

Su guía para el cuidado de la salud

Edición 2011



Línea de ayuda gratis 1-800-335-8957

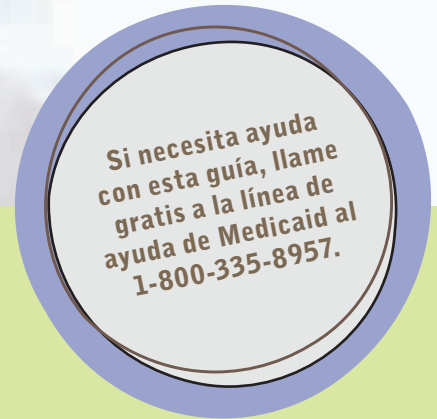


See back for English version.

PRSRRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
TMHP

TEXAS MEDICAID & HEALTHCARE PARTNERSHIP
A STATE MEDICAID CONTRACTOR





Recuerde:

- Escoja un doctor o una clínica para el cuidado de su salud.
- Sólo obtenga recetas médicas de su doctor principal o de los especialistas a los que su doctor le refiere.
- Trate de usar una sola farmacia en la misma dirección para obtener todos sus medicamentos.
- No obtenga el mismo tipo de medicamento de diferentes doctores.
- Use la sala de emergencias sólo cuando necesite tratamiento de inmediato.
- Lleve su identificación de Medicaid a las visitas con su doctor y a la farmacia.
- No permita que nadie más use su identificación de Medicaid.
- Si tiene una cita con el doctor y no puede ir, llame a la oficina del doctor para cancelarla. Luego haga otra cita.
- Díganos si hay cambios en su caso dentro de 10 días a partir de la fecha del cambio. Cuando haya cambios, llame al 2-1-1 o al 1-877-541-7905. Díganos cuando haya cambios como:
 - Dirección.
 - Gastos.
 - Gente que viva en su casa.
 - Cantidad de dinero que recibe (ingresos).
 - Cosas de las que es dueño (recursos o bienes).
 - Seguro (incluyendo costos de seguro médico).
 - Terrenos y edificios de los que es dueño (propiedades).

Bienvenidos.

**Esta guía le dice cómo usar
sus beneficios de Medicaid.**

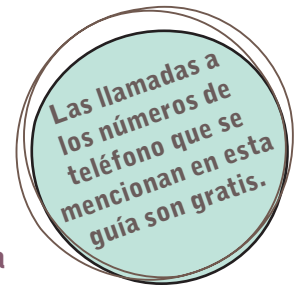


Esta es una guía de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC). La HHSC es la agencia estatal que administra Medicaid de Texas. Puede pedir una copia de esta guía en formato de audio, en letra grande, en Braille o en otros idiomas llamando al 1-800-335-8957.

Dónde obtener ayuda



Obtenga ayuda por teléfono



Línea de ayuda de Medicaid 1-800-335-8957

Lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.

Llame a este número para:

- Encontrar un doctor de Medicaid.
- Recibir más información sobre servicios de Medicaid.

Pasos Sanos de Tejas 1-877-847-8377

Lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

Llame a este número para encontrar un doctor, dentista, u otro proveedor de salud niños, adolescentes, y adultos jóvenes de 20 años de edad y menores.

Transporte para ir al doctor, al dentista o la farmacia 1-877-633-8747

Lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Llame a este número si necesita que le lleven a citas médicas, o si necesita dinero para gasolina.

Relay Texas – Para personas con problemas para oír o para hablar 7-1-1 or 1-800-735-2989

Llame a cualquier hora del día o de la noche

Llame a cualquier oficina o programa de la HHSC usando el servicio de transmisión que quiera. El Estado de Texas ofrece Relay Texas marcando el 7-1-1.

Cómo encontrar ayuda en Texas, 2-1-1

Llamar al 2-1-1 es una manera fácil y gratis de encontrar información sobre servicios que puede recibir en su área o a través de programas estatales. Los representantes pueden hablar con usted de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro.

Llame al 2-1-1 para:

- Avisar sobre cualquier cambio en su caso dentro de 10 días.
- Encontrar oficinas de beneficios de la HHSC
- Reportar que se le perdió una identificación de Medicaid.

