



HealthySF

OUR HEALTH ACCESS PROGRAM



MANUAL DEL PARTICIPANTE



Ciudad y Condado de San Francisco
Departamento de Salud Pública
Actualizado en Septiembre de 2024

healthysanfrancisco.org

Índice

Acerca de este manual	1
¿Qué es Healthy San Francisco?	1
Su Casa de Salud	3
Su tarjeta de identificación	4
Solicite un reemplazo de la tarjeta de identificación	5
Haga una cita en su Casa de Salud	5
Presentar una queja	6
Servicios de atención médica proporcionados por Healthy San Francisco	7
Atención primaria y preventiva	7
Atención especializada	7
Atención de urgencia	8
Servicios de ambulancia	8
Atención de emergencia	9
Servicios de salud mental	9
Tratamiento de drogas y alcohol	10
Atención hospitalaria	10
Planificación familiar	13
Equipo médico duradero	13
Exámenes de laboratorio	14
Farmacia	14
Servicios no incluidos	15

Mantenerse sano	16
Antes de visitar su Casa de Salud	16
Mientras se encuentra en su Casa de Salud	17
Antes de salir de su Casa de Salud	18
Cuotas del participante	19
Cuotas del punto de servicios	20
Momento para renovar	21
Recursos y contactos importantes	Contraportada



Acerca de este manual

En las siguientes páginas encontrará información útil sobre su participación en Healthy San Francisco. Este Manual se hizo para ayudar a que este programa sea fácil de entender y de usar. Léalo antes de hacer su primera cita con el médico.

¿Qué es Healthy San Francisco?

Healthy San Francisco es un programa diseñado para hacer que los servicios de atención médica estén disponibles y sean asequibles para los residentes de San Francisco que no tienen seguro médico, sin importar su estado migratorio, de empleo o condiciones médicas preexistentes. Lo que hace este programa especial es que usted puede elegir una Casa de Salud para acudir, no solo cuando está enfermo, sino para obtener atención regular y preventiva para ayudarlo a mantenerse sano. Con Healthy San Francisco:

- Puede elegir su propia Casa de Salud
- En la Casa de Salud usted tendrá su propio médico o proveedor, quien llegará a conocerle y estará al tanto de su historial de salud.
- Tiene una Casa de Salud y un Centro de Servicio al Cliente a dónde llamar cuando necesite ayuda
- Usted sabe cuánto costarán sus servicios antes de recibirlos
- Cuenta con una forma sencilla para volver a inscribirse en el programa al completar una solicitud de renovación una vez al año
- No tiene que esperar hasta estar enfermo para recibir atención médica.

Healthy San Francisco no es un seguro médico

Healthy San Francisco proporciona atención médica básica y continua a los residentes de San Francisco que no tienen seguro médico. Healthy San Francisco ofrece una red limitada de proveedores de atención médica. Si usted utiliza otros servicios u otros proveedores, probablemente le cobrarán los servicios que reciba. Le cobrarán si necesita atención de emergencia u hospitalización fuera de San Francisco o si recibe atención de emergencia o es hospitalizado en hospitales de San Francisco que no están asociados con su Casa de Salud (a menos que sea elegible para sus programas de atención caritativa).

Si cuenta con seguro médico, no lo cancele. El seguro le proporciona más opciones y elecciones para cubrir sus necesidades de atención médica.

Healthy San Francisco no es un seguro.

Healthy San Francisco es un programa de último recurso para los residentes de San Francisco que no pueden obtener seguro médico.

Las personas que son elegibles para los programas de seguro médico público de cobertura completa como Medi-Cal o Medicare, no son elegibles para Healthy San Francisco. Las reglas del programa, incluyendo quién es elegible, qué servicios están incluidos, la disponibilidad de diversas Casas de Salud, el costo para participar y cualquier servicio médico pueden cambiar sin previo aviso.

