

Guía de inicio rápido de beneficios de HealthWorx HMO

Última actualización: 4 de enero de 2021



BIENVENIDO A HEALTH PLAN OF SAN MATEO (HPSM)

Bienvenido a Healthworx HMO, un programa para los empleados de la Ciudad de San Mateo. HPSM se compromete a ayudar a gestionar el cuidado de su salud, al:

- Pagar sus servicios de atención médica y medicamentos con receta
- Darle acceso a una extensa red de doctores, desde médicos de atención primaria (PCP) y especialistas hasta clínicas y hospitales
- Ayudarle a encontrar otros servicios de atención médica para los que pueda calificar y que usted necesite

Esta guía le ayudará a comenzar a utilizar sus beneficios de HealthWorx HMO y otros servicios de HPSM. Encontrará una versión interactiva en línea en el sitio web de HPSM en hpsm.org/hw-guide. Puede encontrar más información por Internet en hpsm.org/HealthWorx.

También puede pedir ejemplares impresos de los manuales de Resumen de beneficios de HealthWorx HMO y Evidencia de cobertura enviando por correo la tarjeta de respuesta comercial incluida en su paquete de bienvenida. Si tiene preguntas sobre sus beneficios o cualquier otro tema en esta guía, llame a Servicios al miembro de HPSM al 650-616-2133 o al 1-800-750-4776. TTY: llame al 1-800-855-3000 o al 7-1-1. Los representantes están a su disposición de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. También puede enviar un correo electrónico a CustomerSupport@hpsm.org.

DENTRO DE ESTA GUÍA



¡CINCO PASOS PARA UN INICIO SALUDABLE! SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE MIEMBRO

**Control Service Meadowner (Ho)
**Control Service Meadown

akelina akelina

SUS BENEFICIOS Y SERVICIOS

- Atención médica
- Medicamentos
- ¡Y mucho más!

SALUD MENTAL, ATENCIÓN DENTAL Y DE LA VISTA

9

NOTIFICACIÓN SOBRE LA NO DISCRIMINACIÓN

10

INFORMACIÓN EN OTROS IDIOMAS

CÓMO COMUNICARSE CON HPSM

Llame a Servicios al Miembro de HPSM si:

- Tiene preguntas sobre sus beneficios o cualquier otra cosa en esta guía
- Desea recibir ayuda para encontrar un médico o programar una cita
- No está satisfecho con la calidad de la atención o el servicio que recibe
- Desea solicitar materiales impresos para los miembros

Línea local: Número gratuito TTY

650-616-2133 1-800-750-4776 1-800-855-3000 o 7-1-1

¡CINCO PASOS PARA UN INICIO SALUDABLE!

Como miembro del programa HealthWorx HMO de HPSM, usted tiene acceso a una amplia gama de beneficios y servicios de atención médica. ¿Desea empezar a usarlos? ¡Solo tiene que dar estos cinco sencillos pasos!



Regístrese en el Portal para miembros en

hpsm.org/member-portal-login. Entonces puede seleccionar su proveedor de atención primaria (PCP), actualizar su dirección y número de teléfono, verificar sus registros de vacunación y mucho más.

2

Elija un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés). Este médico dirigirá su equipo de atención. Su PCP también le proporcionará una referencia si usted necesita consultar a un especialista. Para elegir un PCP, utilice nuestro Directorio de proveedores en línea en **hpsm.org/findprovider**.



Llame a su PCP para pedir una cita en los próximos dos meses. Haga esto incluso si usted está sano. Su PCP le hará un examen de salud para ver si tiene algún problema de salud y averiguar qué tipo de atención necesita.



Averigüe cómo obtener sus medicamentos. Busque en nuestra lista de medicamentos aprobados en línea en **hpsm.org/hw-drugs** o pregúntele a un farmacéutico. Si sus medicamentos necesitan autorización previa, llame a su médico para obtener la autorización.



Averigüe cómo obtener sus materiales médicos. Si utiliza equipo médico duradero (DME), hable con su médico para ver si necesita autorización previa. O bien, llame a Servicios al miembro de HPSM (consulte la información de contacto en la página 1).

SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE MIEMBRO

Su tarjeta de identificación de HPSM HealthWorx HMO es comprobante de membresía de HPSM. La información clave incluye:

FRENTE



- Nombre del miembro
- Pecha de nacimiento
- 3 Número de identificación del miembro
- Fecha de expedición de la tarjeta
- S Número de teléfono de Servicios al miembro

REVERSO



- Instrucciones para emergencias
- 2 Número de teléfono de la línea de asesoramiento por enfermeras
- Número de teléfono de los servicios de salud mental
- 4 Información de contacto para beneficios de medicamentos

BENEFICIOS DE HPSM

HPSM le da acceso a una amplia gama de beneficios y servicios de atención médica.