Cuando marque el 2-1-1, escoja un idioma y luego oprima el 2. Si no puede conectarse al 2-1-1, llame al 1-877-541-7905. También puede ir al sitio web del 2-1-1 de Texas en www.211texas.org para encontrar servicios en su área.

Quejas sobre servicios de Medicaid 1-877-787-8999

Lunes a viernes, de 8 a.m. a 5:30 p.m.

Llame a este número después de llamar a la oficina o al programa del que tiene quejas.



Ayuda por Internet

Vaya al sitio web de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) en www.hhsc.state.tx.us.

Vaya a la página en español y haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios” para:

- Encontrar un doctor de Medicaid.
- Encontrar una farmacia que acepte Medicaid.

Haga clic en “Cómo obtener ayuda” para:

- Encontrar una oficina de beneficios de la HHSC cerca de usted.
- Recibir más información sobre otros programas de salud y servicios humanos.

Haga clic en “Oficina del Inspector General” para:

- Denunciar malgasto, abuso o fraude de Medicaid.





Contenido

Servicios para todos	2
Servicios para niños	8
Servicios para mujeres	10
Servicios para personas de 65 años de edad o mayores y personas discapacitadas	11
Reglas de Medicaid	12
Sus derechos	13



Servicios para todos

¿Qué beneficios ofrece Medicaid?

Medicaid paga por muchos servicios de atención médica como:

- Visitas al doctor y a la clínica.
- Visitas al hospital.
- Atención médica de emergencia.
- Medicamentos.
- Anteojos.
- Visitas al dentista para niños de 20 años de edad y menores.
- Planificación familiar.
- Cuidados de embarazo y de parto.
- Cuidados de salud mental.
- Cuidados en una casa de reposo u otro lugar de cuidados.
- Cuidados en el hogar.
- Terapia del habla (le ayuda a aprender cómo volver a hablar, o a hablar mejor).
- Terapia ocupacional (le ayuda a aprender cómo hacer actividades diarias como moverse en su hogar, entrar a un auto y vestirse).
- Terapia física (le ayuda a aprender cómo moverse mejor y hacerse más fuerte).

Para más información sobre otros servicios, llame a la Línea de Ayuda de Medicaid al 1-800-335-8957.



Cómo usar su identificación de Medicaid

¿Qué es mi identificación de Medicaid?

La identificación de Medicaid muestra que recibe beneficios de Medicaid. También le dice a quién llamar para sus necesidades de atención médica.



Identificación de Medicaid (Forma H3087)

¿Cómo obtengo mi identificación de Medicaid?

La recibirá por correo. Su identificación de Medicaid tiene información personal importante sobre su salud. Manténgala en un lugar seguro.

¿Qué pasa si pierdo mi identificación de Medicaid?

Llame al 2-1-1 o vaya a su oficina local de beneficios de la HHSC para obtener una nueva.

¿Cuándo uso mi identificación de Medicaid?

- Cuando visite a su doctor.
- Cuando reciba medicamentos de la farmacia.
- Cuando vaya al hospital.

¿Vive en los condados de Hidalgo, Cameron, o Travis?



Tarjeta de Medicaid

Recibirá una Tarjeta de acceso a Medicaid y una identificación de Medicaid de papel.

- Lleve la tarjeta de acceso a Medicaid a su visita con el doctor.
- Si tiene preguntas, o si pierde su tarjeta, llame al 1-800-668-0783.

¿Cómo encontrar un doctor de Medicaid.

Si no tiene doctor, o si su doctor no atiende personas que reciben beneficios de Medicaid:

- Llame a la Línea de Ayuda de Medicaid al 1-800-335-8957.
- Visite www.hhsc.state.tx.us. Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios”. Luego haga clic en “Encontrar un doctor”.

Pregúntele a su doctor cuándo debe ir a la sala de emergencias.

La primera vez que visite su doctor de Medicaid, pregúntele cuáles son los problemas de salud por los que debe llamarlo. Esto le ayudará evitar ir a la sala de emergencias cuando es mejor ver al doctor en su oficina. La mayoría de los problemas de salud no necesitan tratarse en la sala de emergencias.

