

# PCCM MEDICAID

Una guía para sus beneficios de atención médica

¿Tiene preguntas sobre  
la salud? Hable con una  
enfermera a cualquier  
hora del día.

**1-800-304-5468**

24 horas al día,  
7 días a la semana.

Línea de Ayuda:

**1-888-302-6688**



# Recuerde:

- Lleve a sus niños a sus exámenes médicos y dentales de Pasos Sanos de Tejas.
- Si está embarazada, llame al 1-888-888-302 para encontrar un doctor. Visite a su doctor lo antes posible y vaya con frecuencia.
- Avísele a su doctor principal si también está viendo a otro doctor. Esto ayudará a mantener su expediente al día.
- Use la sala de emergencias sólo cuando necesite tratamiento de inmediato.
- Siempre lleve su identificación de Medicaid y la carta con el nombre de su doctor a todas sus citas médicas y a la farmacia.
- Trate de usar la misma farmacia para obtener todos sus medicamentos.
- Si tiene una cita médica y no puede ir, llame para cancelarla tan pronto pueda. Asegúrese de hacer una cita nueva.



Cosas que  
debe recordar!

- Avísenos sobre cambios en su caso dentro de 10 días a partir de la fecha del cambio. Llame al 2-1-1 ó 1-877-541-7905.
- Avísenos sobre cambios como:
  - Dirección
  - Gastos.
  - Gente que vive en su casa.
  - Cantidad de dinero que recibe (ingresos)
  - Cosas de las que es dueño (recursos o bienes)
  - Seguro (incluyendo primas de seguro médico).
  - Terrenos y edificios de los que es dueño (propiedades).

Para recibir una copia en otros idiomas, formato de audio, letra grande o en Braille, llame al 1-888-302-6688.

## ¿Qué información tiene esta guía?

Servicios para todos.....página 2

Servicios para niños y jóvenes..... página 11

Servicios para mujeres embarazadas ... página 13

Derechos y reglas de Medicaid ..... página 14



# Dónde obtener ayuda

## Obtenga ayuda por teléfono



Puede llamar gratis a todos los números de teléfono que se mencionan en esta guía.

### Línea de Ayuda de PCCM

**1-888-302-6688**

Lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., hora del centro.

Llame a este número de teléfono para:

- Saber sobre sus beneficios de Medicaid.
- Encontrar o cambiar de doctor.
- Encontrar una farmacia que le traiga sus medicamentos sin cobrarle.
- Encontrar servicios de salud mental o de abuso de alcohol o drogas.

### Relay Texas

Para personas con problemas para oír o para hablar.

**1-800-735-2989 ó 7-1-1**

24 horas al día, 7 días a la semana.

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

### Línea de ayuda de enfermería de PCCM

**1-800-304-5468**

24 horas al día, 7 días a la semana.

Llame a este número de teléfono si tiene una pregunta o preocupación sobre la salud.

### Transporte para ir a sus citas médicas

**1-877-633-8747**

Lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del centro.

Llame a este número de teléfono si necesita que le lleven al médico o la farmacia, o si necesita dinero para gasolina.

### Servicios de Salud Para la Comunidad

**1-888-276-0702**

Lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del centro.

Llame a este número de teléfono para recibir ayuda con los servicios de Medicaid. Si necesita ayuda adicional para recibir servicios de Medicaid, el administrador de casos puede ayudarle.

### Pasos Sanos de Tejas

Para niños, adolescentes y adultos jóvenes de 20 años de edad o menores.

**1-877-847-8377**

Lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro.

Llame a este número de teléfono para encontrar un doctor, dentista o administrador de casos.

### Programa de Bienestar de Medicaid de Texas

**1-800-777-1178**

24 horas al día, 7 días a la semana.

Llame a este número con preguntas sobre el programa de bienestar.

### Administración del Seguro Social

**1-800-772-1213**

Puede recibir ayuda a cualquier hora del día o la noche usando el sistema de teléfonos. Para hablar con una persona, llame de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.

