



# Manual del participante

---

**Julio de 2017**

---

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

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

# Índice

Welcome to HealthPAC!.....	2
About this Handbook.....	2
What is HealthPAC?.....	2
HealthPAC is NOT Health Insurance.....	2
How HealthPAC Works.....	3
Your Medical Home.....	3
What You Have to Pay for Services.....	3
Your ID Card and How to Use It.....	3
Customer Service.....	4
How to Get Care.....	5
Making an Appointment.....	5
Where to Go for Care.....	5
HealthPAC Medical Home Network.....	5
Hospitals.....	10
Map of HealthPAC Medical Home Network.....	11
What is Covered.....	11
What is NOT Covered.....	13
Accessibility and Language.....	14
Staying Enrolled.....	14
Complaints and Problems.....	15
HealthPAC Co-Pay Page.....	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!

## Acerca de este manual

Este manual explica las maneras en las que los participantes de HealthPAC pueden recibir los beneficios que cubre HealthPAC. Léalo antes de hacer su primera cita de atención médica.

## ¿Qué es HealthPAC?

HealthPAC es un programa creado por el condado para proporcionar una atención médica asequible a los residentes del condado de Alameda que no tienen seguro.

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

Lo que hace especial a este programa es que usted puede elegir un hogar médico principal al cual acudir cuando se enferme Y para recibir atención regular y preventiva que le ayude a mantenerse sano. Para obtener más información sobre qué es un hogar médico principal, vea la página 3.

Con HealthPAC:

- Usted puede elegir su hogar médico principal.
- Su hogar médico principal lo conocerá a usted y a su historia clínica.
- Usted tiene un hogar médico principal y un Centro de Servicios al Miembro al cual llamar cuando necesite ayuda.
- Si tiene que pagar por los servicios, usted podrá saber cuánto cuestan antes de que se los proporcionen.
- No tiene que esperar hasta enfermarse 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 médicos. HealthPAC le ofrece una red limitada de proveedores de atención médica (lo cual significa que solo puede acudir a ciertos lugares para recibir atención médica). Si usted utiliza otros servicios o proveedores, es probable que deba pagarlos.

**Si usted tiene un seguro médico, no lo cancele.** Un seguro es siempre una mejor opción.

# Cómo funciona HealthPAC

## Su hogar médico principal

Cuando está inscrito en HealthPAC, usted elige un hogar médico principal. Hay una lista de los hogares médicos que usted puede elegir en la sección “Adónde ir para recibir atención” de este manual, que comienza en la página 5. Su hogar médico principal es el centro de atención médica (en la mayoría de los casos, una clínica) en donde se le proporcionará atención médica básica, se le dará seguimiento a su información de salud y se le ayudará a coordinar los servicios de atención médica que necesite. Algunos de estos servicios pueden incluir:

- revisiones de bienestar y servicios preventivos
- atención cuando está enfermo o lesionado
- atención de problemas de salud crónicos, como el asma o la diabetes
- atención de salud mental y educación para la salud
- recetas para medicamentos

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

## Cuánto debe pagar por los servicios

Lo que debe pagar por los servicios de atención médica (cantidad que se conoce como copago) depende de sus ingresos. Este monto se determinó cuando usted se inscribió en el programa. Algunos participantes del programa HealthPAC no deben realizar ningún copago.

Vea la Página de copagos de HealthPAC que se encuentra al final de este manual. Los copagos están sujetos a cambios en cualquier momento. Si tiene alguna pregunta sobre cuánto debe pagar por los servicios de atención médica, 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 consigo su tarjeta de identificación de HealthPAC. Muestre su tarjeta de identificación cuando:

- visite su hogar médico
- tenga acceso a servicios de atención médica de cualquier tipo
- recoja recetas médicas

Solicite una nueva tarjeta de identificación si:

- alguna información es incorrecta
- pierde o le roban su tarjeta
- su hogar médico u otra información cambia

Su tarjeta incluye la siguiente información:

**Nombre:** Esta es la persona que es elegible para recibir los beneficios de HealthPAC. Usted no puede dejar que nadie más use su tarjeta.

**Identificación de HealthPAC:** Este es el número de identificación del participante de HealthPAC.

**Fecha de nacimiento:** Esta es su fecha de nacimiento.

**Sexo:** Este es su sexo: femenino o masculino.

**Idioma:** Este es el idioma que prefiere hablar.

**Hogar médico:** El número de teléfono y la dirección de su hogar médico.

**Fecha de vigencia:** Esto muestra hasta cuándo es válida su inscripción en HealthPAC.

**Mes de renovación:** Puede renovar su solicitud hasta dos meses antes del mes de renovación.

Consulte la sección “Cómo mantener la inscripción” de este manual en la página 14 para obtener más información.