Cómo obtener medicamentos y artículos médicos

¿Cómo obtengo mis medicamentos

Medicaid paga por la mayoría de los medicamentos que su doctor dice que necesita. Su doctor le dará una receta para que la lleve a la farmacia.

- Los niños de 20 años de edad o menores no tienen límite de medicamentos.
- La mayoría de los adultos (de 21 años de edad y mayores) tienen un límite de 3 medicamentos cada mes.
- Los medicamentos que le ayudan a dejar de fumar no cuentan para el límite de 3 medicamentos.

¿Cómo encuentro una farmacia que acepte Medicaid?

- Visite www.hhsc.state.tx.us. Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios”. Luego haga clic en “Cómo encontrar una farmacia”.
- Llame al 2-1-1 o a la Línea de Ayuda de Medicaid al 1-800-335-8957.

¿Cómo obtengo mis medicamentos?

- Puede ir a cualquier farmacia que acepte Medicaid.
- Es mejor usar la misma farmacia todo el tiempo.



¿Qué pasa si mis medicamentos necesitan ser “pre aprobados”?

Algunos medicamentos necesitan estar pre-aprobados antes de que los pueda recoger en la farmacia. La farmacia necesitará obtener esta pre-aprobación de su doctor. Si no pueden conseguir a su doctor inmediatamente, deben darle suficiente medicamento para 3 días hasta que su doctor apruebe el medicamento.

¿Qué pasa si necesito ayuda para obtener artículos o equipos médicos?

Llama a la Línea de Ayuda de Medicaid o al 2-1-1 para encontrar una farmacia que le pueda ayudar a obtener artículos o equipos médicos. Los artículos y equipos médicos pueden incluir:

- Espaciadores para los inhaladores para tratar el asma.
- Artículos para diabéticos.
- Muletas.



Conseguir transporte para ir al doctor, dentista o a la farmacia

¿Qué pasa si necesito transporte?

Si no tiene quién lo lleve al doctor, al dentista o a la farmacia para recoger sus medicamentos, Medicaid podría ayudarle. Los niños que reciben beneficios de Medicaid, así como sus padres pueden recibir transporte gratis o ayuda con dinero para ir y venir de las visitas médicas cubiertas por Medicaid. Algunos adultos que reciben beneficios de Medicaid también pueden obtener transporte gratis.

¿Cómo coordino mi viaje?

Decida el día y la hora de su visita al doctor. Si necesita ir a la farmacia, averigüe cuándo el medicamento va a estar listo.

Luego llame al 1-877-633-8747, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del centro.

Llame por lo menos 2 días laborables (de lunes a viernes) antes que necesite transporte.

Si es un viaje largo o su doctor está en otro condado, llame por lo menos 5 días laborables antes. Si necesita transporte de emergencia, llame al 1-877-633-8747.

Cuando llame, díganos su número de identificación de Medicaid o su número de seguro social.

¿Qué tipo de transporte puedo conseguir?

- Puede recibir transporte en autobús, camioneta, auto o avión.
- Si tiene un auto pero no dinero para gasolina, Medicaid podría darle dinero para la gasolina del viaje.
- Otra persona que conoce (familiar, vecino, o amigo) puede llevarle y pueden pagarle por las millas recorridas.

Para más información:

- Llame al 1-877-633-8747.
- Visite www.hhsc.state.tx.us. Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios”. Luego haga clic en “Cómo conseguir transporte para ir al doctor, al dentista o a la farmacia”.

¿Cómo obtengo dinero para gasolina?

Si tiene auto, pero no puede pagar por la gasolina, llame al 1-877-633-8747. Podríamos darle el dinero que necesita para ir a su cita.

Ayuda con problemas de salud mental, drogas o alcohol

¿Qué tipo de ayuda puedo obtener?

- Análisis.
- Consejería.
- Medicamentos.
- Cuidados en el hospital.
- Tratamiento para drogas y alcohol (sólo para niños de 20 años de edad y menores).