## Cómo encontrar ayuda en Texas (2-1-1)

Marcar el **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. Llame al **2-1-1** para:

- Avisar sobre cambios en su caso dentro de 10 días.
- Encontrar oficinas de beneficios de la Comisión HHSC.
- Reportar una identificación de Medicaid perdida.

Cuando llame al **2-1-1**, escoja un idioma y luego oprima el 2. Los representantes pueden hablar con usted de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. Si no puede marcar 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](http://www.211texas.org) para encontrar servicios en su área.

**¿Quejas sobre los servicios de PCCM?**

**1-877-787-8999**

Antes de llamar, llame a la oficina o al representante del programa con el que tiene quejas.





## Obtenga ayuda por Internet

Visite el sitio web de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (la HHSC) en [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Use este sitio web para:

- Encontrar un doctor de Medicaid. (Cuando le pregunten el nombre de su plan médico, diga que tiene “PCCM”)
- Encontrar una farmacia que acepte Medicaid.
- Saber cómo conseguir transporte gratis para ir al doctor, dentista o a la farmacia.
- Encontrar una oficina de beneficios de la HHSC cerca de usted.
- Recibir más información sobre otros programas de salud y servicios humanos.
- Denunciar el malgasto, abuso o fraude de Medicaid.



## Servicios para todos

### ¿Qué beneficios ofrece Medicaid por medio de PCCM?

#### ¿Cómo puedo seguir recibiendo beneficios de Medicaid?

La mayoría de las personas deben inscribirse cada 6 meses para seguir recibiendo beneficios de Medicaid. Recibirá una solicitud por correo para renovar sus beneficios de Medicaid. Si no recibe una solicitud de renovación un mes antes que terminen sus beneficios, llame al **2-1-1** o a su oficina de beneficios de la HHSC más cercana.

- Un examen médico para adultos cada año.
- Exámenes médicos y dentales de Pasos Sanos de Tejas para niños, adolescentes y adultos jóvenes de 20 años de edad o menores.
- Visitas al médico y a la clínica.
- Medicina preventiva (atención médica que le ayuda a no enfermarse).
- Anteojos y auxiliares para audición.
- Cuidados en el hospital.
- Atención médica de emergencia.
- Medicamentos con receta.
- Análisis de laboratorio y de rayos X.
- Vacunas para niños y adolescentes.
- Cuidados de salud mental.
- Cuidados de salud 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 llevar a cabo 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).

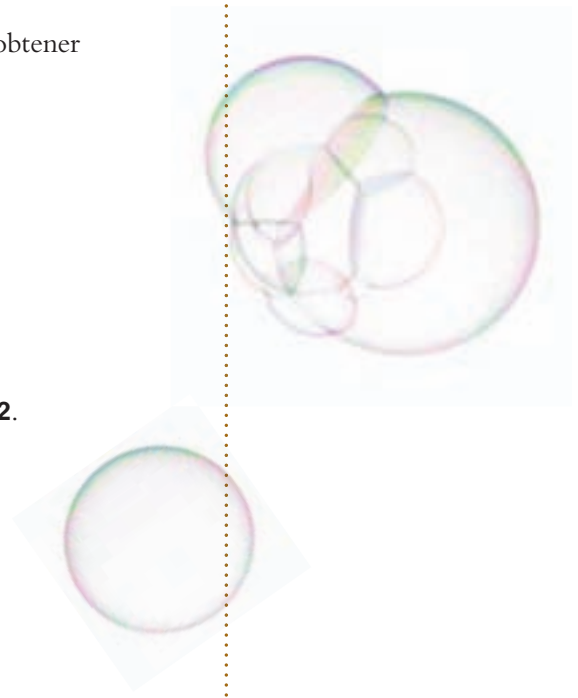
Para más información sobre otros servicios, llame al **1-800-302-6688**.