**Copago:** Estos son los montos que deberá pagar por determinados servicios médicos, generalmente cuando tiene una cita. Consulte la Página de copagos para obtener más detalles.

## Servicios al Miembro

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

- tenga preguntas sobre su atención médica
- tenga preguntas sobre el funcionamiento de HealthPAC
- tenga algún problema
- cambie de 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 deficiencias auditivas y del habla: 711)

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

# Cómo obtener atención

## Cómo hacer una cita

Para hacer una cita, simplemente 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 8:30 a. m. a 5 p. m.**

Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de HealthPAC a todas sus citas de atención médica. Si no puede asistir a su cita, llame a su hogar médico y canceléla o reprograméla al menos 48 horas antes.

## Adónde ir para recibir atención

**Si recibe atención fuera de la red de clínicas y hospitales de HealthPAC, tiene la responsabilidad de pagar el 100 % del costo.**

### Su hogar médico principal

Su hogar médico trabajará con usted para mantenerlo sano. Asegúrese de acudir a su hogar médico para hacerse revisiones periódicas y mantenerse sano.

Como participante de HealthPAC, usted puede elegir el hogar médico en el que le gustaría que lo atendieran. Una vez que elija un hogar médico, es ahí adonde deberá acudir para recibir atención médica. A continuación se muestran los hogares médicos de HealthPAC por ciudad. Si desea cambiar de hogar médico, puede llamar a su hogar médico o a Servicios al Miembro de HealthPAC al 1-877-879-9633.

### Atención hospitalaria

Si necesita recibir atención en un hospital, puede acudir al Highland Hospital, un centro del Alameda Health System. Usted SOLO tiene cobertura para emergencias y atención para pacientes hospitalizados en el Alameda Hospital, San Leandro Hospital y St. Rose Hospital. **Si tiene una emergencia que ponga en riesgo su vida, llame al 911 o acuda al hospital más cercano.**

### Servicios de especialistas

Algunos hogares médicos ofrecen los servicios de especialistas. Si su hogar médico no proporciona los servicios de especialistas que necesita, su hogar médico lo remitirá a un especialista dentro del Alameda Health System.

## Red de hogares médicos de HealthPAC

La red de clínicas y hospitales contratados de HealthPAC incluye los siguientes hogares médicos:

### BERKELEY

#### Ashby Health Center – LifeLong Berkeley Primary Care

3075 Adeline Street Suite 280

Berkeley, CA 94703

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**

837 Addison 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- Irvington Clinic**

40910 Fremont Blvd.  
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 – 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 I**

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 – Mowry Site II**

1999 Mowry Ave., Suite F y Suite N  
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 – 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: cantonés, inglés, persa, mandarín, panyabí y español.

**HAYWARD**

**Hayward Wellness – Alameda Health System**

664 Southland Mall Dr.  
Hayward, CA 94545  
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 (solo 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.

**Tiburcio Vasquez Health Center – Firehouse Clinic**

28300 Huntwood Ave.

Hayward, CA 94544

Teléfono: (510) 398-7474 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 – Roland & Kathryn Lowe Medical Center**

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.º piso

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, tigrina, 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, tigrina, urdu y vietnamita.

#### **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 E 12<sup>th</sup> 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.,  
Oakland, 94605  
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**

3124 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.

**Axis Community Health – Pleasanton Site**

5925 W. Las Positas Blvd. Suite 100  
Pleasanton, CA 94588  
Teléfono: (925) 462-1755 Sitio web: [www.axishealth.org](http://www.axishealth.org)  
Idiomas que habla el personal: inglés, hindi, kannada, maratí, panyabí, tamil, télugu, urdú

**SAN LEANDRO**

**Davis Street Family Resource Center**

3081 Teagarden St.

San Leandro, CA 94577  
Teléfono: (510) 347-4320 Sitio web: [www.davisstreet.org](http://www.davisstreet.org)  
Idiomas que habla el personal: inglés y español.

**Tiburcio Vasquez Health Center – San Leandro Clinic**

16110 E.14<sup>th</sup> St.  
San Leandro, CA 94578  
Teléfono: (510) 471-5880 Sitio web: [www.tvhc.org](http://www.tvhc.org)  
Idiomas que habla el personal: inglés 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, panyabi, ruso, shanghainés, español, tailandés, tigrina, urdu y vietnamita.