A continuación se presenta una visión general de lo que usted obtiene. Visite nuestro sitio web en **hpsm.org/healthworx**, donde también podrá:

ENCONTRAR UN MÉDICO O CENTRO DE ATENCIÓN DE LA RED

utilizando nuestro Directorio de proveedores

hpsm.org/findprovider

OBTENER INFORMACIÓN SOBRE SUS BENEFICIOS DE MEDICAMENTOS

y buscar las medicinas cubiertas por su plan

hpsm.org/hw-drugs

OBTENER MÁS DETALLES SOBRE SUS BENEFICIOS DE HEALTHWORX HMO

en la Evidencia de cobertura

hpsm.org/hw-eoc

OBTENER INFORMACIÓN EN SU IDIOMA

con intérpretes, materiales traducidos y formatos alternativos

vea la página 9



HPSM cubre muchos servicios, entre ellos:

- Visitas a médicos y a hospitales
- Medicamentos con receta
- Centros de cuidados especializados de enfermería a largo plazo
- Exámenes de salud preventivos, revisiones, pruebas y vacunas
- Atención de embarazo y maternidad
- Atención dental y atención de la vista (solo para trabajadores de IHSS)
- Emergencias médicas: llame al 9-1-1 o acuda a la sala de emergencia más cercana



Medicamentos con receta

HealthWorx HMO cubre los medicamentos de marca y genéricos que sean recetados por su médico. En general, HealthWorx HMO sólo cubre las recetas que surten las farmacias de la red. Pero los medicamentos fuera de la red podrían estar cubiertos en ciertas situaciones.



Costos

Prima mensual

Los miembros de HealthWorx HMO pagan un cargo mensual. La cantidad la determina su empleador.

Copagos

Algunos servicios tienen un copago y otros no tienen ninguno:

- Atención de embarazo y maternidad \$0
- Visitas al médico y al hospital (como visitas domiciliarias médicamente necesarias) – \$5
- Visitas a la sala de emergencias \$25

PROGRAMAS Y SERVICIOS

Línea de asesoramiento por enfermeras

1-833-846-8773 sin costo - atienden las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Hay enfermeras y enfermeros con licencia listos para responder preguntas sobre sus síntomas. Pueden decirle cuán urgente es su necesidad de ver a un médico y pueden darle consejos para el autocuidado en casa.

Más información: hpsm.org/member/nurse-advice-line

Programa de Coordinación de la atención

El Programa de Coordinación de la Atención ayuda a que sus médicos y HPSM trabajen todos en el mismo plan para ayudar a brindarle el enfoque y apoyo que usted necesita para mantenerse saludable. Su administrador de casos personal le ayuda a establecer objetivos de salud y hacer un plan para lograrlos.

Para obtener más información: llame al **650-616-2060** o visite **hpsm.org/member/care-coordination**

Departamento de educación sobre la salud

El Departamento de educación sobre la salud proporciona información sobre una serie de temas, por ejemplo:

- Cómo dejar el tabaco y otros productos similares
- Cómo controlar la diabetes, el asma, la presión arterial y más
- El programa Baby+Me, que conecta a embarazadas y madres recientes con servicios de apoyo, como Women, Infants, and Children (WIC - Mujeres, Bebés y Niños), Black Infant Health (BIH - Salud del Bebé Negro), y otros. Los participantes pueden obtener \$100 en tarjetas de regalo de Target GiftCards™ por ir a dos visitas al médico.

Para obtener más información: Llame al 650-616-2165 o visite hpsm.org/healthtips

El diseño de tiro al blanco, Target y Target GiftCard son marcas comerciales registradas de Target Brands, Inc. Se aplican términos y condiciones a las tarjetas de regalo. Target no es socio participante ni patrocinador de esta oferta.

Servicios gratuitos de interpretación

Si su médico no habla su idioma, hay servicios de interpretación disponibles por teléfono y video. Solo pídale a su médico que llame a un intérprete durante su visita. En casos especiales, un intérprete puede ir a la visita con usted.

Más información: hpsm.org/member/language-services

Consultas médicas por teléfono o video

Muchos proveedores pueden brindarle asesoramiento por teléfono o por video. Las consultas por teléfono y por video están completamente cubiertas por HPSM. Llame a su proveedor de atención primaria (PCP) para ver si ofrecen consultas por teléfono o por video.