## ¿Qué beneficios de Medicaid puedo obtener con PCCM?

- **Un médico principal.**  
Recibirá la mayoría de su atención médica de un doctor principal, enfermera o clínica.
- **Ayuda para encontrar especialistas.**  
Su doctor le ayudará a encontrar especialistas y otros servicios si los necesita. Si necesita ayuda para encontrar un especialista, llame al **1-800-302-6688**.
- **Línea de ayuda de enfermería.**  
Si tiene preguntas sobre salud, llame a cualquier hora del día o de la noche. **1-800-304-5468**. Cuando llame, tenga a la mano su número de identificación de Medicaid.
- **Servicios de Salud de la Comunidad.**  
Los Servicios de Salud de la Comunidad le ofrecen una manera de obtener ayuda adicional. El administrador de casos puede ayudarle a:
  - Hacer una cita con su doctor.
  - Conseguir transporte para ir al doctor, dentista o a la farmacia.
  - Resolver dificultades con la familia, la escuela o el dinero.
  - Obtener equipo y artículos médicos.
  - Encontrar servicios para el embarazo.
  - Obtener ayuda con necesidades médicas especiales.

Para recibir ayuda, usted o su doctor puede llamar al **1-888-276-0702**.





## ¿Cuándo debo ver al doctor?

Si no está seguro si debe ver a su doctor o ir a la sala de emergencias, llame a la Línea de ayuda de enfermería de PCCM a cualquier hora, al **1-800-304-5468**.

## ¿Cuándo debo escoger a mi doctor principal?

Debe escoger un doctor dentro de 3 meses después que reciba una carta pidiéndole que escoja uno. Si no escoge un doctor, nosotros lo haremos por usted. Puede cambiar de doctor hasta 4 veces cada año.

## ¿Cómo escojo o cambio de doctor principal?

Hay dos maneras de escoger o cambiar su doctor principal.

- A. Escoja un médico principal del “Listado de proveedores principales y hospitales de PCCM”. Luego llame al **1-888-302-6688**. (Si no recibió este listado, llame al **1-888-302-6688**.)
- B. También puede encontrar un médico por Internet y luego llámenos:
  1. Vaya a [www.tmhp.com](http://www.tmhp.com).
  2. Haga clic en “PCCM Clients”.
  3. Haga clic en “TMHP Online Provider Look-up”.
  4. Escoja “PCCM” en el listado de planes médicos.
  5. Escriba su código postal o su condado para hacer la búsqueda.
  6. Llame al **1-888-302-6688** y díganos a quién escogió.

Después de escoger a su doctor, le enviaremos una carta para decirle el nombre y número de teléfono de su doctor. Puede tomar hasta 2 semanas para que cambiemos el doctor. Hasta que reciba la carta, puede ir a cualquier doctor del “Listado de proveedores principales y hospitales”.

## ¿Qué hago si necesito ver al doctor o recibir servicios médicos?

Cuando necesite ver al doctor, llame al que escogió como su doctor principal. Si la oficina está cerrada, un mensaje grabado debería decirle cómo conseguir ayuda.

No espere más de 2 semanas para ver a su doctor principal. Si su doctor no puede atenderle dentro de 2 semanas, o tiene otros problemas con su doctor, llame al **1-888-302-6688**.

Recuerde, si hace una cita médica, pero no puede ir, llame para cancelar la cita tan pronto pueda. Luego haga otra cita.

Puede recibir estos servicios sin ver a su doctor principal:

- Servicios de planificación familiar.
- Anticonceptivos (excepto anticonceptivos de emergencia).
- Exámenes médicos y dentales, así como otros exámenes y tratamientos de Pasos Sanos de Tejas. Estos servicios son para niños de 20 años de edad o menores.
- Cuidados de salud mental.
- Atención en la sala de emergencias (sólo para emergencias médicas).
- Cuidados durante el embarazo y el parto por parte de un obstetra o ginecólogo de Medicaid, médico de familia o internista.
- Problemas de salud de la mujer.
- Anteojos.
- Vacunas.

Su doctor principal puede ayudarle a encontrar estos servicios. También puede llamar al **1-888-302-6688** si necesita ayuda para encontrar estos servicios.