**Alameda Health System – Alameda Hospital**

*(no es un hogar médico principal)*  
2071 Clinton Ave.  
Alameda, CA 94501  
Teléfono: (510) 522-3700 Sitio web: [www.alamedahealthsystem.org](http://www.alamedahealthsystem.org)

**Alameda Health System – San Leandro Hospital**

*(no es un hogar médico principal)*  
13855 E 14th St.  
San Leandro, CA 94578  
Teléfono: (510) 357-6500 Sitio web: [www.alamedahealthsystem.org](http://www.alamedahealthsystem.org)

**Alameda Health System – John George Psychiatric Pavilion**

*(no es un hogar médico; solo brinda servicios de emergencia de salud mental o servicios para pacientes hospitalizados)*  
2060 Fairmont Dr.  
San Leandro, CA 94578

**St. Rose Hospital**

(no es un hogar médico; solo brinda servicios de emergencia o servicios para pacientes hospitalizados)

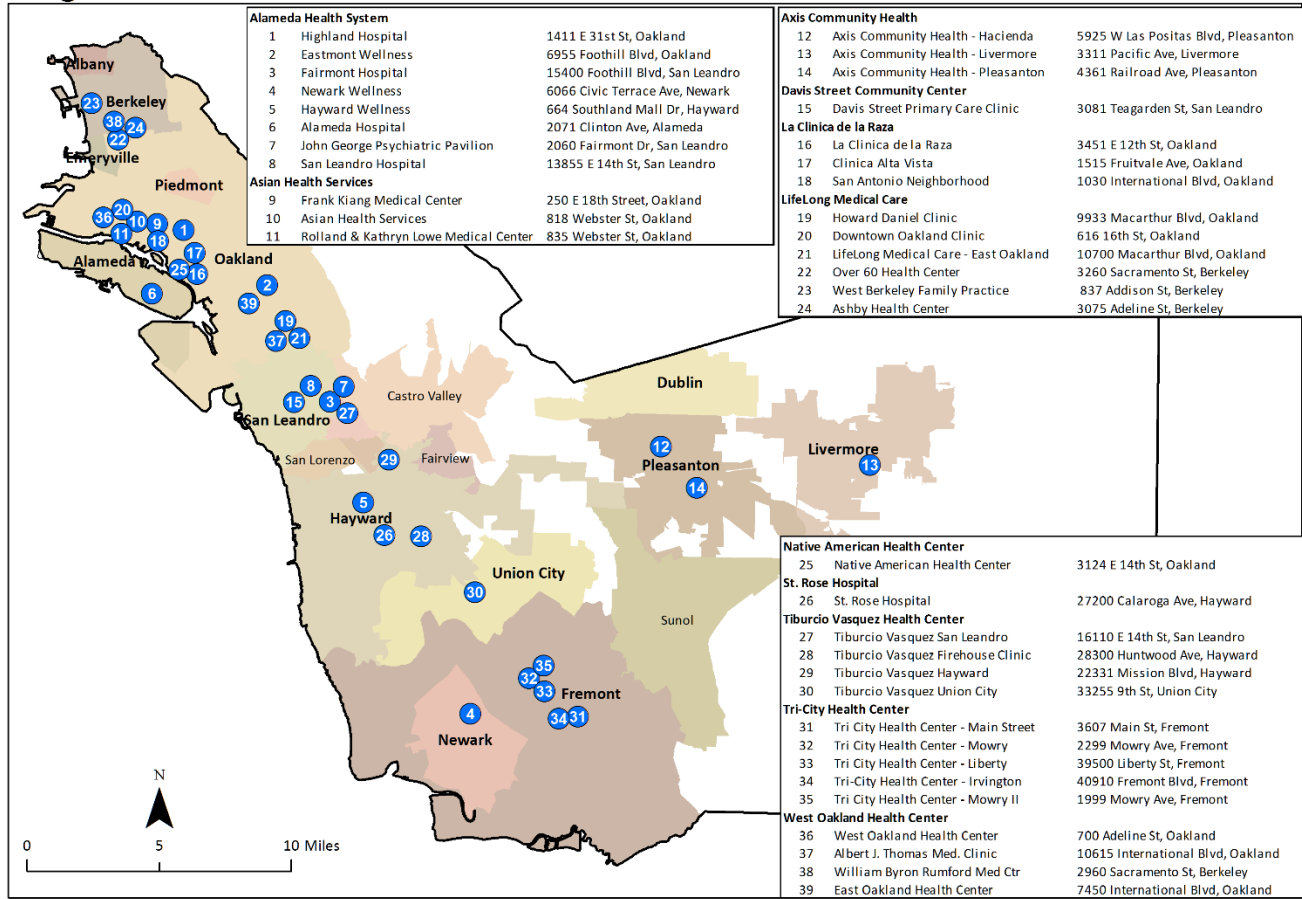
27200 Calaroga Ave.

