



Manual para los Miembros

y Evidencia de Cobertura

HealthWorx HMO

Last Updated: 08/01/2022

Nuestra Unidad de Servicios al Miembro está disponible para ayudarlo

Llámenos al **1-800-750-4776** (número telefónico gratuito) o al **650-616-2133**

Miembros con dificultades auditivas:
TTY **1-800-855-3000** o marque el **7-1-1**

De lunes a Viernes:
Por teléfono 8:00am-6:00pm
Horario de oficina 8:00am-5:00pm

Solicitud de impresión en caracteres grandes
Si desea una copia de este manual en letra grande, llame al Departamento de Servicios al Miembro.

Declaración de privacidad
El Health Plan of San Mateo garantiza la privacidad de su registro médico. Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información, llame a Servicios al Miembro.

Our Member Services department Is Available to Help You

Call us at **1-800-750-4776** (toll free) or **650-616-2133**

Hearing Impaired:
TTY **1-800-735-2929** or dial **7-1-1**

Monday-Friday:
Phone 8:00am-6:00pm
Office hours 8:00am-5:00pm

Large-print Request
If you would like a large-print copy of this book, please call Member Services

Privacy Statement
Health Plan of San Mateo ensures the privacy of your medical record. For questions and more information, please call Member Services.

我們的會員服務部可為您提供協助

請撥打我們的電話 **1-800-750-4776**
(免費) 或 **650-616-2133**

有聽力障礙者：
TTY **1-800-735-2929** 或撥 **7-1-1**

星期一到星期五
電話：上午 8:00 至晚上 6:00
辦公室服務時間：上午 8:00 至下午 5:00

大字版需求
若您需要本手冊的大字版，請致電會員服務部

隱私權聲明
聖馬刁健康計劃 (HPSM) 會為您保密病歷資訊。如有疑問或需要更多資訊，請致電會員服務部

Handa kayong Tulungan ng aming Yunit para sa mga Serbisyo sa mga Miyembro

Tawagan kami sa **1-800-750-4776**
(walang bayad) o sa **650-616-2133**

May Kapansanan sa Pandinig:
TTY **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**

Lunes hanggang Biyernes
Telepono: 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m.
Mga oras ng opisina: 8:00 a.m.
hanggang 5:00 p.m.

Paghiling para sa Pagkakalimbag na may Malalaking Letra
Kung gusto ninyong makakuha ng librong ito na malalaki ang mga letra sa pagkakalimbag, mangyaring tawagan ang mga Serbisyo para sa mga Miyembro

Pahayag tungkol sa pagiging pribado ng impormasyon
Tinitiyak ng Health Plan of San Mateo ang pagiging pribado ng inyong medikal na rekord. Para sa karagdagang katanungan at impormasyon, mangyaring tawagan ang Mga Serbisyo para sa mga Miyembro.

Índice

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD	2
NOTIFICACIÓN SOBRE LA NO DISCRIMINACIÓN	8
Sección 1: Definiciones	22
Sección 2: Derechos y responsabilidades del miembro	28
Sección 3: Uso del Plan de Salud	30
Sección 4: Procedimientos para obtener los servicios de atención médica	38
Sección 5: Responsabilidad financiera de los miembros	52
Sección 6: Servicios cubiertos, beneficios y copagos	54
Sección 7: Exclusiones y limitaciones sobre los beneficios	76
Sección 8: Proceso de reclamaciones y apelaciones	78
Sección 9: Información general	82

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

En vigor a partir del: 14 de abril de 2003 | Revisado: 27 de diciembre de 2021

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SU INFORMACIÓN MÉDICA PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA. ESTE AVISO TAMBIÉN DESCRIBE CÓMO USTED PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. SÍRVASE LEERLO CUIDADOSAMENTE.

¿Por qué recibo este aviso?

Health Plan of San Mateo (HPSM) entiende que la información de salud sobre usted tiene carácter personal. Estamos comprometidos con la protección de su información de salud. Este aviso contiene un resumen de las prácticas de privacidad de HPSM y los derechos de usted relacionados con la información de salud. Este aviso solo cubre las prácticas de privacidad de HPSM. Su médico puede tener diferentes políticas o avisos en relación al uso y divulgación que haga de la información de salud que se genere en su consultorio.

La ley nos exige lo siguiente:

- Asegurarnos de que su información de salud se mantenga con carácter privado
- Proporcionarle este aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad acerca de su información de salud
- Cumplir con los términos del aviso actualmente vigente

Cómo podemos usar y compartir su información de salud

Su información puede ser utilizada o compartida por HPSM solo en relación con el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica asociadas con el programa particular en el cual usted está inscrito. La información que utilizamos y compartimos incluye, sin limitación, lo siguiente:

- Su nombre
- Dirección
- Datos personales
- La atención médica que se le proporciona
- El costo de su atención médica
- Su historial médico

 Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Algunos ejemplos de cuándo podemos utilizar o compartir su información de salud

- **Para el tratamiento:** Usted puede necesitar tratamiento médico que requiera ser aprobado anticipadamente. Compartiremos su información de salud con médicos, hospitales y otras personas para que usted reciba la atención que necesite.
- **Para el pago:** Utilizamos su información de salud para pagar a médicos, hospitales y otras personas que le hayan proporcionado atención médica. También podemos enviar facturas a otros planes u organizaciones de salud para su pago.
- **Para operaciones de atención médica:** Podemos usar su información de salud para comprobar la calidad de la atención que reciba. También podemos utilizar esta información en auditorías, programas para evitar el fraude y el abuso, planificación financiera y de organización y administración general.
- **Para asociados de negocios:** Podemos usar o compartir su información de salud a una compañía externa que nos preste asistencia en la operación de nuestro plan de salud.

Otros usos para su información de salud

- **Beneficios o servicios de salud:** Podemos usar y compartir su información de salud para informarle acerca de los beneficios o servicios de HPSM que puedan ser de su interés por medio de los Programas de Educación sobre la salud de HPSM.
- **Decisiones de pago:** Usted o su médico, hospital u otro proveedor de atención médica puede apelar las decisiones que se tomen sobre el pago de su atención médica. Su información de salud puede ser utilizada para tomar estas decisiones de apelación.
- **Actividades de supervisión de la salud:** Podemos compartir su información de salud con agencias de supervisión de la salud en relación con actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión pueden incluir auditorías, investigaciones, inspecciones, actividades de otorgamiento de licencias o acciones disciplinarias. Estas actividades son necesarias para que el gobierno pueda fiscalizar el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones por parte de HPSM.
- **Personas que participan en su atención:** Podemos compartir información con personas que participan en su atención médica, o con su representante personal.
- **Compensaciones al trabajador:** Podemos compartir su información de salud con programas de Compensaciones al trabajador o programas similares. Estos programas brindan beneficios por lesiones o enfermedades de naturaleza laboral.
- **Médicos forenses, legistas y directores funerarios:** Podemos compartir la información de salud de miembros que han fallecido a médicos forenses, legistas y directores funerarios para permitirles llevar a cabo sus funciones.
- **Donación de órganos y tejidos:** Podemos compartir su información de salud con organizaciones que obtienen, conservan en bancos o trasplantan órganos o tejidos donados.



- **Actividades de salud pública:** Podemos compartir su información de salud para actividades de salud pública. Estas actividades incluyen, sin limitación, las siguientes:
 - Prevenir o controlar una enfermedad, lesión o discapacidad
 - Informar de nacimientos y fallecimientos
 - Notificar el abuso o abandono de menores
 - Informar problemas con medicamentos y otros productos médicos
 - Notificar al público de productos retirados del mercado que puedan estar utilizando
 - Notificar a las personas que podrían haber estado expuestas a una enfermedad o que pudieran estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad o condición
- **Aplicación de la ley o procedimientos judiciales:** Podemos compartir información de salud si así lo requiere una autoridad de aplicación de la ley, en respuesta a una orden o mandamiento judicial, y si lo solicitan funcionarios federales autorizados para actividades de seguridad nacional autorizadas por la ley. También podemos divulgar su información de salud en respuesta a un citatorio u otro procedimiento lícito, pero solo si se ha hecho lo posible por notificarle a usted acerca de la solicitud o por obtener una orden que proteja la información solicitada.
- **50 años después de fallecido:** Podemos compartir la información de salud de miembros fallecidos con cualquier agencia si el miembro ha fallecido hace más de 50 años.

Cuándo se necesita un permiso por escrito

Si queremos usar su información de salud para algún fin no indicado anteriormente, primero debemos obtener su permiso por escrito. Si usted nos da su permiso, puede retirarlo por escrito en cualquier momento.

Sus derechos de privacidad

Usted tiene los siguientes derechos relacionados con su información de salud que nosotros almacenamos:

- **Derecho a solicitar restricciones.** Tiene derecho a solicitar una restricción o limitación sobre cómo usamos o compartimos su información de salud. En su solicitud, debe indicarnos:
 1. Qué información desea limitar;
 2. Si desea limitar nuestro uso o nuestra divulgación de la información, o ambos, y
 3. A quién desea que se apliquen dichos límites.

Para solicitar restricciones, debe hacer su solicitud por escrito. Vea la página 7 para verificar adónde debe enviar esas solicitudes.

Nota: No estamos obligados a aceptar su solicitud. Si aceptamos, respetaremos su solicitud a menos que la información sea necesaria para brindarle tratamiento de emergencia.

- **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales:** Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted en privado y con una gestión especial. Por ejemplo,

 Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

puede solicitar que nos comuniquemos con usted en otra dirección, solo por teléfono o solo cuando esté en el trabajo.

No le preguntaremos el motivo de su solicitud. Haremos todo esfuerzo necesario para ajustarnos a las peticiones razonables. Su solicitud debe especificar cómo o dónde desea que nos comuniquemos con usted. Para solicitar una gestión especial en la manera de ponernos en contacto con usted, debe hacer su solicitud por escrito. Vea la página 7 para verificar adónde debe enviar esas solicitudes.

- **Derecho al acceso a su información de salud:** Tiene el derecho a obtener una copia de cierta información de salud que HPSM mantiene en sus expedientes. En general, esto incluye los registros de salud y facturación. Tendrá que comunicarse con su médico para obtener una copia de su expediente médico. Es posible que se le cobre un cargo por los costos de copiar y enviar los registros por correo. Para obtener una copia de su información de salud que conservamos, debe presentar su solicitud por escrito. Vea la página 7 para verificar adónde debe enviar esas solicitudes.

En algunos casos podríamos negar su solicitud de obtener una copia. Si se le niega el acceso a la información de salud, le comunicaremos el motivo por escrito. Si se le niega el acceso, puede solicitar que se evalúe dicha negativa. La persona que realiza la revisión no será la persona que negó su solicitud original. Nos apegaremos a los resultados de la evaluación.

- **Derecho a un informe de divulgaciones:** Tiene derecho a solicitar una lista de las veces en que compartimos su información de salud con otras personas o entidades. Esto se llama informe de divulgaciones. Incluiremos todas las divulgaciones, a excepción de las relacionadas con tratamiento, pago y operaciones de atención médica. Tampoco podremos proporcionar la lista de otras divulgaciones determinadas, como las que se realizan a las autoridades de aplicación de la ley o cuando proporcionamos a usted su propia información de salud bajo su pedido. Solo podemos proporcionarle una lista de las divulgaciones realizadas en los últimos seis años respecto de la fecha de su solicitud.
- **Derecho a obtener una copia de este aviso de privacidad:** Usted puede solicitar una copia impresa de este aviso en cualquier momento. Este aviso también está disponible en nuestro sitio web, www.hpsm.org
- **Derecho a modificar su información de salud:** Si considera que la información de salud que tenemos acerca de usted es incorrecta o está incompleta, puede solicitarnos que se modifique. Tiene derecho a solicitar una modificación solo en los registros que conservamos. Por ejemplo, no podemos modificar o hacer un cambio en los expedientes de su médico.

No estamos obligados a modificar la información de salud que:

- No fue creada por HPSM;
- No es parte de la información que conservamos;
- No es parte de la información de la cual se le permitiría obtener una copia, o
- Es correcta y está completa.

Si HPSM niega su solicitud de modificar su información de salud, se lo notificaremos por escrito. También recibirá una explicación por escrito de por qué su solicitud fue negada. Si no



hacemos los cambios pedidos por usted, puede solicitar que revisemos nuestra decisión. También puede proporcionar una declaración en la que afirme por qué está en desacuerdo con nuestros expedientes, y su declaración se conservará con sus expedientes. Vea la página 7 para verificar adónde debe enviar esas solicitudes.

- **Derecho a recibir un aviso por incumplimiento:** El incumplimiento ocurre cuando se obtiene, utiliza o revela información de salud protegida de una manera que infrinja las leyes de privacidad pertinentes. HPSM está obligado a informarle de tal incidente dentro de un plazo de 60 días a partir de que se descubre que se ha infringido la privacidad de su información. La Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, y en ciertas circunstancias, los medios de comunicación, también podrían tener que ser notificados.

El aviso de incumplimiento que usted reciba incluirá una descripción de lo ocurrido, el tipo de información que estuvo involucrada en el incumplimiento y los pasos que usted debe seguir a fin de protegerse ante la posibilidad de verse afectado. El aviso también le indicará lo que está haciendo HPSM para investigar la situación, minimizar el perjuicio que se le haya causado a usted y evitar que vuelvan a ocurrir incumplimientos.

Cambios a este aviso

Nos reservamos el derecho de cambiar esta notificación. Nos reservamos el derecho de que el aviso modificado sea válido para toda la información de salud que ya tenemos acerca de usted, así como para cualquier información que recibamos en el futuro. Puede encontrar la fecha de inicio de este aviso en la parte superior de la primera página. Además, cada vez que existan cambios en el aviso, le informaremos por correo en un plazo de 60 días. Asimismo, publicaremos una copia de la notificación vigente en nuestro sitio web **en www.hpsm.org**.

Comuníquese con nosotros:

Si cree que sus derechos de privacidad han sido infringidos, puede presentar una reclamación ante HPSM. También puede comunicarse con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Si usted tiene Medi-Cal o CareAdvantage Cal MediConnect (CareAdvantage CMC), también puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención a la Salud en California para presentar una queja.

<p>Health Plan of San Mateo Attn: Grievance & Appeals Unit 801 Gateway Blvd., Suite 100 South San Francisco, CA 94080 1-888-576-7227 o 650-616-2850</p>	<p>Secretary of the US Department of Health and Human Services Office for Civil Rights Attn: Regional Manager 90 7th Avenue, Suite 4-100 San Francisco, CA 94103 1-800-368-1019 o 1-800-537-7697 (TDD)</p>	<p>Privacy Officer c/o Office of Legal Services California Department of Health Care Services 1501 Capitol Avenue P.O. Box 997412, MS 0010 Sacramento, CA 95899-7413 1-916-455-4646 o 1-866-866-0602</p>
---	---	--

No se le sancionará por presentar una reclamación.

Para solicitudes relacionadas con sus derechos, como los enumerados en este aviso, por favor envíe solicitudes por escrito a:

 Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Health Plan of San Mateo
Attn: Privacy Officer
801 Gateway Blvd., Suite 100
South San Francisco, CA 94080

Si solicita una copia de su información de salud, podemos cobrar una tarifa por los costos de copiado, envío postal u otros costos asociados con su solicitud. Le notificaremos del costo correspondiente y usted puede decidir retirar o cambiar su solicitud en ese momento antes de que se procese.

Si usted tiene preguntas sobre este aviso, por favor póngase en contacto con el Departamento de servicios al miembro. Están disponibles para atenderlo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. llamando al **1-800-750-4776** o **650-616-2133**. Si tiene CareAdvantage CMC, por favor comuníquese con el Departamento de CareAdvantage. Están disponibles para atenderlo de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. llamando al **1-866-880-0606** o **650-616-2174**.

Los miembros con dificultades auditivas o del habla pueden utilizar el Servicio de Trasmisión de Mensajes en California (CRS, por sus siglas en inglés) llamando al **1-800-855-3000** (TTY) o marcando **7-1-1**.



NOTIFICACIÓN SOBRE LA NO DISCRIMINACIÓN

La ley prohíbe la discriminación, HPSM cumple las leyes estatales y federales de derechos civiles. HPSM no discrimina, excluye ni trata de manera diferente o ilícita a las personas por su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

HPSM brinda:

- Medios de ayuda y servicios gratuitos para las personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, como los siguientes:
 - ✓ Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - ✓ Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios de idioma gratuitos a personas cuyo idioma primario no es el inglés, tales como:
 - ✓ Intérpretes calificados
 - ✓ Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios al miembro de HPSM de lunes a viernes de, 8:00 a.m. a 6:00 p.m., llamando al **1-800-750-4776**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, por favor comuníquese al TTY **1-800-855-3000** o **7-1-1**. Si lo solicita, podemos poner a su disposición este documento en braille, letra grande, formato electrónico o audio. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

Health Plan of San Mateo
Attn.: Member Services
801 Gateway Boulevard, Suite 100
South San Francisco, CA 94080

CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Si usted considera que HPSM no ha cumplido con proporcionar estos servicios o de otra manera ha discriminado de manera ilícita en función de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una reclamación ante HPSM. Puede presentar una reclamación por teléfono, por escrito, en persona o por medios electrónicos:

- Por teléfono: Comuníquese de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., llamando al **1-800-750-4776**. O bien, si tiene dificultades auditivas o del habla, comuníquese al TTY **1-800-855-3000** o **7-1-1**.

 Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:

Health Plan of San Mateo
Attn.: Grievance and Appeals
801 Gateway Boulevard, Suite 100
South San Francisco, CA 94080

- En persona: Visite el consultorio de su médico o HPSM y diga que desea presentar una reclamación.
- Por medios electrónicos: Visite el sitio web de HPSM en grievance.hpsm.org

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA SALUD EN CALIFORNIA

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención a la Salud en California por teléfono, por escrito o por medios electrónicos:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar o escuchar bien, sírvase llamar al **7-1-1 (Servicio de Transmisión de Mensajes)**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o envíe una carta a:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en
www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- Por medios electrónicos: Envíe un email CivilRights@dhcs.ca.gov

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE. UU.

Si usted cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o por medios electrónicos:

Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.



- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede hablar o escuchar bien, sírvase llamar a TTY/TDD **1-800-537-7697**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o envíe una carta a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

- Por medios electrónicos: Visite el Portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կրթություն: Չանգահարեք **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意: 如果您需要以您的母语提供帮助, 请致电 **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务, 例如盲文和需要较大字体阅读, 也是方便取用的。请致电 **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**)。这些服务都是免费的。

 Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nge Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕຼຼມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.



Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-855-3000)**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-855-3000)**. Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)**. Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)**. Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)**. Các dịch vụ này đều miễn phí.

 Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133 (TTY: 1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

This page intentionally left blank.

**Esta página ha sido dejada en blanco
intencionalmente.**

此頁有意留為空白。

Ang pahinang ito ay sadyang iniwan na blangko.



Programa HealthWorx de Health Plan of San Mateo

MANUAL DEL MIEMBRO Y EVIDENCIA DE COBERTURA

Introducción

USTED TIENE EL DERECHO DE REVISAR ESTE MANUAL DE BENEFICIOS AL MIEMBRO ANTES DE LA INSCRIPCIÓN.

Bienvenidos

Es un placer para nosotros darle la bienvenida a HealthWorx HMO y a Health Plan of San Mateo (HPSM).

Para nosotros es muy importante que conozca cómo funciona Health Plan of San Mateo (HPSM), de manera que reciba la atención médica que necesita. El presente Manual y Evidencia de cobertura contiene información importante sobre sus beneficios, cómo obtener atención y cómo obtener las respuestas a sus preguntas.

Health Plan of San Mateo está ubicado en 801 Gateway Blvd., Suite 100, South San Francisco, CA 94080. Si necesita ayuda o desea más información sobre el Programa HealthWorx HMO, llame a un representante de Servicios al miembro de Health Plan of San Mateo. El número telefónico gratuito para miembros para preguntas, problemas o ayuda para escoger un médico es el **1-800-750-4776** o el **650-616-2133**. Los miembros con dificultades auditivas o del habla pueden utilizar el Servicio de Trasmisión de Mensajes en California (CRS) llamando al **1-800-855-3000** o marcando el **7-1-1**. El horario del centro de atención telefónica de Servicios al miembro es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Nuestro horario de oficina es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Acerca de Health Plan of San Mateo

Health Plan of San Mateo es un plan de administración de cuidados que tiene contrato con San Mateo County Public Authority y con la Ciudad de San Mateo para administrar el cuidado de la salud de aquellas personas que son elegibles para HealthWorx HMO. Puede ser que el obtener servicios de salud a través de un plan de atención médica administrada sea una experiencia nueva para usted, por lo que es muy importante que **LEA CUIDADOSAMENTE** el Manual del miembro y la Evidencia de cobertura, y cualquier documento que los acompañe. Usted encontrará información sobre:

- Cómo escoger un médico o cómo cambiar de médico;
- Cómo obtener la atención o servicio;
- Cuáles son sus beneficios, y
- Qué hacer si tiene una pregunta o un problema.

Health Plan of San Mateo permite que tenga a su disposición un servicio para el cuidado de la salud personal, conveniente y económico. HPSM trabaja para satisfacer sus necesidades relacionadas con el cuidado de la salud a través de una red de grupos calificados de médicos, clínicas, hospitales, farmacias y otros proveedores calificados de atención médica, localizados en el Condado de San Mateo.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Como miembro de HPSM, sus necesidades relacionadas con la atención médica serán administradas por el proveedor de atención primaria que usted seleccione entre la gran cantidad de médicos que forman parte del plan de salud. Su proveedor de atención primaria estará encargado de la mayoría de sus necesidades de atención médica, que incluye cuidado preventivo como exámenes médicos, vacunas y pruebas de Papanicolau para mujeres. Su proveedor de atención primaria lo referirá con especialistas cuando sea necesario y hará los arreglos para las hospitalizaciones cuando éstas se requieran.

Cada Miembro de HPSM puede escoger su propio proveedor de atención primaria. El nombre y número de teléfono de su proveedor de atención primaria estará anotado en su tarjeta de identificación (ID) de Health Plan of San Mateo.

Si necesita ingresar a un hospital, normalmente se le admitirá en el hospital donde su proveedor de atención primaria forma parte del personal o donde ha hecho los preparativos para que le admitan. Los hospitales donde trabajan los médicos de HPSM se describen en su Lista de proveedores.

HealthWorx HMO es un plan de seguro que abarca:

- Los Trabajadores de In-Home Supportive Services (IHSS) empleados por la San Mateo County Public Authority (SMCPA)
- Los empleados de medio tiempo de la Ciudad de San Mateo
- La información específica del programa puede ser diferente dependiendo del empleador del trabajador. Estas diferencias se indican.

Primas, elegibilidad, inscripción, terminación para trabajadores de Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS)

Aporte de primas

Los Miembros tienen derecho a la cobertura de la atención médica sólo por el periodo en que Health Plan of San Mateo haya recibido las primas correspondientes de San Mateo County Public Authority. Usted es responsable de aportar una prima mensual. La San Mateo County Public Authority le indicará la cantidad y hará los arreglos necesarios para que le deduzcan sus contribuciones de la nómina de pago.