## ¿Puedo ver a un especialista?

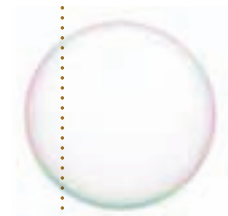
Cualquier especialista de Medicaid puede atenderle después de recibir una recomendación del doctor principal. Si quiere hablar con otro doctor sobre un problema de salud, pídale una recomendación a su doctor principal.

## ¿Puede el doctor principal ayudarme a decidir cuándo ir a la sala de emergencias?

Sí. La primera vez que visita al doctor, pregúntele los problemas de salud por los que necesita llamarlo. Esto le evitará ir a la sala de emergencias cuando es mejor ir a la oficina del doctor. Su doctor puede tratar la mayoría de los problemas de salud.

## ¿Qué hago si recibo una factura de mi doctor?

Si recibe una factura de su doctor, llame al **1-888-302-6688**. Cuando llame, tenga a la mano la factura.





## Mi identificación de Medicaid

Su identificación de Medicaid es una forma o tarjeta que muestra que recibe beneficios de Medicaid por medio de PCCM. La recibirá por correo. Contiene datos sobre la salud y debe mantenerla en un lugar seguro.

### ¿Cuándo uso mi identificación de Medicaid?

- En cualquier cita médica.
- En la farmacia.
- En el hospital.

### ¿Qué pasa si pierdo mi identificación de Medicaid?

Llame al **2-1-1** o vaya a su oficina de beneficios de HHSC más cercana para obtener una nueva.

## Medicamentos y artículos médicos

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

### ¿Hay un límite para la cantidad de medicamentos que puedo recibir?

- Los adultos (21 años de edad o mayores) tienen un límite de 3 medicamentos por mes.
- Los niños (20 años de edad o menores) no tienen límite de medicamentos.
- Los medicamentos que le ayudan a dejar de fumar no cuentan bajo el límite de 3 medicamentos.

### ¿Cómo encuentro una farmacia que acepte Medicaid?

- Vaya a la sección “En Español” en [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios”. Luego haga clic en “Cómo encontrar una farmacia”.
- Medicaid también paga para que algunas farmacias entreguen los medicamentos en su casa. Para encontrar una farmacia que le traiga sus medicamentos a su casa, llame al **1-888-302-6688**.

### ¿Qué pasa si mis medicamentos necesitan estar “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.

### Nota:

Es mejor usar la misma farmacia cada vez que necesite medicamentos. Así la farmacia puede asegurarse que sus medicamentos trabajen bien con otros medicamentos.



## ¿Puedo obtener exámenes de la vista y anteojos?

Si tiene 21 años de edad o más, puede obtener un examen de la vista y anteojos con receta una vez cada 2 años.

Si tiene 20 años de edad o menos, puede obtener:

- Un examen de la vista una vez al año.
- Anteojos con receta una vez cada 2 años o cuando cambie su receta.
- Anteojos de reemplazo si los anteojos se pierden o se los roban.

No necesita una recomendación de su doctor principal para obtener un examen de la vista o anteojos.

## Transporte para ir al doctor, dentista o farmacia

Le podemos ayudar a conseguir transporte gratis para ir al doctor, dentista, otras citas médicas o a la farmacia.

### ¿Cómo coordino mi viaje?

- Decida el día y la hora de su visita al médico o averigüe cuándo estará listo su medicamento.
- Llame al **1-877-633-8747**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del centro. Cuando llame, tenga a la mano su identificación de Medicaid o su número de seguro social y su fecha de nacimiento.
- Llame por los menos 2 días antes que necesite que le lleven. Si es un viaje largo, llame por lo menos 5 días antes.

### ¿Qué pasa si mi niño tiene una cita médica fuera de la ciudad?

Podemos ayudarle a conseguir que le lleven si no tiene otra manera de ir. Si su niño tiene 18 años de edad o es menor, puede recibir dinero para gasolina, para su viaje y para alojamiento cuando tiene que pasar la noche fuera de la casa.

Para más información:

- Llame al **1-877-633-8747**.
- Visite [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Haga clic en “Questions about your benefits”. Luego haga clic en “How to Get a Ride to the Doctor, Dentist, or Drug Store”.