Su Casa de Salud

Cada participante de Healthy San Francisco elige una Casa de Salud al inscribirse y al renovar su cobertura en Healthy San Francisco. Una Casa de Salud es el centro de atención médica (en la mayoría de casos, una clínica) en donde un proveedor de atención primaria le proporcionará atención médica. Usted tendrá acceso a todos sus servicios médicos a través de su Casa de Salud. Es el primer lugar a donde debe llamar cuando quiere obtener servicios médicos.

Llame a su Casa de Salud para:

- Programar una cita médica
- Solicitar suministros de medicamentos recetados
- Obtener una referencia con un especialista
- Inscribirse o renovar su cobertura de Healthy San Francisco*

El número de teléfono de su Casa de Salud está en su tarjeta de identificación de Healthy San Francisco.

La red actual de Casas de Salud de Healthy San Francisco está compuesta por las clínicas del Departamento de Salud Pública de San Francisco, las clínicas del Consorcio de Clínicas Comunitarias de San Francisco, grupos de médicos privados y otros proveedores.

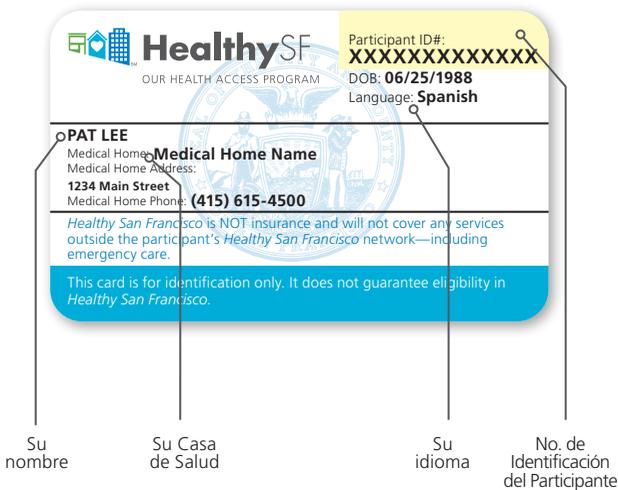
La información detallada de las ubicaciones de las clínicas, información de contacto y servicios se encuentran en el Directorio de Casas de Salud disponible en nuestro sitio web en **healthysanfrancisco.org**.

*Si tiene alguna pregunta sobre dónde inscribirse o renovar su inscripción, llame a Healthy San Francisco al: **1(415) 615-4555**

Su tarjeta de identificación

Los participantes de Healthy San Francisco reciben una tarjeta de identificación por correo, llamada tarjeta de identificación del participante (ID Card), cuando se inscriben o cuando cambian de Casa de Salud. Su tarjeta de identificación permite que su Casa de Salud sepa que está inscrito en Healthy San Francisco. Lleve esta tarjeta en todo momento, pero más importante aún, cuando:

- Visite su Casa de Salud
- Busque servicios médicos de cualquier tipo



Arriba hay una muestra de la Tarjeta de Identificación del Participante de Healthy San Francisco.

Solicite un reemplazo de la tarjeta de identificación

Si perdió su tarjeta de identificación de Healthy San Francisco, llame a Servicio al Cliente para ordenar un reemplazo:

los representantes de Servicio al Cliente están disponibles de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm

- Participantes de Healthy San Francisco:
1(415) 615-4555
- TDD/TTY para personas sordas, con discapacidades auditivas o con discapacidades del habla: **1(415) 547-7830**

Haga una cita en su Casa de Salud

Si actualmente es participante de Healthy San Francisco, puede programar una cita con el médico al comunicarse con su Casa de Salud.

La dirección y número de teléfono de su Casa de Salud está en su tarjeta de identificación del participante.

Los participantes deben llamar a su Casa de Salud para cancelar o volver a programar una cita *con un mínimo de 48 horas de anticipación.*

Tenga en cuenta que es posible que no pueda hacer una cita inmediatamente, así que planifique con tiempo cuando necesite los servicios.