¿Quién es elegible?

La San Mateo County Public Authority (SMCPA) debe informarle acerca de los requisitos de elegibilidad. Para inscribirse usted deberá cumplir con los requisitos de la SMCPA aprobados por HPSM y debe vivir o trabajar en nuestra área de servicio, que es el Condado de San Mateo. **Además, no deberá estar cubierto por otro seguro médico.** El área de servicio se describe en la sección “Definiciones” de este Manual del miembro y Evidencia de cobertura de HealthWorx HMO. Adicionalmente deberá cumplir con los requisitos de elegibilidad del Miembro que se describen a continuación.

Usted es elegible para inscribirse como Miembro si:

1. Es un trabajador de Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS) de San Mateo County Public Authority (SMCPA) que trabaja un



número específico de horas determinado por SMCPA

2. No tiene otra cobertura de salud
3. SMCPA tiene oportunidades disponibles para agregar miembros al Programa HealthWorx HMO.

Inscripción

Puede solicitar cobertura de salud enviando una solicitud de inscripción aprobada por el plan de salud a la Public Authority. La Public Authority le notificará cuando se hayan cumplido los requisitos de elegibilidad y le informará su fecha de inicio de la cobertura. La membresía inicia a las 12:01 a.m. de la fecha de inicio.

Si tiene preguntas acerca de la inscripción o si quisiera otra copia de estos materiales de inscripción, comuníquese con la Public Authority en la dirección:

Public Authority for IHSS
225 37th Ave.
San Mateo, CA 94403
650-573-3773

Terminación de la cobertura

La cobertura de un Miembro finalizará si:

1. La San Mateo County Public Authority deja de pagar la prima del Miembro de acuerdo con el Contrato del Grupo; o
2. El Miembro deja de vivir o trabajar en el condado de San Mateo; o
3. Se comprueba que el Miembro tiene otra cobertura de salud.

La San Mateo County Public Authority le proporcionará al Miembro una notificación por escrito con un mínimo de treinta (30) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación. La notificación será por escrito y se enviará por correo regular de los Estados Unidos a la dirección del Miembro que aparece registrada en la San Mateo County Public Authority. La notificación indicará claramente el último día de cobertura.

Primas, elegibilidad, inscripción, terminación, para los empleados de medio tiempo de la Ciudad de San Mateo

Aporte de primas

Los Miembros tienen derecho a la cobertura de la atención médica sólo por el periodo en que Health Plan of San Mateo haya recibido las primas correspondientes de la Ciudad de San Mateo. Usted es responsable de aportar una prima mensual. La Ciudad de San Mateo le indicará la cantidad que debe pagar y hará los arreglos necesarios para que le deduzcan sus contribuciones de la nómina de pago. Si su contribución de nómina no es suficiente para cubrir su parte de la prima mensual, la Ciudad obtendrá la cantidad de su cheque subsiguiente de pago. Las preguntas sobre los pagos de primas deberán ser dirigidas al Departamento de Finanzas-División de Nóminas (Finance Department-Payroll división) de la Ciudad de San Mateo.

¿Quién es elegible?

La Ciudad de San Mateo tiene la obligación de informarle sobre los requisitos de elegibilidad. Para inscribirse usted debe reunir los requisitos de elegibilidad de la Ciudad y vivir o trabajar en nuestra Área de Servicio que es el Condado de San Mateo. Estos incluyen trabajar para la Ciudad de San Mateo ya sea como trabajador de medio tiempo de clasificación Non-Merit de Service Employees International Union (SEIU) o Trabajador de clasificación Library Per Diem del SEIU. Usted debe cumplir con una cantidad específica de horas trabajadas. Para seguir siendo elegible, usted debe pagar la parte que le corresponde de la prima mensual.

Si tiene alguna pregunta sobre los requisitos de elegibilidad, llame a Service Employees International Union al **408-678-3300**.

Inscripción

El SEIU le notificará si usted reúne los requisitos y la fecha de inicio de su cobertura. El SEIU también le notificará cuando dé inicio y concluya el periodo de inscripción abierta. Si reúne los requisitos, usted sólo podrá inscribirse durante el periodo de inscripción abierta. Sin embargo, los trabajadores de clasificación Per Diem que reúnan los requisitos durante el año de beneficios, podrán inscribirse presentando una solicitud de inscripción autorizada por HPSM ante el SEIU.

Si tiene preguntas acerca de la inscripción, por favor comuníquese al SEIU a:

Service Employees International Union (SEIU), Local 521
2302 Zanker Rd
San José, CA 95131
408-678-3300

Terminación de la cobertura

La cobertura del Miembro finalizará si la Ciudad de San Mateo deja de pagar la prima del Miembro de conformidad con el contrato con HPSM. La Ciudad de San Mateo le proporcionará una notificación por escrito antes de la fecha efectiva de terminación. La notificación será por escrito y se enviará por correo regular de los Estados Unidos a la dirección del miembro que aparece registrada en la Ciudad de San Mateo. La notificación indicará claramente el último día de cobertura.



Continuación de la cobertura de grupo de conformidad con la ley federal o estatal Beneficios de salud de conformidad con la Ley Consolidada de Reconciliación Presupuestaria de 1986 (COBRA). Si reside o trabaja en el Condado de San Mateo o si perdió su cobertura debido a una reducción de horas y es importante para usted mantener una cobertura de salud continua, es posible que pueda continuar su cobertura con HealthWorx HMO. De acuerdo con las leyes federales y estatales de COBRA, puede mantener la cobertura por su propia cuenta hasta por un máximo de 36 meses después de haber dejado de reunir los requisitos de elegibilidad debido a una reducción de horas (a menos de 35 horas/mes) o a la terminación del empleo. Si reúne los requisitos de COBRA, San Mateo County Public Authority o el administrador externo (Navia Benefits) de la Ciudad de San Mateo le enviarán un formulario de inscripción para cobertura continua a través de COBRA, junto con una carta en la que le notificará sobre la oportunidad de continuar obteniendo sus beneficios de HealthWorx HMO. Debe llenar el formulario de inscripción y devolverlo a San Mateo County Public Authority, o a Navia Benefits en el caso de la Ciudad de San Mateo, a más tardar 60 días después de la fecha de la carta. Las primas mensuales de COBRA son pagaderas a San Mateo County Public Authority, o a Navia Benefits en el caso de la Ciudad de San Mateo, a más tardar el día 23 del mes anterior al mes en que dará inicio la cobertura. Deberá efectuar su pago inicial de la cobertura continua a través de COBRA, a más tardar cuarenta y cinco días después de que haya firmado, fechado y enviado su formulario de inscripción. Si tiene alguna pregunta sobre COBRA deberá comunicarse con la San Mateo County Public Authority al **650-573-3900** Ext. 3649 o con Navia Benefits para la Ciudad de San Mateo al **877-910-8675**.

Generalmente la cobertura de COBRA está disponible hasta por 18 meses. Sin embargo, si durante los primeros 60 días de cobertura de COBRA se encuentra discapacitado en cualquier momento, puede ser elegible hasta por 29 meses de cobertura de COBRA. Debe saber que cualquier interrupción en la cobertura por más de sesenta y tres días puede ocasionar la pérdida de la portabilidad de la cobertura.

Extensión de los beneficios de COBRA a través de Cal-COBRA

De conformidad con la ley de California, si su cobertura de continuación de COBRA se agotó y tenía derecho a menos de 36 meses, puede ser elegible hasta por 18 meses adicionales de cobertura de continuación (por medio de "Cal-COBRA").

San Mateo County Public Authority, o Navia Benefits en el caso de la Ciudad de San Mateo, le enviarán una carta de notificación y un formulario de inscripción relacionado con la oportunidad de obtener cobertura de continuación de Cal-COBRA si usted ya no reúne los requisitos de COBRA federal. Deberá recibir esta notificación por lo menos 90 días calendario antes de la terminación de su cobertura de COBRA federal. Luego de llenar el formulario de inscripción debe devolverlo a HPSM. Si tiene alguna pregunta sobre el formulario de inscripción o necesita ayuda para llenarlo, comuníquese con San Mateo County Public Authority, o con Navia Benefits en el caso de la Ciudad de San Mateo. Debe presentar los formularios de inscripción de Cal-COBRA por lo menos 30 días calendario antes de la terminación de sus beneficios de COBRA federal. La prima de la cobertura de Cal-COBRA es pagadera a HPSM a más tardar el día 23 del mes anterior al mes en que será efectiva la cobertura.

Servicios al miembro

Para ayuda en otros idiomas, llame al **1-800-750-4776**. Los miembros también pueden

 Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

llamar al Departamento de servicios al miembro al **650-616-2133**.

Si no habla o lee bien el inglés, puede obtener ayuda de las siguientes formas:

- El personal de HPSM habla varios idiomas, entre ellos español y tagalo. El personal de Servicios al miembro está disponible de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes llamando al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** para responder preguntas, resolver problemas o ayudarlo a elegir un médico.
- Puede acudir a médicos que hablen su idioma. La lista de proveedores de HealthWorx HMO tiene información sobre los idiomas que se hablan en cada oficina, las ubicaciones de las oficinas y los horarios disponibles para citas, que incluyen horarios nocturnos y de fines de semana. El personal de Servicios al miembro puede ayudarlo a seleccionar médicos si necesita ayuda o tiene alguna pregunta.
- Están disponibles servicios gratuitos de intérprete por teléfono. No tiene que pedirles a amigos o familiares que sean sus intérpretes.
- También hay intérpretes de lenguaje de señas. No tiene que pedirles a amigos o familiares que sean sus intérpretes.
- Puede solicitar los documentos de HealthWorx HMO en español, chino y tagalo.

Acceso físico

Health Plan of San Mateo ha realizado todos los esfuerzos posibles para asegurarse de que nuestras oficinas y las oficinas e instalaciones de los proveedores de HPSM sean accesibles para las personas discapacitadas. Si no puede localizar a un proveedor que ofrezca acceso a personas discapacitadas, por favor comuníquese con nuestro número gratuito de Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o **650-616-2133** y un representante de Servicios al miembro le ayudará a encontrar otro proveedor.

Acceso para personas con dificultades auditivas

Las personas con dificultades auditivas pueden comunicarse con nuestros representantes de Servicios al miembro a través del Servicio de Retransmisión de California. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-800-855-3000** o marcar **7-1-1**. Los usuarios que hablan español deben llamar al **1-800-835-3000**. HPSM también ofrece intérpretes de lenguaje de señas, sin costo. Podemos hacer los arreglos para que un intérprete de lenguaje de señas lo acompañe a sus citas si nos lo hace saber con por lo menos cinco (5) días de anticipación. No necesita pedirles a amigos o familiares que sean sus intérpretes.

Acceso para personas con dificultades visuales

Este Manual del miembro y Evidencia de cobertura (EOC) y otra información importante de HealthWorx HMO estará disponible en formatos alternos para las personas que tengan dificultades visuales. Se encuentran disponibles en formatos agrandados en discos de computadora y en impresiones con letras grandes. Para formatos alternos o si desea obtener ayuda directa para leer el Manual del miembro y Evidencia de cobertura, así como otros materiales, por favor comuníquese con un representante de Servicios al miembro llamando al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**.



Americans with Disabilities Act of 1990 (Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990)

La Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA) prohíbe a HPSM y a sus contratistas discriminar en base a discapacidad. Esta Ley lo protege contra la discriminación en los servicios de HPSM debido a una discapacidad. Si le parece que lo han discriminado debido a una discapacidad, comuníquese con HPSM y solicite hablar con un representante de Servicios al miembro llamando al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**. Los miembros con deficiencias auditivas o del habla pueden llamar al TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1** (Servicio de Transmisión de Mensajes de California).

Cómo utilizar este Manual del miembro y Evidencia de cobertura

Lea completamente el Manual del miembro y Evidencia de cobertura. Muchas de las secciones se relacionan entre sí. Si usted lee solo una o dos secciones, es posible que no obtenga la información completa sobre HealthWorx HMO.

Muchas de las palabras que se usan en el Manual del miembro y Evidencia de cobertura tienen significados especiales. Estas palabras se definen en la Sección 1, Definiciones y aparecen en este manual con la primera letra en mayúscula. Consulte las Definiciones para comprender los beneficios, derechos y responsabilidades del Miembro de acuerdo con el Programa HealthWorx HMO de Health Plan of San Mateo. De vez en cuando, el contrato del plan de salud con la San Mateo County Public Authority o con la Ciudad de San Mateo podrá cambiar. Si esto sucede, se le enviará una nueva Evidencia de cobertura o una Enmienda de esta Evidencia de cobertura. Conserve en un lugar seguro su copia de la Evidencia de cobertura más reciente.

Si tiene alguna pregunta

La información de su Manual del miembro y Evidencia de cobertura de HealthWorx HMO y el paquete para nuevos Miembros deberán contestar la mayoría de las preguntas sobre sus beneficios del cuidado de la salud. Si tiene otras preguntas sobre Health Plan of San Mateo o sobre sus beneficios o derechos con HPSM, no dude en comunicarse con un representante de Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**. Los miembros con deficiencias auditivas o del habla pueden llamar al TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1** (Servicio de Transmisión de Mensajes de California).

This page intentionally left blank.

**Esta página ha sido dejada en blanco
intencionalmente.**

此頁有意留為空白。

Ang pahinang ito ay sadyang iniwan na blangko.



Sección 1: Definiciones

Administrador de beneficios de farmacia (PBM) es un tercero que administra el programa de medicamentos con receta de un plan de salud cuya principal responsabilidad es la autorización y el pago de los reclamos de medicamentos con receta médica. Los PBM ayudan al plan de salud en el desarrollo y mantenimiento de las listas de medicamentos aprobados y los contratos con las farmacias y en la negociación de descuentos y reembolsos con fabricantes de medicamentos.

Amenaza de vida significa enfermedades o condiciones donde las probabilidades de muerte son altas a menos que se interrumpa el curso de la enfermedad.

Año de beneficios para los empleados de la Ciudad de San Mateo significa un periodo de doce (12) meses que inicia a partir de la fecha de inicio de la cobertura de HealthWorx HMO del empleador. La cobertura inicia el 1er día del mes.

Año de beneficios para los trabajadores de IHSS se refiere a un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de inicio de la cobertura de HealthWorx HMO del empleador. La cobertura inicia el 1er día del mes.

Área de servicio significa el área geográfica que atiende el Health Plan of San Mateo y que está aprobada por el Departamento de Administración de Atención de la Salud del Estado de California (DMHC, por sus siglas en inglés). El Condado de San Mateo es el área de servicio designada para Health Plan of San Mateo.

Atención de urgencia significa los servicios que se brindan en respuesta a la necesidad de un Miembro de obtener un diagnóstico o tratamiento rápido de un trastorno médico o mental que podría convertirse en una emergencia si no se diagnostica o trata oportunamente.

Atención médica de emergencia significa aquellos servicios que se requieren para aliviar una condición médica que provoca dolor agudo o una enfermedad o lesión grave, lo cual incluye trabajo de parto activo, que una persona razonable (una persona cuidadosa o cautelosa que no tiene entrenamiento médico) considera razonablemente que sin una atención médica rápida pueda dar como resultado:

- I) poner en grave peligro la salud de un individuo (o en el caso de una mujer embarazada, la salud de la mujer o del niño nonato),
- II) causar una discapacidad grave a las funciones corporales del Miembro, o
- III) causar una disfunción grave en cualquiera de las partes u órganos del cuerpo del Miembro.

Autorización significa la aprobación que otorga el proveedor de atención primaria (PCP) o HPSM, usualmente anticipada, a la prestación de un servicio a un miembro.

Beneficios o Cobertura o Servicios cubiertos hace referencia a los servicios de atención médica brindados a los miembros de HealthWorx HMO, sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de HealthWorx HMO, como se presentan en el Manual de beneficios al Miembro y sus Enmiendas.

Cirugía reconstructiva hace referencia a servicios quirúrgicos reconstructivos médicamente necesarios realizados en estructuras anormales del cuerpo ocasionadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, trauma, infección, tumores o enfermedades y que se realizan para mejorar la función o crear una apariencia normal en



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

la medida de lo posible. Este beneficio incluye cirugía reconstructiva para regenerar y lograr simetría debido a una mastectomía.

Clínica es el lugar donde un equipo de médicos, enfermeras y otros proveedores tratan al paciente como paciente ambulatorio.

Condición aguda significa un padecimiento médico que involucra el comienzo súbito de síntomas debido a una enfermedad, lesión u otro problema médico que requiere atención médica rápida y tiene una duración limitada.

Condición crónica grave significa un padecimiento médico debido a una enfermedad, padecimiento u otro problema médico o trastorno médico que es de naturaleza grave y que persiste sin lograr una cura completa o empeora a lo largo de un prolongado período de tiempo o requiere un tratamiento continuo para mantener el estado de remisión o prevenir el deterioro.

Contrato de la Ciudad de San Mateo significa el acuerdo firmado por Health Plan of San Mateo y la Ciudad de San Mateo donde se describen los beneficios, las exclusiones, los pagos, la administración y otras condiciones bajo las cuales HPSM proveerá los servicios de HealthWorx HMO a los miembros de Health Plan of San Mateo.

Contrato de San Mateo County Public Authority (SMCPA) hace referencia al acuerdo firmado por Health Plan of San Mateo y San Mateo County Public Authority donde se describen los beneficios, las exclusiones, los pagos, la administración y otras condiciones bajo las cuales HPSM proveerá los servicios de HealthWorx HMO a los miembros de Health Plan of San Mateo.

Copago significa una cantidad que el miembro debe pagar por ciertos beneficios, en el momento de la cita médica.

Decisión de cobertura significa la aprobación, modificación o negación de servicios de atención médica por parte de HPSM o sus proveedores contratistas basados en la conclusión de que un servicio en particular está incluido o excluido como beneficio cubierto bajo los términos y condiciones del plan de beneficios.

DMHC significa el Departamento de Administración de Atención de la Salud (Department of Managed Health Care).

El plan de salud (Health Plan) o HPSM significa el Health Plan of San Mateo.

Emergencia médica [Ver Atención médica de emergencia].

Enfermedad terminal es una condición que tiene altas probabilidades de ocasionar la muerte en un año o menos.

Enmienda significa una descripción por escrito de cualquier cambio en el contrato de HealthWorx HMO, que Health Plan of San Mateo (HPSM) les enviará a los miembros cuando tales cambios afecten al Manual de beneficios al miembro. Se deben leer estos cambios y luego adjuntarse a su Manual de beneficios al miembro.

Especialista o Proveedor referido significa un médico que sólo trata cierta clase de problemas, como huesos fracturados o problemas del corazón. Su médico regular le dirá si necesita atención especial y autorizará la visita.

Estado se refiere al Estado de California.

Fecha de aniversario hace referencia a la fecha de cada año que es la misma que el día



y mes en que empezó la cobertura de HealthWorx HMO para un Suscriptor.

Grupo médico significa un grupo de profesionales, incluye médicos, clínicas, hospitales y otros profesionales de atención médica, bajo contrato con el Health Plan of San Mateo para hacer los arreglos necesarios y suministrar servicios de atención médica a los Miembros.

Hospital participante significa un hospital autorizado que es un proveedor participante que cuenta con la licencia correspondiente.

Infertilidad iatrogénica hace referencia a la infertilidad causada por una intervención médica, incluyendo, sin limitaciones, las reacciones derivadas de medicamentos prescritos o de procedimientos médicos y quirúrgicos.

La lista de proveedores es una lista de los proveedores participantes que incluye a médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores especializados.

Medicamento necesario (o Necesidad médica) hace referencia a los servicios de atención médica que un médico brindaría a un paciente, en ejercicio de su criterio clínico prudente, con el fin de prevenir, evaluar, diagnosticar o tratar un trastorno, una lesión, una enfermedad o sus síntomas, y que cumplen con los siguientes requisitos:

1. De acuerdo a las normas generalmente aceptadas en la práctica médica;
2. Son apropiados desde el punto de vista clínico, en términos del tipo, la frecuencia, el alcance, el lugar y la duración, y se consideran efectivos para el trastorno, la lesión o la enfermedad del paciente;
3. No se brindan principalmente para la conveniencia del paciente, el médico u otro proveedor de atención médica; y
4. No son más costosos que un servicio alternativo o una secuencia de servicios que tengan al menos las mismas probabilidades de producir resultados terapéuticos o diagnósticos equivalentes en relación con el diagnóstico o el tratamiento de dicho trastorno, lesión o enfermedad del paciente.

Para estos fines, las “normas generalmente aceptadas en la práctica médica” son las normas basadas en evidencia científica creíble publicada en artículos médicos revisados por colegas y generalmente reconocidos por la comunidad médica relevante, en recomendaciones de la Sociedad de Especialidad Médica, en las opiniones de médicos que ejercen su profesión en áreas clínicas relevantes y en cualquier otro factor relevante.

Medicare es el programa de seguro médico federal para personas de 65 años de edad o mayores, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas con enfermedad renal en fase terminal (generalmente aquellas con insuficiencia renal permanente que necesitan diálisis o trasplante de riñón).

Miembro significa una persona que se ha determinado como elegible para la cobertura de HealthWorx HMO y que se inscribe en el Health Plan of San Mateo.

Prima hace referencia a la contribución mensual que hace San Mateo County Public Authority o la Ciudad de San Mateo a Health Plan of San Mateo por un miembro de HealthWorx HMO.

Programa HealthWorx HMO hace referencia al programa de seguro médico bajo la Sección 14087.51 del California Welfare and Institution Code para trabajadores elegibles de Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS) cuyo empleador



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

registrado es San Mateo County Public Authority; o empleados de medio tiempo, cuyo empleador registrado es la Ciudad de San Mateo.

Proveedor de atención primaria o PCP es el médico que usted selecciona o que se le asigna, que le brinda todo el cuidado básico al momento de unirse al Health Plan of San Mateo. Su proveedor de atención primaria es su médico regular y es siempre el primer médico que consulta. Su PCP es el responsable de hacer los arreglos necesarios respecto a las referencias para recibir atención especializada en caso de que la necesitara y de conocer su estado de salud.

Proveedor participante significa un médico, clínica, hospital, centros de atención para pacientes terminales u otro profesional o centros de atención médica, bajo contrato con el Health Plan of San Mateo para hacer los arreglos necesarios y suministrar servicios de atención médica a los Miembros.

Reclamación es una expresión escrita u oral de insatisfacción relacionada con el plan y/o proveedor, incluyendo problemas de calidad de la atención, y puede incluir una queja, disputa, solicitudes de reconsideración o apelación realizadas por un Miembro o el representante del Miembro. Cuando el plan no pueda distinguir entre una reclamación y una consulta, se debe considerar como reclamación.

Referencia significa que su proveedor de atención primaria (PCP) lo referirá o remitirá a un especialista que es proveedor participante cuando usted necesite cuidado especial.

Seramente debilitante (que debilita gravemente) significa enfermedades o condiciones que pueden causar morbilidad.

Servicio de atención médica en disputa significa cualquier servicio de cuidado de la salud elegible para cobertura y pago que ha sido negado, modificado o retrasado en base a la decisión de HPSM o sus proveedores contratistas de que el servicio no es médicamente necesario.

