

Health Net of California, Inc. (Health Net)



# CanopyCare HMO de Health Net

GUÍA PARA AFILIADOS DE CANOPYCARE HMO DE 2025



**SAN FRANCISCO  
HEALTH SERVICE SYSTEM**

# Conozca lo que se Incluye en 2025

*Si es un afiliado nuevo de CanopyCare HMO o regresa con nosotros para 2025, esta guía le será de utilidad en el momento de elegir.*

---

## Para Afiliados de San Francisco Health Service System (SFHSS)

- Ciudad y condado de San Francisco
- City College of San Francisco
- Distrito Escolar Unificado de San Francisco
- Tribunal Superior de San Francisco

# Conozca CanopyCare HMO de Health Net



Un plan HMO que se adapta a la vida de los afiliados al SFHSS como usted, mediante atención de calidad donde vive y trabaja.

Health Net le ofrece una opción de HMO con atención de calidad donde usted vive o trabaja. Nuestra alianza con Canopy Health le ofrece:



**Acceso a más de 5,500 proveedores**



**Grupos médicos locales<sup>1</sup>**

- Dignity Health Medical Network (Santa Cruz)
- John Muir Physician Network (Alameda, Contra Costa y parte de Solano)
- Hill Physicians Medical Group (East Bay, San Francisco, San Mateo y parte de Solano)
- Santa Clara County IPA (SCCIPA) (Santa Clara)
- Providence Medical Network (Sonoma y Napa)



**30 hospitales**



**Más de 70 centros de atención de urgencia**

## Más médicos, especialistas y hospitales cercanos a usted

Su plan de salud incluye la red de Canopy Health, formada por cinco grupos médicos de renombre y 30 hospitales<sup>2</sup>:

AHMC Seton Medical Center  
AHMC Seton Medical Center Coastside  
Alameda Hospital  
Chinese Hospital  
Dignity Health Dominican Hospital  
Dignity Health Saint Francis Memorial Hospital  
Dignity Health St. Mary's Medical Center  
Dignity Health Sequoia Hospital  
Good Samaritan Hospital  
Healdsburg Hospital  
Highland Hospital

John Muir Medical Center (Concord)  
John Muir Medical Center (Walnut Creek)  
MarinHealth Medical Center  
Petaluma Valley Hospital  
Providence Queen of the Valley Medical Center  
Providence Santa Rosa Memorial Hospital  
Regional Medical Center San Jose  
San Leandro Hospital  
San Ramon Regional Medical Center  
St. Rose Hospital  
Sonoma Valley Hospital

UCSF Benioff Children's Hospital at Oakland  
UCSF Benioff Children's Hospital at Mission Bay  
UCSF Medical Center at Mission Bay  
UCSF Medical Center at Parnassus  
UCSF Medical Center at Mount Zion  
Washington Hospital Healthcare System  
Watsonville Community Hospital  
Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center (servicios limitados)

La red de Canopy Health incluye 10 condados de San Francisco Bay Area:

Alameda, Contra Costa, Marin, Napa, San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz, San Francisco, Sonoma y partes de Solano.

<sup>1</sup> "Grupo médico" se refiere al grupo de doctores al que pertenece su médico de atención primaria y que es responsable de la coordinación de su atención.

<sup>2</sup> Los afiliados tienen acceso a la atención en los hospitales del grupo médico que hayan elegido.

# Aspectos Destacados de su Plan CanopyCare HMO



Deducible de \$0

Copagos fijos para la mayoría de los servicios

Usted y el médico de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP) determinan cómo satisfacer sus necesidades.

No necesita una remisión para consultar a cualquier especialista en obstetricia o ginecología de Canopy Health de su grupo médico<sup>3</sup>.

Facilidad para obtener una segunda opinión

El Programa de Remisiones Alliance permite:

- reducir las barreras y simplificar las remisiones;
- acceder a todos los proveedores de Canopy Health con una remisión del PCP, no solo a los de su grupo médico.

