



Manual del Participante

Enero 2026

HealthPACCustomerService@acgov.org

HealthPAC 1-877-879-9633

Alameda County Health
1000 San Leandro Blvd., Suite 300, San Leandro, CA 94577

Contenido

¡Bienvenido a HealthPAC! 2

 Sobre este Manual 2

 ¿Que es HealthPAC? 2

 HealthPAC NO es un Seguro Médico 2

Cómo Funciona HealthPAC 3

 Su Hogar Médico 3

 Lo Que Usted Tiene Que Pagar por Servicios 3

 Su Tarjeta de Identificación y Cómo Usarla 4

 Servicio al Cliente..... 5

Cómo Recibir Atención Médica 6

 Cómo Hacer una Cita..... 6

 A Dónde Ir para Recibir Atención Médica 6

 Red de Hospitales y Hogares Médicos de HealthPAC 6

 Mapa de la Red de Hogares Médicos de HealthPAC..... 7

 Qué Servicios Están Cubiertos..... **Error! Bookmark not defined.**

 Qué NO Está Cubierto 10

 Accesibilidad e Idioma 10

 Cómo Mantenerse Inscrito 11

 Quejas y Problemas 11

 Información Sobre Copagos 12

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

¡Bienvenido a HealthPAC!

Sobre este Manual

Este manual explica cómo las personas inscritas en HealthPAC pueden recibir los servicios que cubre el programa. Por favor léalo antes de hacer su primera cita médica.

¿Que es HealthPAC?

HealthPAC es un programa creado por el Condado para ofrecer atención médica a bajo costo a los residentes del Condado de Alameda que no tienen seguro médico.

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

Lo que hace especial a este programa es que usted puede elegir un Hogar Médico (clínica) a donde ir cuando esté enfermo, Y TAMBIÉN para sus chequeos regulares y preventivos para mantenerse sano. Para saber más sobre lo que es un Hogar Médico, vea la página 3.

Con HealthPAC:

- Usted puede elegir su propio Hogar Médico.
- Su Hogar Médico llegará a conocerlo a usted y su historial de salud.
- Usted tendrá un Hogar Médico y un Centro de Servicio al Cliente a donde llamar cuando necesite ayuda.
- Si tiene que pagar por algún servicio, sabrá cuánto le costará antes de recibirlo.
- No tiene que esperar hasta estar enfermo para recibir atención médica.

HealthPAC NO es un Seguro Médico

Aunque HealthPAC ofrece atención médica básica y continua a los residentes del Condado de Alameda, el programa no ofrece los mismos beneficios que la mayoría de los planes de seguro médico. HealthPAC le ofrece una red limitada de doctores y clínicas (eso significa que solo hay ciertos lugares a los que puede ir para recibir servicios de salud). Si usa otros servicios u otros doctores fuera de la red, es muy probable que le manden un cobro o factura.

Si usted tiene seguro médico, no lo cancele. Tener un seguro médico siempre es la mejor opción.

Cómo Funciona HealthPAC

Su Hogar Médico

Cuando se inscribió en HealthPAC, usted eligió un Hogar Médico. Puede encontrar una lista de los Hogares Médicos disponibles en el folleto de HealthPAC en: <https://health.alamedacountyca.gov/healthpac/>. Su Hogar Médico es la clínica o centro de salud que le dará atención médica básica, guardará su información de salud y le ayudará a coordinar los servicios médicos que necesite. Algunos de estos servicios pueden incluir:

- Chequeos de bienestar y servicios preventivos
- Atención cuando esté enfermo o lastimado
- Cuidado de enfermedades crónicas, como el asma y diabetes
- Atención de salud mental y educación sobre la salud
- Recetas para medicinas

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

Lo Que Usted Tiene Que Pagar para Servicios

Lo que usted tiene que pagar por los servicios de salud (también llamado copago) depende de sus ingresos. Esto se decidió cuando usted se inscribió en el programa. Algunos participantes de HealthPAC no tienen que pagar ningún copago.