Servicios de investigación hace referencia a aquellos medicamentos, equipo y procedimientos que en un momento eran experimentales pero que ahora se prueban en humanos. Los servicios de investigación pueden estar cubiertos si se cumple con las siguientes condiciones:

- Tiene una enfermedad que amenaza su vida o una condición que debilita gravemente y
- Las terapias estándar no han sido efectivas o no son apropiadas o no existe una terapia estándar cubierta por HPSM que sea más beneficiosa que la terapia que se propone.

Servicios y atención de emergencia incluye detección, examen, evaluación y tratamiento psiquiátrico por un médico u otro personal en la medida que sea permitido por la ley correspondiente y dentro del alcance de su licencia y privilegios.

Los **servicios de emergencia** se brindan tanto dentro como fuera del área de servicio de HPSM y dentro y fuera de las instalaciones participantes de HPSM.

El **formulario** significa la lista de medicamentos aprobada por HPSM que pueden ser recetados sin autorización previa.

Solicitante se refiere a la persona que solicita para sí misma la cobertura de HealthWorx HMO.



Tarjeta de identificación significa la tarjeta que el Health Plan emite para cada miembro. Esta tarjeta debe presentarse a todos los proveedores siempre que el miembro necesite atención.

Trabajo de parto activo se refiere al parto cuando no hay suficiente tiempo para trasladar con seguridad a la miembro a otro hospital antes del nacimiento o cuando el traslado de la miembro puede presentar una amenaza para la salud y seguridad de la miembro o del niño nonato.

Tratamiento de salud conductual hace referencia a servicios profesionales y programas de tratamiento que cumplen con criterios específicos, prescritos por un médico o desarrollados por un psicólogo, lo cual incluye análisis de comportamiento aplicado y programas de intervención de comportamiento basados en la evidencia que desarrollan o restauran, en la máxima medida posible, el funcionamiento de un individuo que tiene trastorno del espectro autista.

Se requiere un plan de tratamiento que se revisa periódicamente utilizando prácticas basadas en la evidencia para cumplir con las metas y los objetivos del tratamiento. El tratamiento debe ser proporcionado en el marco de un plan de tratamiento prescrito por un proveedor de servicios de autismo calificado, administrado por uno de los siguientes:

- Un proveedor calificado de servicios de autismo.
- Un profesional calificado de servicios de autismo supervisado y empleado por el proveedor calificado de servicios de autismo.
- Un profesional no titulado calificado de servicios de autismo, supervisado y empleado por un proveedor o profesional calificado de servicios de autismo.

Tratamiento médicamente necesario de un trastorno de salud mental o por consumo de sustancias hace referencia a un servicio o producto que aborda las necesidades específicas de ese paciente, con el fin de prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión, condición o sus síntomas, incluida la minimización de la progresión de esa enfermedad, lesión, afección o sus síntomas, de manera que cumpla con los siguientes requisitos:

1. Se realiza de acuerdo con las normas generalmente aceptadas de atención a la salud mental y a los trastornos por consumo de sustancias.
2. Es apropiado desde el punto de vista clínico, en términos del tipo, la frecuencia, el alcance, el lugar y la duración.
3. No se brinda principalmente para el beneficio económico del plan de servicios de salud y de los suscriptores o para la conveniencia del paciente, el médico tratante u otro proveedor de atención médica.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

This page intentionally left blank.

**Esta página ha sido dejada en blanco
intencionalmente.**

此頁有意留為空白。

Ang pahinang ito ay sadyang iniwan na blangko.



Sección 2: Derechos y responsabilidades del miembro

Como miembro de HPSM, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Elegir a su proveedor de atención primaria de nuestro Directorio de proveedores.
- Obtener sus citas en un tiempo razonable.
- Participar en decisiones y discusiones francas acerca de sus necesidades relacionadas con la atención médica, incluyendo opciones de tratamiento médicamente necesarias o apropiadas para su condición médica, independientemente del costo e independientemente de si el tratamiento está cubierto por este plan de salud.
- Tener una relación confidencial con su proveedor.
- Que sus expedientes se mantengan en forma confidencial. Esto significa que nosotros no compartiremos su información médica sin su autorización por escrito o a menos que esté permitido por la ley.
- Expresar sus inquietudes acerca de HPSM, o expresar sus inquietudes acerca de los servicios de atención médica ante HPSM.
- Recibir información acerca de los servicios de HPSM y nuestros proveedores. Hacer recomendaciones acerca de sus derechos y responsabilidades.
- Ver sus expedientes médicos.
- Obtener servicios de proveedores fuera de nuestra red de servicios en caso de una emergencia.
- Solicitar un intérprete sin costo para usted.
- Utilizar intérpretes que no sean miembros de su familia o amigos.
- Presentar una reclamación si sus necesidades lingüísticas no se satisfacen.

Derechos y responsabilidades del miembro

Sus responsabilidades son:

- Dar a sus proveedores y a HPSM información correcta.
- Entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento, tanto como sea posible, con su proveedor.
- Presentar siempre su Tarjeta de Identificación de Miembro cuando obtenga servicios.
- Utilizar la sala de emergencias únicamente en casos de emergencia o según se lo indique su proveedor.
- Hacer y acudir a sus citas médicas e informar a su proveedor por lo menos 24 horas antes cuando deba cancelar una cita.
- Hacer preguntas acerca de cualquier condición médica y asegurarse de que comprende las instrucciones y explicaciones de su proveedor.
- Ayudar a HPSM a mantener sus expedientes médicos en forma precisa y actual proporcionando información oportunamente relacionada con cambios de domicilio, estado familiar y otras coberturas de atención médica.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

- Notificar a HPSM tan pronto como sea posible si un proveedor le cobra de manera inapropiada o si tiene alguna queja.
- Tratar a todo el personal de HPSM y a sus proveedores de atención médica de manera respetuosa y cortés.
- Notificar a HPSM si cuenta con otro seguro médico.



Sección 3: Uso del Plan de Salud

Ubicación de centros de atención y proveedores

Por favor lea la siguiente información para saber de quién o de qué grupo de proveedores puede obtener atención médica.

Cómo elegir a un proveedor de atención primaria

La lista de proveedores de Health Plan of San Mateo que recibió junto con este Manual de beneficios al miembro enumera a los proveedores de atención primaria, las clínicas, los hospitales y otros proveedores de atención médica y las instalaciones que están disponibles para usted. La lista también incluye las direcciones, números de teléfono, idiomas que hablan y los hospitales con que trabajan los médicos y otros proveedores. HPSM actualiza esta lista cada tres (3) meses e indica los médicos que no aceptan nuevos pacientes. Usted puede escribir o llamar al Departamento de servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** para solicitar una Lista de proveedores o para solicitar información específica sobre un médico, incluyendo educación reconocida por la junta, certificación emitida por la junta o capacitación especializada.

Su PCP es su médico principal y se encargará de la mayor parte de sus necesidades relacionadas con el cuidado de la salud. Un proveedor de atención primaria puede ser un pediatra, un médico general, un médico de familia, un internista o, en algunos casos, un médico gineco-obstetra. Si desea escoger a una enfermera especializada o un asistente médico específico, seleccione los centros de atención primaria donde él o ella trabaja.

Si aún no ha seleccionado a su médico, a continuación se incluyen algunas ideas para ayudarlo a elegir a su Proveedor de atención primaria.

Cómo elegir o cambiar su proveedor de atención primaria

- Usted puede escoger a su médico actual, si su nombre aparece en la lista.
O BIEN
- Puede elegir a un nuevo médico. En la lista de proveedores encontrará información útil sobre cada médico y las clínicas donde trabajan.

Antes de seleccionar al médico, podría ser conveniente pensar en lo siguiente:

- ¿Trabaja el médico en una clínica a la que me gusta ir?
- ¿El consultorio queda cerca de mi casa o trabajo?
- ¿Puedo llegar allí fácilmente con transporte público?
- ¿Los médicos y/o el personal del consultorio hablan mi idioma?
- ¿Trabaja el médico con un hospital que me gusta?
- ¿Prestan los servicios que yo pudiera necesitar?
- ¿Cuál es el horario de atención del consultorio médico?

Algunos médicos y hospitales y otros proveedores no proporcionan uno o más de los siguientes servicios que pueden estar cubiertos por HealthWorx HMO y que usted podría necesitar:



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

- Planificación familiar
- Servicios anticonceptivos, incluyendo anticoncepción de emergencia
- Esterilización, incluyendo ligadura de trompas al momento del parto y nacimiento
- Tratamientos de infertilidad
- Aborto inducido

Usted debe obtener más información antes de elegir a un médico. Llame a quien posiblemente será su médico, grupo médico, asociación médica independiente o clínica, o llame a un representante de Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** para asegurarse de que puede obtener los servicios de atención médica que necesita. Los miembros con deficiencias auditivas o del habla pueden llamar al TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1** (Servicio de Transmisión de Mensajes de California).

Puede elegir a un nuevo PCP de tres maneras:

- 1) Use el Portal para miembros del sitio web de HPSM en www.hpsm.org/member-portal-login.
- 2) Llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** (gratuito) o al **650-616-2133**. Abierto de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Usuarios de TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**.

NO elija a un PCP marcado como "EPO"

(Pacientes que ya han visto al médico anteriormente (EPO por sus siglas en inglés))

Esto significa que el PCP no está aceptando pacientes nuevos

Use el Directorio de proveedores de HPSM. Si no tiene un directorio impreso, puede usar la versión en línea en www.hpsm.org/findprovider. Luego complete el formulario adjunto de Selección/Cambio de PCP. Envíelo a HPSM en el sobre de devolución prepago adjunto. O envíelo por fax a Servicios al miembro al **650-616-8581**.

Usted y su PCP son un equipo de trabajo cuyo fin es mantenerle sano. Lo mejor es permanecer con el mismo médico para que él o ella llegue a conocer sus necesidades relacionadas con el cuidado de la salud. Si cambia frecuentemente de médico, la atención médica que recibe puede no ser tan buena como debería ser. El PCP que usted elija proveerá, autorizará y coordinará su cuidado de la salud, excepto los servicios de atención de emergencia y de urgencia fuera del área. Él o ella le atenderá durante la mayoría de las veces en que requiera servicio para su salud, incluyendo los servicios preventivos.

Si no escoge un proveedor de atención primaria al inscribirse en el Programa HealthWorx HMO, el personal de Servicios al miembro de HPSM se comunicará con usted para ayudarle a elegirlo. Si no podemos comunicarnos con usted, o no desea escoger un médico, nosotros le asignaremos un médico de acuerdo con su dirección, edad y otra información disponible que nos ayude a hacer una buena elección para usted.

Trabajar con su PCP es la clave de su atención médica. Su PCP puede referirlo a especialistas cuando sea necesario. Es posible que su PCP quiera examinarlo en su consultorio antes de autorizar su visita a un especialista.

Para recibir información adicional antes de seleccionar un PCP, puede llamar al consultorio



del médico. El Departamento de servicios al miembro de HPSM también puede proporcionarle información para ayudarle a elegir un PCP.

Cómo hacer sus citas

Llame a su proveedor de atención primaria (PCP) y haga una cita. El mejor momento para conocer a su PCP es cuando usted se encuentra sano, no cuando está enfermo.

Examen médico inicial

A todos los nuevos Miembros se les exhorta a visitar a su proveedor de atención primaria para un examen médico inicial cuando se afilian al Programa HealthWorx HMO. La primera reunión con su nuevo médico es importante.

Es momento de que usted y el médico se conozcan y revisen su estado de salud. Su médico le ayudará a entender sus necesidades médicas y le aconsejará cómo mantenerse saludable. Llame al consultorio de su médico para hacer una cita hoy mismo. Podría ser conveniente que llene el formulario de la Herramienta de evaluación para mantenerse saludable y entregársela a su PCP. Puede llamar a un representante de Servicios al miembro al

1-800-750-4776 o al **650-616-2133** o visitar el sitio web de HPSM para obtener el formulario. El formulario hace preguntas acerca de su estilo de vida, comportamiento, entorno y necesidades culturales y lingüísticas. Llenar el formulario y llevarlo a su primera cita ayudará a su PCP a conocerlo mejor. Si no llena el formulario, su PCP le podría solicitar que lo conteste cuando acuda a su cita.

Cómo cambiar su proveedor de atención primaria

Si usted y su médico no logran establecer una buena relación, cualquiera de los dos tiene el derecho de solicitar un cambio. Por ejemplo, si usted falta a demasiadas citas, no sigue las recomendaciones médicas de su PCP, o su trato es incorrecto o abusivo, su PCP puede solicitar que usted seleccione un nuevo PCP. Si usted no está satisfecho con el tratamiento o servicio que recibe de su PCP, puede seleccionar un nuevo médico. Es posible que el representante de Servicios al miembro le pregunte la razón del cambio. Esta información es útil para que HPSM se pueda asegurar de que nuestros proveedores respondan a las necesidades de nuestros miembros.

Si decide elegir otro PCP, haremos todo lo posible por satisfacer su solicitud. Podría no aceptarse la selección del PCP de su elección en las siguientes situaciones:

1. el PCP está atendiendo solamente a pacientes establecidos (EPO, por sus siglas en inglés) y el miembro no ha consultado antes al PCP;
2. el consultorio del proveedor está lleno;
3. a usted se le retiró del consultorio del PCP en el pasado; o
4. usted seleccionó a un PCP que no atiende a Miembros de su grupo de edad.

El cambio de PCP será vigente el primer día del siguiente mes si recibimos el cambio antes del día 22 del mes.

Por favor, tome en cuenta: Le enviaremos por correo una nueva tarjeta de identificación de miembro con el nombre de su nuevo PCP. Su nueva tarjeta de identificación indicará la fecha en la que entrará en vigencia el cambio de su PCP. Por favor siga consultando al PCP impreso en su Tarjeta de identificación actual para todas sus necesidades relacionadas con atención médica hasta la fecha en que el cambio sea vigente. Si no



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

recibe una nueva tarjeta de identificación en diez (10) días o si tiene preguntas acerca de la fecha efectiva de cambio, por favor comuníquese con un representante de Servicios al miembro de HPSM al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**.

Continuidad de la atención para nuevos miembros

Bajo ciertas circunstancias, HPSM proveerá continuidad de la atención a nuevos miembros que reciban servicios médicos de un proveedor no participante, tal como un médico o un hospital, cuando HPSM determine que es médicamente apropiado continuar con el tratamiento con un proveedor no participante. Si es un nuevo miembro puede solicitar autorización para continuar recibiendo los servicios médicos de un proveedor no participante, si recibía esta atención antes de inscribirse a HPSM y si presenta una de las siguientes condiciones:

- Una condición aguda. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión mientras dure la condición aguda.
- Una condición crónica grave. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión durante un periodo de tiempo necesario para realizar un curso de tratamiento y hacer los arreglos a fin de realizar una transferencia segura a otro proveedor, tal como lo determine HPSM en consulta con usted y el proveedor no participante y que sea coherente con una buena práctica profesional. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión y no exceder doce (12) meses a partir del momento en que se inscriba en HPSM.
- Un embarazo, incluye atención postparto. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión mientras dure el embarazo. La atención a la salud mental de la madre durante el embarazo no podrá superar los doce (12) meses desde el diagnóstico o desde el final del embarazo.
- Una enfermedad terminal. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión mientras dure la enfermedad terminal. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión y podrán exceder doce (12) meses a partir del momento en que se inscriba en HPSM.
- Cuidado de un niño recién nacido entre el nacimiento y los treinta y seis (36) meses de edad. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión y no exceder doce (12) meses a partir del momento en que se inscriba en HPSM.
- La realización de una cirugía u otro procedimiento autorizado por su plan anterior como parte de un curso de tratamiento documentado y que fue recomendado y documentado por el proveedor no participante para realizarse dentro de los 180 días siguientes a su inscripción en HPSM.

Por favor comuníquese con nosotros al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** para solicitar la continuidad de la atención o para obtener una copia de la Política de continuidad de la atención. Normalmente, la elegibilidad para continuar recibiendo atención se basa en su condición médica. La elegibilidad no se basa estrictamente en el nombre de su condición. Si se aprueba su solicitud, usted será responsable financieramente sólo por los copagos que se aplican de acuerdo a este plan.

Solicitaremos que el proveedor no participante acceda a los mismos términos y condiciones contractuales que se imponen a los proveedores participantes que brindan servicios similares, incluyendo los términos de pago.



Si el proveedor no participante no acepta los términos y condiciones, HPSM no está obligado a continuar utilizando los servicios de ese proveedor. HPSM no está obligado a brindar continuidad de la atención, como se describe en esta sección, a un miembro cubierto recientemente, que tenía cobertura bajo un acuerdo de suscriptor individual y que recibe un tratamiento en la fecha de inicio de su cobertura de HealthWorx HMO. La continuidad de la atención no proporciona cobertura de beneficios que de otra manera no estarían cubiertos por este acuerdo.

Un representante de Servicios al miembro le notificará acerca de la decisión de HPSM. Si concluimos que usted no cumple con los criterios para la continuidad de la atención y usted no está conforme con nuestra determinación, consulte el “Proceso de reclamaciones y apelaciones de HPSM” en la página 78.

Si tiene preguntas adicionales acerca de la continuidad de la atención, le exhortamos a que se comuniquen con el Departamento de Administración de Atención de la Salud, el cual protege a los consumidores de HMO, por teléfono a su número gratuito, **1-888-466-2219**; o al número TDD para personas con dificultades auditivas, **1-877-688-9891 o 7-1-1**; o visite el sitio web de DMHC para obtener más información: www.dmhc.ca.gov.

Continuidad de la atención por finalización del contrato del proveedor

Si su proveedor de atención primaria u otro proveedor de atención médica da por terminada su relación de trabajo con HPSM, le enviaremos por correo la notificación con 60 días de anticipación a la fecha de terminación del contrato o tan pronto el proveedor nos lo informe.

HPSM brindará continuidad de la atención por los servicios cubiertos que le han sido suministrados a usted por un proveedor que ha dejado de participar en el plan, si usted estaba recibiendo esta atención del proveedor antes de la terminación del contrato y presenta una de las siguientes condiciones:

- Una condición aguda. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión mientras dure la condición aguda.
- Una condición crónica grave. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión por un periodo de tiempo necesario para realizar un curso de tratamiento y hacer los arreglos para realizar una transferencia segura a otro proveedor, tal como lo determine HPSM en consulta con usted y el proveedor que ha dejado de participar y que sea congruente con una buena práctica profesional. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión y no exceder doce (12) meses a partir de la fecha de terminación del contrato del proveedor.
- Un embarazo, incluye atención postparto. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión mientras dure el embarazo. La atención a la salud mental de la madre durante el embarazo no podrá superar los doce (12) meses desde el diagnóstico o desde el final del embarazo.
- Una enfermedad terminal. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión mientras dure la enfermedad terminal. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión y podrá exceder doce (12) meses a partir del momento en que el proveedor suspende la relación contractual con



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

HPSM.

- Cuidado de un niño recién nacido entre el nacimiento y los treinta y seis (36) meses de edad. Los servicios cubiertos deberán ser proporcionados hasta su conclusión y no exceder doce (12) meses a partir de la fecha de terminación del contrato del proveedor.
- La realización de una cirugía u otro procedimiento que HPSM haya autorizado como parte de un curso de tratamiento documentado y que haya sido recomendado y documentado por el proveedor para realizarse en los 180 días siguientes a la fecha de terminación del contrato del proveedor.

La continuidad de la atención no se aplicará a proveedores que han sido despedidos debido a una causa o razón disciplinaria médica, fraude u otra actividad criminal. El proveedor que ha sido despedido debe aceptar por escrito proveerle a usted los servicios de acuerdo con los términos y condiciones de su acuerdo con HPSM antes de la terminación del contrato, que incluye las tasas de reembolso. Si el proveedor no acepta estos términos y condiciones contractuales, así como las tasas de reembolso, no estamos obligados a continuar los servicios del proveedor después de la fecha de terminación del contrato.

Por favor comuníquese con nosotros al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** para solicitar la continuidad de la atención o para obtener una copia de la Política de continuidad de la atención. Normalmente, la elegibilidad para continuar recibiendo atención se basa en su condición médica. La elegibilidad no se basa estrictamente en el nombre de su condición. La continuidad de la atención no proporciona cobertura de beneficios que de otra manera no estarían cubiertos por este acuerdo. Si se aprueba su solicitud, usted será responsable financieramente sólo por los copagos que se aplican de acuerdo a este plan.

Un representante de Servicios al miembro le notificará acerca de la decisión de HPSM. Si concluimos que usted no cumple con los criterios para la continuidad de la atención y usted no está conforme con nuestra determinación, consulte el “Proceso de reclamaciones y apelaciones de HPSM” en la página 78.

Si tiene preguntas adicionales acerca de la continuidad de la atención, le exhortamos a que se comuniquen con el Departamento de Administración de Atención de la Salud, el cual protege a los consumidores de HMO, por teléfono a su número gratuito, **1-888-466-2219**; o al número TDD para personas con dificultades auditivas, **1-877-688-9891** o **7-1-1**; o visite el sitio web de DMHC para obtener más información: www.dmhc.ca.gov.

Servicios de salud para personas de origen indígena

Los indígenas americanos o nativos de Alaska que son miembros de HealthWorx HMO, pueden escoger cualquier proveedor de servicios de salud a indígenas disponible, tal como lo dispone la ley federal. El proveedor no tiene que ser parte de la red de HealthWorx HMO y HPSM hará los arreglos necesarios para coordinar los servicios apropiados para estos miembros.

Servicios sensibles

Los servicios sensibles incluyen todos los servicios de atención médica relacionados con la salud mental o conductual, la salud sexual y reproductiva, las infecciones de



transmisión sexual, los trastornos por consumo de sustancias, la atención para la afirmación del género y la violencia de pareja.

Como miembro de HealthWorx, usted no está obligado a obtener la aprobación del titular de la póliza o del suscriptor principal de HealthWorx, ni de ningún otro miembro de HealthWorx para recibir servicios sensibles, ni para presentar un reclamo por servicios sensibles cuando tenga derecho a dar su consentimiento para recibir atención.

Usted recibirá todas las comunicaciones de HPSM relacionadas con la recepción de servicios sensibles directamente en la dirección, la dirección de email o el número de teléfono que tengamos en nuestros archivos. Si lo solicita, HPSM puede enviar todas las comunicaciones a una dirección alternativa, una dirección de email alternativa o un número de teléfono alternativo. Consulte "comunicación confidencial" a continuación para obtener instrucciones.

Todas las comunicaciones incluyen:

- 1) Facturas e intentos de recolectar el pago.
- 2) Avisos de determinación adversa de beneficios (cartas de negación).
- 3) Explicación de los avisos sobre beneficios.
- 4) Solicitudes de información adicional relacionadas con un reclamo.
- 5) Avisos de reclamos impugnados.
- 6) El nombre y la dirección de un proveedor, la descripción de los servicios prestados y otra información relacionada con una consulta.
- 7) Cualquier comunicación escrita, oral o electrónica de HPSM que contenga su información de salud protegida.