Programas de bienestar

Acceso a servicios de salud del comportamiento sin necesidad de remisión del PCP

<sup>3</sup> Las autorremisiones están permitidas para los servicios de obstetricia o ginecología relacionados con la salud reproductiva y sexual dentro del grupo médico de su PCP. Si el obstetra o ginecólogo que desea consultar no pertenece al grupo médico de su PCP pero sí a la red de Canopy Health, es necesaria una remisión.

# Resumen de Beneficios



## Atención médica

Descripción del beneficio	Su costo
Visitas al consultorio de atención preventiva, incluidos los exámenes para mujeres saludables	\$0
Visitas (médicas o de salud del comportamiento) al consultorio	\$25
Visitas al consultorio de un especialista	\$25
Servicios de telemedicina a través de Teladoc Health <sup>4</sup>	\$0
Exámenes de la vista para detectar defectos refractivos	\$25
Rayos X y procedimientos de laboratorio	\$0
Visitas prenatales y posnatales al consultorio	\$0
Hospitalización (médica o de salud del comportamiento)	\$200 por admisión
Atención de urgencia	\$25
Sala de emergencias	\$100
Servicios quiroprácticos, proporcionados por American Specialty Health Plans (ASH Plans)	\$15/máximo de 30 visitas
Servicios de acupuntura, proporcionados por American Specialty Health Plans (ASH Plans)	\$15/máximo de 30 visitas



## Medicamentos que requieren receta médica

Nivel de beneficio	Su costo
<b>Minorista (suministro de hasta 30 días)</b>	
Nivel 1: medicamentos genéricos	\$10
Nivel 2: medicamentos de marca preferidos	\$25
Nivel 3: medicamentos fuera del <i>Formulario</i>	\$50
Nivel 4: medicamentos especializados	20% (copago máximo de \$100 por medicamento que requiere receta médica)
<b>Medicamento de compra por correo (suministro de hasta 90 días)</b>	
Nivel 1: medicamentos genéricos	\$20
Nivel 2: medicamentos de marca preferidos	\$50
Nivel 3: medicamentos fuera del <i>Formulario</i>	\$100

**Nota:** Este resumen no incluye todos los servicios cubiertos, las limitaciones ni las exclusiones. Consulte la *Evidencia de Cobertura* para conocer todos los términos y condiciones de la cobertura.



## Obtenga su tarjeta de identificación de afiliado

Después de inscribirse, recibirá por correo las nuevas tarjetas de identificación de afiliado. Todos los afiliados nuevos y que regresan recibirán una tarjeta de identificación. Revise inmediatamente su tarjeta para asegurarse de que tiene el PCP adecuado para usted. Para solicitar un cambio de grupo médico o de PCP, inicie sesión en su cuenta en [healthnet.com/sfhss](https://healthnet.com/sfhss) y luego vaya a *Change my Primary Care Provider* (*Cambiar mi proveedor de atención primaria*). O bien, comuníquese con Servicios al Afiliado de Health Net, al **833-448-2042**. Puede realizar este cambio una vez al mes.

- **Su tarjeta de identificación de afiliado incluye:**

- su número de identificación de afiliado (el número de identificación de los afiliados que regresan no cambiará);
- fecha de inicio de su cobertura;
- su grupo médico, nombre e información de contacto del PCP.

Si no tiene una tarjeta de identificación de afiliado en la fecha de inicio, comuníquese con Servicios al Afiliado de Health Net, al **833-448-2042**.



No lo olvide: Deberá presentar su tarjeta de identificación cuando acceda a la atención de salud



# Buscar Médicos y Servicios en su Red

Con CanopyCare HMO tiene acceso a toda la red de Canopy Health. Si quiere una segunda opinión o necesita atención de un especialista, su médico puede remitirle a cualquier médico de la red de Canopy Health.

## Su PCP y su grupo médico<sup>5</sup>

Cada afiliado tiene un médico que es su PCP. Su PCP le ayuda a mantenerse sano y puede ayudarlo a cuidarse cuando se enferma.

### Programa de Remisiones Alliance

Este programa simplifica las remisiones y les da a los afiliados acceso a todos los proveedores de Canopy Health, no solo a los del grupo de su médico.

