



CARELINK
MEMBER HANDBOOK
YOUR CONNECTION TO HEALTHY LIVING



WELCOME TO CARELINK

Dear Carelink Member,

CareLink is a financial assistance program of University Health. CareLink is available to eligible Bexar County residents who do not have health insurance and do not qualify for other programs such as Medicaid or the Children's Health Insurance Program (CHIP).

CareLink provides an affordable monthly payment plan based on family size and income. Members receive quality health care through University Health with services provided by CareLink network doctors or other pre-approved providers. In order to stay enrolled in CareLink, you must make your monthly payments and keep your medical appointments.

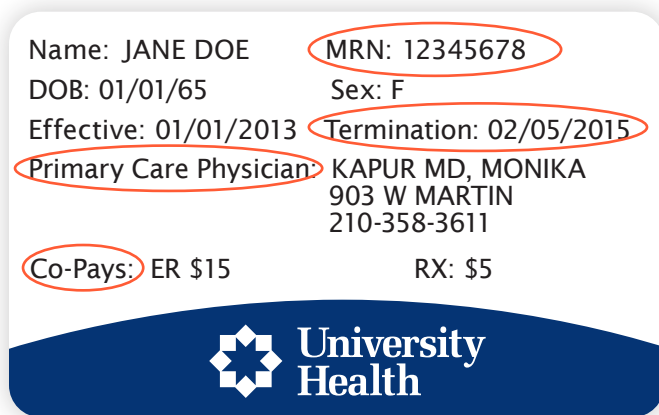
Monthly CareLink workshops are offered to help you understand the program. Visit UniversityHealthSystem.com/CareLink for listings. To register for a workshop, call 210-358-5821.

MISSION STATEMENT

To continually improve the health and well-being of the uninsured of Bexar County through the responsible use of the tax fund.

YOUR CARELINK MEMBER ID CARD

When you enroll with CareLink, you will receive a CareLink member ID card for all qualifying family members. Your CareLink member ID card has your member ID number or MRN, the name of your doctor, also known as your Primary Care Provider (PCP), start and end dates for your contract, and your co-pays.



Take a moment to identify the important information circled in this example.

Always carry your CareLink member ID card with you.

Show your CareLink member ID card and picture ID whenever you receive services (clinic, hospital, pharmacy, and lab).

If your CareLink member ID card is lost or has a mistake, call Member Services at 210-358-3350 for a replacement card.

It is against the law to let anyone else use your CareLink member ID card.

MONTHLY PAYMENTS & CO-PAYS

MONTHLY PAYMENTS

Your monthly payments are determined at the time of enrollment. These payments are based on your family size and income and are reviewed as needed. Your payments begin when you start using services and have a balance. Your balance includes charges for hospital, clinic, and provider services. You must keep making your monthly payments until your account balance is paid in full, even if you are no longer enrolled in the program.

Once you start using services, you will receive one monthly statement listing services received by all members. Your account balance is the amount you owe for any services received. You will be responsible for paying your account balance; this amount will never exceed your Maximum Family Liability as listed on your current contract. CareLink cannot accept payments in advance.

CO-PAYS

Monthly payment plans and co-pays are based on University Health policies. These may change based on the plan and the available resources. A co-pay is not required to see your PCP. Co-pays are required and due at the time of service for Emergency Room (ER) visits, ExpressMed visits, prescriptions, prosthetics, and respiratory durable medical equipment (DME).

Please contact a CareLink representative for details on any co-pays.

HOW TO MAKE YOUR CARELINK PAYMENT

Payments can be made online, by mail, over the phone, in person at a CareLink Service Center, or at a cashier's window at several of our facilities.

Call 210-358-3353 to pay by phone.

Mail your payment to:

University Health, CareLink
P.O. Box 734808
Dallas, Texas 75373-4808

WAYS TO LOWER YOUR BALANCE

Every time you donate blood with University Health, or if any of your relatives or friends donate blood in your name, we will take \$50 off your CareLink account balance for each donation.

For more information on blood donations, please call 210-358-2812.

SERVICES



BENEFITS AVAILABLE TO YOU

You and your family will be able to get many benefits through University Health and pre-approved providers. Benefits may change based on available resources. Some benefits require pre-approval.