Presentar una queja

Si tiene algún problema con el programa o con los servicios que recibe, trate de hablar con su médico o con algún empleado de su Casa de Salud en el momento en que ocurra. Esta puede ser la mejor manera de resolver rápidamente un problema. Si todavía no logra resolver el problema, comuníquese con Servicio al Cliente de Healthy San Francisco para obtener ayuda llamando al:

1(415) 615-4555

Lunes a viernes, de 8:30 de la mañana a 5:30 de la tarde, PST

Si el problema no se resuelve, puede presentar una queja formal por teléfono a través de Servicio al Cliente, completar un formulario de quejas en línea o enviar una carta por escrito a:

Healthy San Francisco

P.O. Box 194287

San Francisco, CA 94119

En su carta proporcione la siguiente información:

- **Su información de contacto, incluyendo su nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico** para que podamos darle seguimiento a su queja
- **El número de identificación de 14 dígitos** que está en su tarjeta de identificación de Healthy San Francisco
- Una descripción de su queja

Describe detalladamente el problema:

- Qué se ha hecho hasta ese momento para atender el problema
- Describa lo que desearía que se haga para resolver el problema.

No se cancelará su inscripción en el programa por presentar una queja.

Servicios de atención médica proporcionados por Healthy San Francisco

Atención primaria y preventiva

El tratamiento de condiciones médicas de rutina, chequeos regulares y evaluaciones de salud son una parte importante de su tratamiento continuo de atención médica. Todos estos servicios están cubiertos por Healthy San Francisco y son proporcionados por su Casa de Salud.

Haga las citas directamente con su Casa de Salud para los chequeos regulares.

Atención especializada

Los especialistas son médicos que atienden a pacientes con condiciones de atención médica especial, como asma, diabetes o problemas cardíacos. Su Casa de Salud le referirá con un especialista si necesita una opinión o tratamiento de un experto por un problema específico.

El personal de algunas Casas de Salud incluye a los especialistas que le pueden tratar. Otros lo referirán con especialistas en uno de los hospitales en la red de su Casa de Salud. No debe consultar a un especialista sin que lo refiera su Casa de Salud. Si consulta a un especialista sin que lo refiera su Casa de Salud, Healthy San Francisco no pagará el tratamiento que reciba.

Atención de urgencia

Siempre es mejor recibir la atención de su Casa de Salud. Si necesita consultar a un médico de inmediato porque tiene dolor, verifique con su Casa de Salud para ver si pueden atenderlo en su clínica.

Los servicios de Atención de urgencia están disponibles en el hospital de la red de su Casa de Salud. **Healthy San Francisco solo cubre el costo de los servicios en el hospital de la red de su Casa de Salud.** Para encontrar la ubicación de la atención de urgencia de cada Casa de Salud, consulte la información en las páginas 11-12.

Servicios de ambulancia

Los servicios de ambulancia son cubiertos por Healthy San Francisco SOLAMENTE para emergencias que ponen en peligro la vida y ÚNICAMENTE para transporte dentro de San Francisco. Si tiene una emergencia que ponga en peligro su vida, llame al **911** para obtener una ambulancia.



Atención de emergencia

Si tiene una emergencia que ponga en peligro su vida, llame al **911** o vaya al hospital de la red de su Casa de Salud. **Healthy San Francisco solo cubre el costo de los servicios del hospital en la red de su Casa de Salud. En las páginas 11-12 de este manual encontrará los hospitales en su red.**

Las emergencias médicas son enfermedades peligrosas o que ponen en peligro la vida o lesiones graves. Estas pueden incluir:

- Dificultad para respirar o falta de aire
- Dolor de pecho o de la parte superior del estómago o sentir presión en el pecho
- Desmayos, mareos o debilidad súbita
- Hemorragia descontrolada
- Diarrea y vómitos constantes
- Sentimientos deseando herirse o herir a otros

Los servicios de ambulancia se cubren

SOLAMENTE para emergencias que ponen en peligro la vida y **ÚNICAMENTE** para transporte dentro de San Francisco.