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, June 2017.

**Lo que está cubierto**

- **Atención preventiva y de rutina**  
Las revisiones y evaluaciones de salud regulares ayudan a prevenir enfermedades y son una parte importante del cuidado de su salud. Todos estos servicios los proporciona su hogar médico. Asegúrese de programar citas en su hogar médico para realizarse revisiones con regularidad.
- **Atención especializada**  
Su hogar médico lo remitirá a un especialista si necesita el consejo o tratamiento de un experto para un problema particular. Algunos hogares médicos tienen especialistas que pueden tratarlo entre su personal. Si su hogar médico no cuenta con el especialista que necesita, lo remitirá a un especialista dentro del Alameda Health System.

➤ **Atención urgente**

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

➤ **Atención hospitalaria**

Si necesita recibir atención en un hospital, puede acudir al Highland Hospital, un centro del Alameda Health System. Usted SOLO tiene cobertura para **emergencias** y atención para pacientes hospitalizados en el Alameda Hospital, San Leandro Hospital y St. Rose Hospital. Siempre consulte a su hogar médico si no está seguro sobre adónde debe acudir para recibir atención o servicios hospitalarios. El número de teléfono de su hogar médico se encuentra en su tarjeta de identificación de HealthPAC.

HealthPAC solo cubre el costo de los servicios de emergencia en los hospitales que pertenecen a la red de proveedores de HealthPAC. Si acude a un hospital que está fuera de la red de proveedores de HealthPAC, es probable que deba pagar los servicios que reciba.

➤ **Atención de emergencia**

Es probable que tenga una **emergencia** médica si tiene:

- dificultades para respirar o falta de aire
- dolor en el pecho o en la parte superior del estómago, o siente una presión en el pecho
- desmayos, mareos o debilidad repentinos
- sangrado incontrolable
- vómito o diarrea intensos
- la sensación de que quiere lastimarse o lastimar a otras personas

**Si tiene una emergencia que ponga en riesgo su vida, llame al 911 o acuda al hospital más cercano.**

➤ **Ambulancia**

HealthPAC cubre los servicios de ambulancia únicamente en caso de emergencias que pongan en riesgo la vida y solo para el transporte dentro del condado de Alameda.

Si no está seguro de si tiene una emergencia y de si necesita ir a la sala de emergencias, llame a su hogar médico. El número de teléfono de su hogar médico se encuentra en su tarjeta de identificación de HealthPAC.

HealthPAC solo cubre el costo de los servicios de emergencia en los hospitales que pertenecen a la red de proveedores de HealthPAC. Si acude a un hospital que está fuera de la red de proveedores de HealthPAC, es probable que deba pagar los servicios que reciba.

➤ **Atención de salud mental**

Como participante de HealthPAC, usted puede recibir servicios de salud mental confidenciales para obtener ayuda con problemas emocionales y psicológicos. Varios hogares médicos ofrecen servicios de salud mental. Puede preguntar sobre los servicios de salud mental en su hogar médico o puede llamar al **Programa ACCESS de Servicios de Atención de Salud del Comportamiento del Condado de Alameda**:

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

**Número local: 510-346-1000**

**Línea telefónica gratuita: 1-800-491-9099**

El menú de la línea telefónica de ACCESS está disponible en inglés, español, cantonés, mandarín, vietnamita y camboyano. El personal de ACCESS usa Language Line Services para otros idiomas y el CRS o una línea a través de un aparato de telecomunicación para personas con deficiencias auditivas (telecommunications device for the deaf, TDD) o de un teléfono de texto (teletypewriter,

TTY) para las personas sordas o que tienen problemas auditivos.

Los profesionales clínicos certificados de ACCESS escucharán sus inquietudes y le ayudarán a encontrar el proveedor que pueda satisfacer mejor sus necesidades.