Por favor vea la página de Copagos de HealthPAC al final de este folleto. Los copagos pueden cambiar en cualquier momento. Si tiene preguntas sobre cuánto tiene que pagar por sus servicios médicos, por favor comuníquese con su Hogar Médico.

Su Tarjeta de Identificación y Cómo Usarla

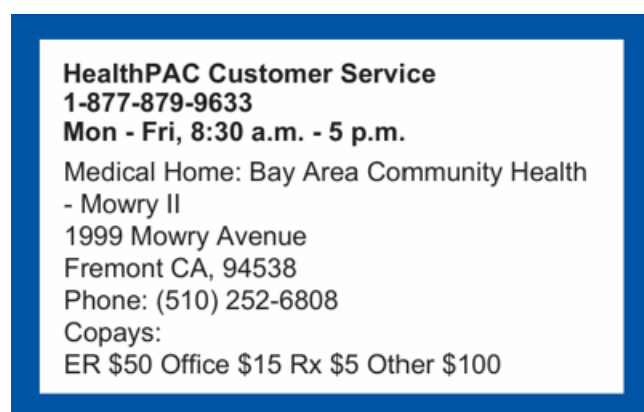
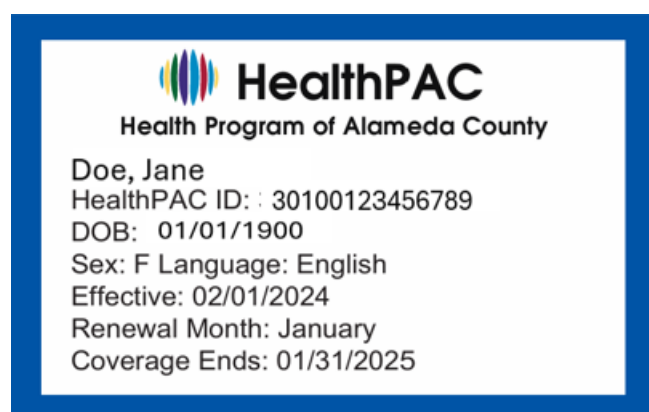
Los nuevos participantes de HealthPAC reciben una tarjeta de identificación (ID). Siempre lleve su tarjeta de HealthPAC con usted.

Muestre su tarjeta cuando:

- Visite su Hogar Médico
- Reciba cualquier tipo de servicio de salud
- Vaya a recoger sus medicinas (recetas)

Pida una tarjeta nueva si:

- alguna información está incorrecta
- Se le perdió o se la robaron
- Su Hogar Médico u otra información cambió



Su tarjeta tiene la siguiente información:

Nombre: Esta es la persona que tiene derecho a recibir los beneficios de HealthPAC. No puede dejar que nadie más use su tarjeta.

ID de HealthPAC: Este es su número de identificación como participante del programa.

DOB: Es su fecha de Nacimiento.

Sexo: Indica si es hombre o mujer.

Idioma: El idioma que usted prefiere hablar.

Fecha de Inicio: Muestra cuándo empieza su cobertura de HealthPAC.

Mes de Renovación: Usted puede renovar su solicitud hasta dos meses antes de su mes de renovación. Vea la sección "Cómo Mantenerse Inscrito" en la página 11 para más detalles.

Fin de Cobertura: Muestra cuándo termina su cobertura actual de HealthPAC.

Servicio al Cliente de HealthPAC: El número de teléfono y el horario de oficina.

Nombre del Proveedor: Es la organización de salud a la que pertenece su Hogar Médico.

Hogar Médico: Es el nombre, dirección y teléfono de su clínica principal.

Copagos: Son las cantidades que tendrá que pagar por ciertos servicios médicos, normalmente al momento de su cita. Vea la página de Copagos para más detalles.