Servicios de salud mental

Los pacientes de Healthy San Francisco pueden recibir evaluación para servicios confidenciales de salud mental, como orientación individual para depresión, ansiedad, pánico o ayuda con otros problemas emocionales. La cuota se calculará utilizando una escala móvil basada en sus ingresos. Cuando son clínicamente apropiados, estos servicios están disponibles a través de su Casa de Salud o al comunicarse con

Servicios Comunitarios de Salud Conductual de San Francisco en:

- Llamadas locales: **1(415) 255-3737**
- Llamadas sin costo: **1(888) 246-3333**
- TDD/TTY para personas sordas, con discapacidades auditivas o con discapacidades del habla: **1(888) 484-7200**
- **sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS**

Tratamiento de drogas y alcohol

Los participantes de Healthy San Francisco pueden acceder a los servicios de problemas de alcohol u otros problemas de drogas en Servicios Comunitarios de Salud Conductual de San Francisco.

Su comunicación con ellos será estrictamente confidencial.

- Llamadas locales: **1(415) 255-3737**
- Llamadas sin costo: **1(888) 246-3333**
- TDD/TTY para personas sordas, con discapacidades auditivas o con discapacidades del habla: **1(888) 484-7200**

Atención hospitalaria

Healthy San Francisco brinda atención hospitalaria en el hospital de la red de su Casa de Salud.

Excepto en casos de emergencia, será necesario que un médico o especialista de la red de su Casa de salud lo refiera para la atención hospitalaria.

Healthy San Francisco solo cubre el costo de los servicios del hospital en la red de su Casa de Salud. Si está recibiendo tratamiento en un hospital de San Francisco que no esté dentro de la red de su Casa de Salud, se le pueden cobrar los servicios y es posible que tenga que pagarlos.



Su clínica de la Casa de Salud

Servicios de hospital

<p>North East Medical Services (NEMS)</p>	<p>Zuckerberg San Francisco General 1001 Potrero Avenue 1(415) 206-8000</p>
<p>Clínica Sister Mary Philippa</p>	<p>UCSF Health St. Mary's Hospital 450 Stanyan Street 1(415) 668-1000</p>
<p>Kaiser Permanente</p>	<p>Kaiser Permanente Medical Center 2425 Geary Boulevard 1(415) 833-2000</p>
<p>Todas las demás Casas de Salud San Francisco Health Network & San Francisco Community Clinic Consortium (SFCCC)</p>	<p>Zuckerberg San Francisco General 1001 Potrero Avenue 1(415) 206-8000</p>

Planificación familiar

Los servicios de planificación familiar están disponibles en la mayoría de Casas de Salud de Healthy San Francisco. Estos pueden incluir:

- Control anticonceptivo.
- Pruebas de embarazo
- Pruebas de enfermedades transmitidas sexualmente

Los participantes de Healthy San Francisco pueden solicitar una cita para los servicios de planificación familiar. Llame a su Casa de Salud para hacer una cita con un ginecólogo/obstetra y otros servicios de planificación familiar.

Healthy San Francisco es el programa del último recurso y solo incluirá servicios relacionados con embarazo en caso de que se evalúe a la participante y se encuentre que no es elegible para programas de cobertura relacionada con el embarazo.

Equipo médico duradero

El equipo médico duradero es equipo que su proveedor de atención primaria en su Casa de Salud puede recetarle, como una silla de ruedas o muletas.

Verifique con su Casa de Salud dónde puede llevar su receta médica para obtener el equipo médico duradero. El número de teléfono de su Casa de Salud está en la tarjeta de identificación del participante de Healthy San Francisco, en el Directorio de Casas de Salud y en línea en healthysanfrancisco.org.

Pruebas de laboratorio

Si necesita pruebas médicas o de laboratorio, se las pueden realizar en su Casa de Salud o en el hospital de la red de su Casa de Salud.

No todas las Casas de Salud ofrecen pruebas o servicios de laboratorio. Para obtener más información, llame a su Casa de Salud o pregúntele a su médico cuándo se ordenan los exámenes.

Farmacia

Como participante de Healthy San Francisco, puede obtener medicamentos recetados. El médico de su Casa de Salud se los recetará cuando sea necesario. Healthy San Francisco proporciona ciertos medicamentos que han sido aprobados para su uso. Healthy San Francisco solo paga los medicamentos recetados aprobados que su proveedor de atención primaria le recete en su Casa de Salud.