HPSM no divulgará la información médica relacionada con los servicios sensibles que se le hayan prestado a usted a ningún otro titular de una póliza de HealthWorx, suscriptor principal de HealthWorx o cualquier otro miembro de HealthWorx, a menos que usted le otorgue a HPSM la autorización expresa por escrito para hacerlo.

UNA DECLARACIÓN QUE DESCRIBE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE HPSM PARA PRESERVAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS EXPEDIENTES MÉDICOS ESTÁ A SU DISPOSICIÓN Y SE LE ENTREGARÁ CUANDO LA SOLICITE.

Comunicación confidencial

Puede solicitar la comunicación confidencial en la forma y el formato que prefiera, si HPSM puede producir la forma o el formato, o en un lugar alternativo, como una dirección postal, una dirección de email o un número de teléfono alternativos. Debe hacer su solicitud de comunicación confidencial por escrito o por transmisión electrónica (por email o fax).

La solicitud de comunicación confidencial se aplicará a todas las comunicaciones que divulguen información médica o los nombres y direcciones de los proveedores relacionados con su recepción de atención médica.

Las solicitudes de comunicación confidencial serán tramitadas por HPSM en un plazo de siete (7) días naturales a partir de la recepción de un email o fax, o en un plazo de



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

14 días naturales a partir de una solicitud por escrito recibida por correo. HPSM acusará recibo de su solicitud y le informará del estado de la tramitación de su solicitud.

Las solicitudes por escrito deberán enviarse a la siguiente dirección:

Member Services Department
Health Plan of San Mateo
801 Gateway Blvd., Suite 100
South San Francisco, CA 94080

Para hacer una solicitud por teléfono, llame a Servicios al miembro de HPSM al 1-800-750-4776 o 650-616-2133 (TTY: 1-800-855-3000 o marque 7-1-1).

Puede enviar por email su solicitud a:

customersupport@hpsm.org

O puede enviar por fax su solicitud a:

Fax: 650-616-8581

Su solicitud de comunicación confidencial es válida hasta que presente una revocación de la misma, o se presente una nueva solicitud de comunicación confidencial.

Área de servicio de HealthWorx HMO

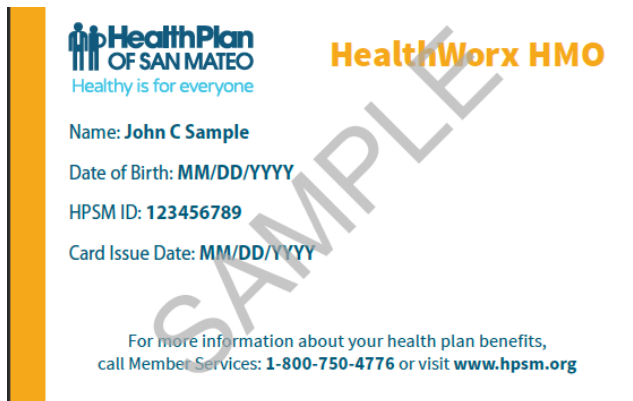
El área de servicio de HealthWorx HMO es el condado de San Mateo. Es importante que consulte a médicos que participan en Health Plan of San Mateo.



Sección 4: Procedimientos para obtener los servicios de atención médica

Tarjeta de identificación del miembro

Cada miembro que esté cubierto por el programa HealthWorx HMO recibirá su propia tarjeta de identificación (ID) de HPSM. Lleve con usted siempre su tarjeta de identificación del miembro actualizada y muéstrela cada vez que solicite servicios de atención médica. Las personas que le brinden el servicio necesitan saber que usted es miembro de HPSM.



Frente de la tarjeta



Reverso de la tarjeta

Este lado describe cómo se usa la tarjeta

Arriba aparece una muestra de la Tarjeta de identificación del Miembro.

Núm. de ID:	Este es el número que HPSM le asigna.
Fecha de emisión de la atención:	Esta fecha indica cuando entra en vigor la información de esta tarjeta. Esta persona es elegible para recibir beneficios bajo el programa HealthWorx HMO.
Nombre:	Es su proveedor de atención primaria (PCP).
PCP:	Es su fecha de nacimiento.
FDN:	Es la cantidad que usted tiene que pagar por ciertos beneficios, usualmente al momento de la cita.
Copago:	Consulte la Sección 6 para obtener una lista completa de los copagos.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Acceso oportuno a servicios de atención médica que no son de emergencia

En ocasiones es difícil saber qué tipo de atención necesita usted. Su médico o una enfermera estarán a su disposición para brindarle ayuda por teléfono las 24 horas del día, los siete días de la semana. A esto se le conoce como “triaje”. Estas son algunas maneras en que el triaje le puede ayudar.

- Le pueden contestar sus preguntas sobre alguna inquietud médica que tenga e indicarle cómo atenderse usted mismo en su casa si fuere necesario.
- Pueden guiarlo e indicarle si debe recibir atención médica, y cómo y dónde obtener la atención, y si usted no está seguro si su condición médica es de emergencia, pueden ayudarle a decidir si necesita servicios de Atención médica de emergencia o de Atención de urgencia, y cómo y dónde obtener dicha atención.
- Le pueden decir qué hacer si necesita atención y el consultorio de su proveedor está cerrado.

Los proveedores de HPSM se cerciorarán de que usted hable con un médico o enfermera por teléfono en un periodo de tiempo que sea apropiado de acuerdo a su problema médico. El tiempo de espera para que un médico o enfermera le devuelva la llamada no será de más de 30 minutos.

HPSM se cerciorará de que los proveedores de atención médica contratados también cuenten con servicio de contestador, o contestadora automática, disponible fuera de horas hábiles, que pueda proporcionar información sobre cómo solicitar servicio urgente o de emergencia.

Póngase en contacto con su PCP al número que aparece en su tarjeta de identificación de miembro de HPSM para utilizar los servicios telefónicos de triaje, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si no puede comunicarse con su médico, una enfermera de la Línea de asesoramiento por enfermeras puede clasificar sus problemas de salud y responder a algunas preguntas sobre la atención médica. Puede llamar a la Línea de asesoramiento por enfermeras las 24 horas del día, 7 días a la semana. Llame a la Línea de asesoramiento por enfermeras al **1-833-846-8773**. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-800-855-3000** o marcar **7-1-1**. La llamada es gratuita.

Tiene derecho a servicios de interpretación que le ayuden a recibir sus servicios. Los servicios de intérprete están disponibles por teléfono, sin costo, las 24 horas del día en los centros de servicio, como el consultorio de su médico. No tiene que recurrir a familiares, amigos o hijos como intérpretes.

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro de HPSM al **1-800-750-4776**, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Los miembros con deficiencias auditivas o del habla pueden llamar al TTY: **1-800-855-3000**, o marcar **7-1-1** (California Relay Service).

Cómo hacer sus citas

Cuando usted reciba su tarjeta de identificación debe llamar a su médico principal, también llamado proveedor de atención primaria (PCP) y programar una cita. El mejor



momento para conocer a su PCP no es cuando usted está enfermo, sino cuando se encuentra sano. Como miembro nuevo, debería hacerse un examen inicial de bienestar dentro de los siguientes cuatro (4) meses después de afiliarse a HPSM. Durante su examen inicial de bienestar su médico registrará su historial médico completo y le hará un examen físico. Este examen inicial de bienestar evalúa su estado general y riesgos a la salud.

Para hacer una cita con su PCP, llame al número de teléfono de su PCP que aparece en su tarjeta de identificación de HPSM. Puede preguntar al personal del consultorio cómo programar citas, reglas sobre citas y cómo llegar al consultorio. Le sugerimos que llegue al consultorio de su médico unos 15 minutos antes de su cita. **Es muy importante que cumpla con sus citas.** Esta es una manera clave para que usted y su PCP se conozcan mutuamente y se familiaricen con sus necesidades de atención médica. Deberá mostrar su tarjeta de identificación de HPSM. Para obtener atención de rutina o de urgencia, siempre llame a su PCP.

Cuando esté enfermo, llame al consultorio de su médico para programar una cita. El personal del consultorio le hablará sobre su consulta con el médico. Ellos le dirán qué hacer y a dónde ir. Al comunicarse con su médico cuanto antes, usted podría evitar un viaje a la sala de emergencia del hospital.

HPSM tiene que cerciorarse de que sus médicos le den una cita que sea adecuada a sus necesidades médicas. La siguiente tabla muestra el tiempo de espera en función del tipo de cita que usted necesita.

Tipo de cita	Tiempo de espera desde el día en que se solicita la cita	Tipo de proveedor/autorización	Ejemplos
Atención de urgencia	En un plazo de 2 días (48 horas)	NO es necesaria la autorización de HPSM	
Atención de urgencia	En un plazo de 4 días (96 horas)	Es necesaria la autorización de HPSM	
Atención no urgente	En el plazo de 2 semanas (10 días hábiles)	Proveedor de atención primaria	Proveedor de atención primaria
Atención no urgente	En el plazo de 3 semanas (15 días hábiles)	Médico especialista	Ojos, oído-nariz-garganta, ortopedistas
Atención no urgente	En el plazo de 2 semanas (10 días hábiles)	Proveedor no médico de servicios de salud mental	Psicólogo, terapeuta de matrimonios y familias
Atención no urgente	En el plazo de 3 semanas (15 días hábiles)	Servicios suplementarios para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otras condiciones médicas	Rayos X, terapia física



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Servicios para la mujer

Los miembros del sexo femenino tienen acceso directo a los servicios gineco-obstétricos (OB/GIN). Los miembros pueden elegir que estos servicios los preste un proveedor de atención primaria, incluyendo médicos familiares, internistas y médicos generales calificados para brindar servicios de ginecología/obstetricia y cirugía menor. Los miembros pueden referirse a sí mismos con cualquier Gineco-obstetra o proveedor de atención primaria dentro de la red de HealthWorx HMO para obtener servicios de ginecología/obstetricia.

Autorización previa para recibir servicios

Su proveedor de atención primaria coordinará sus necesidades de cuidado de la salud y hará los arreglos necesarios relacionados con los servicios especializados cuando sea necesario. En algunos casos, HPSM debe autorizar los servicios especializados antes de que usted los reciba. Su proveedor de atención primaria obtendrá las referencias y autorizaciones necesarias. Algunos servicios especializados, como los servicios de gineco-obstetricia, no requieren autorización previa antes de recibirlos.

Si consulta con un especialista o recibe servicios especializados antes de obtener la autorización necesaria, usted será responsable de pagar el costo del tratamiento. Si HPSM niega una solicitud de servicios especializados, le enviará una carta explicando la razón y la forma de apelar la decisión si no está de acuerdo con la negativa.

Referencias a médicos especialistas

Su proveedor de atención primaria puede decidir referirlo a un médico especialista a fin de recibir atención para una condición médica específica. No se requiere una referencia autorizada por HPSM si el servicio es proporcionado por un proveedor contratado por HPSM. En colaboración con usted, su proveedor de atención primaria elegirá a un médico especialista participante, un hospital participante u otro proveedor participante de quien usted podría recibir los servicios. Su PCP le proporcionará instrucciones sobre cómo obtener la atención especializada. Esto podría ser mediante instrucciones por escrito o verbales. Para obtener una lista de especialistas, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776 o al 650-616-2133**. Los miembros con deficiencias auditivas o del habla pueden llamar al TTY: **1-800-855-3000** o marcar el **7-1-1** (Servicio de Transmisión de Mensajes de California).

Si la solicitud es para un especialista fuera de la red, HPSM le solicitará al PCP que, si es posible, elija a un especialista de la red. En caso de que no haya un proveedor participante disponible para brindar el servicio que necesita, su proveedor de atención primaria lo referirá a un proveedor de servicios no participante, luego de obtener la autorización de HPSM.

Esto asegurará que usted reciba el cuidado de la más alta calidad de manera oportuna. El número de autorización en el Formulario de autorización de referencias (RAF, por sus siglas en inglés) le permite al especialista saber que su PCP aprobó su visita y que recibirá de HPSM el pago por sus servicios. Si fueran necesarias visitas adicionales al especialista, éstas las arreglará el especialista. Su PCP le proporcionará instrucciones sobre cómo obtener la atención especializada. Esto podría ser mediante instrucciones por escrito o verbales.



Referencias médicas permanentes

Si tiene una condición o enfermedad que necesita atención médica especializada por un periodo de tiempo prolongado, es posible que necesite una referencia continua a un especialista para recibir atención especializada continua. Si recibe una referencia médica permanente a un especialista, no necesitará obtener autorización cada vez que consulte a dicho especialista. Asimismo, si su condición o enfermedad pone en riesgo su vida, es degenerativa o incapacitante, es posible que necesite una referencia continua a un especialista o centro de atención especializada que tenga experiencia en el tratamiento de dicha condición o enfermedad con el propósito de que el especialista coordine su cuidado de la salud. Llame a su proveedor de atención primaria para obtener una referencia médica permanente. Si tiene cualquier dificultad para obtener una referencia médica permanente, llame a HPSM al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**. Los miembros con deficiencias auditivas o del habla pueden llamar al TTY: **1-800-855-3000** o marcar el **7-1-1** (Servicio de Transmisión de Mensajes de California). Si, después de llamar al Plan, siente que no se han satisfecho sus necesidades, consulte el Proceso de reclamaciones y apelaciones de HPSM en la página 78.

Este es un resumen de la política de referencia a especialistas de HPSM. Para obtener una copia de nuestra política, por favor comuníquese con nosotros al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**.

En algún momento en el futuro, HPSM puede cambiar su política acerca de si se necesita o no la autorización de HPSM para las referencias del PCP para consultar a un especialista. De ser así, le notificaremos por anticipado la fecha de inicio del cambio del trámite de referencias. Después de la fecha de inicio del cambio, es posible que se le solicite que HPSM autorice una referencia por escrito por parte de su PCP antes de que pueda consultar a un especialista. Si no tiene una referencia por escrito autorizada antes de que obtenga los servicios, es probable que usted mismo tenga que pagar estos servicios.

Para obtener una segunda opinión

Es posible que algunas veces usted tenga preguntas acerca de su enfermedad o el plan de tratamiento recomendado por su proveedor de atención primaria. Es posible que desee obtener una segunda opinión. Puede solicitar una segunda opinión por cualquier motivo, entre ellos los siguientes:

- Duda de la sensatez o necesidad de un procedimiento quirúrgico recomendado.
- Tiene preguntas acerca de un diagnóstico o plan de tratamiento de una condición crónica o de una condición que pueda provocar la pérdida de la vida, pérdida de una extremidad, pérdida de una función corporal o discapacidad sustancial.
- El consejo de su proveedor no es claro, o es complejo y confuso.
- Su proveedor no puede diagnosticar la condición o el diagnóstico es dudoso debido a resultados contradictorios de las pruebas.
- El plan de tratamiento que se está llevando a cabo no ha mejorado su condición médica en un periodo de tiempo apropiado.
- Usted ha intentado seguir el plan de tratamiento o ha consultado con su proveedor inicial en relación a sus inquietudes acerca del diagnóstico o plan de tratamiento.

Debe hablar con su proveedor de atención primaria si desea una segunda opinión.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Si solicita una segunda opinión acerca de la atención, usted recibirá una segunda opinión de un profesional de atención médica debidamente calificado, de su elección, de la red de servicios de HPSM. Si no hay un profesional de atención médica debidamente calificado dentro de la red de servicios de HPSM, HPSM autorizará una segunda opinión por parte de un profesional de atención médica no participante debidamente calificado. En este caso, se requiere una referencia por escrito autorizada por HPSM. Usted será responsable de realizar todos los copagos por la segunda opinión.

Si su solicitud para obtener una segunda opinión es negada y usted desea apelar nuestra decisión, consulte el Proceso de reclamaciones y apelaciones de HPSM en la página 78.

Este es un resumen de la política de HPSM con relación a segundas opiniones. Para obtener una copia de nuestra política, por favor comuníquese con nosotros al **1-800-750-4776** o al **650-616-0050**.

Si la solicitud es para un especialista fuera de la red, HPSM le solicitará al PCP que, si es posible, elija a un especialista de la red. En caso de que no haya un proveedor participante disponible para brindar el servicio que necesita, su proveedor de atención primaria lo referirá a un proveedor de servicios no participante, luego de obtener la autorización de HPSM.

Evaluación de utilización

Autorización previa para recibir servicios

Algunos servicios médicos y algunos medicamentos que se facturan bajo su beneficio médico necesitan una autorización previa de HPSM. La autorización previa significa que HPSM y su médico están de acuerdo en que los servicios que se requieren son médicamente necesarios para su tratamiento antes de que reciba el servicio o medicamento. Para recibir estos servicios, su médico deberá presentar una solicitud de autorización previa enviando el formulario correspondiente a HPSM. Esta es una solicitud de servicio/tratamiento que requiere autorización previa por parte de HPSM. Cuando HPSM recibe este formulario, lo evalúa nuestro personal médico (médico, enfermero y/o personal de farmacia) para su autorización. Cuando revisamos la solicitud de autorización previa, utilizamos normas clínicas vigentes que cumplen con los estándares estatales y nacionales para ayudarnos a tomar la decisión sobre si es médicamente necesario el servicio o medicamento solicitado para usted. La mayoría de las solicitudes de autorización previa se aprueban, pero en algunos casos pueden ser negadas o diferidas. Cuando se niega una solicitud de autorización previa por una razón médica, significa que no ha sido aprobada para los servicios/tratamientos que su médico solicitó. Usted y su médico recibirán entonces una carta que explica el motivo de la negativa de la solicitud de autorización previa y por qué el equipo médico de HPSM determinó que el servicio no es médicamente necesario. La carta también explicará su derecho de apelar la decisión y cómo apelar la decisión. Si su solicitud de autorización previa es negada por una razón administrativa (no médica), le explicaremos (en una notificación a usted y a su médico) la razón de la negativa. Las razones para una negación administrativa de una solicitud de autorización previa pueden incluir lo siguiente: usted no tiene elegibilidad de HPSM durante el periodo en revisión o el servicio lo cubre el estado y no HPSM.

Una autorización es diferida si el personal de HPSM necesita información adicional de

Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.



su médico para decidir si los servicios/tratamiento que su médico solicita pueden ser aprobados. Si eso sucede, usted recibirá una carta de aviso de acción para hacerle saber que, para poder aprobar la autorización, solicitamos más información a su proveedor

Se responden todas las solicitudes de autorización previa no urgentes enviadas a HPSM en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si una solicitud de autorización previa es urgente, responderemos **según sea médicamente necesario pero a más tardar en 72 horas**. Se evalúan los servicios solicitados en función de la necesidad médica. Los criterios y pautas que se utilizan para evaluar las solicitudes de autorización previa se desarrollan con los aportes de proveedores profesionales de atención médica y son congruentes con principios y procesos clínicos bien establecidos.

Los criterios y pautas se evalúan por lo menos anualmente y se actualizan según sea necesario. HPSM puede proporcionarle las pautas o criterios utilizados para tomar una decisión con respecto a una solicitud de autorización previa específica. Por favor, recuerde que estos se relacionan con el tratamiento o servicio solicitado, los beneficios cubiertos por HealthWorx HMO y la necesidad individual. Las políticas generales y los procedimientos de HPSM para tomar decisiones sobre las solicitudes de autorización previa también están disponibles bajo solicitud.

Servicios que no necesitan autorización previa

Algunos servicios no requieren autorización previa o referencia de su proveedor de atención primaria (médico principal). Usted puede acudir directamente al proveedor de atención médica para los servicios enumerados a continuación. Algunos de estos servicios son limitados. Consulte la sección de beneficios para más información.

1. Servicios de emergencia y de atención de urgencia fuera del área.
2. Servicios de atención primaria y preventivos.
3. Visitas a consultorio para obtener servicios de salud mental y trastornos por consumo de sustancias, lo que incluye consultas con psiquiatras, psicólogos y trabajadores sociales clínicos con licencia.
4. Planificación familiar/enfermedades de transmisión sexual y exámenes privados de VIH/SIDA.

Estos son servicios relacionados con la prevención, la atención o la planificación del embarazo. Esto incluye el control de la natalidad, los servicios de emergencia de control de la natalidad, las pruebas de embarazo, la atención prenatal, el aborto inducido y los procedimientos relacionados con el aborto. Esto también incluye la detección, prevención, pruebas, diagnóstico y atención de infecciones de transmisión sexual (STI), enfermedades de transmisión sexual (STD) y VIH/SIDA. Esto también incluye servicios sobre el diagnóstico y cuidado en casos de agresión sexual o violación, así como la recolección de pruebas médicas relacionadas con la agresión sexual o violación. Usted puede obtener estos servicios a través de su proveedor de atención primaria (su médico principal), una agencia de planificación familiar participante, un gineco-obstetra o cualquier proveedor con capacidad para prestar estos servicios. Consulte las páginas 30 y 41 para obtener más información.

Los servicios de planificación familiar se proporcionan a miembros en edad reproductiva para ayudarles a decidir cuándo quieren tener hijos. También pueden ayudarle a evitar tenerlos hasta que usted desee hacerlo. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos autorizados por la Administración federal de alimentos y medicamentos.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

El personal de Servicios al miembro de HPSM puede ayudarle a encontrar una clínica de planificación familiar, o puede llamar al número gratuito del Servicio de Información y Referencias de la Oficina de Planificación Familiar de California al **1-800-942-1054**.

5. Servicios para la mujer:

Las miembros del sexo femenino tienen acceso directo e ilimitado a los servicios gineco-obstétricos (OB/GIN). Las miembros pueden elegir que su proveedor de atención primaria (médico principal) les proporcione dichos servicios, o pueden autorreferirse a cualquier obstetra/ginecólogo o proveedor de atención primaria dentro de la red de servicios de HPSM para obtener estos servicios.

6. La acupuntura y servicios quiroprácticos se proporcionan como beneficios de auto referencia hasta por un máximo de veinte (20) consultas por cada año de beneficios.

7. Servicios de salud para personas de origen indígena:

Si usted es un indígena americano o nativo de Alaska y es miembro de HPSM, puede escoger cualquier proveedor indígena de servicios de salud disponible de acuerdo con la ley federal. El proveedor no tiene que ser parte de la red de HPSM y HPSM hará los arreglos necesarios para coordinar los servicios para usted.

Servicios dentales y de la vista sólo para trabajadores de IHSS

Los servicios dentales y de la vista están cubiertos a través de Services Employees International Union (SEIU), Local 521 para aquellos trabajadores de IHSS que cumplen con los requisitos de elegibilidad. Para obtener más información sobre los beneficios dentales y de la vista, los miembros deben llamar a SEIU, al **1-800-842-6635**. Si llama a SEIU, identifíquese como trabajador de IHSS del Condado de San Mateo.

Los servicios dentales y de la vista no son un beneficio cubierto para los empleados de la Ciudad de San Mateo.