PRESCRIPTIONS

- You must have your prescription(s) filled at a University Health pharmacy for CareLink co-pays to apply.
- Pharmacies are located at University Hospital, Medical Center Pavilion, Robert B. Green Campus, Texas Diabetes Institute, Family Health Centers – Southeast and Southwest.
- All prescriptions must be written by a CareLink network provider.
- If the medication is available through a Medication Assistance Program (MAP), you must apply to get the medication through MAP.

EMERGENCY CARE & AMBULANCE

In an emergency, always call 911.

Your Emergency Room (ER) co-pay is due at the time you receive services. If you are unable to pay the co-pay at that time, you will be billed separately for the co-pay by University Hospital.

If you go to an Emergency Room (ER) other than University Hospital either by ambulance or on your own, you will have to make payment arrangements with that hospital. CareLink will not cover charges from another hospital. If you are admitted to another hospital, the University Hospital Transfer Center will work with the providers to transfer you to University Hospital as soon as it is safe to do so.

Ambulance charges are not covered by CareLink.

PREVENTIVE CARE

Getting regular checkups can help prevent sickness. Your PCP will coordinate all preventive services, including regular checkups, and provide referrals when needed. You are encouraged to call or visit the following programs to determine the appropriate education class(es) or preventive care information for you:

- Patient Education Services: 210-358-7100.

YOUR PRIMARY CARE PROVIDER (PCP)

Members choose a PCP at the time of enrollment. Your PCP will manage all of your medical care. We will work with you to find a doctor close to where you live.

CareLink will not cover charges from a non-CareLink network provider without pre-approval.

- Contact your PCP for all your medical care.
- If your PCP decides you need specialty care, he/she may refer you to a specialist.
- Call your PCP at the phone number printed on your CareLink Member card and tell them you are a member.
- It is very important to keep your appointments. If you need to cancel them, do so at least 24 hours in advance.
- Please be on time for all your appointments.

CARELINK NETWORK OF PROVIDERS

HOSPITAL CARE, OUTPATIENT SURGERY, RADIOLOGY AND LABORATORY SERVICES

University Hospital is your hospital provider.

Many procedures and services including outpatient surgery, physical therapy, home health services, and others require pre-approval from CareLink. Your PCP's office will get this approval from CareLink before you receive the services.

AFTER-HOURS CARE



When you need a doctor but not an emergency room, visit or call our ExpressMed Clinic at 210-358-5510. If you become sick at night or on the weekend, call NurseLink at 210-358-3000. NurseLink is a call center for University Health patients. It is available 7 days a week, 24 hours a day and staffed with Registered Nurses who are trained to answer questions about your health. If necessary, the nurse will make an appointment or refer you to an ExpressMed Clinic so you can get the care you need. Please remember there is a co-pay due each time you go to ExpressMed.

**EXPRESSMED CLINICS:
210-358-5510**

Medical Center Pavilion
(Across from University Hospital)
4647 Medical Drive
San Antonio, TX 78229
Mon - Sun, 7 a.m. - 8 p.m.

Robert B. Green Campus
Clinical Pavilion
903 W. Martin St.
San Antonio, TX 78207
Mon - Sun, 7 a.m. - 8 p.m.

QUESTIONS & GLOSSARY



This handbook is a summary of CareLink services. It should not replace the advice of your provider. See your PCP for your personal health care needs.

For a more complete description of CareLink, such as services not covered or limitations, please call 210-358-3350 or visit our website: UniversityHealthSystem.com/CareLink.

GLOSSARY

Clinic – Clinic or doctors' group where you receive medical care.

Co-pays – Amount to be paid at time of service.

ER – Emergency Room.

Maximum Family Liability

The maximum amount you are responsible for paying for services during the CareLink contract period.

MRN – Your medical record number.

Outpatient – Doesn't require hospital admission.

PCP – Primary Care Provider. A doctor, physician's assistant or nurse practitioner.

Pre-approval – Permission given before the visit, so that CareLink will cover the costs.

Prosthetics – Artificial limb to replace missing body part.

Provider – Healthcare worker who provides medical care.

Specialist – A doctor who specializes in one thing, such as a cardiologist who is dedicated to heart conditions.

CARELINK HOURS & LOCATIONS



SERVICE CENTER HOURS

Enrollment is by appointment only. You can request an appointment by phone, online, e-mail or at any CareLink Service Center.