Su Casa de Salud cuenta con una farmacia designada u otro recurso para recoger los medicamentos recetados. Puede llamar a su Casa de Salud para averiguar cuál es la farmacia designada o visite nuestro sitio web y vea nuestro mapa interactivo de Casas de Salud para obtener información sobre dónde debe obtener sus medicamentos recetados.

Healthy San Francisco no pagará ningún medicamento que no haya sido aprobado.



Servicios no incluidos

Healthy San Francisco es un programa de acceso a la salud limitado. Hay algunos servicios que no están incluidos en Healthy San Francisco. A continuación está una lista parcial de los servicios que no proporciona Healthy San Francisco:

- Acupuntura
- Pruebas e inyecciones para alergias
- Servicios quiroprácticos
- Servicios cosméticos
- Atención dental
- Cirugía y servicios de derivación gástrica
- Pruebas genéticas y orientación
- Infertilidad
- Atención de largo plazo
- Trasplantes de órganos
- Transporte que no es de emergencia
- Vacunas para viajar
- Atención de la vista
- Audífonos

Healthy San Francisco no proporciona cirugía para cambio de sexo. Sin embargo, los participantes interesados en cirugía para cambio de sexo pueden buscar este servicio a través de un programa aparte que ofrece el Departamento de Salud Pública de San Francisco. Obtenga más información sobre la cirugía para cambio de sexo y transgénero en **sfdph.org**.

Mantenerse sano

Aproveche al máximo su próxima visita al médico:

Antes de ir a su Casa de Salud

Cuando haga la cita, indíqueles cuáles son sus inquietudes para que le programen el tiempo adecuado para su visita. Si es su primera consulta en la Casa de Salud o con un nuevo médico, prepárese para proporcionar su historial médico.

- **Proporcione** información sobre cualquier enfermedad que pueda haber en su familia
- **Describa** todos sus problemas de salud y tratamientos actuales y pasados
- **Lleve** los envases de cualquier medicamento recetado o de venta libre, hierbas, suplementos o vitaminas que esté tomando

Anotar algunos datos antes de su cita con el médico hará una gran diferencia.

- **Una breve descripción** de su problema de salud debe incluir una lista de síntomas y detalles de cuándo empezó el problema, en dónde está, cómo se siente y si hay alguna actividad que lo empeore o lo mejore.
- **La lista de todos los medicamentos** que está tomando debe incluir la dosis y la frecuencia con que toma sus medicamentos recetados o de venta libre, hierbas, suplementos y vitaminas.
- **Cualquier pregunta** que le gustaría hacerle a su médico.

Mientras está en su Casa de salud

Cuando hable con su médico, recuerde que su salud vale el tiempo que ellos le dediquen.

- **Describa claramente sus síntomas**, cuándo empezaron, en donde están, cómo se siente. Siempre es útil anotar la información antes de su visita.
- **Haga preguntas** hasta que tenga la seguridad de que el médico entiende sus inquietudes y responde completamente sus preguntas.
- **Pida información por escrito** si no está seguro de que podrá recordarlo todo.
- **No olvide su salud emocional**; eso afecta su salud física. Así que mencione todas las inquietudes de salud mental, no únicamente las físicas.
- **Asegúrese de que su médico está enterado** de los medicamentos recetados y de venta libre, hierbas, suplementos y vitaminas que está tomando.
- **Asegúrese de saber** cuáles hospitales y farmacias están asociados con su Casa de salud.

Antes de salir de su Casa de Salud, averigüe:

- **Si debe regresar** para otra visita y cuándo.
- **Si debe llamar** para obtener los resultados de pruebas o para que le den un informe de su condición.
- **Si hay alguna señal de advertencia que deba observar.**
- **Si hay materiales que pueda llevarse a casa** o algún sitio web que deba visitar para conocer más acerca de su diagnóstico y tratamiento.



Cuotas del participante

Como Participante de Healthy San Francisco, hay algunas cuotas que debe pagar.