Atención de urgencia o atención después del horario normal o en fines de semana

Los servicios de atención de urgencia son servicios necesarios para prevenir un deterioro grave de su salud como resultado de una enfermedad imprevista, una lesión, dolor prolongado o la complicación de una condición existente, incluyendo el embarazo, para el cual no puede retrasarse el tratamiento. HPSM cubre servicios de atención de urgencia en cualquier momento en que usted esté fuera de su área de servicio o durante las noches o fines de semana dentro de su área de servicio. Para estar cubierto, debe necesitar el servicio de atención de urgencia debido a que una enfermedad o lesión podría agravarse si se espera a ser atendido en una cita regular con el médico. Durante su primera visita hable con su proveedor de atención primaria acerca de lo que él o ella desea que haga cuando el consultorio esté cerrado y usted sienta que pueda ser necesaria la atención de urgencia.

Para obtener atención de urgencia cuando esté dentro del área de servicio de HPSM durante las noches y fines de semana, llame al consultorio de su proveedor de atención primaria aún durante las horas en que el consultorio médico de su PCP normalmente se encuentra cerrado.

Su PCP o un médico de guardia siempre estará disponible para indicarle cómo manejar el problema en casa o si usted debería ir a un centro de atención de urgencias o a la sala de emergencia de un hospital.



Los problemas que pueden ser urgentes, pero no ser emergencias médicas, son problemas que usualmente pueden esperar a recibir tratamiento sin empeorarse, tales como:

- Dolor de oído
- Tos o resfrío leve
- Cortadura o rasguño pequeño
- Fiebre o erupción cutánea leve
- Diarrea leve
- Esguince o torcedura
- Vómitos (una o dos veces)
- Resurtido de medicamento

Para obtener atención de urgencia cuando se encuentre fuera del área de servicio de HPSM trate de comunicarse con su PCP. Si no puede localizar a su PCP acuda a los centros médicos más cercanos. Muestre siempre su Tarjeta de identificación de HPSM cuando solicite atención médica.

Servicios de atención médica de emergencia

Una emergencia es un problema médico o psiquiátrico, entre los que se incluyen el trabajo de parto activo o dolor severo, que se manifiesta por medio de síntomas agudos de suficiente severidad como para esperar que la ausencia de atención médica inmediata pueda ocasionar cualquiera de las siguientes situaciones:

- Poner en grave peligro la salud del miembro, o
- Causar una discapacidad grave a las funciones corporales del miembro, o
- Causar una disfunción grave en cualquiera de las partes u órganos del cuerpo del miembro.

Los ejemplos incluyen:

- Huesos fracturados
- Dolor en el pecho
- Quemaduras severas
- Desvanecimientos
- Sobredosis de drogas
- Parálisis
- Cortes importantes en las que no se puede detener la hemorragia
- Condiciones psiquiátricas de emergencia

Si usted tiene una emergencia médica, llame al **9-1-1** o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano.

Los servicios de emergencia se cubren dentro y fuera del área de servicio de HPSM, así como dentro y fuera de las instalaciones participantes de HPSM. Cuando tenga una emergencia médica, llame al **9-1-1** o vaya a la sala de emergencias más cercana para recibir ayuda. Si tiene una emergencia médica, no está obligado a ir al hospital donde trabaja su PCP.

Atención de seguimiento

Después de recibir los servicios de atención médica de emergencia necesarios para



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

estabilizar su condición médica de emergencia, asegúrese de darle seguimiento con su Proveedor de atención primaria.

Cómo obtener beneficios de farmacia

Recetas médicas

Uno de sus beneficios como miembro de HPSM es recibir medicamentos con receta que usted necesita como una parte de su atención médica. Usted puede ir a cualquiera de las farmacias de la Lista de proveedores de HPSM para recibir sus medicamentos con receta. Cuando le surtan una receta, muestre su tarjeta de identificación de HPSM al farmacéutico. Su receta puede ser preparada por su PCP, su especialista u otro médico o dentista.

Resurtido de medicamentos

Si toma medicamentos regularmente, nunca espere a que sus medicamentos se terminen para resurtirlos. Algunos medicamentos pueden requerir una nueva receta de su médico antes de que puedan ser resurtidos. No vaya a la sala de emergencias para resurtir sus medicamentos.

Medicamentos de venta libre/que no requieren receta médica

La mayoría de los medicamentos de venta libre están excluidos de HealthWorx, pero HPSM puede cubrir algunos.

La Lista de medicamentos aprobados de Health Plan of San Mateo

HPSM tiene una lista de medicamentos que están cubiertos por su beneficio de farmacia. Esta lista se llama Lista de medicamentos aprobados. El Comité de Evaluación Farmacéutica de HPSM agrega los medicamentos a la lista de medicamentos aprobados. Este comité cuenta con farmacéuticos y médicos que deciden cuáles son los medicamentos que se incluyen en la lista de medicamentos aprobados. Si desea saber qué medicamentos se encuentran en la lista de medicamentos aprobados, visite nuestro sitio web en www.hpsm.org o llame a un representante de Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** para obtener un ejemplar.

La lista de medicamentos aprobados de HPSM enumera todos los medicamentos cubiertos ya sea por nombre genérico o por nombre de marca (si existe alguno). Tenga presente que el hecho de que un medicamento aparezca en la lista de medicamentos aprobados de HPSM no garantiza que se lo vaya a recetar su PCP o un especialista.

Medicamentos genéricos equivalentes

El beneficio de farmacia de HPSM cubre medicamentos genéricos cuando están disponibles en lugar de los medicamentos de marca. Los medicamentos genéricos funcionan de la misma manera que los medicamentos de marca. La Administración federal de control de alimentos y medicamentos aprueba los medicamentos genéricos de la misma forma que los medicamentos de marca. La lista de medicamentos aprobados de HPSM enumera medicamentos genéricos disponibles que están cubiertos por HPSM.

Medicamentos de marca solicitados por el miembro

Los medicamentos de marca que tienen una versión genérica disponible no suelen estar cubiertos a menos que exista una razón médica para utilizarlos o si el medicamento tiene un índice terapéutico estrecho (un medicamento en el que pequeños cambios en el nivel de dosificación podrían causar resultados tóxicos). Para lograr que se cubra un medicamento de marca que tiene una versión genérica disponible, su médico tendrá que presentar una solicitud PA (de autorización previa) a HPSM para que lo apruebe. En el caso de los medicamentos de marca sin equivalente genérico, HPSM suele cubrirlos si figuran en la Lista de medicamentos aprobados de HealthWorx. Si el medicamento no figura en la lista de medicamentos aprobados, su médico tendrá que considerar cambiar a un medicamento que



sí figure en la lista o presentar una solicitud PA a HPSM para que se apruebe el medicamento no incluido en la lista (véase la sección sobre “Medicamentos que no aparecen en la lista de medicamentos aprobados”).

Un índice terapéutico reducido significa que una variación muy pequeña en el nivel de la dosis del medicamento podría causar resultados tóxicos. Para recibir una lista de los medicamentos considerados medicamentos de “índice terapéutico reducido”, puede comunicarse con HPSM al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** y hablar con un representante de Servicios al miembro. Los miembros con deficiencias auditivas o del habla pueden llamar al TTY: **1-800-855-3000** o marcar el **7-1-1** (Servicio de Transmisión de Mensajes de California).

Medicamentos que no aparecen en la lista de medicamentos aprobados

Los médicos y farmacias participantes de HPSM son responsables de usar la lista de medicamentos aprobados. Si le recetan un medicamento que no está en la lista de medicamentos aprobados, su médico debe considerar la posibilidad de cambiarlo por uno que sí esté en la lista. Si la sustitución de un medicamento de la lista de medicamentos aprobados no es apropiada según lo que determine el médico, este deberá presentar un formulario de solicitud PA por fax a HPSM para el medicamento que no aparece en la lista de medicamentos aprobados con una justificación médica para que el medicamento sea cubierto. Si se autoriza la PA con base en criterios desarrollados por el personal de farmaceutas y el director médico de HPSM, entonces se aprobará el medicamento que no figura en la lista de medicamentos aprobados.

El tiempo promedio para procesar una solicitud PA de medicamento que no figura en la Lista de medicamentos aprobados suele ser dentro de las 24 horas. Se podría necesitar más tiempo para procesar la solicitud si la PA está incompleta o se requiere más información. Si tiene alguna pregunta sobre una solicitud para un medicamento que no figura en la lista de medicamentos aprobados, por favor hable con su médico.

Disponibilidad de medicamentos para uso diferente al indicado en la etiqueta (Off-Label Usage)

Todos los medicamentos cubiertos por su beneficio de farmacia de HPSM deben ser aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA). La FDA decide cómo se puede usar el medicamento. La compañía fabricante de medicamentos debe comprobar ante la FDA que el medicamento es seguro y efectivo para tratar condiciones específicas, y las condiciones deben estar claramente anotadas en la etiqueta del medicamento.

Sin embargo, puede ser necesario que usted use un medicamento para una condición que no se indica en la etiqueta del mismo. A esto se le llama uso diferente al indicado en la etiqueta. HPSM permite a los médicos recetar medicamentos para uso diferente al indicado en la etiqueta si hay suficiente información que respalde su uso para la condición para la cual se prescribe. Algunas veces el medicamento prescrito para uso diferente al indicado en la etiqueta requiere de una solicitud PA para obtener reembolso.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Medicamentos de la Lista de medicamentos aprobados con restricciones de autorización previa, terapia de pasos, límites de cantidad u otras restricciones

Algunos medicamentos de nuestra lista de medicamentos aprobados tienen ciertas restricciones, como requisitos de autorización previa, terapia de pasos y límites de cantidad. En el caso de los medicamentos que requieren una autorización previa, su médico tendrá que presentar una solicitud PA a HPSM para su aprobación. En el caso de los medicamentos que requieren terapia de pasos o límite de cantidad y usted no cumple con estos requisitos, su médico también tendrá que presentar una solicitud PA a HPSM para su autorización.

Si tiene alguna pregunta acerca del tratamiento con un medicamento para uso diferente al indicado en la etiqueta, comuníquese con su médico.

Cómo presentar una solicitud de autorización previa.

Según se describe arriba, existen varios casos en los que se requiere un Formulario de autorización previa (PA) para medicamentos con receta para obtener el medicamento que usted quiere. Algunos ejemplos son:

- Obtener un medicamento de marca que tiene una versión genérica disponible
- Obtener un medicamento que no esté en la lista de medicamentos aprobados de HPSM
- Obtener un medicamento de uso diferente al indicado en la etiqueta
- Obtener un medicamento que esté en la lista de medicamentos aprobados y que requiera una autorización previa o si usted no cumple con los requisitos señalados en la lista

El personal de HPSM procesa todas las PA. Su médico o su farmacéutico pueden enviar una PA a HPSM por fax a Servicios de farmacia al **650-829-2045** durante las horas de oficina de HPSM, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El tiempo promedio para procesar una solicitud PA relacionada con farmacia suele ser dentro de las 24 horas. Si la PA está incompleta o se requiere más información, será necesario más tiempo para procesar la solicitud. Si tiene alguna pregunta acerca de la PA, por favor hable con su médico.

Solicitudes de autorización previa (PA) realizadas por las noches, en fines de semana o días festivos

HPSM está disponible para evaluar formularios de PA de lunes a viernes durante horas hábiles normales, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. En situaciones de urgencia que surjan durante los fines de semana o días festivos, mientras se espera la decisión de la evaluación, podría dársele a los miembros un suministro de medicamentos para hasta tres días mientras la farmacia recibe la decisión de HPSM el próximo día hábil. El farmacéutico puede llamar al centro de atención telefónica de la farmacia del administrador de beneficios de farmacia (PBM) de HPSM, Argus, al **1-888-635-8362** para solicitar una autorización por emergencia. Se podría autorizar un suministro único.

Cambios en los medicamentos de la lista de medicamentos aprobados

La lista de medicamentos aprobados puede cambiar con una frecuencia mensual. Estos cambios incluyen, entre otros, agregar o quitar medicamentos de la lista de medicamentos aprobados o cambiar otras restricciones, por ejemplo restricciones de límites de cantidad, de autorización previa o de requisitos para terapia de pasos. HPSM le notificará por correo

Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.



si algún cambio le afecta a usted. También puede encontrar información sobre las actualizaciones más recientes en nuestro sitio web, www.hpsm.org/drug-benefits, o llame a un representante de Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**.

Solicitudes PA diferidas, modificadas o negadas para servicios médicos y de farmacia

Si su solicitud de algún medicamento es diferida, modificada o negada, se le enviará una carta de "Aviso de acción". La carta de Aviso de acción le explicará la razón por la que la solicitud fue diferida, modificada o negada y le proporcionará información acerca de cómo usted puede presentar una apelación ante HPSM relacionada con la decisión.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

This page intentionally left blank.

**Esta página ha sido dejada en blanco
intencionalmente.**

此頁有意留為空白。

Ang pahinang ito ay sadyang iniwan na blangko.



Sección 5: Responsabilidad financiera de los miembros

Copagos

Tal como se describe en el Resumen de beneficios en la Sección 6, algunas visitas y servicios requieren que los miembros desembolsen copagos. Exceptuando el copago por ciertos servicios, los miembros no son responsables financieramente por los servicios que son beneficios que se otorgan de acuerdo con el reglamento de HPSM que se describe en este Manual de beneficios al miembro. No se aplicarán deducibles a los miembros por los beneficios de salud.

Otras responsabilidades de pago de los miembros

Normalmente, los miembros son responsables únicamente de los copagos de los servicios cubiertos. Sin embargo, también pueden ser responsables de:

- Los servicios que necesitan de una referencia o autorización, si los recibe sin la referencia de su proveedor de atención primaria o sin la autorización de HPSM
- Los servicios que reciba que no forman parte de los servicios cubiertos
- Los servicios que no son de emergencia que se reciben en una sala de emergencias, excluyendo aquellos servicios otorgados para determinar si existía una condición de emergencia cuando el miembro considere razonablemente que los servicios de emergencia eran requeridos cuando acudió a la sala de emergencias
- Los servicios que no son de emergencia que se recibieron fuera del condado de San Mateo sin autorización previa de su proveedor de atención primaria
- A menos que sea autorizado, los servicios recibidos en exceso de los límites especificados en este Manual de beneficios al miembro o requeridos por la Ley Knox-Keene Act
- Los servicios que reciba de un proveedor fuera de la red.

Los miembros deben leer todas las descripciones de los servicios y beneficios cubiertos enumerados en este Manual de beneficios al miembro y en cualquier inserto o anexo, para obtener los detalles completos de su cobertura como miembro de HPSM.

En el caso que HPSM no le pague a un proveedor participante por los servicios cubiertos, el miembro no será responsable de tener que pagar al proveedor cualquier cantidad que adeude HPSM. Sin embargo, si HPSM no paga los servicios cubiertos a un proveedor no participante, el miembro puede ser responsable de pagar el costo de tales servicios al proveedor no participante. Un miembro también puede ser responsable por el pago de servicios no cubiertos, ya sea que los reciba de un proveedor participante o no participante.

Por ejemplo, si necesita servicios que los proveedores de HPSM no tienen disponibles, debe hablar primero con su PCP o proveedor de salud mental. El PCP o proveedor de salud mental obtendrá la autorización para referirle a un proveedor no participante. Si no va con su PCP o proveedor de salud mental para obtener la autorización necesaria, o si no cumple con los procedimientos de referencia de HPSM, usted no podrá tener cobertura para dichos servicios y tal vez deba pagar el costo total. Sin embargo, si necesita atención de emergencia podrá recibir los servicios de un proveedor no participante sin una referencia o autorización. Consulte la sección de Servicios y atención de emergencia en la página 62 de este Manual de beneficios al miembro. También consulte la sección de Política de segundas opiniones en la página 42 para obtener información específica con relación a la referencia de segunda opinión.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Reembolso de reclamos

Para asegurarse de que su médico sepa cómo facturar los servicios que le brinde, por favor indíquele al personal del consultorio de su médico que USTED es miembro de HPSM y muestre su tarjeta de identificación de HPSM. Si le piden que pague los servicios, solicite al médico llamar a HPSM para que podamos explicarles cómo debe facturarnos. Sin embargo, si un proveedor que forma parte de la red de servicios de HPSM le factura algún servicio, usted podrá enviar la factura a HPSM. Debe presentar una copia de la factura con su nombre, número de identificación (que aparece en su tarjeta de identificación de miembro), su número telefónico y la fecha y motivo de la factura. Si usted pagó la factura, necesitará presentar un comprobante de pago que sea aceptable para HPSM (tal como un recibo que indique el pago y la descripción de los servicios recibidos). Envíe la factura a:

Member Services Department
Health Plan of San Mateo
801 Gateway Blvd., Suite 100
South San Francisco, CA 94080
Email: customersupport@hpsm.org
Fax: 650-616-8581

Deberá enviar por correo su solicitud de reembolso por escrito a HPSM dentro de los siguientes 90 días (3 meses) de la fecha en que recibió los servicios o tan pronto como le sea razonablemente posible, pero por ningún motivo después de 12 meses de recibir el cuidado.



Sección 6: Servicios cubiertos, beneficios y copagos

Introducción

Esta sección describe los servicios cubiertos y beneficios proporcionados a los miembros de HealthWorx HMO. Los servicios descritos en esta sección son servicios cubiertos si son médicamente necesarios. La decisión sobre si los servicios son médicamente necesarios la tomará su proveedor de atención primaria o Health Plan of San Mateo. Esta decisión se basa en los estándares médicos generalmente aceptados, las leyes y los reglamentos estatales y las políticas de HPSM. Los servicios médicos de emergencia no requieren autorización previa.

Sin embargo, se podrá tomar una decisión en cuanto a la necesidad de servicios de emergencia después de que estos servicios se hayan prestado. Si está en desacuerdo con una decisión acerca de una necesidad médica o considera que una situación en particular fue una emergencia médica, puede solicitar una revisión por parte de Health Plan of San Mateo a través del Procedimiento de reclamaciones descrito en la sección 8. Al principio de esta sección hay un resumen de los beneficios, copagos, condiciones y exclusiones.

HPSM brinda los servicios y beneficios cubiertos que se describen en este Manual de beneficios al miembro. La mayoría de los servicios cubiertos están disponibles para usted cuando sean médicamente necesarios y que los reciba, hayan sido referidos o autorizados de parte de HPSM o su proveedor de atención primaria. Algunos están disponibles sin necesidad de referencia y algunos requieren un copago. No hay copagos por servicios preventivos. No existe un máximo de beneficio anual o vitalicio en ninguna de las coberturas bajo el programa HealthWorx HMO.

Los miembros deben leer todas las descripciones de los servicios y beneficios cubiertos enumerados en este Manual de beneficios al miembro y en cualquier documento anexo, para obtener los detalles completos de su cobertura como miembro de HPSM.

Resumen de beneficios, copagos y condiciones

Beneficios	Copagos	Condiciones
Servicios del médico		
Para los adultos, vacunas apropiadas de acuerdo con la edad y exámenes periódicos de salud	Sin copago	Como lo especifica HPSM y de acuerdo con los estándares de salud preventiva del Servicio de Salud Pública de EE.UU. y la Academia Americana de Pediatría.
Exámenes del oído y de la vista	Sin copago	



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Beneficios	Copagos	Condiciones
Visitas a la clínica del proveedor de atención primaria y de los especialistas, incluyendo exámenes y tratamiento de alergias y segundas opiniones	\$5.00 por visita, excepto cuando no se indica un copago	La mayoría de las visitas a especialistas requieren una referencia del PCP (consulte la página 41).
Atención prenatal	Sin copago	
Cirugía para paciente ambulatorio, anestesia, terapia de radiación, quimioterapia, tratamientos de diálisis	Sin copago	
Consultas como pacientes internados en hospital, centros de enfermería especializada, centros de atención para pacientes terminales o de salud mental, o en centros para trastornos por uso de sustancias	Sin copago	
Servicios de atención de urgencia	\$5.00 por visita	
Consultas a domicilio	\$5.00 por visita	
Cirugía reconstructiva	Sin copago	Según sea médicamente necesario

Hospital

Servicios a pacientes hospitalizados, incluyendo los servicios médicos, servicios de cirugía, anestesia, laboratorio, rayos X, medicamentos, materiales médicos, sangre y productos sanguíneos, terapia y servicios de rehabilitación (terapia física, terapia ocupacional, terapia del habla, terapia respiratoria)	Sin copago	Incluye los servicios a pacientes hospitalizados, enfermería relacionada con procedimientos dentales cuando se necesite hospitalización por una condición médica subyacente, estado clínico o por la gravedad del procedimiento dental.
Servicios para pacientes ambulatorios, excepto visitas a la sala de emergencia	Sin copago	

Beneficios	Copagos	Condiciones
Servicios de emergencia		

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.