### Un nuevo enfoque sobre las remisiones

Usted tiene un papel activo en su cuidado. Usted y su médico toman decisiones que se adaptan a su forma de vida. Así de simple.

### Tres pasos para acceder a un especialista

- 1 Hable con su PCP. Si necesita un especialista, usted y su PCP pueden determinar cuál es la mejor opción. El PCP presentará una remisión para usted<sup>6</sup>.
- 2 Los afiliados y los proveedores recibirán una notificación cuando se apruebe la remisión.
- 3 Programe una cita con el especialista.

## ¿Necesita asistencia?

Los agentes de Atención al Cliente de CanopyCare están a su disposición para responder preguntas sobre estos temas:

- Programa de Remisiones Alliance;
- transición de su atención a nuevos proveedores, incluida información sobre cómo transferir su expediente médico;
- información sobre cómo navegar por la red de Canopy Health.

Si desea más información sobre el Programa de Remisiones Alliance o sobre cómo navegar por la red de Canopy Health, comuníquese con un agente de Atención al Cliente de CanopyCare a través de un correo electrónico seguro o por teléfono, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (hora del Pacífico).

**Correo electrónico: [CHAllianceReferrals@canopyhealth.com](mailto:CHAllianceReferrals@canopyhealth.com)**  
**Teléfono: 833-448-2042**



**La atención en una clínica de urgencias está cubierta dentro de su red. La atención de emergencia está cubierta allí donde la necesite.**

<sup>5</sup> "Grupo médico" se refiere al grupo de doctores al que pertenece su médico de atención primaria y que es responsable de la coordinación de su atención.

<sup>6</sup> Las autorremisiones están permitidas para los servicios de obstetricia o ginecología relacionados con la salud reproductiva y sexual dentro del grupo médico de su PCP. Si el obstetra o ginecólogo que desea consultar no pertenece al grupo médico de su PCP pero sí a la red de Canopy Health, es necesaria una remisión.

# Transición de la Atención



Estamos aquí para facilitar su transición.

A continuación, se enumeran los pasos que puede dar para garantizar una transición fluida a su nuevo plan.

1. Volver a surtir una receta médica, incluidos medicamentos y equipos médicos.
2. Transferir expedientes médicos.
3. Solicitar continuidad de la atención.

Para más información, visite [healthnet.com/sfhss](https://healthnet.com/sfhss) > *Enrollment (Inscripción)* > *Transition of Care (Transición de la atención)*

# Continuidad de la Atención



## Atención Médica

Cuando cambie de plan de salud durante el periodo de inscripción abierta, es posible que pueda seguir recibiendo atención de sus médicos o grupo médico actuales. Esto se denomina “continuidad de la atención” (por sus siglas en inglés, COC). Después de inscribirse, dispone de 60 días para solicitar la COC. Esta es una lista de las condiciones elegibles para la COC:

- **afección aguda;**
- **afección crónica grave (hasta un año de cobertura);**
- **embarazo (incluye atención posparto inmediata);**
- **salud mental para la persona que da a luz (hasta un año de cobertura desde el diagnóstico o el final del embarazo);**
- **recién nacido hasta los 36 meses (hasta un año de cobertura);**
- **enfermedad terminal;**
- **cirugía u otro procedimiento autorizado por su plan de salud anterior como parte de un tratamiento documentado.**

Si usted o un miembro de su familia recibe tratamiento médico de un proveedor fuera de la red por una de las afecciones médicas arriba mencionadas, complete un formulario de COC lo antes posible.

Para encontrar el formulario de COC, visite [healthnet.com/sfhss](https://healthnet.com/sfhss) > *Enrollment (Inscripción)* > *Continuity of Care (Continuidad de la atención)* o llame a Servicios al Afiliado, al 833-448-2042. Un representante le ayudará a determinar si es elegible para la COC.