Service center hours vary by location. Please call us at 210-358-3350 or visit [UniversityHealthSystem.com/CareLink](https://www.universityhealthsystem.com/CareLink) for more information.

CareLink Service Centers will be closed for the following holidays:

- New Year's Day
- Martin Luther King Day
- Presidents' Day
- Memorial Day
- July 4th
- Labor Day
- Thanksgiving Day, Day after Thanksgiving
- Christmas

SERVICE CENTER LOCATIONS

Robert B. Green Campus
903 W. Martin St.
San Antonio, TX 78207
210-358-3350

Family Health Center
Southeast
1055 Ada St.
San Antonio, TX 78223
210-358-3350

Family Health Center
Southwest
2121 SW 36th St.
San Antonio, TX 78237
210-358-3350

North Office
126 W. Rector St., Suite 116
San Antonio, TX 78216
210-358-3350



MANUAL PARA MIEMBROS DE CARELINK

SU CONEXIÓN A UNA VIDA SALUDABLE



**University
Health**

BIENVENIDO A CARELINK

Estimado miembro de CareLink:

CareLink es un programa de asistencia financiera ofrecido por University Health. Está disponible para los residentes elegibles del condado de Bexar que no tienen seguro médico y no califican para otros programas como Medicaid o el Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP).

CareLink ofrece un plan accesible de pagos mensuales, basados en el tamaño y los ingresos de la familia. Los miembros reciben atención médica de calidad a través de University Health con servicios brindados por médicos de la red CareLink o de otros proveedores preaprobados. Para mantener su inscripción en CareLink, usted debe realizar sus pagos mensuales y asistir a sus citas médicas.

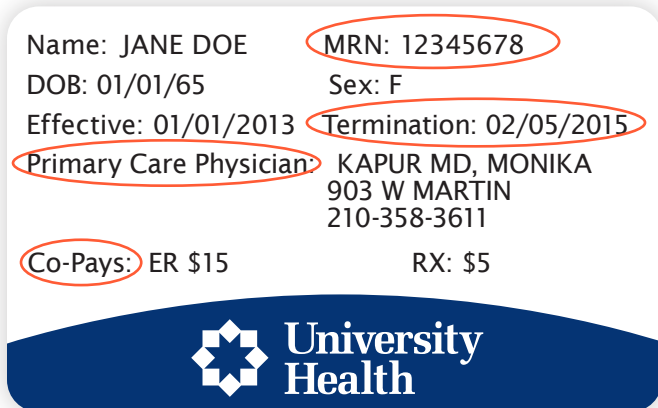
Para ayudarle a comprender el programa, CareLink ofrece talleres mensuales. Si desea obtener más información, visite UniversityHealthSystem.com/CareLink. Para inscribirse en un taller, llame 210-358-5821.

DECLARACIÓN DE MISIÓN

Mejorar continuamente la salud y el bienestar de las personas no aseguradas del condado de Bexar mediante el uso responsable de fondos fiscales.

SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE MIEMBRO DE CARELINK

Si se inscribe en CareLink, recibirá una tarjeta de identificación de miembro de CareLink para todos los miembros de la familia que califiquen. Su tarjeta de identificación de miembro de CareLink tiene su número de ID de miembro o MRN, el nombre de su doctor, también conocido como médico de atención primaria (PCP), las fechas de inicio y finalización de su contrato, y sus copagos.



Dedique un momento a identificar la información importante marcada con un círculo en este ejemplo.

Lleve siempre su tarjeta de identificación de miembro de CareLink.

Muestre su tarjeta de identificación de miembro de CareLink y un ID con fotografía cada vez que reciba servicios (clínica, hospital, farmacia y laboratorio).

Si pierde su tarjeta de identificación de miembro de CareLink o la tarjeta tiene un error, llame a Servicios para Miembros al 210-358-3350 para obtener una tarjeta de reemplazo.

Es ilegal permitir que otra persona use su tarjeta de identificación de miembro de CareLink.

PAGOS MENSUALES Y COPAGOS

PAGOS MENSUALES

Sus pagos mensuales se determinan en el momento de la inscripción. Estos pagos se basan en el tamaño y los ingresos de su familia, y se revisan según sea necesario. Sus pagos comienzan cuando usted comienza a usar los servicios y tiene un saldo. Su saldo incluye cargos por servicios de hospital, clínica y de proveedores. Debe seguir haciendo sus pagos mensuales hasta cubrir por completo el saldo de su cuenta, incluso si ya no está inscrito en el programa.