Visitas a la sala de emergencias	\$25.00 por visita	\$25.00 por visita Está exento de copago si el miembro es admitido en el hospital desde la sala de emergencia.
Atención de seguimiento	\$5.00 por visita	
Ambulancia	Sin copago	

Medicamentos con receta (Prescription Drugs)

Los que se reciben cuando el paciente está hospitalizado, en el consultorio del médico o los que reciben pacientes ambulatorios al momento de una cita Sin copago

Todos los medicamentos, dispositivos y productos anticonceptivos aprobados por la FDA y disponibles sin receta médica, según lo requiera la receta de su proveedor o la anticoncepción de emergencia. Sin copago

Ciertos medicamentos utilizados para la atención preventiva, incluidas las recetas de medicamentos utilizados para dejar de fumar, la mayoría de las vacunas, las vitaminas prenatales que contienen ácido fólico de 0.4 a 0.8 mg para mujeres embarazadas, la preparación intestinal para la colonoscopia en adultos de 50 a 75 años, las estatinas para adultos de 40 a 75 años, los medicamentos para la profilaxis previa a la exposición de VIH y los medicamentos utilizados para la prevención del cáncer de seno. Sin copago Hasta un suministro de 90 días, a menos que se indique lo contrario en la Lista de medicamentos aprobados

Beneficios	Copagos	Condiciones
Todas las demás recetas	\$3.00 por receta genérica \$10.00 por receta de marca	Hasta un suministro de 90 días, a menos que se indique lo contrario en la Lista de medicamentos aprobados



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Salud mental

Servicios dispuestos y administrados por Servicios de recuperación y salud conductual del condado de San Mateo		
Paciente hospitalizado	Sin copago	<p>Cuidado de la salud mental cuando sea autorizado y llevado a cabo por Servicios de recuperación y salud conductual para el tratamiento de una condición de salud mental durante un confinamiento certificado.</p> <p>Los beneficios de salud mental se proporcionarán en la misma base que cualquier otra enfermedad, incluyendo el tratamiento de enfermedades mentales severas. Consulte la página 68 para ver la explicación completa de los beneficios.</p>
Paciente ambulatorio	\$5.00 por visita	Evaluación, intervención en crisis, servicios y tratamiento para condiciones, cuando sean solicitados y llevados a cabo por Servicios de recuperación y salud conductual del condado de San Mateo. Consulte la página 67 para ver la explicación completa de los beneficios.
Servicios parciales de hospital	Sin copago	Servicios autorizados y prestados por Servicios de recuperación y salud conductual.
Tratamiento de salud conductual para el Trastorno del espectro autista	Sin copago	Servicios autorizados y prestados por Servicios de recuperación y salud conductual



Beneficios	Copagos	Condiciones
Abuso de alcohol/sustancias		
Paciente hospitalizado	Sin copago	Hospitalización por alcoholismo o abuso de drogas según sea médicamente necesario.
Paciente ambulatorio	\$5.00 por visita	
Servicios parciales de hospital necesarios	Sin copago	Servicios médicamente necesarios autorizados por Servicios de recuperación y salud conductual.
Atención médica en el hogar		
Visitas y servicios de atención médica en el hogar por parte de enfermeras y asistentes de atención a domicilio	Sin copago	Atención médica en el hogar según sea médicamente necesaria. Se excluye el cuidado custodial.
Visitas y servicios de atención médica en el hogar para terapia física, ocupacional, del habla y respiratoria	\$5.00 por visita	
Atención para pacientes terminales		
Atención para pacientes terminales	Sin copago	Disponible para Miembros con una enfermedad terminal y una esperanza de vida de 6 meses o menos según lo certifique un médico.
Terapias de rehabilitación		
Terapia física, ocupacional, del habla y respiratoria	Sin copago para terapia durante hospitalización	Según sea médicamente necesario.
	\$5.00 por visita de servicios a pacientes ambulatorios y servicios en el hogar.	
Equipo Médico Duradero (DME)	Sin copago	



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Beneficios	Copagos	Condiciones
Equipo Ortopédico y Protésico	Sin copago	
Servicios de planificación familiar, enfermedades de transmisión sexual, exámenes confidenciales para VIH/SIDA	Sin copago	No se necesita referencia.
Centros de Atención de enfermería especializada	Sin copago	
Otros servicios		
Acupuntura	\$5.00 por visita	Hasta 20 visitas por año de beneficios. No se necesita referencia.
Quiropráctica	\$5.00 por visita	Hasta 20 visitas por año de beneficios. No se necesita referencia.
Trasplantes de órganos	Sin copago	
Anteojos y lentes para cataratas	Sin copago	Anteojos, lentes de contacto o lentes intraoculares que reemplazan el lente natural del ojo después de una cirugía. Un par de anteojos o lentes de contacto después de una cirugía de cataratas con inserción de un lente intraocular.
Aparatos auditivos	Sin copago	
Servicios de Educación sobre la salud	Sin copago	
Servicios de rayos X y laboratorio	Sin copago	
Sangre y productos sanguíneos	Sin copago	
Transporte médico no de emergencia	Sin copago	
Estudios clínicos para el cáncer	Sin copago	
Podiatría	\$5.00 por visita	Hasta 24 visitas por año de beneficios. No se necesita referencia. Otros servicios de podología, incluyendo visitas adicionales al consultorio, requieren autorización previa en función de la necesidad médica.

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.



Descripción detallada de beneficios, copagos, condiciones y exclusiones

Servicios de salud preventivos

Descripción:

- Exámenes médicos periódicos, que incluyen todas las pruebas de diagnóstico y servicios de laboratorio de rutina apropiados para tales exámenes consistentes con las recomendaciones más actuales del Servicio de Salud Pública de los Estados Unidos
- La frecuencia de tales exámenes no será aumentada por razones que no estén relacionadas con las necesidades médicas del suscriptor, incluido el deseo del miembro de recibir exámenes físicos o informes o servicios relacionados, con el propósito de obtener o mantener empleos, licencias o seguros.
- Servicios preventivos, incluyendo los servicios para detectar enfermedades que no presentan síntomas, incluyendo los siguientes:
 1. exámenes médicos periódicos (incluyendo cuidado del recién nacido durante las primeras 48 o 60 horas de vida)
 2. varios servicios de planificación familiar voluntaria
 3. atención prenatal
 4. pruebas de visión y audición
 5. vacunas
 6. enfermedades de transmisión sexual incluyendo asesoría y exámenes confidenciales sobre VIH/SIDA y
 7. detección anual para la detección de cáncer cervical, incluyendo el examen convencional de Papanicolau y la opción de cualquier examen para la detección de cáncer cervical aprobado por la Administración federal de alimentos y medicamentos (Federal Food and Drug Administration)
 8. exámenes médicos generalmente aceptados para la detección de cáncer, incluyendo exámenes de próstata, senos y colorrectal
 9. servicios efectivos de educación sobre la salud, incluyendo información acerca del comportamiento de salud y cuidado de la salud personal y recomendaciones acerca del uso óptimo de los servicios de atención médica proporcionados por el Plan
 10. Las vacunas apropiadas de acuerdo a la edad, tal como lo recomienda el Servicio de Salud Pública de los Estados Unidos

Costo para el miembro:

No hay copagos para los servicios preventivos

Servicios de médicos y profesionales

Descripción

Consultas y servicios profesionales médicamente necesarios prestados por un médico u otro proveedor de atención médica con licencia actuando dentro del campo de aplicación de su licencia.

Incluye:

- Cirujano, asistente del cirujano y anesthesiólogo (paciente hospitalizado o paciente ambulatorio)
- Hospitalización y atención en centros de enfermería especializada
- Visitas profesionales en el consultorio incluyendo visitas para exámenes y tratamientos de alergias, terapia de radiación, quimioterapia, diálisis y cuidado de infecciones de transmisión sexual
- Visitas a domicilio cuando sea médicamente necesario



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

- Exámenes auditivo y de la vista incluyendo refracciones oculares para determinar la necesidad de lentes correctivos y exámenes de retina dilatada. Por favor tenga en cuenta que los anteojos y los lentes de contacto son un beneficio únicamente después de la cirugía de cataratas

Costo para el miembro

Copago de \$5 por visita en consultorio o a domicilio

Sin copago por servicios profesionales hospitalarios para pacientes hospitalizados

Sin copago por cirugía, anestesia, radiación, quimioterapia o tratamiento de diálisis

Cuidado del embarazo y la maternidad

Descripción

Los servicios profesionales y de hospital médicamente necesarios, relacionados con la atención durante la maternidad, están cubiertos e incluyen:

- Cuidado prenatal y postnatal y complicaciones del embarazo
- Pruebas genéticas y de diagnóstico
- Asesoría de nutrición, educación sobre la salud y necesidades de apoyo social
- Atención durante el trabajo de parto y el parto mismo, incluyendo servicios de obstetricia
- La atención hospitalaria para pacientes recién nacidos hospitalizados se brindará por hasta 48 horas después de un parto normal vaginal y hasta 96 horas después de un parto por cesárea, a menos que HPSM autorice una estadía prolongada. Los miembros no tienen que salir del hospital antes de 48 horas después de un parto vaginal o 96 horas después de una cesárea, a menos que el miembro y el médico lo decidan juntos. Si los miembros salen del hospital antes de 48 o 96 horas, el médico puede recetar una visita de seguimiento dentro de las 48 horas siguientes de haberle dado de alta.

La visita de seguimiento debe incluir educación para los padres, asistencia y capacitación en lactancia materna o con biberón y cualquier evaluación física necesaria para la madre o para el bebé. La madre y el médico deben decidir juntos si la visita de seguimiento será en la casa, en el hospital o en el consultorio del médico dependiendo de las necesidades de transporte de la familia y los riesgos ambientales y sociales

Costo para el miembro

Sin copago

Servicios de diagnóstico, rayos X y laboratorio

Descripción

Servicios de diagnóstico de laboratorio, servicios radiológicos terapéuticos y de diagnóstico y otros servicios de diagnóstico los cuales incluyen, pero no se limitan a los siguientes:

- Radiografía general, tomografía computada, resonancia magnética
- Electrocardiografía, electroencefalografía y mamografía para propósitos de diagnóstico y detección
- Otros servicios necesarios para evaluar, diagnosticar, tratar y dar seguimiento apropiadamente
- Pruebas de laboratorio adecuadas para el manejo de la diabetes, incluyendo, como mínimo: colesterol, triglicéridos, microalbuminuria, HDL/LDL y hemoglobina A-1C (glucohemoglobina).
- Todos los exámenes médicamente aceptados de detección de cáncer bajo las órdenes de un médico y evaluación de uso
- Todas las tecnologías aprobadas por la Administración federal de alimentos y

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.



medicamentos, incluyendo densitometría ósea que se consideren médicamente apropiadas para diagnosticar, tratar o manejar la osteoporosis

Costo para el miembro

Sin copago

Servicios y atención de emergencia (incluye “servicios del 9-1-1”)

Descripción

El servicio y atención de emergencia las veinticuatro horas están cubiertos para una condición médica que causa dolor agudo o una enfermedad o lesión grave, incluido el parto activo, el cual una persona razonable (una persona cuidadosa o cautelosa que no tiene entrenamiento médico) considera razonablemente que sin el debido cuidado médico inmediato podría dar como resultado:

- Poner en grave peligro su salud o, en el caso de una mujer embarazada, la salud de la mujer o del niño nonato, o
- Causar una discapacidad grave a las funciones corporales del miembro, o
- Causar una disfunción grave en cualquiera de las partes u órganos del cuerpo del miembro.
- Los servicios y atención de emergencia incluyen detección, exámenes, evaluación y tratamiento psiquiátrico realizado por un médico u otro miembro del personal hasta el punto permitido por la ley aplicable y dentro del campo de aplicación de su licencia y privilegios.
- La cobertura está coordinada con Servicios de recuperación y salud conductual del condado de San Mateo para proporcionar el cuidado y tratamiento necesarios para aliviar o remediar la emergencia psiquiátrica dentro de la capacidad de los centros.
- La cobertura abarca el área de servicio interna y externa de HPSM, así como dentro y fuera de las instalaciones participantes de HPSM.

Costo para el miembro

Copago de \$25 por visita

No hay copago si es admitido en el hospital

Servicios de transporte de emergencia (“9-1-1”) y transporte que no es de emergencia

Descripción

- El transporte de emergencia en ambulancia (“servicio 9-1-1”) que se da al miembro en respuesta a una solicitud de ayuda al sistema de emergencia “9-1-1” está cubierto para el primer hospital o centro de cuidado urgente que acepte al miembro para darle atención de emergencia, cuando el miembro considere razonablemente que había una emergencia, incluso si después se descubre que de hecho no había una emergencia
- El transporte de emergencia está cubierto para una condición médica que cause dolor agudo, una enfermedad o lesión grave o una emergencia psiquiátrica la cual una persona razonable (una persona cuidadosa o cautelosa que no es miembro de HealthWorx) considera que es una emergencia que requiere transporte en ambulancia, aun cuando después se determine que la emergencia no existía
- Transporte no de emergencia para el traslado de un Miembro de un hospital a otro hospital u otros centros, o de centros a casa cuando:
 - Médicamente necesario
 - Lo solicite un proveedor participante
 - Cuento con autorización previa de HPSM



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Costo para el miembro

Sin copago

Autocontrol de la diabetes

Descripción

- Terapia de nutrición médica, educación, entrenamiento para el autocontrol de la diabetes en pacientes ambulatorios, necesario para permitir que el Miembro utilice correctamente el equipo, suministros y medicamentos cubiertos, así como terapia de nutrición médica, educación y entrenamiento adicional de autocontrol de pacientes ambulatorios bajo la dirección o receta de esos servicios por un proveedor participante del Miembro.

Costo para el miembro

Sin copago

Medicamentos con receta (Prescription Drugs)

Descripción

- Medicamentos que son médicamente necesarios cuando los receta un profesional autorizado dentro del campo de acción de su licencia. Incluye pero no se limita a:
 - Medicamentos inyectables y agujas o jeringas necesarias para la administración del medicamento inyectable cubierto
 - Insulina, glucagón, jeringas y agujas, y sistemas de suministro para la administración de insulina
 - Tiras reactivas para pruebas del nivel de glucosa en la sangre, tiras reactivas para prueba de cetona en la orina, lancetas y dispositivos de punción con lanceta en cantidades médicamente apropiadas para la supervisión y tratamiento de la diabetes insulínica, no insulínica y gestacional
 - Vitaminas prenatales y suplementos con fluoruro, incluidos en las vitaminas o independientes de las vitaminas, que requieren receta
 - Medicamentos médicamente necesarios administrados mientras el miembro es paciente o residente en una casa de reposo, residencia para personas mayores, hospital de convalecencia o centros similares recetados por un médico del plan en relación con un servicio cubierto y obtenidos por medio de una farmacia designada del plan
 - Dispositivos desechables que son necesarios para la administración de medicamentos cubiertos, tales como espaciadores e inhaladores para la administración de medicamentos en aerosol con receta y jeringas para medicamentos con receta autoinyectables para pacientes ambulatorios que no se proporcionan en jeringas previamente llenas. El término “desechable” incluye dispositivos que pueden utilizarse más de una vez antes de ser desechados
 - Se cubren todos los medicamentos, dispositivos y productos anticonceptivos aprobados por la FDA, incluyendo todos los medicamentos, dispositivos y productos anticonceptivos aprobados por la FDA que se obtienen sin receta, según lo prescriba su proveedor, incluso anticonceptivos de liberación prolongada implantados internamente

Para obtener información acerca de la cobertura de medicamentos con receta médica de HPSM, consulte “Cómo obtener beneficios de farmacia” en la página 47 de este manual del miembro.



Costo para el miembro

No hay copago para los medicamentos con receta proporcionados a pacientes hospitalizados, los medicamentos administrados en un consultorio médico o en un centro para pacientes ambulatorios, ni para todos los medicamentos, dispositivos y productos anticonceptivos aprobados por la FDA, incluyendo todos los medicamentos, dispositivos y productos anticonceptivos aprobados por la FDA que se obtienen sin receta, según lo prescriba su proveedor.

Copago de \$10 por receta de marca

Copago de \$3 por receta genérica

Exclusiones

HPSM no cubre todos los medicamentos con receta médica. En algunos casos, algunos medicamentos no están en la Lista de medicamentos aprobados porque no forman parte de sus beneficios de HealthWorx. Estos se denominan **medicamentos excluidos**. Si tiene la receta de un medicamento excluido, deberá pagarlo usted. Si considera que debemos pagar un medicamento excluido debido a su caso, puede presentar una apelación. Para saber cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 5.

Los tipos de medicamentos indicados a continuación no están cubiertos por HealthWorx.

- Medicamentos que no han sido aprobados por la FDA
- La mayoría de los medicamentos de venta libre (con ciertas excepciones, incluidos los medicamentos utilizados para la atención preventiva, según lo dispuesto por la ACA)
- Supresores del apetito o cualquier otro medicamento o medicina para hacer dieta (excepto cuando sea medicamento necesario para tratar la obesidad mórbida)
- Medicamentos utilizados para estimular la fertilidad
- Medicamentos cuando se usan para propósitos cosméticos o para promover el crecimiento del cabello
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil, como Viagra®, Cialis®, Levitra® y Caverject®
- Medicamentos experimentales o en investigación (para obtener información acerca de la Evaluación médica independiente para terapias experimentales o en investigación consulte la página 80).

Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios

Descripción

- Servicios diagnósticos, terapéuticos y quirúrgicos realizados en un centro para pacientes ambulatorios de un hospital, que incluyen:
 - Terapia física, ocupacional y del habla según sea médicamente necesario
 - Servicios de hospital que se pueden proporcionar razonablemente de manera ambulatoria
 - Suministros y servicios afines en relación con estos servicios que incluyen sala de operaciones, sala para tratamiento, servicios suplementarios y medicamentos suministrados por el hospital o por los centros para uso durante la estadía del miembro en las instalaciones
 - Servicios a pacientes ambulatorios en relación con procedimientos dentales cuando se necesita el uso del hospital o de centros para pacientes ambulatorios debido a una condición médica subyacente, estado clínico, o debido a la gravedad del procedimiento dental
 - HPSM coordinará dichos servicios con el plan dental del Miembro, de haberlos



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Costo para el miembro

- Sin copago, excepto por lo siguiente:
 - Copago de \$5 por visita de terapia física, ocupacional y del habla para pacientes ambulatorios

Exclusiones

- Servicios de un dentista o cirujano oral para procedimientos dentales (excepto procedimientos de cirugía médicamente necesarios para problemas que afectan la mandíbula superior e inferior o asociados con articulaciones de huesos)
- Aparatos dentales o protésicos

Servicios para pacientes hospitalizados

Descripción

- Servicios generales del hospital en una habitación de dos o más con muebles y equipo tradicionales, comidas (incluyendo dietas especiales según sea médicamente necesario) y atención general de enfermería. Incluye todos los servicios médicos suplementarios necesarios tales como:
 - Uso de la sala de operaciones e instalaciones relacionadas
 - Unidad de cuidados intensivos y servicios
 - Fármacos, medicamentos y productos biológicos
 - Anestesia y oxígeno
 - Servicios de diagnóstico de radiografías y laboratorio
 - Enfermeras especiales de guardia según sea médicamente necesario
 - Terapia física, ocupacional y del habla
 - Terapia respiratoria
 - Administración de sangre y productos sanguíneos
 - Otros servicios de rehabilitación, diagnóstico y terapéuticos según sea médicamente necesario
 - Planificación coordinada para dar de alta, que incluye la planificación de continuidad de la atención según sea médicamente necesario

Incluye los servicios a pacientes hospitalizados debido a procedimientos dentales cuando se necesita hospitalización por una condición médica subyacente, estado clínico, o por la gravedad del procedimiento dental. HPSM coordinará dichos servicios con el plan dental del Miembro, de haberlos.

Costo para el miembro

Sin copago

Exclusiones

- Artículos para comodidad personal o una habitación privada en un hospital a menos que sea médicamente necesario
- Los servicios de un dentista o cirujano oral están excluidos para procedimientos dentales (excepto procedimientos de cirugía médicamente necesarios para problemas que afectan la mandíbula superior e inferior o asociados con articulaciones de huesos)

Servicios de planificación familiar

Descripción

- Los servicios voluntarios de planificación familiar están cubiertos incluyendo los siguientes:
 - Asesoría y procedimientos quirúrgicos de esterilización según sean permitidos por la ley estatal y federal



- Medicamentos, dispositivos y productos anticonceptivos, incluidos todos los medicamentos, dispositivos y productos anticonceptivos aprobados por la FDA y recetados por su proveedor. Esto incluye la inserción o retiro de un dispositivo intrauterino (DIU) y de Norplant, diafragmas u otros métodos anticonceptivos aprobados por la FDA.
- ▷ Usted debe contar con una receta médica de su proveedor para que HPSM cubra sus métodos y dispositivos anticonceptivos. Los métodos anticonceptivos de venta libre (adquiridos sin receta médica) no están cubiertos. Asimismo, los dispositivos previstos en el beneficio de medicamentos con receta, incluyendo inserción o retiro de un dispositivo intrauterino (DIU) y Norplant.
- ▷ Usted puede obtener un suministro de 12 meses de anticonceptivos hormonales aprobados por la FDA en una sola ocasión de una farmacia de la red. Esto únicamente se aplica al control de la natalidad que usted se da a sí misma (autoadministrado), como píldoras anticonceptivas, parches y anillos vaginales.
- Visitas al consultorio para tratar el tema de planificación familiar
- Laboratorio y rayos X
- Prueba de embarazo
- Tratamiento de problemas que sean el resultado del cuidado de la planificación familiar
- Interrupciones de embarazos
- Anticoncepción de emergencia cuando la proporciona un farmacéutico

Costo para el miembro

Sin copago

Exclusiones

- Tratamiento de infertilidad

Educación sobre la salud

Descripción

- Servicios efectivos de educación sobre la salud incluyendo clases para dejar de fumar, información acerca del cuidado y comportamiento de salud personal y recomendaciones acerca del uso óptimo de servicios de salud proporcionados por HPSM u organizaciones de cuidado afiliadas con el plan de salud.

Costo para el miembro

Sin copago

Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME)

Descripción

- Equipo médico necesario para el uso en casa que:
 - Sirve principalmente un propósito médico
 - Se utilizará para uso repetido
 - Generalmente no es útil para una persona que no tenga alguna enfermedad o lesión
- HPSM puede determinar si compra o alquila equipo estándar. La reparación o reemplazo están cubiertos a menos que se necesiten por uso indebido o extravío. El equipo médico duradero cubierto incluye:
 - Oxígeno y equipo para oxígeno
 - Monitores de glucosa en la sangre y monitores de apnea
 - Nebulizadores, entubado y suministros relacionados, medidores de flujo pico y aparatos espaciadores para inhaladores de dosis medidas
 - Bombas de insulina y suministros necesarios que estén relacionados



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

- Bolsas para ostomía y sondas urinarias y materiales

Costo para el miembro

Sin copago

Exclusiones

- Artículos para comodidad y conveniencia
- Suministros desechables, excepto bolsas para ostomía, catéteres urinarios y materiales
- Equipo para ejercicios e higiene
- Elementos no médicos por naturaleza como baños sauna, elevadores o modificaciones a la casa o al automóvil
- Equipo de lujo
- Más de una pieza de equipo que sirva la misma función, a menos que sea médicamente necesario

Equipo ortopédico y protésico (Orthotics and Prosthetics)

Descripción

- El equipo ortopédico y protésico está cubierto de la siguiente manera:
 - Aparatos protésicos de reemplazo médicamente necesarios según sean recetados por un profesional autorizado actuando dentro del campo de aplicación de su licencia
 - Aparatos ortopédicos de reemplazo médicamente necesarios cuando los receta un profesional autorizado actuando dentro del campo de aplicación de su licencia
 - Aparatos protésicos de inicio y subsiguientes y accesorios de instalación para restaurar un método de habla propio de una laringotomía
 - Calzado terapéutico para diabetes
 - Aparato protésico o cirugía reconstructiva inherente de una mastectomía
- Los artículos cubiertos deben ser dispositivos hechos a la medida, ortopédicos o protésicos estándar recetados por un médico, autorizados por HPSM y suministrados por un proveedor participante. Se proporcionan reparaciones a no ser que se necesiten por el mal uso o por pérdida. HPSM, a su elección, puede reemplazar o reparar el artículo.

Costo para el miembro

Sin copago

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios

Descripción

- Los servicios de salud mental para pacientes ambulatorios son autorizados, preparados y proporcionados por Servicios de recuperación y salud conductual del condado de San Mateo.
 - La salud mental será proporcionada de la misma manera que cualquier otra enfermedad incluyendo el tratamiento de Enfermedad mental severa y alteraciones emocionales graves (SED, por sus siglas en inglés). Entre los beneficios médicamente necesarios se cuentan los siguientes:
 1. Servicios para pacientes ambulatorios
 2. Servicios de hospitalización parcial
 3. Medicamentos con receta (Prescription drugs)
 - Los miembros de la familia pueden involucrarse en el tratamiento en la medida en que el plan de salud lo determine necesario para la salud y recuperación del Miembro.



- Se ofrecen servicios de tratamiento de salud conductual (BHT) para el Trastorno del espectro autista.
- No hay límites de visitas en relación a cualquier condición de salud mental, incluyendo condiciones que no son enfermedades mentales severas (SMI, por sus siglas en inglés) o Trastornos emocionales severos (SED, por sus siglas en inglés).

Costo para el miembro

Copago de \$5 por visita de salud mental de pacientes ambulatorios

Sin copago para los servicios de hospitalización parcial

No hay copago para el Tratamiento de salud conductual para el Trastorno del espectro autista.