El personal de ACCESS puede ayudarle con lo siguiente:

- Suministro de información general sobre nuestros servicios y los recursos de la comunidad.
- Realización de evaluaciones por teléfono para entender sus necesidades.
- Remisión a:
  - proveedores de servicios de salud mental locales
  - servicios en casos de crisis de salud mental
- remisión a servicios no cubiertos, como servicios para tratar los trastornos por el uso de drogas

➤ **Servicios dentales**

HealthPAC cubre el mismo nivel de servicios dentales que se proporcionan como parte del programa dental de Medi-Cal de California, también conocido como Denti-Cal. Para obtener información sobre los beneficios dentales cubiertos específicos, 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 o pruebas de laboratorio**

Si necesita servicios o pruebas de laboratorio, estos pueden hacerse en su hogar médico, o bien su hogar médico lo enviará a un laboratorio.

➤ **Equipos y suministros médicos**

Si necesita equipos o suministros médicos, en su hogar médico pueden hacerle una receta. Consulte en su hogar médico para saber en dónde puede obtener una receta para equipos y suministros médicos. El número de teléfono de su hogar médico se encuentra en su tarjeta de identificación de HealthPAC.

➤ **Transporte que no sea de emergencia**

Si necesita ayuda para acudir a sus citas de atención médica, llame a su hogar médico para solicitar boletos para el transporte público.

➤ **Farmacia y recetas médicas**

Como participante de HealthPAC, usted puede obtener medicamentos recetados. Se los recetarán en su hogar médico. HealthPAC cubre ciertos medicamentos cuyo uso haya sido aprobado. Su hogar médico lo referirá a una farmacia.

➤ **Servicio de radiología**

Su hogar médico lo remitirá a un radiólogo si necesita que le tomen imágenes diagnósticas, como rayos X, mamografías, imágenes por resonancia magnética (IRM), tomografías computarizadas (TC) o tomografías por emisión de positrones (TEP).

## Lo que NO está cubierto

HealthPAC es un programa de atención médica que proporciona el condado de Alameda únicamente a los residentes que no tienen seguro. HealthPAC *no* es un seguro médico y *no* proporciona todo lo que ofrece un seguro. Ciertos servicios no están incluidos en HealthPAC. A continuación se incluye una lista parcial de los servicios que *no* están incluidos en HealthPAC.

La siguiente es una lista no exclusiva de los servicios que no proporciona HealthPAC:

- pruebas de alergia e inyecciones para la alergia
- servicios estéticos

- anteojos y aparatos
- cirugía y servicios relacionados con el bypass gástrico o la cirugía bariátrica
- pruebas genéticas y asesoramiento
- infertilidad
- atención a largo plazo
- trasplante de órganos y servicios posteriores al trasplante
- cirugía de reasignación de sexo
- vacunas para viajes

Recuerde: HealthPAC NO es un seguro. Si tiene un seguro, no lo cancele para unirse a HealthPAC. **Si usted es elegible para recibir Medi-Cal o Covered California, no puede inscribirse en HealthPAC.** Un seguro es siempre la mejor opción.

**HealthPAC no cubrirá los servicios se hayan recibido fuera de la red de proveedores de HealthPAC.**

## Accesibilidad e idioma

### Accesibilidad:

#### Acceso para personas con deficiencias auditivas

Puede comunicarse a Servicios al Miembro de HealthPAC por medio del Servicio de Retransmisión de California al **711**.

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

Si desea obtener ayuda para leer este manual, comuníquese a Servicios al Miembro de HealthPAC.

#### Acceso para personas con discapacidades físicas

Si necesita ayuda para encontrar un hogar médico que cubra sus necesidades, puede llamar a Servicios al Miembro de HealthPAC al **(877) 879-9633**.

### Servicios de idiomas:

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 donde se hable en su idioma.

## Cómo mantener la inscripción

Para continuar recibiendo los servicios que proporciona HealthPAC, debe renovar su solicitud para el programa cada 12 meses. Si no realiza la renovación cada año, es posible que se cancele su inscripción en HealthPAC.

**El mes de renovación que aparece en su tarjeta de identificación de HealthPAC le indica cuándo debe renovar su solicitud de inscripción en HealthPAC. Puede renovar su solicitud de inscripción en HealthPAC en su hogar médico. Antes de su mes de renovación, llame a su hogar médico y solicite una cita para realizar la renovación. Es su responsabilidad asegurarse de realizar la renovación antes de que su periodo de inscripción termine cada año.**

Puede realizar la renovación hasta dos meses antes del mes de renovación. Por ejemplo: si su mes de renovación es marzo, usted puede hacer la renovación desde enero hasta el fin de marzo.