Otro tipo de seguro médico

Si tengo otro tipo de seguro médico, ¿puedo aún obtener beneficios de Medicaid?

Puede visitar a un doctor de Medicaid aún si tiene otro tipo de seguro médico además de Medicaid. Si un doctor le acepta como paciente de Medicaid, el doctor debe presentar sus reclamaciones al otro seguro.

Debe decirle al representante de Medicaid si tiene otro tipo de seguro médico. Esto incluye seguro para medicamentos. Llame al 1-800-846-7307 en caso que:

- Pierda los beneficios de su otro seguro médico.
- Obtenga un nuevo seguro.
- Tenga preguntas acerca de otro seguro.

¿Me ayudará Medicaid a pagar por el otro seguro médico?

El Programa de Pago de Seguro Médico Privado de Medicaid (HIPP) puede pagar por otro seguro médico si:

- Una persona de su familia recibe beneficios de Medicaid. Podría ser usted, su esposo (a) o sus niños.

Y

- Una persona de su familia puede obtener seguro médico en el trabajo o en otro lugar.

Las personas que reciben beneficios de HIPP pueden obtener:

- Beneficios de otro plan de seguro médico.
- Beneficios para los miembros de la familia – aún para los que no reciben beneficios de Medicaid.
- Acceso a cualquier doctor que acepte el otro seguro médico.

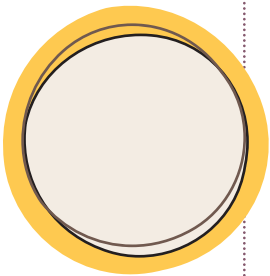
Para más información:

- Llame al 1-800-440-0493.
- Visite www.GetHIPPTexas.org.

¿Cómo obtengo ayuda con problemas de salud mental, drogas o alcohol?

Pídale a su médico que le ayude a buscar un proveedor que le convenga. Un proveedor puede ser un doctor, un terapeuta, un hospital, o un centro comunitario de salud mental.

Si vive en el condado de Collin, Dallas, Ellis, Hunt, Kaufman, Navarro, o Rockwall, llame a NorthStar al 1-888-800-6799.



¿Cómo reportar accidentes?

¿Qué pasa si tengo un accidente?

Si Medicaid pagó por la atención médica que recibió debido a un accidente o una lesión, debe llamar al 1-800-846-7307 y debe dar:

- Su nombre.
- Su número de Identificación de Medicaid.
- La fecha del accidente o lesión.

También debe dar el nombre, dirección y número de teléfono de su abogado o compañía de seguros si:

- Contrató a un abogado.
- Una compañía de seguros está involucrada.
- Presentó una reclamación por este accidente o lesión.

También debe avisarle a Medicaid sobre cualquier demanda que usted o sus familiares hayan presentado por haber sufrido una lesión. Incluya el nombre y la dirección de su abogado o de la compañía de seguros que esté representándole en su demanda.

Es importante seguir todas estas reglas para mantener sus beneficios de Medicaid.

También puede enviar su información por correo a:

TMHP/TORT
PO Box 202948
Austin, TX 78720-2948



¿Cómo sigo recibiendo beneficios de Medicaid?

La mayoría de las personas deben inscribirse cada 6 meses para seguir recibiendo beneficios de Medicaid. Le enviaremos una forma por correo para renovar sus beneficios de Medicaid. Llene la forma y envíela por correo. Si tiene preguntas, llame al 2-1-1 o a su oficina de beneficios de la HHSC.



Servicios para niños

Cuidados médicos y dentales con Pasos Sanos de Tejas

Pasos Sanos de Tejas es el programa de atención médica de Medicaid para niños, adolescentes y adultos jóvenes de 20 años de edad y menores. Si su niño recibe beneficios de Medicaid, obtendrá:

- Exámenes y tratamientos médicos.
- Exámenes y tratamientos dentales, comenzando a los 6 meses.
- Ayudar con necesidades médicas especiales. (Esto se llama administración de casos. Las personas que dan esta ayuda son los administradores de casos.)