La cuota de Participante de Healthy San Francisco se basa en una escala móvil. Esto quiere decir que el programa costará más para los Participantes que ganan más o menos dependiendo de su ingreso. Los Participantes que ganan más pagarán más. Las cuotas del Participante variarán entre \$0 a \$450 y se pagan cuatro veces al año. El costo exacto lo determinará el Asistente de Solicitudes Certificado al momento de completar su solicitud.

Cuotas del punto de servicios

Además de la Cuota de Participante, algunos participantes podrían tener que pagar una cuota de Punto de servicio en su clínica en el momento en que reciban los servicios. Por ejemplo, se puede pagar una cuota adicional cada vez que visita al médico o la sala de emergencia, o cuando recoge una receta médica.

El monto de la cuota del punto de servicio depende de la Casa de Salud y del ingreso familiar del participante. Si sus ingresos están por debajo de cierta cantidad, es posible que no se requiera la cuota del punto de servicio.



Momento para renovar

Para mantener su acceso a los servicios de salud, debe volver a solicitar inscripción en Healthy San Francisco cada doce meses. Esto significa que cada año, debe reunirse con un Asistente Certificado de Solicitudes para llenar una nueva solicitud y entregar copias recientes de los documentos requeridos.

Hay dos pasos sencillos para renovar su participación en Healthy San Francisco:

1. Esté atento a la carta de aviso de renovación anual que recibirá por correo postal.

La fecha en que es aceptado en Healthy San Francisco se llama su fecha de aniversario. Usted recibirá un aviso de renovación por correo antes de su fecha de aniversario cada año en que participe en el programa.

2. Cuando reciba su aviso de renovación, haga una cita con el Asistente Certificado de Solicitudes en su Casa de salud.

La información de contacto estará en la carta de aviso de renovar que reciba. Es su responsabilidad asegurarse de la renovación antes de su fecha de aniversario cada año. Si no renueva cada año se le cancelará su inscripción a Healthy San Francisco.

Si se muda, asegúrese de llamar de inmediato a Servicio al Cliente de Healthy San Francisco al **1(415) 615-4555**. Si no tenemos actualizada su dirección, posiblemente no recibirá el aviso de renovación y estará en riesgo de que se le cancele la inscripción en el programa.

Si no puede recibir los avisos por correo, llame a su Asistente Certificado de Solicitudes para obtener ayuda. Su inscripción en Healthy San Francisco se puede cancelar si usted:

- No renueva su cobertura de Healthy San Francisco
- Se muda fuera de San Francisco
- Obtiene un seguro médico
- Se vuelve elegible para un seguro médico patrocinado por el gobierno, como Medi-Cal o Medicare
- No paga ninguna de las cuotas de participación requeridas
- Se descubre que ha hecho declaraciones falsas en sus documentos de solicitud o de renovación
- Abusa del programa



Visítenos en:

healthysanfrancisco.org



HealthySF

OUR HEALTH ACCESS PROGRAM

healthysanfrancisco.org

Healthy San Francisco está disponible para todos los residentes de San Francisco sin importar su estado migratorio, de empleo o condiciones médicas preexistentes. Es operado por el Departamento de Salud Pública de San Francisco (DPH).

Recursos y contactos importantes

Healthy San Francisco Servicio al Cliente

Lunes a viernes, de 8:30 de la mañana a 5:30 de la tarde, PST

1(415) 615-4555.....Participantes de Healthy San Francisco

1(415) 547-7830.....(TDD para personas sordas, con dificultades auditivas o con dificultades de lenguaje)

San Francisco Community Behavioral Health Services (CBHS)

1(415) 255-3737.....Llamadas locales

1(888) 246-3333.....Llamadas sin costo

1(888) 484-7200.....TDD/TTY para personas sordas, con discapacidades auditivas o dificultades del habla

Emergencias: Llame al **911** para:

- Obtener una ambulancia
- Reportar una emergencia que pone en peligro la vida

Llame al **311** para:

- Obtener información acerca de otros recursos comunitarios de salud
- Obtener información acerca de todos los recursos no relacionados con la salud, tales como los programas de recreación pública y otros servicios de la ciudad.