## Farmacia

**Para afiliados nuevos: Conserve la cobertura de los medicamentos de mantenimiento y los equipos médicos (por ejemplo, los monitores de glucosa y los dispositivos de presión positiva continua de las vías respiratorias) que requieren autorización previa.**

A fin de evitar cualquier problema con su medicamento que requiere receta médica en los primeros 90 días, complete un formulario de transición de la atención para ese medicamento, disponible en la página de continuidad de la atención, en [healthnet.com/sfhss](https://healthnet.com/sfhss). Para obtener una lista completa de los medicamentos y equipos médicos que requieren autorización previa, visite [healthnet.com](https://healthnet.com) o comuníquese con nosotros al número que figura en su tarjeta de identificación de afiliado.

## Salud del Comportamiento

Si usted o un miembro de su familia está recibiendo servicios de salud mental o tratamiento para trastornos por consumo de sustancias (como paciente internado o ambulatorio), llame al 833-996-2567 para averiguar si puede obtener ayuda de COC.



# Averigüe Dónde Recibir Atención

Su plan le ofrece muchas formas de obtener la atención de salud que necesita en cualquier momento.



## En el consultorio del médico

Visite a su PCP para recibir atención preventiva y de rutina. Esto incluye exámenes anuales de bienestar, vacunas y otros cuidados. Si es necesario, su PCP puede ayudar a dirigir su atención a otros proveedores de la red.

Para encontrar un médico en la red de CanopyCare HMO, use nuestra herramienta en línea *Find a Provider/ProviderSearch* (Búsqueda de proveedores), disponible en [healthnet.com/sfhss](https://healthnet.com/sfhss).

## Servicios de salud del comportamiento

### Sus beneficios de salud del comportamiento de Health Net.

Acceda fácilmente a servicios como:

- asesoramiento;
- psicoterapia;
- tratamiento para adicciones;
- psiquiatría.

No necesita una remisión de su PCP. Si necesita ayuda, llame al número de teléfono de Beneficios y Citas de Salud Mental que figura en su tarjeta de identificación de afiliado.



## En su hogar

### Visitas virtuales médicas o de salud del comportamiento

También puede disfrutar de acceso a visitas virtuales a través de Teladoc Health<sup>7</sup>, solo por haberse afiliado a Health Net. A través de la aplicación de Teladoc, ahora puede:

- programar consultas médicas por videollamada o por teléfono en cualquier momento<sup>8</sup>;
- obtener asesoramiento de expertos sobre afecciones médicas que no son de emergencia.

Cuando su médico habitual no está disponible, un proveedor de Teladoc puede ayudarle con afecciones cotidianas que no son de emergencia, como la gripe, las infecciones de los senos nasales, los virus estomacales y otras.

Descargue la aplicación hoy mismo para comunicarse con un médico.

Visite [www.teladoc.com](https://www.teladoc.com) o llame al 800-TELADOC (835-2362).

### Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Reciba asesoramiento de un enfermero registrado:

- saber cuándo recibir atención médica;
- aprender a cuidar de una lesión o enfermedad leve;
- detectar cuándo está en una emergencia;
- obtener respuestas a preguntas sobre los medicamentos.



## En una clínica

### Centros de atención de urgencia

Obtenga atención el mismo día cuando su médico no esté disponible. En algunos centros de atención de urgencia se realizan rayos X y pruebas de laboratorio.

Para encontrar un centro de atención de urgencia en la red de CanopyCare HMO, visite [healthnet.com/sfhss](https://healthnet.com/sfhss).

### Servicios quiroprácticos y de acupuntura

Lo que hay que saber:

- Obtiene 30 consultas de servicios quiroprácticos y de acupuntura (de cada uno) por año calendario.
- No necesita una remisión de su PCP.
- Para encontrar un proveedor, visite American Specialty Health Plans (ASH Plans) o llame al **800-678-9133**.



Es una buena idea programar una cita para nuevos afiliados con su médico tan pronto como pueda. Esto les dará a ambos la oportunidad de conocerse.

# Surta sus Recetas Médicas

Acuda a una farmacia dentro de la red para obtener medicamentos que requieren receta médica cotidianos o insulina. Si se administra usted mismo el medicamento inyectable, hable con su médico sobre las renovaciones.