Una vez que comience a utilizar los servicios, recibirá un estado de cuenta mensual que listará los servicios recibidos por todos los miembros. El saldo de su cuenta es la cantidad que debe por cualquier servicio recibido. Usted será responsable de pagar el saldo de su cuenta; esta cantidad nunca excederá su Responsabilidad Familiar Máxima, tal como se indica en su contrato actual. CareLink no puede aceptar pagos por adelantado.

COPAGOS

Los planes de pago mensual y los copagos se basan en las políticas de University Health. Pueden cambiar según el plan y los recursos disponibles. No necesita hacer un copago para ver a su PCP. Los copagos son obligatorios y deben hacerse en el momento del servicio para visitas a la sala de emergencias (ER), visitas ExpressMed, recetas, prótesis y equipo médico duradero (DME) respiratorio.

Para obtener más información sobre los copagos, comuníquese con un representante de CareLink.

CÓMO REALIZAR PAGOS DE CARELINK

Los pagos pueden hacerse en línea, por correo, por teléfono, en persona en un Centro de Servicio de CareLink o en la ventanilla de un cajero en varios de nuestros centros.

Llame al 210-358-3353 para pagar por teléfono.

Envíe su pago por correo a:

University Health, CareLink
P.O. Box 734808
Dallas, Texas 75373-4808

MANERAS DE REDUCIR SU SALDO

Cada vez que done sangre en University Health, o si alguno de sus familiares o amigos dona sangre en su nombre, descontaremos \$50 del saldo de su cuenta de CareLink por cada donación.

Para obtener más información sobre donaciones de sangre, llame al 210-358-2812.

SERVICIOS



BENEFICIOS DISPONIBLES

Usted y su familia podrán obtener muchos beneficios a través de University Health y sus proveedores preaprobados. Los beneficios pueden cambiar de acuerdo con los recursos disponibles. Algunos beneficios requieren aprobación previa.

RECETAS

- Para que se apliquen los copagos de CareLink, usted debe dispensar sus recetas en una farmacia de University Health.
- Las farmacias están ubicadas en University Hospital, Medical Center Pavilion, Robert B. Green Campus, Texas Diabetes Institute, Family Health Centers – Southeast y Southwest.
- Todas las recetas deben ser extendidas por un proveedor de la red CareLink..
- Si el medicamento está disponible a través de un Programa de Asistencia de Medicamentos (MAP), usted debe inscribirse para obtener el medicamento a través de MAP.

ATENCIÓN DE EMERGENCIA Y SERVICIO DE AMBULANCIAS

En una emergencia, llame siempre al 911.

Debe pagar el copago de la sala de emergencias (ER) en el momento en que recibe los servicios. Si no puede pagar el copago en ese momento, University Hospital se lo facturará por separado.

Si visita una sala de emergencias (ER) que no pertenece a University Hospital, ya sea en ambulancia o por su cuenta, deberá hacer los arreglos de pago correspondientes con ese hospital. CareLink no cubre los cargos de otros hospitales. Si usted es admitido en otro hospital, el Centro de Transferencias de University Hospital trabajará con los proveedores para transferirlo a este centro tan pronto como sea seguro hacerlo.

Los cargos de ambulancia no están cubiertos por CareLink.

CUIDADO PREVENTIVO

Hacerse chequeos regularmente puede ayudar a prevenir enfermedades. Su PCP coordinará todos los servicios preventivos, incluidos los chequeos regulares, y proporcionará referencias cuando sea necesario. Se le recomienda llamar o visitar los siguientes programas para determinar las clases educativas o información de cuidado preventivo más adecuadas para usted:

- Servicios de Educación del Paciente: 210-358-7100.

SU MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP)

Los miembros eligen un PCP en el momento de la inscripción. Su PCP administrará toda su atención médica. Trabajaremos con usted para encontrar un médico cerca de su domicilio.

CareLink no cubrirá los cargos de un proveedor que no pertenezca a la red CareLink sin una aprobación previa.