### ¿Qué hago si tengo auto pero no tengo dinero para la gasolina?

Si tiene auto, pero no tiene dinero para la gasolina, podríamos darle dinero para pagar la gasolina para ir a su cita. Llame al **1-877-633-8747**.



## Ayuda con problemas de salud mental, drogas o alcohol

Si usted o un familiar tiene un problema con las drogas o el alcohol, llame al **1-888-302-6688**.

Podemos ayudarle a pagar por:

- Exámenes.
- Consejería.
- Medicamentos.
- Atención en el hospital.
- Tratamiento para drogas y alcohol.

### ¿Cómo obtengo servicios de salud mental?

Su doctor principal puede ayudarle a encontrar un proveedor para sus necesidades. El proveedor para la salud mental puede ser un doctor, un terapeuta, un hospital, o un centro comunitario de salud mental. Si necesita ayuda con estos servicios, llame al **1-888-302-6688**.

## Servicios de planificación familiar

Los servicios de planificación familiar son para hombres y mujeres. Los servicios de planificación familiar que se ofrecen son:

- Métodos anticonceptivos (excepto anticonceptivos de emergencia).
- Consejería.
- Planificación de embarazo.
- Exámenes de laboratorio.
- Exámenes físicos completos.

### ¿Dónde puedo obtener servicios de planificación familiar?

Puede ir a cualquier doctor o clínica que ofrezca estos servicios. No necesita una recomendación de su doctor principal.

Para encontrar una clínica de planificación familiar, visite [www.dshs.state.tx.us](http://www.dshs.state.tx.us). Haga clic en “Family and Community Health”. Haga clic en “Family Planning”. Luego haga clic en “Find Local Services”.



## ¿Qué pasa si tengo otro tipo de seguro médico?

Si tiene otro seguro médico además de Medicaid, aún puede obtener servicios de Medicaid. Si un doctor le acepta como paciente de Medicaid, el doctor debe enviar sus reclamaciones a la otra compañía de seguros.

Díganos si tiene algún otro seguro. Esto incluye seguro para medicamentos con receta. Llame al **1-800-846-7307** si:

- Pierde los beneficios de su otro seguro médico.
- Obtiene un nuevo seguro.
- Tiene preguntas sobre otro seguro.

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

El Programa de Pago de Seguro Médico Privado (HIPP) de Medicaid puede ayudarle a pagar por otro seguro médico. Podría recibir ayuda de HIPP si:

- Una persona de su familia (usted, su esposo(a) o su hijo) recibe beneficios de Medicaid.
- 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 médico que acepte el otro seguro médico.

Para más información, llame al: **1-800-440-0493**.

## ¿Qué hago si necesito servicios de cuidados a largo plazo?

Si tiene una enfermedad de larga duración o una discapacidad, podría recibir ayuda con su salud y sus actividades de la vida diaria. Esta ayuda puede ser en su casa o en un centro, 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 manejar el dinero.
- Ayuda con la limpieza de la casa (trabajo ligero).
- 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).
- Cuidados 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](http://www.dads.state.tx.us). Haga clic en “Ayuda para los texanos”.

## Si tiene un accidente

Si tuvo que ir al hospital o al doctor a causa de un accidente o lesión y si Medicaid pagó por la atención médica, debe llamar al **1-800-846-7307** lo más pronto posible luego del accidente.

Díganos:

- Su número de identificación de Medicaid.
- La fecha del accidente o la lesión.
- Si contrató a un abogado para que lo represente.
- Si ha presentado una reclamación a otra compañía de seguros.

Para seguir recibiendo beneficios de Medicaid, debe reportar cualquier demanda presentada por usted o por su familia por haberse lesionado. Necesitaremos saber el nombre y la dirección del abogado que lo representa en la demanda.

Es importante seguir todas estas reglas para que pueda seguir recibiendo sus beneficios de Medicaid.

Llámenos o escríbanos por correo:

Teléfono: **1-800-846-7307**

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

### ¿Necesita ayuda adicional?

Si necesita ayuda para coordinar sus citas médicas o para que le lleven al doctor, llame al **1-888-267-0702**.