Servicio al Cliente

Su Hogar Médico y el Servicio al Cliente de HealthPAC están aquí para ayudarle cuando:

- Tenga preguntas sobre su atención médica (elegibilidad o cobertura)
- Tenga preguntas sobre cómo funciona HealthPAC
- Tenga algún problema
- Tenga una factura del hospital o preguntas sobre cobros
- Tenga problemas o preguntas sobre la farmacia
- Cambie su dirección o número de teléfono
- Quiera cambiar su Hogar Médico

Servicios al Cliente de HealthPAC

1-877-879-9633 (CRS para personas con problemas de audición o del habla: 711)

Lunes–Viernes, 8:30 a.m.– 5:00 p.m.

Cómo Recibir Atención Médica

Haciendo una Cita

Para hacer una cita, simplemente llame a su Hogar Médico. El número de teléfono y la dirección están impresos en su tarjeta de identificación de HealthPAC. Si necesita ayuda para encontrar su Hogar Médico, llame al Servicio al Cliente de HealthPAC al **1-877-879-9633, lunes–viernes, 8:30 a.m.– 5:00 p.m.**

Asegúrese de llevar su tarjeta de HealthPAC a todas sus citas médicas. Si no puede ir a su cita, llame a su Hogar Médico para cancelar o cambiar la fecha por lo menos con 48 horas de anticipación.

A Dónde Ir Para Recibir Atención

Si usted recibe atención fuera de la red de clínicas y hospitales de HealthPAC, usted será responsable de pagar el 100% del costo.

Su Hogar Médico

Su Hogar Médico es su compañero para mantenerse sano. Asegúrese de ir a su Hogar Médico para sus chequeos regulares y preventivos.

Como participante de HealthPAC, usted puede elegir el Hogar Médico donde quiera recibir atención. Una vez que elija uno, ese será el lugar a donde irá para sus servicios de salud. Si desea cambiar su Hogar Médico, puede llamar a su clínica actual o al Servicio al Cliente de HealthPAC al 1-877-879-9633.

Atención en el Hospital

Si necesita atención en un hospital, puede ir a Highland Hospital, que es parte del Sistema de Salud de Alameda (Alameda Health System). Usted tiene cobertura SOLAMENTE para emergencias y cuidado de paciente interno en los hospitales Alameda Hospital, San Leandro Hospital y St. Rose Hospital.

Si tiene una emergencia que pone en peligro su vida, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.