## Cómo utilizar la farmacia de servicio por correo CVS Caremark

Puede reducir costos si pide un suministro de hasta 90 días de su medicamento de mantenimiento o insulina. Los medicamentos especializados, que se autoadministran por vía oral, tópica, por inhalación o por inyección, no están disponibles en suministros superiores a 30 días y no están disponibles a través de la farmacia de servicio por correo CVS Caremark.

Para utilizar la farmacia de servicio por correo CVS Caremark, complete y envíe el formulario de pedido o pida a su médico que llame al 800-875-0867. Tenga a mano el nombre del medicamento y la información de contacto de su médico:

- nombre;
- número de teléfono;
- número de fax (si está disponible).

**Nota:** Este programa solo se aplica a los medicamentos de mantenimiento. Algunos medicamentos no se encuentran disponibles a través del Programa de Compra por Correo.



**Consejo:** Solicite medicamentos genéricos para reducir costos.



# Asesoramiento, Apoyo y Objetivos Personalizados para Tomar el Control de su Salud

Health Net se centra en ofrecerle las herramientas que necesita para tener una vida más sana y productiva. Nuestros programas pueden ayudarle a tomar decisiones para que usted y su familia tengan un estilo de vida saludable. Para acceder a nuestros programas de bienestar, visite [healthnet.sharecare.com](http://healthnet.sharecare.com).



## Programa RealAge®

El programa RealAge es nuestro programa de comportamiento saludable que apunta a los cuatro mayores riesgos del estilo de vida: estrés, sueño, nutrición y ejercicio. El programa se personaliza en función del nivel de riesgo de cada categoría de estilo de vida, según las respuestas que arroja la prueba RealAge y los intereses personales. Está totalmente integrado con otras funciones de la plataforma Sharecare, como los registros, para impulsar un compromiso sostenido y promover un cambio de comportamiento que puede disminuir la edad real.



## Prueba RealAge®

La prueba RealAge le brinda un informe personalizado de sus riesgos de salud física y del comportamiento. En cuanto haya completado la prueba RealAge en línea, recibirá un plan de acción adaptado para usted. Obtendrá una **recompensa de \$50** por realizar la prueba RealAge. Además, puede ganar otra **recompensa de \$25** por compartir los resultados con su médico de atención primaria.



## Craving to Quit®

Este programa para dejar de fumar cubre la mayoría de los tipos de tabaco, le permite hablar con un asesor que le brindará apoyo y le ofrece un plan personalizado para dejar de fumar. Este innovador programa de 21 días le enseña a detectar situaciones de ansiedad y hábitos que ayudarán a los participantes a dejar de fumar o vapear. Además, puede ganar una **tarjeta regalo de \$25** por terminar el programa con un entrenador, y completar otra oferta en línea de Sharecare.



## Programas Health Coaching

- **Programa Health Coaching (atención telefónica):** Mediante el apoyo personalizado, usted y su instructor de salud descubren sus motivaciones y abordan comportamientos de salud específicos que repercuten en riesgos de salud a corto plazo y también en objetivos a largo plazo. Obtenga una **recompensa de \$25** por completar 3 llamadas del programa Health Coaching y una llamada de evaluación.
- **Programa Health Coaching (atención digital):** Esto incluye varias clases relacionadas con el estrés, las estrategias para dejar de fumar, el ejercicio, el peso, las brechas en la atención, entre otros temas.



## Eat Right Now®

El programa Eat Right Now está diseñado para ayudarle a salir de la montaña rusa de las dietas y crear hábitos saludables duraderos. El programa ofrece tres alternativas: **alimentación consciente, pérdida de peso y prevención de la diabetes.**

Al inscribirse, los usuarios completan una breve evaluación para determinar la opción que mejor se adapta a sus necesidades y objetivos de salud.

- **Alimentación consciente:** Proporciona la base para que establezca hábitos de alimentación consciente y modifique su relación con la comida.
- **Pérdida de peso<sup>9</sup>:** Se basa en los principios de la alimentación consciente y proporciona herramientas adicionales para una pérdida de peso eficaz y sostenible. Trabjará con un entrenador personal, participará en llamadas semanales en directo y seguirá sus progresos a lo largo del tiempo con una báscula y un monitor de actividad gratuitos<sup>10</sup>.
- **Programa de Prevención de la Diabetes<sup>9</sup>:** Reconocido por los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades, ofrece orientación personalizada para prevenir la diabetes de tipo 2. Los participantes que tienen prediabetes reciben asesoramiento personalizado, participan en llamadas semanales en directo y tienen acceso gratuito a una báscula y un monitor de actividad<sup>10</sup>.