Servicios de salud mental durante hospitalización

Descripción

- Cuidado de la salud mental para pacientes hospitalizados, incluido el tratamiento en residencias, cuando lo autorice Servicios de recuperación y salud conductual del condado de San Mateo. Debe ser realizado por un proveedor de salud mental participante para el tratamiento de una fase aguda de una condición de salud mental durante un confinamiento certificado en un hospital participante del Plan de salud mental del condado de San Mateo.
- No hay límites de días para las enfermedades mentales severas o SED. Las enfermedades mentales severas incluyen, pero no se limitan a:
 - Esquizofrenia
 - Trastorno esquizoafectivo
 - Trastorno bipolar (enfermedad maniaco depresiva)
 - Trastorno depresivo mayor
 - Trastorno de pánico
 - Trastorno obsesivo compulsivo
 - Servicios para el trastorno del espectro autista
 - Anorexia nerviosa
 - Bulimia nerviosa
 - No hay límites de visitas en relación a cualquier condición de salud mental, incluyendo condiciones que no son enfermedades mentales severas (SMI, por sus siglas en inglés) o Trastornos emocionales severos (SED, por sus siglas en inglés).

Costo para el miembro

Sin copago

Servicios a pacientes ambulatorios por abuso de alcohol y drogas

Descripción

- Intervención en crisis y tratamiento de alcoholismo o abuso de drogas en base a pacientes ambulatorios según sea médicamente necesario
- Servicios de hospitalización parcial

Costo para el miembro

Copago de \$5 por visita

Sin copago para los servicios de hospitalización parcial

Servicios a pacientes internados en un hospital por abuso de alcohol y drogas

Descripción

- Hospitalización por alcoholismo o abuso de drogas según sea médicamente necesario



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

para eliminar sustancias tóxicas del sistema

Costo para el miembro

Sin copago

Servicios de atención médica en el hogar

Descripción

- Aquellos servicios recetados o dirigidos por un proveedor participante u otra autoridad adecuada designada por HPSM
- Servicios de salud proporcionados en el hogar por personal de atención médica, por ejemplo, visitas de enfermeras registradas (RN, por sus siglas en inglés), enfermeras vocacionales (VN, por sus siglas en inglés) y asistentes de atención a domicilio
- Terapia física, terapia ocupacional, terapia del habla y terapia respiratoria médicamente necesarias cuando son recetadas por un proveedor participante con licencia actuando dentro del campo de aplicación de su licencia
- Los Servicios de atención médica en el hogar son únicamente aquellos servicios recetados o dirigidos por un proveedor participante u otra autoridad adecuada designada por HPSM
- Si un servicio de salud básico puede ser proporcionado en más de un lugar médicamente necesario, queda a discreción del proveedor participante u otra autoridad apropiada designada por HPSM escoger el lugar para proporcionar el cuidado. HPSM ejerce una administración prudente de casos médicos para asegurarse de que el cuidado médicamente necesario sea prestado en el lugar adecuado. La administración de casos médicos puede incluir la consideración de si un servicio o instalaciones en particular son eficaces en cuanto a costos cuando existen varias opciones entre servicios o instalaciones alternativos médicamente necesarios

Costo para el miembro

Sin copago, excepto \$5 por visita para terapia física, ocupacional y del habla realizada en el hogar

Exclusiones

- Cuidado custodial

Atención especializada de enfermería (Skilled Nursing Care)

Descripción

- Servicios recetados por un proveedor participante o enfermera especializada y proporcionados en un centro de enfermería especializada, y con licencia cuando sea médicamente necesario. Incluyen:
 - Enfermería especializada las 24 horas del día
 - Habitación y alimentación
 - Procedimientos de radiografías y laboratorio
 - Terapia respiratoria
 - Terapia física, ocupacional y del habla
 - Servicios sociales médicos
 - Fármacos y medicamentos recetados
 - Materiales médicos
 - Aparatos y equipo generalmente proporcionados por centros de enfermería especializada
 - Máximo de cien (100) días por año de beneficios

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.



Costo para el miembro

Sin copago, incluidos los servicios de terapia física, ocupacional o del habla realizada a pacientes hospitalizados

Exclusiones

Cuidado custodial

Terapia física, ocupacional y del habla

Descripción

- La terapia médicamente necesaria puede ser proporcionada por un proveedor participante en un consultorio médico u otras instalaciones apropiadas para pacientes ambulatorios, en un hospital, centros de enfermería especializada o en la casa

Costo para el miembro

Sin copago para terapia durante hospitalización

Copago de \$5 por visita cuando se proporciona a pacientes ambulatorios, inclusive en el hogar

Anteojos y lentes para cataratas

Descripción

- Anteojos y lentes para cataratas, lentes de contacto para cataratas o lentes intraoculares que reemplazan el lente natural del ojo después de una cirugía
- Un par de anteojos convencionales o lentes de contacto convencionales, de ser necesarios, después de una cirugía de cataratas con inserción de un lente intraocular

Costo para el miembro

- Sin copago

Exclusiones

- Todos los otros anteojos o lentes.

Servicios y aparatos de corrección auditiva

Descripción

- Evaluación audiológica para medir el grado de pérdida de la audición
- Evaluación de ayuda auditiva para determinar la marca y modelo más apropiados del aparato de corrección auditiva
- Aparato de corrección auditiva monoaurales y binaurales incluyendo molde(s) de orejas, instrumentos de corrección auditiva, batería inicial, cables y demás equipo auxiliar
- Visitas para colocación, asesoría, ajustes, reparaciones, etc., sin costo alguno por un periodo de un año después de la entrega de un aparato de corrección auditiva cubierto

Costo para el miembro

Sin copago

Exclusiones

- Compra de batería u otro equipo auxiliar excepto aquel cubierto bajo los términos de la compra inicial del aparato auditivo y cobros por un aparato auditivo que exceda las especificaciones recetadas para la corrección de la pérdida de la audición
- Repuestos para los aparatos de corrección auditiva y reparación del aparato de



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

corrección auditiva después del periodo cubierto de un año de garantía

- Reposición de un aparato de corrección auditiva más de una vez en un periodo de 36 meses
- Dispositivos auditivos implantados quirúrgicamente tales como implantes cocleares

Acupuntura

Descripción

- Los servicios de acupuntura se proporcionan como un beneficio de autorreferencia a los proveedores participantes
- Límite de un máximo de 20 visitas por año de beneficios

Costo para el miembro

Copago de \$5 por visita

Quiropráctica

Descripción

- Los servicios quiroprácticos se proporcionan como un beneficio de autorreferencia a los proveedores participantes
- Límite de un máximo de 20 visitas por año de beneficios

Costo para el miembro

Copago de \$5 por visita

Podiatría

Descripción:

- Se proporcionan 24 visitas al consultorio de podiatría por año de beneficios como beneficio de autorreferencia y no requieren referencia del PCP, otro médico o profesional médico.
- Otros servicios de podiatría, incluyendo visitas al consultorio adicionales a las 24 visitas de autorreferencia, requieren autorización previa en función de la necesidad médica.

Costo para el miembro

Copago de \$5 por visita.

Servicios de atención para pacientes terminales (Hospice Services)

Descripción

- Atención para pacientes terminales significa cuidado y servicios proporcionados en casa por un proveedor certificado o con licencia que están:
 - (a) diseñados para dar cuidado paliativo y de soporte a individuos que han sido diagnosticados con una enfermedad terminal, (b) dirigidos y coordinados por profesionales médicos y (c) cuentan con autorización previa de HPSM. El beneficio de atención para pacientes terminales incluye:
 - Desarrollo y mantenimiento de un plan de cuidado apropiado
 - Servicios de enfermería especializada
 - Servicios certificados de asistentes de atención a domicilio
 - Servicios para el responsable de la casa
 - Servicios por luto
 - Servicios sociales/servicios de asesoría
 - Asesoría de dietas
 - Servicios del médico



- Servicios voluntarios proporcionados por voluntarios entrenados en la atención para pacientes terminales
- Atención al paciente hospitalizado a corto plazo
- Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla para el control de síntomas o para el mantenimiento de las actividades de la vida diaria.
- Productos farmacéuticos, suministros y equipo médico hasta un punto razonable y necesario para la paliación y manejo de una enfermedad terminal

La atención para pacientes terminales está limitada a aquellos individuos diagnosticados con una enfermedad terminal, con una esperanza de vida de un año o menos, certificado por un médico, y que eligen los cuidados paliativos para dicha enfermedad en lugar de los servicios tradicionales cubiertos por el plan de salud. La elección de atención para pacientes terminales puede ser revocada en cualquier momento. Los servicios de atención para pacientes terminales incluyen el suministro de tratamiento médico paliativo del dolor y otros síntomas asociados con una enfermedad terminal, pero no se proporcionan con el fin de curar la enfermedad.

Estudios clínicos para el cáncer

Descripción

- Cobertura para la participación de un Miembro en una prueba clínica de cáncer, fases I a IV, cuando el médico del Miembro ha recomendado la participación en la prueba y
- el Miembro cumple con los siguientes requisitos:
 - El miembro debe haber sido diagnosticado con cáncer
 - El Miembro debe ser aceptado en una prueba clínica de cáncer de la fase I, fase II, fase III o fase IV
 - El médico tratante del Miembro, quien proporciona servicios cubiertos, debe recomendar la participación en la prueba clínica después de determinar que la participación tendrá un potencial significativo para el Miembro y
- La prueba debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - Las pruebas tienen un propósito terapéutico con documentación proporcionada por el médico tratante
 - El tratamiento proporcionado debe estar aprobado por uno de los siguientes:
 1. los Institutos Nacionales de Salud, la Administración Federal de Alimentos y Medicamentos (FDA), la Administración de Veteranos de los EE. UU., o
 2. incluir un medicamento que esté exento de solicitud como nuevo medicamento según las normas federales
- Cargos al miembro por costos de atención de rutina a pacientes. Hay costos asociados con el suministro de servicios de atención médica, incluyendo medicamentos, artículos, aparatos y servicios que de otra manera estarían cubiertos si no fueran proporcionados en relación con un programa de investigación clínica aprobado. Los costos rutinarios de pacientes para estudios clínicos de cáncer incluyen:
 - Servicios de atención médica requeridos para el suministro del medicamento, artículo, aparato o servicio en investigación
 - Servicios de atención médica requeridos para el control clínicamente apropiado del medicamento, artículo, aparato o servicio en investigación
 - Servicio de atención médica proporcionado para la prevención de complicaciones que surgen del suministro del medicamento, artículo, aparato o servicio en investigación
 - Servicios de atención médica necesarios para la atención razonable y necesaria que surja del suministro del medicamento, artículo, dispositivo o servicio de investigación,



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

incluyendo el diagnóstico y tratamiento de complicaciones

- El Miembro puede solicitar una Evaluación médica independiente (IMR, por sus siglas en inglés) de las decisiones referentes a la cobertura de HPSM.

La información acerca de cómo solicitar una IMR se encuentra en la página 79

Exclusiones

- Suministro de medicamentos o aparatos no aprobados por la FDA que son el sujeto de la prueba
- Servicios distintos a los servicios de atención médica tales como, viajes, hospedaje y otros gastos no clínicos en los que un Miembro puede incurrir debido a la participación en la prueba
- Cualquier artículo o servicio proporcionado únicamente para satisfacer la recolección de datos y necesidades de análisis, y que no se utiliza en el manejo clínico del paciente
- Servicios de atención médica que de otra manera no representan un beneficio (aparte de aquellos excluidos debido a que son experimentales o están en investigación)
- Servicios de atención médica, que son normalmente suministrados por los patrocinadores de la investigación, sin costo alguno para cualquier persona inscrita en la prueba
- La cobertura de pruebas clínicas puede estar restringida a hospitales y médicos participantes en California, a menos que el protocolo de la prueba no sea suministrado en California

Costo para el miembro

Sin copago

Trasplantes de órganos

Descripción

- Cobertura para el trasplante de órganos médicamente necesario y trasplantes de médula ósea recetados por un proveedor participante de acuerdo con los estándares de práctica nacionalmente reconocidos
Gastos razonables de hospital y médicos de un donante o individuo identificado como donante prospecto si estos gastos están directamente relacionados con el trasplante para un miembro
- Cargos por pruebas a familiares para trasplantes de médula ósea compatible
- Cargos asociados con la búsqueda y prueba de donantes de médula ósea que no sean familiares a través de un registro reconocido de donantes y cargos asociados con la obtención de órganos de donantes a través de un banco reconocido de trasplantes de donantes, si los gastos están directamente relacionados con el trasplante previsto para un miembro
- El Miembro puede solicitar una Evaluación médica independiente (IMR, por sus siglas en inglés) de las decisiones referentes a la cobertura de HPSM.
 - La información acerca de cómo solicitar una IMR se encuentra en la página 79

Sangre y productos sanguíneos

Descripción

- Procesamiento, almacenamiento y aplicación de sangre y productos sanguíneos a pacientes ambulatorios
- Incluye la recolección de sangre autóloga cuando sea médicamente necesario

Costo para el miembro

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.



Sin copago

Mastectomías y cirugías para disección de nódulos linfáticos

Descripción

- La duración de una estadía en el hospital asociada con mastectomías y disecciones de nódulos linfáticos la determina el médico y cirujano tratantes en consulta con el miembro. La cobertura incluye todas las complicaciones de una mastectomía incluyendo linfedema.

Costo para el miembro

Sin copago

Servicios de salud mental y por abuso de alcohol y drogas

Servicios de recuperación y salud conductual del condado de San Mateo proporciona los servicios de salud mental y por abuso de alcohol y drogas. Los Miembros que utilizan estos servicios deben cumplir con los requisitos de autorización de Servicios de recuperación y salud conductual, en su caso.

Se necesita autorización previa para lo siguiente:

Servicios de salud mental

- servicios parciales de hospital
- servicios intensivos para pacientes ambulatorios

Servicios por abuso de alcohol y sustancias

- servicios parciales de hospital
- servicios intensivos para pacientes ambulatorios

Para obtener información acerca de proveedores de salud mental y acceso a la atención, los miembros deben llamar al Centro de atención telefónica de ACCESS para Servicios de recuperación y salud conductual al teléfono **1-800-686-0101**.

El Centro de atención telefónica de ACCESS para Servicios de recuperación y salud conductual maneja las solicitudes de servicios nuevos de salud mental y de abuso de drogas y alcohol, y autoriza los servicios sobre la base de las necesidades de cada miembro individual. Los beneficios de salud mental y de tratamiento de abuso de drogas y alcohol se proporcionarán sobre la misma base que los de cualquier otra enfermedad, incluido el tratamiento médicamente necesario de trastornos mentales o por abuso de sustancias a cualquier edad. Llame al Centro de atención telefónica de ACCESS para obtener más información sobre cómo recibir estos servicios.

Servicios de recuperación y salud conductual proporciona cobertura para pruebas de laboratorio y medicamentos recetados por un psiquiatra. Utilice los números de teléfono que se indican a continuación para comunicarse con Servicios de recuperación y salud conductual y recibir información acerca de sus necesidades relacionadas con la salud mental.

Centro de atención telefónica ACCESS de Servicios de recuperación y salud conductual

1-800-686-0101

TTY: **7-1-1**

24 horas al día, 7 días a la semana

Servicios psiquiátricos de emergencia

En caso de una emergencia psiquiátrica, por favor llame al **9-1-1**, o



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

acuda directamente a la sala de emergencias más cercana para recibir ayuda.
Office of Consumer and Family Affairs **1-800-388-5189**

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.



Sección 7: Exclusiones y limitaciones sobre los beneficios

Los siguientes beneficios de salud están excluidos del plan de salud:

1. Cualquier servicio o artículo específicamente excluido en la sección Descripción de beneficios.
2. Cualquier beneficio que exceda los límites especificados en la sección Descripción de beneficios.
3. Servicios, suministros, artículos, procedimientos o equipo que no sean médicamente necesarios, a menos que se especifique lo contrario en la sección Descripción de beneficios.
4. Cualquier servicio que se haya recibido antes de la fecha de inicio de la cobertura del miembro. Esta exclusión no se aplica a los servicios cubiertos para tratar complicaciones que surjan de servicios recibidos antes de la fecha de inicio del miembro.
5. Cualquier servicio que se reciba después de que termine la cobertura.
6. Servicios experimentales o de investigación, incluido cualquier tratamiento, terapia, procedimiento, medicamento o uso de medicamentos, instalaciones o uso de instalaciones, equipo o uso de equipo, dispositivo o uso de dispositivos o materiales que no sean reconocidos como en cumplimiento de los estándares médicos profesionales generalmente aceptados o para los cuales no se haya determinado la seguridad y eficacia en el tratamiento de una enfermedad, lesión o condición médica particular para la que se recomienda o recete el uso del artículo o servicio en cuestión. Su derecho a apelar una negación de servicios experimentales o de investigación se explica en la página 80.
7. Servicios médicos que se reciben en instalaciones de atención de emergencia para condiciones médicas que no son de emergencia si razonablemente usted debió saber que no existía una situación de atención de emergencia.
8. Anteojos, excepto por aquellos anteojos o lentes de contacto necesarios después de una cirugía de cataratas que estén cubiertos de acuerdo al beneficio de “Anteojos y lentes para cataratas”.
9. Servicios relacionados con el diagnóstico y el tratamiento de la infertilidad, excepto el tratamiento para la preservación de la infertilidad iatrogénica.
10. Los beneficios de atención a largo plazo incluso atención de enfermería calificada a largo plazo en centros autorizados y la atención de reemplazo temporal son excluidos, excepto cuando HPSM determina que son alternativas satisfactorias y menos costosas que los beneficios mínimos básicos. Esta sección no excluye la atención de enfermería especializada o beneficios de atención para pacientes terminales según se contemplan de acuerdo con los beneficios de “Centro de atención especializada de enfermería” y de “Atención para pacientes terminales”.
11. El tratamiento de cualquier lesión corporal o enfermedad que surja o continúe durante el desempeño de cualquier ocupación o empleo mediante el cual se reciba compensación, beneficio o ganancia y cuyos beneficios sean proporcionados o sean pagaderos de conformidad con cualquier plan de beneficios de compensación al trabajador. HPSM debe proporcionar servicios en el momento en que se necesitan y el miembro o el tutor legal del miembro deberá cooperar para asegurarse de que HPSM reciba el reembolso por estos beneficios.
12. Los servicios que son elegibles para reembolso por seguro o cubiertos bajo cualquier otro plan de seguro o de atención médica. HPSM debe proporcionar servicios en el



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

momento en que se necesitan y el miembro o el tutor legal del miembro debe cooperar para asegurarse de que HPSM reciba el reembolso por estos beneficios.

- 13.** Cirugía cosmética que se realiza únicamente para alterar o modificar las estructuras normales del cuerpo a fin de mejorar la apariencia.
- 14.** Artículos personales o de confort tales como teléfonos, televisores, bandejas para los visitantes, artículos de higiene personal, suministros desechables (excepto bolsas para ostomía o catéteres urinarios) y otros suministros.
- 15.** Servicios de dentista o cirujano oral para procedimientos dentales a pacientes hospitalizados (esto no excluye la cobertura de cualquier procedimiento quirúrgico que afecte directamente la mandíbula superior o inferior o que esté asociada con las articulaciones de los huesos). Consulte al Plan dental que haya elegido para informarse sobre todas las otras coberturas.
- 16.** Fármacos o medicamentos excluidos (ver página 64).
- 17.** Equipo para higiene y ejercicios; equipo experimental o de investigación; aparatos no médicos por naturaleza tales como saunas y ascensores o modificaciones a la casa o al automóvil; equipo de lujo; o más de una pieza de equipo que cumpla la misma función, a menos que sea médicamente necesario.
- 18.** Una habitación privada en un hospital a menos que sea médicamente necesario, según lo determine HPSM.
- 19.** Zapatos correctivos y soportes de arco, (excepto para calzado terapéutico para diabéticos); dispositivos no rígidos tales como soportes elásticos para rodillas, corsés, medias elásticas y portalingas, aparatos dentales, máquinas generadoras de voz electrónica, excepto según sea médicamente necesario.
- 20.** Cobertura de transporte por avión, carro de pasajeros, taxi u otra forma de transporte público.
- 21.** Salud en casa, cuidado custodial y terapia y rehabilitación física que no sean médicamente necesarios.
- 22.** Cuidado custodial de enfermería calificada proporcionado por enfermeras calificadas o centro de enfermería especializada.
- 23.** Repuestos de aparatos auditivos, reparación de aparatos auditivos después del período de un año de garantía cubierta, reemplazo de un aparato auditivo más de una vez en un período de treinta y seis (36) meses y aparatos auditivos colocados quirúrgicamente. Compra de baterías u otro equipo auxiliar, (excepto aquellos cubiertos bajo los términos de la compra del primer aparato auditivo) y cualquier cobro por un aparato auditivo que exceda las especificaciones recetadas para la corrección de la pérdida de la audición.
- 24.** La atención pediátrica está excluida excepto por los exámenes a recién nacidos y el cuidado infantil que se proporcionan solo hasta 48 horas o 96 horas (después de un parto por cesárea) de vida mientras la madre se encuentra hospitalizada.



Sección 8: Proceso de reclamaciones y apelaciones

Nuestro compromiso con usted es asegurar no sólo la atención de calidad, sino también la calidad en el proceso del tratamiento. Esta calidad en el tratamiento se extiende desde los servicios profesionales prestados por proveedores del plan hasta la cortesía que le brindan nuestros representantes de Servicios al miembro. Si tiene alguna duda sobre los servicios que recibe de un proveedor del plan, le recomendamos que discuta primero la situación con su proveedor. Si continúa teniendo inquietudes en relación con cualquier servicio que reciba, llame a Servicios al miembro de HPSM al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**. Los miembros con discapacidades auditivas o del habla pueden llamar al TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1** (Servicio de Transmisión de Mensajes de California).

Apelación

Si usted considera que HPSM le ha negado incorrectamente una solicitud de un servicio u otro beneficio, puede solicitar una apelación de la decisión de HPSM. Puede presentar una apelación a HPSM dentro de los **180 días calendario** posteriores a la fecha de la decisión original de HPSM. Las apelaciones pueden presentarse ya sea con un Representante de Servicios al Miembro llamando al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** o hablando con un Coordinador de reclamaciones y apelaciones al **1-888-576-7227** o al **650-616-2850**. Puede obtener una copia de las Políticas y Procedimientos para Reclamaciones y Apelaciones de HPSM llamando a nuestro Departamento de servicios al miembro.

Reclamación

Si tiene algún otro tipo de queja contra HPSM o un proveedor, puede presentar una reclamación. Puede presentar una reclamación a HPSM dentro de los **180 días calendario** posteriores al incidente. Las reclamaciones pueden presentarse ya sea con un representante de Servicios al miembro llamando al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** o hablando con un Coordinador de reclamaciones y apelaciones al **1-888-576-7227** o al **650-616-2850**. Puede obtener una copia de las Políticas y Procedimientos para Reclamaciones y Apelaciones de HPSM llamando a nuestro Departamento de servicios al miembro.