Pasos Sanos de Tejas le ayudará a:

- Encontrar un doctor, dentista, o administrador de casos.
- Hacer citas para ir al doctor y al dentista.
- Recibir más información sobre servicios para sus niños.
- Recibir transporte gratis para ir a las citas médicas, si lo necesita.

Su niño necesita exámenes médicos a ciertas edades: Los exámenes médicos y dentales van a:

- Encontrar problemas antes de que empeoren y sean más difíciles de tratar.
- Asegurar que su niño esté creciendo bien.

Los niños necesitan estos exámenes aun cuando están saludables.

¿Cómo está su bebé?

Los niños crecen y aprenden más en sus primeros 3 años de edad que en cualquier otro momento de sus vidas. ¿Tiene preguntas sobre cómo ve, juega, se sienta, oye, o se para su niño? Si su respuesta es sí:

- Llame al 1-800-628-5115.
- Visite www.dars.state.tx.us. Haga clic en “Early Childhood Intervention Services” (Servicios de intervención para la niñez).

¿Cuándo es el mejor momento para un examen de Pasos Sanos de Tejas?

La identificación de Medicaid de su niño (Forma 3087) le dice cuándo debe hacerse su próximo examen. Busque esta fecha en la identificación de Medicaid que le llega cada mes.

ENCL.	NAME	DATE OF BIRTH	SEX	ELIGIBILITY DATE	TIN	MEDICAID NO.	EYE EXAM	EYE GLASSES	HEARING AID	DENTAL SERV	PRESCRIPTION	MEDICAL DEPT
222222093	GIGIGIA DOE	08-08-1990	F	04-01-2003			✓	✓	✓	✓	✓	✓

THSTEPS MEDICAL AND DENTAL CHECK-UP DUE / NECESITA SU EXAMEN MEDICO Y DENTAL DE THSTEPS

- Para más información:
- Llame al 1-877-847-8377 o al 2-1-1.
 - Visite www.dshs.state.tx.us/thsteps. Haga clic en “Client Information” en el menú de la izquierda.

Ayuda para niños con discapacidades o retrasos en el crecimiento o el aprendizaje

Los niños que tienen discapacidades o retrasos en el crecimiento o el aprendizaje pueden recibir ayuda especial hasta los 3 años de edad. Puede pedir un examen para ver si el crecimiento y el aprendizaje de su niño están donde deben estar. Podemos visitar el hogar o el centro de cuidado de niños.

- Para más información:
- Llame al 1-800-628-5115.
 - Visite www.dars.state.tx.us. Haga clic en “Early Childhood Intervention Services” (Servicios de intervención para la niñez).

Ayuda adicional para niños con necesidades especiales de salud

Pídale a un administrador de casos que le ayude si:

- Su niño tiene un problema de salud, una enfermedad o discapacidad (como asma, diabetes, o problemas de salud mental).
- Su niño corre riesgos de tener ciertos problemas de salud (a causa de historial familiar de una enfermedad, altos niveles de plomo en la sangre, o porque no le pusieron vacunas).

Un administrador de casos puede ayudarle a:

- Trabajar con los doctores y obtener servicios médicos.
- Resolver problemas con la familia, la escuela y el dinero.
- Obtener equipo y artículos médicos.
- Trabajar con agencias de salud y servicios humanos.

- Para más información:
- 1-877-847-8377.
 - Visite www.dshs.state.tx.us. Haga clic en “Salud Familiar y comunitaria”. Luego haga clic en “Case Management” (Administración de casos—sólo en inglés).

Forma 3087 de identificación de Medicaid. El recuadro rojo resalta una fecha de examen en la parte inferior de la forma.

Identificación de Medicaid (Forma H3087)



Servicios para mujeres

Programa de Salud para la Mujer

Este programa es para mujeres entre los 18 y 44 años de edad que no están embarazadas. Las mujeres que reciben beneficios de este programa pueden obtener servicios limitados de Medicaid, como:

- Un examen de planificación familiar cada año, que podría incluir:
 - Prueba de papanicolau.
 - Examen para saber si tiene cáncer cervical o del seno, diabetes, enfermedades de transmisión sexual, y alta presión arterial.
- Consejos y educación sobre planificación familiar, incluyendo planificación familiar natural y abstinencia.
- Anticonceptivos (excepto anticonceptivos de emergencia).