Servicios de Especialistas

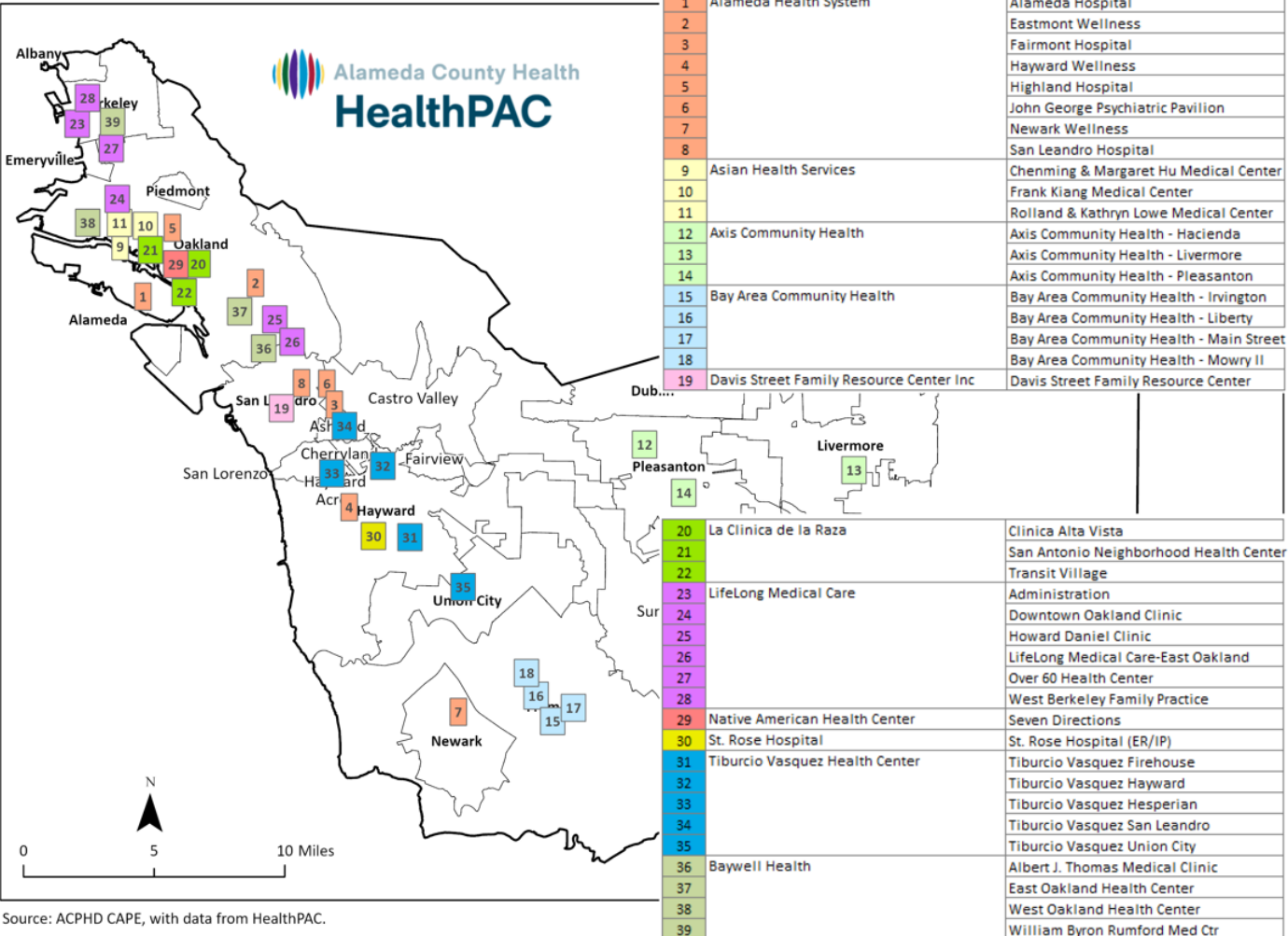
Algunos Hogares Médicos ofrecen servicios de especialistas. Si su Hogar Médico no ofrece el servicio de especialista que usted necesita, ellos lo enviarán (referencia) con un especialista dentro del Sistema de Salud de Alameda (Alameda Health System).

Red de Hospitales y Hogares Médicos de HealthPAC

HealthPAC tiene una gran red de clínicas y hospitales contratados en todo el condado. Por favor vea el folleto de HealthPAC en <https://health.alamedacountyca.gov/healthpac/> para ver la lista de proveedores actuales.

Mapa de la Red de Hogares Médicos de HealthPAC

HealthPAC Providers



Proveedores de HealthPAC

Esta sección muestra dónde puede encontrar atención médica en el Condado de Alameda. Cada número en el mapa corresponde a una clínica o centro de salud donde usted puede elegir tener su "Hogar Médico".

Que Servicios Están Cubiertos

➤ **Atención Preventiva y de Rutina**

Los chequeos regulares y los exámenes de salud ayudan a prevenir enfermedades y son una parte muy importante para cuidar su salud. Todos estos servicios los ofrece su Hogar Médico. Asegúrese de hacer citas con su Hogar Médico para chequeos de rutina.

➤ **Atención de Especialistas**

Su Hogar Médico lo mandará con un especialista si necesita la opinión de un experto o tratamiento para un problema específico. Algunos Hogares Médicos tienen especialistas ahí mismo que pueden atenderlo. Si su Hogar Médico no tiene al especialista que necesita, ellos lo enviarán con un especialista dentro del Sistema de Salud de Alameda (Alameda Health System).