Más información en: hpsm.org/member/healthworx/where-can-i-get-care

Salud mental y consumo de sustancias

Con cobertura de: San Mateo County Behavioral Health and Recovery Services (Servicios de salud mental y rehabilitación de la adicción del condado de San Mateo). Llame para obtener información sobre proveedores de salud mental y otros servicios específicos de salud mental. También puede hablar con su PCP sobre asuntos de salud mental y trastornos por consumo de sustancias: entonces su PCP se coordinará con BHRS para que usted obtenga la ayuda que necesita.

Para obtener más información: llame al **1-800-686-0101** TTY: **1-800-943-2833** o visite **smchealth.org/bhrs**

Atención dental y atención de la vista

Con cobertura de: Service Employees International Union, Local 521 (solo para trabajadores de IHSS)

Para obtener más información: llame al **1-800-322-6384** TTY: **1-800-842-6635** o visite **seiu521.org**

Notificación sobre la no discriminación de Health Plan of San Mateo

Health Plan of San Mateo (HPSM) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. HPSM no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

HPSM:

- Ofrece a las personas con discapacidades medios de ayuda y servicios gratuitos para que ellas puedan comunicarse con nosotros eficazmente, como los siguientes:
 - o Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - o Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Ofrece servicios de idioma gratuitos a personas cuyo idioma primario no es el inglés, como los siguientes:
 - o Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios al miembro.

Si considera que HPSM no le ha brindado estos servicios o ha discriminado de otra manera por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una reclamación a:

Servicios al miembro 801 Gateway Blvd., Suite 100 South San Francisco, CA 94080 Sin costo: **1-800-750-4776**

Local: **650-616-2133** TTY: **1-800-855-3000**

Fax: 650-616-8581

Puede presentar una reclamación en persona o por correo, por fax o por teléfono. Si necesita ayuda para presentar una reclamación, el personal del departamento de CareAdvantage podrá ayudarle.

También puede presentar una queja relacionada a los derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Puede hacerlo electrónicamente a través del portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles, en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf o por correo o por teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de queja se pueden obtener en http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Inglés

ATTENTION: If you speak other languages other than English, language assistances services, free of charge, are available to you. Call **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**).

Árabe

نتبيه. إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فمو ف نتوفر لك خدمات المساحدة اللغوية مجلًا. اتصل حلى الرقم 4776-750-800 (رقم هفف الصم والبكم: 735-730-1800)

Armenio

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվձար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ։ Զանգահարեք 1-800-750-4776 (ТТҮ: (հեռատիպ)՝ 1-800-735-2929):

Camboyano

បុរយ័ភ៌នះ បរើសិនជាអុនកនិយាយ ភាសាខុមរៃ, សវោជំនួយជនកែភាសា ដរោយមិនគិតឈុនួល គឺអាចមាន សំរាប់បំរំរើអុនកា ចូរ ទូរស័ពុទ 1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)។

Coreano

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929) 번으로 전화해 주십시오.

Punjabi

ਧੁਆਨ ਦੁਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵੀਂਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Ruso

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-800-750-4776** (телетайп: **1-800-735-2929**).

Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-855-3000**).

Chino

注意:如果您使用繁體中文,您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929)。

Farsi

عرجه: اگل به زیان فارسی صحبت می کنید. صوراتت زیانی بصورت رایگان برای شما فراهم می بانند. با شماره **1-866-880-800** (خطاطه طیب: **2929-735-790-1)** تمان بگیرید

Hmong

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**).

Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें।

Japonés

注意事項:日本語を話される場合、 無料の言語支援をご利用いただけま す。1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929) まで、お電話にてご連絡ください。

Tagalo

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**).

Tailandés

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้ บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-750-4776 (TTV: 1-800-735-2929).

Vietnamita

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929).

Laosiano

ໂປດຊາບ: ຖາ້ວາ ທານເວາພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊວຍເຫຼືດກັນພາສາ, ໂດຍບເສງຄາ, ແມນມີພ້ອ້ມໃຫ້ທານ. ໂທຣ 1-800-750-4776 (TTY: 1-800-735-2929).





Tenemos la visión de que la salud es para todos, y luchamos para hacer esa visión posible.

Fundado en 1987, Health Plan of San Mateo (HPSM) es un plan de atención médica local sin fines de lucro que ofrece cobertura de salud y una red de proveedores a los residentes del Condado de San Mateo. HPSM mejora la salud de sus miembros brindando atención médica de alta calidad y preventiva.

hpsm.org