Para más información:

- Llame al 1-866-993-9972.
- Visite www.hhsc.state.tx.us. Haga clic en “Cómo encontrar ayuda” Luego haga clic en “Mujeres” y luego en “Programa de Salud para la Mujer.”

Programa para Cáncer Cervical y del Seno

Medicaid ofrece cuidado médico para las mujeres de 64 años de edad y menores que tienen ciertos tipos de cáncer cervical y del seno. En este programa, las mujeres reciben los servicios completos de Medicaid mientras reciben tratamiento para el cáncer.

Para más información:

- Llame al 2-1-1.
- Visite www.hhsc.state.tx.us. Haga clic en “Cómo encontrar ayuda”. Luego haga clic en “Mujeres” y vaya a la sección de “Medicaid para mujeres con cáncer cervical y del seno”.

Ayuda adicional para mujeres embarazadas

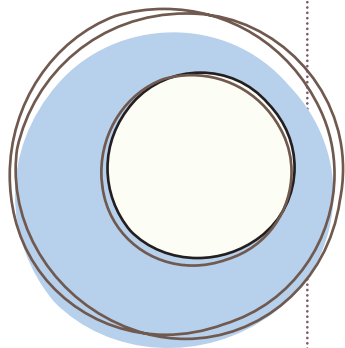
Medicaid ofrece ayuda a mujeres con embarazos de alto riesgo para que reciban servicios médicos y otras necesidades. Las personas que dan esta ayuda son los administradores de casos.

Pídale ayuda a un administrador de casos si está embarazada y tiene problemas de salud como:

- Un historial de problemas durante el embarazo.
- Diabetes.
- Presión arterial alta.
- Enfermedades del corazón antes del embarazo.
- Sangrado vaginal.
- Problemas con abuso de drogas o de salud mental.

Para más información:

- Llame al 1-877-847-8377.
- Visite www.dshs.state.tx.us. Haga clic en “Salud Familiar y comunitaria”. Luego haga clic en “Case Management” (Administración de casos—sólo en inglés).





Servicios para personas de 65 años de edad o mayores y personas discapacitadas

Servicios de cuidados a largo plazo

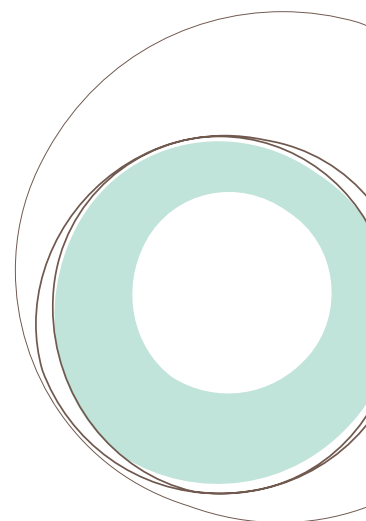
Si tiene una enfermedad de larga duración o una discapacidad, podría recibir ayuda con sus necesidades diarias de salud y de vida. Esta ayuda puede ser en su casa o en un centro para cuidado de adultos, una casa de reposo o un centro de ayuda con la vida diaria.

El administrador de casos puede ayudarle a recibir los servicios que necesita. Los servicios de cuidados a largo plazo incluyen:

- Ayuda para vestirse, bañarse y usar el baño.
- Ayuda para preparar comidas, hacer la compra y usar el dinero.
- Ayuda con la limpieza de la casa (trabajo liviano).
- Servicios de enfermería en su casa.
- Servicios de hospicio (atención para personas que sufren de dolores muy serios a causa de enfermedades como el cáncer).
- Cuidado en una casa de reposo u otro lugar de cuidados.

Para más información:

- Llame al 2-1-1 o a Derechos y Servicios para el Consumidor al 1-800-458-9858.
- Visite www.dads.state.tx.us. Haga clic en “Ayuda para los texanos”.