➤ **Cuidado Urgente**

Si necesita ver a un doctor de inmediato porque está enfermo, tiene fiebre o siente dolor, primero llame a su Hogar Médico para ver si lo pueden atender.

➤ **Atención en el Hospital**

Si necesita que lo atiendan en un hospital, puede ir a Highland Hospital, que es parte del Sistema de Salud de Alameda. Usted tiene cobertura **SOLAMENTE** para **emergencias** y cuidado de paciente interno en los hospitales Alameda Hospital, San Leandro Hospital y St. Rose Hospital. Siempre consulte con su Hogar Médico si no está seguro a dónde ir para recibir atención o servicios de hospital. El número de teléfono de su Hogar Médico está en su tarjeta de identificación de HealthPAC.

HealthPAC solo cubre el costo de servicios de emergencia en los hospitales que están dentro de la red de proveedores de HealthPAC. Si va a un hospital fuera de la red de HealthPAC, es muy probable que le manden un cobro.

➤ **Atención de Emergencia**

Usted podría tener una **emergencia** médica si siente:

- Dificultad para respirar o le falta el aire
- Dolor en el pecho o en la parte alta del estómago, o siente presión en el pecho
- Desmayos o mareos repentinos o debilidad
- Sangrado que no se puede controlar
- Vómito o diarrea muy fuerte
- Sentimientos de que quiere hacerse daño a sí mismo o a otros

Si tiene una emergencia que pone en peligro su vida, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.

➤ **Ambulancia**

HealthPAC solo cubre servicios de ambulancia para emergencias que ponen en peligro la vida y solo para transporte dentro del Condado de Alameda.

Si no está seguro si tiene una emergencia y necesita ir a la sala de emergencias, por favor llame a su Hogar Médico. El número de teléfono de su Hogar Médico está en su tarjeta de identificación de HealthPAC.

HealthPAC solo cubre el costo de los servicios de emergencia en los hospitales que están dentro de la red de proveedores de HealthPAC. Si vas a un hospital que no pertenece a la red de HealthPAC, es muy probable que te manden un cobro o factura.

➤ **Salud Mental**

Como participante de HealthPAC, usted puede recibir servicios confidenciales de salud mental para ayudarle con problemas emocionales y psicológicos. Muchos Hogares Médicos ofrecen servicios de salud mental. Puede hablar con su Hogar Médico para preguntar sobre estos servicios o puede llamar al **Programa ACCESS del Departamento de Salud del Comportamiento del Condado de Alameda (Alameda County Behavioral Health Care Services ACCESS Program)**:

Lunes–Viernes, 8:30 a.m.–5:00 p.m.

Número Local: 510-346-1000

Línea Gratuita: 1-800-491-9099

El menú del teléfono de ACCESS está disponible en inglés, español, cantonés, mandarín, vietnamita y camboyano. El personal de ACCESS utiliza servicios de interpretación para otros idiomas y también cuenta con CRS o líneas TDD/TTY para personas con problemas de audición.

Los especialistas de ACCESS escucharán sus preocupaciones y le ayudarán a encontrar al doctor que mejor pueda atender sus necesidades.

El personal de ACCESS puede ayudarle a:

- Darle información general sobre nuestros servicios y recursos en la comunidad
- Hacerle una entrevista por teléfono para entender qué es lo que necesita
- Mandarlo con proveedores locales de salud mental o servicios de crisis
- Mandarlo a servicios que no cubre el programa, como tratamiento para el uso de Drogas o alcohol

➤ **Servicios Dentales**

HealthPAC cubre el mismo nivel de servicios dentales que ofrece el Programa Dental de Medi-Cal de California (también conocido como Denti-Cal). Para más información sobre sus beneficios dentales, visite el [Medi-Cal Dental Member Handbook 2023](#)

➤ **Servicios de Laboratorio / Pruebas**

Si necesita análisis de sangre o pruebas, se pueden hacer en su Hogar Médico o su Hogar Médico lo mandará a un laboratorio.