# Servicios para niños y jóvenes

## Atención médica y dental gratis con Pasos Sanos de Tejas

Pasos Sanos de Tejas es el programa de atención médica preventiva de Medicaid para niños y jóvenes de 20 años de edad o menores. Pasos Sanos de Tejas ofrece:

- Exámenes y tratamientos médicos.
- Exámenes y tratamientos dentales.
- Ayuda con necesidades médicas especiales.

Si necesita ayuda para encontrar un doctor o dentista de Pasos Sanos de Tejas cerca de usted, llame al **1-877-847-8377**.

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

Los niños necesitan exámenes aun cuando están saludables para encontrar problemas antes de que empeoren y sean más difíciles de tratar.

Le enviaremos cartas para decirle cuando le toca su próximo examen. También puede usar la tabla de abajo como recordatorio.



### Su niño debe ser examinado por el doctor a las siguientes edades:

3 - 5 días de edad	1 - 2 semanas de edad	2 meses de edad
4 meses de edad	6 meses de edad	9 meses de edad
1 año de edad	15 meses de edad	18 meses de edad
2 años de edad	2 ½ años de edad	3 años de edad

#### Nota:

Los niños deben ver al dentista dos veces al año a partir de los 6 meses de edad.

Después de los 3 años, los niños necesitan un examen médico de Pasos Sanos de Tejas una vez al año.

Para más información:

- Llame al **1-877-847-8377** o al **2-1-1**.
- Vaya a la sección en “Español” de [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios”. Luego haga clic en “Pasos Sanos de Tejas”.



### **Ayuda para niños de familias que viajan por trabajo de campo**

Podemos ayudarle a obtener servicios para su niño si su familia viaja por trabajo de campo. Le avisaremos al doctor que su niño necesita ser visto rápidamente porque tiene que viajar para el próximo trabajo.

Para más información, llame al **1-888-302-6688**, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., hora del centro.

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

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

- Para más información:
- Llame al **1-800-628-5115**.
  - Visite [www.dars.state.tx.us](http://www.dars.state.tx.us). Haga clic en “Early Childhood Intervention Services”.

## **¿Tiene su niño necesidades médicas especiales?**

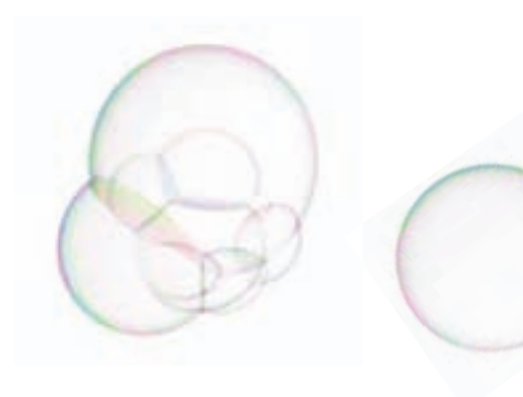
Su niño podría tener necesidades médicas especiales si:

- Ya tiene un problema de salud, una enfermedad o una discapacidad.
- Corre riesgos de tener ciertos problemas de salud. Estos problemas se deben a factores como el historial familiar de una enfermedad, altos niveles de plomo en la sangre, o porque no le dieron las vacunas.

### **Un administrador de casos puede ayudarle a:**

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

Para más información, llame al **1-877-847-8377**.



# Servicios para mujeres embarazadas

## Atención médica para la madre y el bebé recién nacido

Si está embarazada o piensa que pudiera estar embarazada, llame al **1-888-276-0702**.

### ¿Cómo escojo a un médico de PCCM para mi bebé recién nacido?

Cuando nazca el bebé, debe escoger doctor para el bebé. El doctor de su bebé puede ser diferente al de otros miembros de su familia. Para decirnos el doctor que escoja para su bebé, llame al **1-888-302-6688**. Si no escoge un doctor para su bebé, nosotros lo escogeremos por usted.

