\$5,328
7	\$4,143	\$4,504	\$6,005
8	\$4,610	\$5,011	\$6,682
9	\$5,059	\$5,499	\$7,332
10	\$5,521	\$6,001	\$8,002
<b>Cada miembro adicional de la familia:</b>	\$468	\$509	\$678

Familias con ingresos mayores al 200% de FPL no califican para HealthPAC.

<b>HealthPAC Copago por % de FPL</b>			
<b>Medical Service</b>	<b>0 - 138% FPL</b>	<b>138.01 - 150% FPL</b>	<b>150.01 - 200% FPL</b>
Sala de Emergencia	\$0	\$35	\$50
Paciente hospitalizado	\$0	\$100	\$100
Paciente ambulatorio	\$0	\$10	\$15
Farmacia**	\$0	\$5	\$5
Procedimientos especiales***	\$0	\$100	\$100

\* Los ingresos están basados en el Nivel Federal de Pobreza (FPL). Dependen de cuánto gana mensualmente y del número de miembros en su familia.

\*\* El cargo de la farmacia es de \$5 por cada medicamento recetado y tiene un tope de \$50 por visita.

\*\*\* Éstos son algunos de los procedimientos especiales: broncoscopia; tomografía; colecistectomía; colonoscopia; EMG (electromiograma); endoscopia; monitor holter; histeroscopia; implantación de bombas, marcapasos, estimuladores u otros dispositivos; infusión o quimioterapia intravenosas (copago para cubrir la duración total del tratamiento); laparoscopia; IRM (imagen por resonancia magnética); mielografía; medicina nuclear; toracoscopia; y colocación de catéter arterial o venoso.

Tenga en cuenta que estas cantidades pueden variar.

Si sus ingresos cambian, comuníquese con su Medical Home (clínica asignada).



## ¿Por qué debo comprar un seguro médico con Covered California si estoy en HealthPAC?

HealthPAC no es un seguro.

- La red de HealthPAC es **limitada** y sólo está dentro del Condado de Alameda. Si usted recibe atención fuera de la pequeña clínica y la red hospitalaria de HealthPAC, tiene la responsabilidad de pagar el 100% del costo.
- Tan sólo una visita a la sala de emergencia o una hospitalización fuera de la red de HealthPAC **puede costarle** desde cientos hasta miles de dólares.
- Si usted permanece en HealthPAC, el gobierno federal podría cobrarle una **multa** al presentar sus impuestos por no tener seguro. Algunas personas están exentas de la multa. Obtenga más información en [www.healthcare.gov/exemptions/](http://www.healthcare.gov/exemptions/).

Si obtiene un seguro médico con Covered California:

- Usted puede solicitar atención más allá de la pequeña red de proveedores de HealthPAC, incluidos otros hospitales, aparte del Highland Hospital.
- La mayoría de los planes de seguro ofrecen una selección de médicos de cabecera. Usted elige uno que se familiarizará con usted y con sus necesidades médicas.
- Usted continuará cubierto en caso de que tuviera una emergencia médica lejos de su casa.
- Usted cumplirá la nueva normativa federal que le obliga a tener un seguro médico, y evitará así el pago de una multa. La inscripción en HealthPAC no cubre ese requisito.