➤ **Equipo y Suministros Médicos**

Si necesita equipo médico (como muletas o máquinas), su Hogar Médico le hará una receta. Pregunte en su Hogar Médico a dónde debe llevar la receta para recoger el equipo.

➤ **Transporte que no es de Emergencia**

Si necesita ayuda para llegar a sus citas médicas, llame a su Hogar Médico para pedir boletos para el transporte público.

➤ **Farmacia y Recetas**

Como participante de HealthPAC, usted puede recibir medicinas con receta. Su Hogar Médico se las recetará y lo mandará a una farmacia. HealthPAC cubre ciertas medicinas que han sido aprobadas para su uso.

➤ **Radiología**

Su Hogar Médico lo mandará con un radiólogo si necesita imágenes, como rayos X, mamografías, ultrasonidos resonancias (MRI), o escaneos CT o PET.

Lo Que NO Está Cubierto

HealthPAC es un programa de salud del Condado de Alameda solo para personas que no tienen seguro médico. HealthPAC no es un seguro médico y no cubre todo lo que cubre un seguro normal. Hay ciertos servicios que no están incluidos en HealthPAC.

Esta es una lista de algunos servicios que HealthPAC no ofrece:

- Pruebas e inyecciones para las alergias
- Servicios cosméticos (cirugías de belleza)
- Lentes y aparatos para la vista
- Cirugía de bypass gástrico y servicios relacionados (cirugía para bajar de peso)
- Pruebas y consejería genética
- Tratamientos de infertilidad
- Cuidado a largo plazo
- Trasplantes de órganos y cuidados después del trasplante
- Cirugía de reasignación de sexo
- Vacunas para viajar

Recuerde, HealthPAC no es un seguro médico. Si usted tiene seguro, no lo deje para unirse a HealthPAC. **Si usted califica para Medi-Cal completo o Covered California, no puede estar inscrito en HealthPAC.** Tener seguro médico siempre es la mejor opción.

HealthPAC no pagará por servicios que reciba fuera de su red de proveedores.

Accesibilidad e Idioma

Accesibilidad:

Ayuda para personas con problemas de audición

Puede llamar al Servicio al Cliente de HealthPAC a través del Servicio de Relevos de California marcando el **711**.

Ayuda para personas con problemas de la vista

Si necesita ayuda para leer este Manual, por favor llame al Servicio al Cliente de HealthPAC.

Ayuda para personas con discapacidades físicas

Si necesita ayuda para encontrar un Hogar Médico que cumpla con lo que usted necesita, puede llamar al Servicio al Cliente de HealthPAC al **(877) 879-9633**.

Servicios de Idiomas:

Si usted o la persona que le ayuda prefieren hablar en un idioma que no sea Inglés, llame al Servicio al Cliente de HealthPAC al **(877) 879-9633**. Podemos ayudarle a encontrar un Hogar Médico donde hablen su idioma.

Cómo Mantenerse Inscrito

Para seguir recibiendo los servicios de HealthPAC, usted tiene que renovar su solicitud del programa cada 12 meses. Si no renueva cada año, lo pueden sacar de HealthPAC.

El mes de renovación que aparece en su tarjeta de ID de HealthPAC le dice cuándo tiene que renovar su solicitud. Usted puede renovar su solicitud de HealthPAC en su Hogar Médico. Antes de su mes de renovación, llame a su Hogar Médico para pedir una cita para renovar. Es su responsabilidad asegurarse de renovar antes de que se termine su periodo de inscripción cada año.

Usted puede renovar hasta dos meses antes de su mes de renovación. Por ejemplo: Si su mes de renovación es marzo, tiene desde enero hasta finales de marzo para renovar.

Cada año, debe mostrar comprobante de ingresos y comprobante de domicilio (donde vive).

Si se muda o si cambian sus ingresos, llame de inmediato al Servicio al Cliente de HealthPAC al **(877) 879-9633**.