Reglas de Medicaid

Reglas para el programa de Medicaid

Si recibe beneficios de Medicaid, debe seguir estas reglas:

- Escoja un doctor o una clínica donde pueda ir cuando necesite cuidados de salud.
- Asegúrese que el doctor principal y cualquier especialista que visite sean los únicos doctores que le receten medicamentos.
- Escoja una farmacia y úsela todo el tiempo.
- No obtenga el mismo tipo de medicamento de diferentes doctores.
- No use la sala de emergencias si no necesita tratamiento inmediato.

Si no sigue estas reglas, puede que lo pongan en el **Programa Limitado de Medicaid**. Este programa podría limitar qué doctor y qué farmacia puede usar. Además, puede que le pongan en este programa si comete fraude o si abusa de los servicios de Medicaid.

Le dejaremos saber si lo van a poner en el Programa Limitado. Las personas que están en este programa aún reciben beneficios de Medicaid. Para más información, llame al 1-800-436-6184 y escoja la opción 4.

Denuncie el malgasto, abuso o fraude de Medicaid

Avíenos si piensa que un doctor, farmacéutico en una farmacia, algún otro proveedor de atención médica, o una persona que recibe beneficios de Medicaid está haciendo algo mal. Hacer algo malo puede incluir el malgasto, abuso o fraude, que son ilegales. Por ejemplo, díganos si piensa que alguien:

- Recibe pagos por servicios de Medicaid que no se dieron o que no eran necesarios.
- Recibe servicios de Medicaid que no fueron aprobados.
- No dice la verdad sobre un problema de salud para recibir tratamiento médico.
- Permite que otra persona use su identificación de Medicaid.
- Usa la identificación de Medicaid de otra persona.
- No dice la verdad sobre la cantidad de dinero o los recursos que tiene.

Para denunciar el malgasto, abuso o fraude, puede hacer lo siguiente:

- Llame al 1-800-436-6184.
- Visite oig.hhsc.state.tx.us. Haga clic en “Click Here to Report Waste, Abuse and Fraud”. Llene la forma por Internet.
- Envíe una carta por correo para denunciar a un doctor, un farmacéutico u otro profesional de salud a:

**Office of Inspector General
Medicaid Provider Integrity / Mail Code 1361
PO Box 85200 Austin, TX 78708-9920**

- Envíe una carta por correo para denunciar a una persona que recibe beneficios de Medicaid a:

**Office of Inspector General
General Investigations / Mail Code 1368
PO Box 13247 Austin, TX 78711**

Sus derechos

Sus derechos mientras recibe beneficios de Medicaid:

- El derecho a que los doctores y el personal médico le traten de forma justa y con respeto.
- El derecho a que le traten de manera justa, sin importar su raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, religión o creencias políticas.
- El derecho de escoger a su doctor siempre que él o ella acepte personas que reciben beneficios de Medicaid.
- El derecho de tener un tiempo razonable para escoger a su doctor.
- El derecho a cambiar de doctor de manera justa y sencilla.
- El derecho a recibir la opinión de otro doctor sobre su tratamiento.
- El derecho de recibir ayuda para hablar con su doctor si habla un idioma diferente o si se comunica por señas.
- El derecho a recibir atención de emergencia en la sala de emergencias que le quede más cerca.
- El derecho de recibir una carta que le dice por qué no puede recibir un servicio de Medicaid que pidió.
- El derecho a usar el proceso de quejas y apelación de Medicaid.
- El derecho de recibir una respuesta rápida a sus quejas.
- El derecho a una audiencia justa con Medicaid si no pudo obtener un servicio de Medicaid.

Su derecho a la privacidad

Cada vez que recibe un servicio de atención médica, su doctor anota lo que sucedió y lo pone en su expediente. Este expediente es privado. Su doctor puede compartir su expediente sólo si usted está de acuerdo.

El derecho a revisar su expediente médico

Su derecho a compartir sus expedientes médicos

Los doctores y otros proveedores aprobados por Medicaid pueden usar una red segura por Internet para compartir sus expedientes médicos de Medicaid. Cuando los doctores pueden ver sus expedientes médicos de Medicaid a través de una red segura por Internet, pueden atenderle más rápido. Compartir sus expedientes a través de esta red segura por Internet es más seguro que si los envía por correo o por fax.