## Welvie: apoyo para tomar decisiones sobre cirugía

Si tiene programada una cirugía o necesita entender sus opciones no quirúrgicas, el programa en línea autoguiado de seis pasos de Welvie le brinda orientación en todo el proceso. El programa le ayuda a trabajar con el médico y, si se decide por una cirugía, le ayuda a entender qué esperar, desde los preparativos prequirúrgicos hasta la recuperación. Además, cuando complete los primeros tres módulos del programa de Welvie y una breve encuesta, recibirá una **tarjeta de regalo de Amazon.com de \$25** (una tarjeta por afiliado de Health Net cada 365 días).

Para recursos  
LGBTQ+, visite  
[healthnet.com/sfhss](http://healthnet.com/sfhss).





Comienza  
su viaje.

[healthnet.com/sfhss](https://healthnet.com/sfhss)

## Para todos los afiliados de CanopyCare HMO de Health Net

Si tiene preguntas o quiere buscar recursos, llame a Servicios al Afiliado de Health Net, al 833-448-2042.

Estamos a su disposición para ayudarle de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. (hora del Pacífico).

### [Aviso de No Discriminación](#)

<sup>4</sup> Programe una consulta virtual con un médico de Teladoc. Llame al 1-800-TELADOC (835-2362), visite [www.teladoc.com](http://www.teladoc.com) o descargue la aplicación de Teladoc. Las consultas pueden realizarse por teléfono o videollamada.

<sup>7</sup> Puede recibir servicios en persona o a través de telesalud, si está disponible, de su proveedor de atención primaria, de un especialista tratante o de otro profesional de la salud, clínica o centro de salud contratados de acuerdo con el servicio y las normas existentes de puntualidad y acceso geográfico exigidas por la legislación de California. Todos los costos compartidos por los servicios recibidos a través de Teladoc se acumularán para su desembolso máximo y deducible (si su plan tiene un deducible). Al programar una cita a través de Teladoc, usted da su consentimiento para recibir servicios de telesalud a través de Teladoc. Consulte el documento de cobertura de su plan de salud para obtener información sobre la cobertura y la definición de servicios de telesalud. Tiene derecho a acceder a sus expedientes médicos por los servicios recibidos a través de Teladoc. A menos que decida lo contrario, cualquier servicio prestado a través de Teladoc se compartirá con su proveedor de atención primaria.

<sup>8</sup> Puede reservar una cita con un profesional de la salud del comportamiento los 7 días de la semana, de 7:00 a. m. a 9:00 p. m. (hora del Pacífico).

<sup>9</sup> Pendiente de aprobación regulatoria.

<sup>10</sup> La báscula se proporciona en el momento de la inscripción. El monitor de actividad se obtiene logrando una pérdida de peso del 2% o más después de 30 días en el programa o participando en el programa durante al menos 10 días (los días no tiene que ser consecutivos).

Usted tiene acceso a nuestros programas de bienestar a través de su inscripción actual en Health Net of California, Inc. Nuestros programas de bienestar no forman parte de los planes de beneficios médicos comerciales de Health Net. No están afiliados a la red de proveedores de Health Net y sus servicios pueden revisarse o retirarse sin previo aviso. Estos programas, incluido el acceso a los médicos clínicos, son recursos adicionales que Health Net pone a disposición de las personas inscritas. La información que se proporciona no debe reemplazar la atención médica profesional. Siga siempre las instrucciones de su proveedor de atención de salud. CanopyCare HMO es ofrecido por Health Net of California, Inc. (Health Net).

Health Net of California, Inc. es una subsidiaria de Health Net, LLC. y Centene Corporation. Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC. Todas las demás marcas comerciales/marcas de servicio identificadas continúan siendo propiedad de sus respectivas compañías. Todos los derechos reservados.