Lo sacarán de HealthPAC si:

- Se muda fuera del Condado de Alameda
- Califica para Medi-Cal completo o Covered California
- Se descubre que dio información falsa en su solicitud o documentos de renovación
- Hace mal uso del programa
- Se inscribe en un seguro médico privado

La participación en HealthPAC depende de que el Condado de Alameda tenga fondos. Las reglas del programa, incluyendo quién se puede inscribir, qué servicios se incluyen, cuánto cuesta participar, qué Hogares Médicos hay disponibles, y el precio de los servicios de salud, pueden cambiar sin aviso cuando el Condado lo considere necesario. Cualquier cambio en los requisitos, los costos o los servicios se publicará en: <https://health.alamedacountyca.gov/healthpac/>

Quejas y Problemas

Si tiene una queja o problema con el programa o con la atención médica que recibe, intente hablarlo con alguien en su Hogar Médico cuando pase. Esta puede ser la mejor forma de arreglar el problema rápido.

Si todavía no encuentra una solución, puede llamar al Servicio al Cliente de HealthPAC al (877) 879-9633 para pedir ayuda. O puede escribir una carta y mandarla a:

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

Información Sobre los Copagos de HealthPAC efectivo Enero 1, 2026



Como participante de **HealthPAC**, es posible que tenga que pagar una pequeña cuota (también llamada copago) cada vez que reciba atención médica.

La cantidad que le toca pagar depende de cuánto dinero gana (sus ingresos) y de cuántas personas hay en su familia. Esto se basa en el Nivel Federal de Pobreza (FPL). Si sus ingresos son menores a cierta cantidad, entonces no tendrá que pagar nada por los servicios médicos. En la tabla de abajo puede ver las diferentes cantidades que se cobran según su categoría de ingresos. Lo máximo que su familia puede pagar en copagos durante un año **NO PUEDE** ser más del cinco por ciento (5%) de los ingresos totales de su familia.

Por favor tome en cuenta que estas cantidades pueden cambiar. Si sus ingresos cambian, por favor avísele a su Hogar Médico.

Ingreso Mensual Bruto Máximo Según el Tamaño de la Familia*			
Tamaño de Familia	0 - 138% FPL	138.01 - 150% FPL	150.01 - 200% FPL
1	\$1,801	\$1,958	\$2,610
2	\$2,433	\$2,645	\$3,526
3	\$3,065	\$3,332	\$4,442
4	\$3,699	\$4,020	\$5,360
5	\$4,331	\$4,707	\$6,276
6	\$4,963	\$5,394	\$7,192
7	\$5,596	\$6,083	\$8,110
8	\$6,228	\$6,770	\$9,026
9	\$6,860	\$7,457	\$9,942
10	\$7,494	\$8,145	\$10,860
Por cada miembro adicional:	\$634	\$689	\$918

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

Copagos de HealthPAC Según el % de FPL			
Servicio Médico	0 - 138%FPL	138.01 - 150% FPL	150.01 - 200% FPL
Sala de Emergencias	\$0	\$35	\$50
Paciente Interno	\$0	\$100	\$100
Paciente Externo	\$0	\$10	\$15
Farmacia**	\$0	\$5	\$5
Procedimientos Especiales***	\$0	\$100	\$100

*Los ingresos se basan en el Nivel Federal de Pobreza (FPL). Esto depende de cuánto dinero gana al mes y de cuántas personas hay en su familia

**El cobro de la farmacia es de \$5 por cada medicina recetada, con un cobro máximo de \$50 por cada visita.

***Ejemplos de Procedimientos Especiales incluyen: broncoscopia, tomografías computarizadas (escaneos CT), cirugía de vesícula (colecistectomía), colonoscopia, electromiografía (EMG), endoscopia, monitor Holter, histeroscopia, implante de bombas, marcapasos, estimuladores u otros aparatos, infusión de suero o quimioterapia (el copago cubrirá lo que dure el plan de tratamiento), laparoscopia, resonancia magnética (MRI), mielografía, medicina nuclear, toracoscopia y colocación de catéteres en venas o arterias.