Todos los años debe presentar su comprobante de ingresos y, si se mudó, también debe presentar un comprobante de residencia (el lugar donde vive).

Si se mudó o sus ingresos cambiaron, llame de inmediato a Servicios al Miembro de HealthPAC al **(877) 879-9633**.

Su inscripción en HealthPAC se cancelará si:

- se muda fuera del condado de Alameda
- es elegible para inscribirse en un plan completo de Medi-Cal o Covered California
- proporcionó información falsa en su solicitud de inscripción o en los materiales de renovación
- abusa del programa
- se inscribe en un seguro privado

La participación en HealthPAC se basa en la disponibilidad de fondos del condado de Alameda. Es posible que las normas del programa, incluido quién puede inscribirse, qué servicios se incluyen, los costos de participación, la disponibilidad de los diversos hogares médicos y el costo de los servicios de atención médica cambien sin previo aviso, según lo considere apropiado el condado. Cualquier cambio en la elegibilidad, las tarifas o los servicios se publicará en los siguientes sitios web:

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

## Quejas y problemas

Si tiene una queja o un problema relacionado con el programa o la atención médica que recibe, trate de hablar con alguien de su hogar médico cuando esto suceda. Es posible que esa sea la mejor manera de resolver el problema rápidamente.

Si aún no obtuvo una solución, puede llamar a Servicios al Miembro de HealthPAC al (877) 879-9633 y solicitar ayuda. 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 julio de 2017 Manual del participante de HealthPAC*



## Página de copagos de HealthPAC

Como participante de HealthPAC, es posible que deba pagar una tarifa (también llamada copago) cuando reciba atención médica.

El monto que debe pagar dependerá de sus ingresos y del tamaño de su familia, y se basa en el nivel federal de pobreza (Federal Poverty Level, FPL). Si sus ingresos no superan un cierto monto, usted no deberá pagar ninguna tarifa por los servicios médicos. La siguiente tabla incluye distintos montos que usted debe pagar según cada categoría del FPL. El monto total anual abonado en copagos por su familia NO PUEDE exceder el cinco (5) por ciento de los ingresos de su familia.

Ingreso bruto mensual máximo de acuerdo con el tamaño de la familia*			
Tamaño de la familia	Del 0 al 138 % del FPL	Del 138.01 al 150 % del FPL	Del 150.01 al 200 % del FPL
1	\$1,387	\$1,508	\$2,010
2	\$1,868	\$2,030	\$2,707
3	\$2,349	\$2,553	\$3,404
4	\$2,829	\$3,075	\$4,100
5	\$3,310	\$3,598	\$4,797
6	\$3,791	\$4,121	\$5,494
7	\$4,272	\$4,643	\$6,190
8	\$4,752	\$5,165	\$6,887
9	\$5,233	\$5,688	\$7,584
10	\$5,714	\$6,211	\$8,281
Cada miembro adicional de la familia:	\$481	\$523	\$697

Las familias con ingresos superiores al 200 % del FPL no califican para recibir HealthPAC.

Copago de HealthPAC según el % del FPL			
Servicio médico	Del 0 al 138 % del FPL	Del 138.01 al 150 % del FPL	Del 150.01 al 200 % del FPL
Sala de emergencias	\$0	\$35	\$50
Paciente hospitalizado	\$0	\$100	\$100
Paciente externo	\$0	\$10	\$15
Farmacia**	\$0	\$5	\$5
Procedimientos especiales***	\$0	\$100	\$100

\*Los ingresos se basan en el nivel federal de pobreza (FPL). Esto depende de cuánto gana al mes y del número de integrantes que tiene su familia.

\*\*El cargo de farmacia es de \$5 por medicamento recetado con un máximo de \$50 por consulta.

\*\*\*Los ejemplos de procedimientos especiales incluyen broncoscopias, tomografías axiales computarizadas (TAC), colecistectomías, colonoscopias, electromiografías (EMG), endoscopias, monitores Holter, histeroscopias, implantes de bombas, marcapasos, estimuladores u otros dispositivos, infusiones IV (intravenosa) o quimioterapia

(copago para cubrir la duración del plan de tratamiento), laparoscopias, IMR, mielografías, medicina nuclear, torascopias, colocación de catéteres venosos o arteriales.

Recuerde que estos montos pueden cambiar.

Si sus ingresos cambian, llame a su hogar médico.

*1.º de abril de 2017 Página de copagos de HealthPAC*