- Comuníquese con su PCP para toda su atención médica.
- Si su PCP decide que usted necesita atención especializada, puede referirlo a un especialista.
- Llame a su PCP al teléfono indicado en su tarjeta de miembro de CareLink e infórmele que es miembro.
- Es importante que asista a sus citas. Si necesita cancelarlas, hágalo con al menos 24 horas de anticipación.
- Por favor, sea puntual para todas sus citas.

RED DE PROVEEDORES DE CARELINK

ATENCIÓN HOSPITALARIA,
CIRUGÍA AMBULATORIA,
RADIOLOGÍA Y SERVICIOS DE
LABORATORIO

University Hospital es su
proveedor hospitalario.

Muchos procedimientos y servicios, como la cirugía ambulatoria, la fisioterapia, los servicios de salud en el hogar y otros, requieren la aprobación previa de CareLink. El consultorio de su PCP debe obtener esta aprobación de CareLink antes de que usted reciba los servicios.

ATENCIÓN FUERA DE HORARIO



Si necesita un médico pero no una sala de emergencias, visite nuestra Clínica ExpressMed o llame al 210-358-5510. Si se enferma por la noche o durante el fin de semana, llame a NurseLink al 210-358-3000. NurseLink es un centro de llamadas para pacientes de University Health. Está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y cuenta con enfermeras registradas y capacitadas para responder preguntas sobre su salud. Si es necesario, la enfermera programará una cita o lo referirá a una Clínica ExpressMed para que pueda recibir la atención que necesita. Recuerde que debe pagar un copago cada vez que ingresa a ExpressMed.

CLÍNICAS EXPRESSMED:

210-358-5510

Medical Center Pavilion
(frente al University Hospital)
4647 Medical Drive
San Antonio, TX 78229
Lunes a domingo de 7 a.m. a 8 p.m.

Robert B. Green Campus

Clinical Pavilion
903 W. Martin St.
San Antonio, TX 78207
Lunes a domingo de 7 a.m. a 8 p.m.

PREGUNTAS Y GLOSARIO



Este manual es un resumen de los servicios de CareLink. No debe reemplazar el asesoramiento de su proveedor. Consulte a su PCP para sus necesidades de atención médica personal.

Para obtener una descripción más completa de CareLink, como los servicios no cubiertos o las limitaciones, llame al 210-358-3350 o visite nuestro sitio web: UniversityHealthSystem.com/CareLink.

GLOSARIO

Clínica – Clínica o grupo de médicos donde recibe atención médica.

Copago – Cantidad que debe pagar en el momento de recibir el servicio.

ER – Sala de emergencias.

Responsabilidad Familiar Máxima

– La cantidad máxima que usted debe pagar por los servicios durante el plazo del contrato de CareLink.

MRN – Su número de expediente médico.

Paciente ambulatorio – Paciente que no requiere admisión en un hospital.

PCP – Proveedor de atención primaria. Un médico, asistente médico o enfermera especializada.

Aprobación previa – Permiso otorgado antes de la visita para que CareLink cubra los costos.

Prótesis – Extremidad artificial para reemplazar la parte faltante del cuerpo.

Proveedor – Profesional de cuidado de la salud que brinda atención médica.

Especialista – Un médico que se especializa en un área, como un cardiólogo que se dedica a las afecciones cardíacas.

HORARIOS DE ATENCIÓN Y CENTROS DE CARELINK



HORARIO DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIO

La inscripción es sólo con cita previa. Puede solicitar una cita por teléfono, en línea, mande un correo electrónico o en cualquier Centro de Servicio de CareLink.

El horario de atención de los Centros de Servicio varía según la ubicación. Para obtener más información, llame al 210-358-3350 o visite UniversityHealthSystem.com/CareLink.

Los Centros de Servicio de CareLink permanecerán cerrados durante los siguientes días festivos:

- Día de Año Nuevo
- Día de Martin Luther King
- Día de los Presidentes
- Día de los Caídos en Guerra
- 4 de julio
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias y el viernes siguiente
- Navidad

UBICACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIO

Robert B. Green Campus
903 W. Martin St.
San Antonio, TX 78207
210-358-3350

Family Health Center
Southeast
1055 Ada St.
San Antonio, TX 78223
210-358-3350

Family Health Center
Southwest
2121 SW 36th St.
San Antonio, TX 78237
210-358-3350

North Office
126 W. Rector St., Suite 116
San Antonio, TX 78216
210-358-3350