Tiene derecho a decirnos si no quiere que compartamos sus expedientes médicos de Medicaid. Si no desea que sus doctores de Medicaid vean sus expedientes médicos por Internet a través de una red segura, llame al 1-877-518-0899. También puede visitar el sitio www.TMHP.com. Luego haga clic en “Clients / Español”.

Su derecho a obtener copias del archivo de su caso y sus expedientes médicos

Tiene derecho a obtener copias del archivo de su caso y sus expedientes médicos. Puede que tenga que pagar por las copias. También puede pedir cambios a sus archivos o expedientes si sabe que algo que no está correcto.

Puede pedir copias de sus expedientes médicos. Si cambia de doctor, puede pedir que le envíen su expediente a su nuevo doctor. Si su doctor o cualquier otro proveedor de Medicaid no le entrega una copia de sus expedientes médicos a su nuevo doctor dentro de 3 días laborables, puede llamar al 2-1-1 o al 1-800-335-8957.

El derecho a que le traten de manera justa

Llame a la Oficina de Derechos Civiles de la HHSC inmediatamente si cuando usa servicios de Medicaid pasa lo siguiente:

- Alguien le trató injustamente por su raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, religión o creencias políticas.
- No pudo obtener servicios por su raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, religión o creencias políticas.
- Fue víctima de insinuaciones sexuales no deseadas.
- Alguien le amenazó de palabra o de hecho.

Puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos Civiles de la HHSC:

**Por correo o
en persona:**

**Civil Rights Office
Health and Human Services Commission
701 West 51st St., MC W206 Austin, TX 78751**

Teléfono: 1-888-388-6332. People in the Austin area can call 1-512-438-4313

Fax: 1-512-438-5885 or 1-512-438-4754 (not toll-free outside the Austin area)

Correo

electrónico: HHSCivilRightsOffice@hhsc.state.tx.us

Para más información, visite www.hhs.state.tx.us. Haga clic en “Civil Rights”.

Su derecho a una audiencia justa

La audiencia justa es una oportunidad para que nos diga cuáles son las razones por las que piensa que debe obtener un servicio de Medicaid que pidió pero no recibió. Puede pedir una audiencia dentro de 90 días a partir de la fecha en que recibió la carta que le dijo que no podía recibir el servicio.

Puede pedir una audiencia justa llamando al 1-800-727-5436. Escoja la opción 5. Si quiere pedirla por escrito, envíe su carta a la siguiente dirección:

**Texas Medicaid & Healthcare Partnership (TMHP)
Attention: Medical Affairs Support, MC A13
PO Box 204270 Austin, TX 78720-4270**

Después que recibamos su llamada o carta, un oficial de audiencia le enviará una carta. La carta le dirá la fecha y la hora de la audiencia. También le dirá lo que necesita saber para prepararse para la audiencia. La audiencia puede llevarse a cabo por teléfono o en persona.

Durante la audiencia

Puede explicar por qué pidió el servicio que no pudo obtener. Puede hablar por usted mismo o puede pedirle a otra persona que hable por usted. Podría ser un amigo, un familiar, o abogado. El oficial de audiencias escuchará lo que tiene que decir. También escuchará las razones por las cuales le dijeron que no podía obtener el servicio. Puede hacer preguntas sobre esas razones. El oficial de audiencia podría hacerle algunas preguntas. Se tomará una decisión final dentro de los 90 días de la fecha en que pidió la audiencia.

Su derecho de presentar una queja

Si tiene una queja sobre servicios de Medicaid, llame al departamento, la oficina, o el programa sobre el cual tiene la queja. Si no recibe la ayuda que necesita allí, póngase en contacto con la Oficina del Ombudsman de la HHSC:

**Por correo: HHSC Office of the Ombudsman
PO Box 85200, Mail Code H-700
Austin, TX 78708-5200**

Teléfono: 1-877-787-8999

Fax: 1-888-780-8099

Correo

electrónico: contact@hhsc.state.tx.us