Cómo presentar una reclamación o una apelación

Para iniciar el proceso de reclamación o apelación, puede llamar, escribir o enviar un fax al Plan a:

Grievance and Appeals Unit
Health Plan of San Mateo
801 Gateway Boulevard, Suite 100
South San Francisco, CA 94080

Teléfono: **1-800-750-4776** o **650-616-2850**
Fax: **650-829-2002**
Sitio web: www.hpsm.org

HPSM acusará recibo de la reclamación en un plazo de cinco (5) días y resolverá su reclamación en un plazo de treinta (30) días. Si su reclamación involucra una amenaza grave e inminente a su salud, incluyendo, pero sin limitarse a dolor severo, pérdida potencial de la vida, de una extremidad o una función corporal principal; usted o su proveedor pueden solicitar que HPSM agilice la evaluación de su reclamación. HPSM evaluará su solicitud de evaluación acelerada y, si su reclamación reúne los requisitos como reclamación urgente, resolveremos su reclamación en un plazo de tres (3) días a partir de la recepción de su solicitud.

Usted no está obligado a presentar una reclamación ante HPSM antes de pedir al Departamento de Administración de Atención de la Salud que agilice la evaluación de su caso. Si decide presentar una reclamación ante HPSM en la que pide una evaluación



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

acelerada, HPSM le notificará inmediatamente por escrito que:

1. Usted tiene derecho a notificar al Departamento de Administración de Atención de la Salud acerca de su reclamación que involucra una amenaza seria e inminente a la salud, y
2. Le responderemos a usted con una declaración por escrito sobre el estado pendiente o la disposición de la reclamación a más tardar 72 horas después de que recibamos su solicitud de una evaluación agilizada de su reclamación.

Evaluaciones médicas independientes

Si la atención médica que se solicitó para usted es negada, atrasada o modificada por HPSM o un proveedor del plan, usted puede ser elegible para una Evaluación médica independiente (IMR, por sus siglas en inglés). Si su caso es elegible y usted presenta una solicitud para que se lleve a cabo una IMR ante el Departamento de Administración de Atención de la Salud (DMHC), se presentará la información acerca de su caso ante un especialista médico que evaluará la información proporcionada y hará una determinación independiente de su caso. Usted recibirá una copia de la determinación. Si un especialista de IMR así lo determina, HPSM proporcionará cobertura de los servicios de atención médica.

Se puede realizar una IMR en las siguientes situaciones:

1. (a) Su proveedor ha recomendado un servicio de cuidado de la salud como médicamente necesario, o
(b) Usted ha recibido servicios de atención médica de urgencia que el proveedor determinó como médicamente necesario, o
(c) Usted ha sido evaluado por un proveedor del plan para el diagnóstico o tratamiento de la condición médica para la que busca una evaluación independiente, y
2. El servicio de atención médica en disputa ha sido negado, modificado o atrasado por HPSM o uno de sus proveedores del plan, en función completamente o en parte de una decisión de que el servicio de cuidado de la salud no es médicamente necesario, y
3. Usted ha presentado una reclamación ante HPSM y se mantiene la decisión en disputa, o la reclamación continúa sin resolverse, después de 30 días calendario.

Si su reclamación reúne los requisitos de una evaluación acelerada, usted no está obligado a presentar una reclamación ante HPSM antes de solicitar una IMR. También, el DMHC puede exentar el requisito de que usted primero siga el proceso de reclamación de HPSM, en casos extraordinarios y convincentes.

Cuando se trate de casos que no sean urgentes, la organización de IMR designada por el DMHC debe proporcionar su determinación en un plazo de treinta (30) días después de haber recibido su solicitud y documentos de apoyo. Cuando se trate de casos urgentes que impliquen una amenaza inminente y grave a su salud, incluyendo pero sin limitarse a dolor severo, pérdida potencial de la vida, función principal corporal o de extremidades, la organización de IMR proporcionará su determinación en un plazo de tres (3) días hábiles. A solicitud de los expertos, la fecha límite puede extenderse hasta por tres (3) días adicionales, si existe algún retraso en obtener la documentación necesaria.

El proceso de IMR es complementario a cualquier otro procedimiento o recurso que pueda estar a su disposición. La decisión de no participar en el proceso de IMR puede ocasionar que usted pierda algún derecho establecido por la ley de emprender una acción legal en contra del plan acerca del servicio de atención médica solicitado. Usted no paga ninguna cuota de solicitud o procesamiento por una IMR. Tiene el derecho de proporcionar información de apoyo para su solicitud de una IMR. Para obtener más información acerca del trámite de la IMR o para pedir un formulario de solicitud, llame a Servicios al miembro



de HPSM al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**. Los miembros con discapacidades auditivas o del habla pueden llamar al TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1** (Servicio de Transmisión de Mensajes de California).

Evaluación médica independiente para rechazos de terapias experimentales/de investigación

También puede tener derecho a una Evaluación médica independiente, a través del Departamento de Administración de Atención de la Salud, cuando se le niegue la cobertura del tratamiento que hemos determinado que es experimental o de investigación.

- Le avisaremos por escrito acerca de la oportunidad de solicitar una Evaluación médica independiente sobre cualquier decisión que niegue una terapia experimental o de investigación en un plazo de cinco (5) días hábiles después de la decisión de negar la cobertura.
- No está obligado a participar en el proceso de reclamación de HPSM antes de solicitar una Evaluación médica independiente de nuestra decisión de negar la cobertura de una terapia experimental o de investigación.
- Si el médico indica que la terapia propuesta sería significativamente menos efectiva si no se inicia oportunamente, entonces la decisión de la Evaluación médica independiente será entregada dentro de los siguientes siete (7) días de completada la solicitud de una evaluación acelerada.

Evaluación por el Departamento de Administración de Atención de la Salud

El Departamento de Administración de Atención de la Salud de California es responsable de reglamentar los planes de servicio de atención de la salud. Si tiene alguna reclamación contra su plan de salud, deberá llamar primero a su plan de salud, a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** (TTY **1-800-855-3000** o **7-1-1**), y seguir el proceso de reclamación de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. Utilizar este procedimiento de reclamación no prohíbe ningún derecho o recurso potencial que pueda estar disponible para usted. Si necesita ayuda con una reclamación que implique una emergencia, una reclamación que su plan de salud no haya resuelto satisfactoriamente o una reclamación que haya permanecido sin solución por más de 30 días, puede llamar al departamento para solicitar asistencia. También podría ser elegible para que se realice una Evaluación médica independiente (IMR, por sus siglas en inglés). Si usted reúne los requisitos para una IMR, el proceso de la IMR le proporcionará una evaluación imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud relacionado con una necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos experimentales o de investigación y disputas de pagos por servicios médicos urgentes o de emergencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con discapacidades auditivas y del lenguaje. En el sitio web del departamento <https://www.dmh.ca.gov> podrá encontrar formularios de queja, formularios de solicitud para una IMR e instrucciones en línea.

Mediación

Usted o su representante autorizado puede solicitar una mediación voluntaria con HPSM. Usted no necesita participar en la mediación por más de treinta (30) días antes de poder presentar una reclamación ante el Departamento de Administración de Atención de la Salud. Todavía puede presentar una reclamación ante el Departamento después de terminar la mediación. Usted y HPSM compartirán el costo de la mediación.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

This page intentionally left blank.

**Esta página ha sido dejada en blanco
intencionalmente.**

此頁有意留為空白。

Ang pahinang ito ay sadyang iniwan na blangko.



Sección 9: Información general

Contrato completo

El contrato de la San Mateo County Public Authority para trabajadores de IHSS, el contrato de la ciudad de San Mateo para empleados de medio tiempo, este Manual del miembro y Evidencia de cobertura y cualquier enmienda o anexo constituirán el Contrato de cobertura en su totalidad.

Enmiendas y alteraciones

Las enmiendas al contrato, incluido cualquier cambio en los beneficios, se harán efectivas según se indica en la enmienda escrita firmada y autorizada por un funcionario de la San Mateo County Public Authority o la Ciudad de San Mateo y por un funcionario autorizado de la San Mateo Health Commission.

Ninguna alteración del contrato, así como ninguna renuncia a cualquiera de sus cláusulas, será válida a menos que esté evidenciada por una Enmienda por parte de la San Mateo Health Commission, ejecutada por un funcionario autorizado de la San Mateo Health Commission. Ningún agente tiene la autoridad para cambiar el contrato o renunciar a ninguna de sus cláusulas. HPSM se reserva el derecho a modificar unilateralmente este Contrato para dirigir cualquier ley o requisitos regulatorios. Los miembros recibirán una notificación al menos treinta (30) días antes del incremento de los montos a pagar (primas o copagos) o cambios en los beneficios.

Notificación de cambios

Con el vencimiento o la terminación del contrato de San Mateo County Public Authority (SMCPA) o del contrato de la Ciudad de San Mateo, el plan de salud debe cooperar completamente con San Mateo County Public Authority (SMCPA) o la Ciudad de San Mateo para efectuar una transición ordenada de los miembros cubiertos por el contrato a otros contratistas. El Health Plan deberá enviar una notificación autorizada por la San Mateo County Public Authority (SMCPA) o la Ciudad de San Mateo a todos los miembros conocidos por lo menos 15 días antes del vencimiento o terminación del contrato de la San Mateo County Public Authority (SMCPA) o de la Ciudad de San Mateo.

Error administrativo

Un error administrativo no privará a ningún Miembro de la cobertura de conformidad con el Contrato. El incumplimiento de informar la terminación de la cobertura no continuará dicha cobertura más allá de la fecha programada de acuerdo con los términos del contrato. Al descubrir un error administrativo, debe hacerse un ajuste apropiado en las cuotas de los servicios de salud.

Otro seguro médico

Es en su beneficio el informar al proveedor dentro de la red si tiene cobertura médica adicional a este programa. La mayoría de las compañías aseguradoras cooperan entre sí para evitar duplicar pagos, pero le permiten a usted utilizar ambos programas. Si tiene otro seguro, hay reglas mediante las cuales se decide qué compañía aseguradora deberá pagar primero. Al seguro que paga primero se le llama “entidad primaria que realiza el pago” y paga hasta el límite de su cobertura. El seguro que paga en segundo lugar, al que se le llama “entidad secundaria que realiza el pago”, sólo paga si hay costos sin pagar de la cobertura primaria. Siempre y cuando usted esté trabajando, HealthWorx HMO será la entidad primaria ante su otro seguro.

San Mateo County Public Authority no permite que los trabajadores de los Servicios de



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Apoyo en el Hogar (IHSS) del Condado de San Mateo se inscriban en HealthWorx si el trabajador de IHSS tiene otra cobertura de salud en el momento de la inscripción. Los trabajadores de IHSS pueden ser dados de baja del programa HealthWorx si tienen otra cobertura de salud.

Miembros con Medicare

Este plan no está previsto para la mayoría de los beneficiarios de Medicare. Si usted es elegible o se vuelve elegible para Medicare, deberá comunicarse con HPSM al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**. Los miembros con discapacidades auditivas o del habla pueden llamar al TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1** (Servicio de Transmisión de Mensajes de California).

Quién paga primero si usted tiene Medicare

Cuando usted tiene otro seguro (como la cobertura médica de grupo del empleador), hay reglas que deciden si Medicare o su otro seguro paga primero. Al seguro que paga primero se le llama “entidad primaria que realiza el pago” y paga hasta el límite de la cobertura que ofrece. El que paga en segundo lugar, llamado “entidad secundaria que realiza el pago”, sólo paga si hay costos no cubiertos por la cobertura primaria.

Si tiene HealthWorx HMO y Medicare, generalmente se aplican las reglas siguientes:

- Si usted está trabajando, HealthWorx HMO paga primero.
- Si usted está jubilado, Medicare paga primero.
- Si usted tiene más de 65 años y está aún trabajando, HealthWorx HMO paga primero.

Si tiene Medicare, infórmelo a su médico, hospital y farmacia. Si tiene alguna pregunta sobre quién paga primero o si necesita actualizar la información de su otro seguro, llame al Departamento de servicios al miembro de HPSM.

Asegúrese de informar a su proveedor de todos los programas con los que tiene cobertura de manera que reciba todos los beneficios a los que tiene derecho. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de servicios al miembro de HPSM.

Proceso de recuperación de terceros y responsabilidades del miembro

El miembro acepta que si los beneficios de este Acuerdo se proporcionan para tratar una lesión o enfermedad ocasionada por un acto ilícito u omisión de otra persona o tercero, siempre y cuando el miembro reciba compensación por todos los otros daños que resulten del acto ilícito u omisión antes de que HPSM tenga derecho a recibir reembolso, el miembro deberá:

- Rembolsar a HPSM el costo razonable por servicios pagados por HPSM en la medida permitida por el Código Civil de California, Sección 3040 inmediatamente al cobrar él o ella por los daños, ya sea por acción, de conformidad con la ley, acuerdo o de otra forma; y
- Cooperar completamente con la realización de los derechos de embargo de HPSM por el valor razonable de los servicios proporcionados por HPSM hasta el grado permitido por el Código Civil de California, sección 3040. El derecho de retención de HPSM se puede presentar a la persona cuyo acto ocasionó las lesiones, su agente o el tribunal.

HPSM tiene derecho al pago, reembolso y subrogación en recuperaciones de terceros y el miembro debe cooperar para hacer cumplir total y completamente y proteger los derechos de HPSM, incluso la notificación oportuna de un caso que involucre la posible recuperación de un tercero.



No duplicación de beneficios de compensación al trabajador

Si, de acuerdo con la Ley de compensación al trabajador, la Ley de responsabilidad del empleador u otra legislación de propósito o artículo similar, un tercero es responsable por todo o parte del costo de los servicios médicos proporcionados por HPSM, suministraremos los beneficios de este Acuerdo en el momento que se necesiten. El miembro acepta proporcionar a HPSM un gravamen sobre dichos beneficios médicos de Compensación al trabajador en la medida del valor razonable de los servicios suministrados por HPSM. El gravamen puede ser presentado ante el tercero responsable, su agente o el tribunal. Para los fines de esta subsección, el valor razonable se determinará por el cargo usual, acostumbrado o razonable por servicios en el área geográfica donde se prestan los servicios. Al aceptar la cobertura de este Contrato, los Miembros aceptan cooperar para proteger el interés de HPSM incluido en esta disposición y ejecutar y entregar a HPSM o a la persona designada cualquier y todas las asignaciones u otros documentos que puedan ser necesarios para adecuada y completamente hacer cumplir y proteger los derechos de HPSM o de la persona designada.

Coordinación de beneficios

Al inscribirse en HPSM, cada miembro acepta completar y presentar ante HPSM los consentimientos, las divulgaciones, las asignaciones y cualquier otro documento razonablemente solicitado por HPSM a fin de asegurar y obtener el reembolso y coordinar la cobertura con otros planes de beneficios de salud o de pólizas de seguro. Los beneficios pagaderos se reducirán cuando los beneficios estén disponibles para un miembro de conformidad con el otro plan o póliza, ya sea que el reclamo se haga por el mismo o no.

Pago al proveedor

HPSM paga a los médicos y proveedores de atención médica según el sistema de pago por servicio. Esto significa que los médicos prestan servicios de atención médica a los miembros y luego envían una factura a HPSM. Los hospitales, centros de enfermería calificada y centros de atención para pacientes terminales reciben sus pagos en base a una tarifa diaria. Estos acuerdos de pago no contienen cláusulas que compartan el riesgo, ni tampoco penalizaciones financieras diseñadas para limitar la atención médica. De hecho, existen incentivos para muchos de nuestros proveedores, con el fin de que proporcionen los niveles y tipos adecuados de atención médica a nuestros miembros.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Disposiciones sobre reembolsos: si recibe una factura

Sírvase indicarle al personal del consultorio de su médico que usted es miembro de HPSM para que su médico sepa cómo debe facturar su atención. Siempre muestre su Tarjeta de identificación de HPSM cuando obtenga servicios.

No se le deben facturar a usted los servicios, excepto en ciertos casos:

- Si solicita y recibe servicios que no están cubiertos, tales como cirugía cosmética.
- Si acude a un médico fuera de la red de servicios para recibir servicios que no son de emergencia.
- Si no hizo su copago al momento de su visita.

Si recibe una factura por estos servicios, usted es responsable de pagarla.

Si recibe una factura por un servicio que es un beneficio o una factura de un proveedor fuera de la red en un hospital o centro dentro de la red autorizado por HPSM, **por favor no pague la factura.** Llame inmediatamente al consultorio del proveedor y solicíteles que facturen a HPSM. El proveedor puede llamar a HPSM y nosotros podemos explicarle cómo debe facturarnos. El número al que debe llamar el proveedor se encuentra en su Tarjeta de identificación. Si no está seguro de qué hacer, puede llamar a un representante de Servicios al miembro.

Por favor no ignore las facturas de los proveedores. Si usted termina siendo remitido al departamento de cobranzas debido a una factura, nosotros no podríamos ayudarle tan fácilmente. Usted podría terminar siendo responsable de parte o de la totalidad de la factura.

Si ya pagó una factura por servicios, por ejemplo servicios de emergencia, nosotros trabajaremos con el proveedor para obtener el reembolso. Deberá presentar una copia de la factura con su nombre, número de identificación (que aparece en su tarjeta de identificación de Miembro), su número telefónico, un recibo del pago y la fecha y razón de la factura.

También debe presentar el comprobante de pago. Envíe la factura a:

Member Services Department
Health Plan of San Mateo
801 Gateway Blvd., Suite 100
South San Francisco, CA 94080

Deberá enviar por correo su solicitud de reembolso por escrito a HPSM dentro de los siguientes 3 meses de la fecha en que recibió los servicios o tan pronto como le sea razonablemente posible, pero por ningún motivo después de 12 meses de haber recibido la atención.

Participación pública

El Comité de Asesoría del consumidor (Consumer Advisory Committee), el cual está formado por miembros de HPSM y promotores profesionales que trabajan en representación de los afiliados de HPSM, es un grupo consultivo continuo de la San Mateo Health Commission, el cual es responsable de Health Plan of San Mateo. El comité asesora a la San Mateo Health Commission sobre la manera en que el Plan de salud puede servir mejor a sus miembros. También revisa los temas de políticas sobre los cuales la San Mateo Health Commission (Comisión de Salud de San Mateo) tomará decisiones para que los Miembros puedan participar antes de que se tomen las decisiones finales. El miembro consumidor del cuerpo directivo de HPSM representa a los consumidores en el Comité de evaluación y mejoramiento de la calidad (Quality Assessment and Improvement Committee) de HPSM.

Si desea solicitar membresía en el Comité de Asesoría del Consumidor, por favor comuníquese con un representante de Servicios al miembro de HPSM al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**.



Notificación de cambios en el plan

Durante el año podemos enviarle actualizaciones sobre los cambios del plan. Esto puede incluir actualizaciones para el Directorio de proveedores, Manual y Evidencia de cobertura. Le mantendremos informado y estamos a sus órdenes para responder cualquier pregunta que tenga. Llámenos al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** si tiene alguna pregunta sobre los cambios en el plan.

Prácticas de privacidad

HPSM protegerá la privacidad de la información médica de los miembros. Los proveedores contratados también deben proteger la información de la salud de usted. La información de salud protegida incluye su nombre, el número del seguro social y demás información que revele quién es usted. Usted tiene el derecho, con algunas excepciones, de ver y recibir copias de la información de salud que HPSM mantiene sobre usted, corregir o actualizar su información de salud y solicitarnos un informe de ciertas divulgaciones de su información de salud.

HPSM puede utilizar o divulgar la información de su salud para tratamientos, pago y operaciones de atención médica, incluyendo medir la calidad de la atención y servicios que usted recibe. A veces la ley requiere que demos información de salud protegida a agencias gubernamentales o en acciones judiciales. Además, no utilizaremos ni divulgaremos la información de su salud por ningún otro motivo sin su autorización por escrito (o la de su representante), excepto según está descrito en nuestro Aviso de prácticas de privacidad.

Se adjunta una copia de la Aviso de prácticas de privacidad de HPSM en este Manual del miembro. Comuníquese con el Departamento de servicios al miembro de HPSM al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** para obtener una copia adicional. Nuestro Aviso de prácticas de privacidad también está en nuestro sitio web www.hpsm.org.

Autorización para la divulgación de información

Health Plan of San Mateo no divulgará información personal o médica que lo identifique individualmente sin antes obtener autorización del miembro o la persona designada por el miembro, excepto cuando lo permitan los estatutos. HPSM puede divulgar información que no lo identifique individualmente.

Para poder divulgar información médica con fines no relacionados con el tratamiento, pago u operaciones de atención médica (incluyendo cualquier divulgación de información acerca de pruebas genéticas individuales), HPSM obtendrá la autorización del miembro o de la persona designada por el miembro.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

Donación de órganos y tejidos

La donación de órganos y tejidos proporciona muchos beneficios sociales. La donación de órganos y tejidos permite a las personas que reciben los trasplantes llevar vidas más plenas y significativas. Actualmente, la necesidad de trasplantes de órganos supera ampliamente la disponibilidad. Si está interesado en la donación de órganos, hable con su médico. La donación de órganos comienza en el hospital cuando a un paciente se le diagnostica muerte cerebral y se identifica como posible donante de órganos. Una organización de obtención de órganos se involucrará para coordinar las actividades. El sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (www.organdonor.gov) tiene información adicional acerca de la donación de órganos y tejidos.

Directivas anticipadas

La Ley sobre decisiones médicas de California (California Health Care Decision Law) ofrece varias formas para que usted controle el tipo de atención médica que recibirá si se enferma gravemente o queda inconsciente, incluyendo:

- Una carta de poder duradero para atención médica que le permite nombrar a una persona para que tome las decisiones relacionadas con la atención médica cuando usted no pueda comunicarse por sí mismo. También le permite escribir su punto de vista sobre el apoyo vital y otros tratamientos.
- Las instrucciones individuales del cuidado de la salud le permiten expresar sus deseos sobre el apoyo vital y otros tratamientos. Usted le puede comunicar estos deseos a su médico y documentarlos en su historial médico o puede ponerlos por escrito y hacer que formen parte de su historial médico.

Para obtener información adicional acerca de las instrucciones anticipadas del cuidado de la salud, incluida información sobre cómo obtener formularios e instrucciones, visite nuestro sitio web en <https://www.hpsm.org/member/forms> o póngase en contacto con nuestro Departamento de servicios al miembro llamando al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133**.



This page intentionally left blank.

**Esta página ha sido dejada en blanco
intencionalmente.**

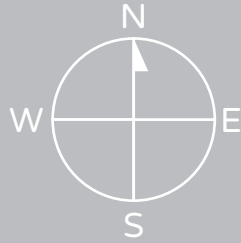
此頁有意留為空白。

Ang pahinang ito ay sadyang iniwan na blangko.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro al **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/healthworx.

San Mateo County
El Condado de San Mateo



Saludable es para todos



801 Gateway Boulevard, Suite 100
South San Francisco, CA 94080

tel 800.750.4776 toll-free

tel 650.616.0050 local

fax 650.616.0060

tty 800.735.2929 or dial 7-1-1

www.hpsm.org