Su bebé recibirá beneficios de Medicaid por un año. Tendrá que solicitar Medicaid para usted y su bebé antes que cumpla un año para que ambos sigan recibiendo beneficios de Medicaid.

### ¿Qué hago si tengo problemas con mi embarazo?

Si tiene problemas mientras está embarazada y necesita ayuda, puede llamar al **1-888-276-0702**. 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](http://www.dshs.state.tx.us). Haga clic en “Family and Community Health”. Luego haga clic en “Case Management” (Administración de casos—sólo en inglés).



# Sus derechos

Mientras reciba beneficios de Medicaid de Texas tiene derecho:

- Que los doctores y empleados médicos le traten justa y respetosamente.
- Que le traten de manera justa, sin importar su raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, religión o creencias políticas.
- Escoger a su doctor siempre que él o ella atienda personas que reciben beneficios de Medicaid.
- Tener un tiempo razonable para escoger a su doctor.
- Cambiar su doctor de manera justa y sencilla.
- Recibir la opinión de otro doctor sobre su tratamiento.
- Recibir ayuda para hablar con su doctor si habla un idioma diferente o si se comunica por señas.
- Recibir atención médica de emergencia en la sala de emergencias que le quede más cerca.
- Recibir una carta que le diga por qué no puede recibir un servicio de Medicaid que pidió.
- Usar todos los procesos de reclamación y apelaciones de Medicaid.
- Recibir una respuesta rápida a sus quejas.
- Tener una Audiencia justa con Medicaid si no pudo obtener un servicio de Medicaid.

## Derecho a la privacidad

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

## Derecho a revisar sus expedientes médicos

### Su derecho a compartir sus expedientes médicos

Los doctores de Medicaid y otros proveedores aprobados 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 quiere que sus doctores de Medicaid vean sus expediente médicos por Internet a través de una red segura, llame al **1-877-518-0899**. También puede visitar el sitio [www.TMHP.com](http://www.TMHP.com). Luego haga clic en “Clients / Español.”

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

Tiene derecho a obtener copias de su caso y sus expedientes médicos. Puede que tenga que pagar por las copias. También puede pedir cambios en sus expedientes si sabe que algo está equivocado.

Puede pedir copias de sus expedientes médicos. Si cambia de doctor, puede pedir que le envíen sus expedientes a su nuevo doctor. Si su doctor o cualquier otro proveedor de Medicaid no le entrega una copia de sus expedientes médicos a usted o su nuevo doctor dentro de 3 días laborables, puede llamar al **2-1-1** o al **1-888-302-6688**.

## Derecho de decidir sobre su atención médica por adelantado

Algunas veces uno puede estar tan enfermo que no puede tomar decisiones sobre su propia atención médica. Es mejor planificar con anticipación y preparar una directiva avanzada para el cuidado de la salud. La directiva avanzada para el cuidado de la salud es un documento legal importante. Le dice a su familia y a su doctor qué hacer cuando usted esté demasiado enfermo para decirles usted mismo.

Existen varios tipos de directivas avanzadas. Puede recibir más información y obtener las formas por Internet en [www.dads.state.tx.us](http://www.dads.state.tx.us). Haga clic en “Learn about DADS”. Luego haga clic en “Publications”. Luego haga clic en “Advance Directives”.

## Derecho a que le traten de manera justa

Llame a la Oficina de Derechos Civiles de la HHSC inmediatamente si cuando usa los servicios de Medicaid:

- Alguien le trató injustamente debido a su raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, religión o creencias políticas.
- No pudo obtener servicios debido a 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 comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles de la HHSC:

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

Por teléfono: **1-888-388-6332  
1-512-438-4313 (área de Austin)**

Pr fax: **1-512-438-5885 or  
1-512-438-4754**

Por correo electrónico: **HHSCivilRightsOffice@hhs.state.tx.us**

Para más información, visite [www.hhs.state.tx.us](http://www.hhs.state.tx.us). Haga clic en “Civil Rights”.

## 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 **1-888-302-6688**. Si quiere pedirla por escrito, envíe su carta a la siguiente dirección:

**TMHP**  
**Attention: Medical Affairs Support MC-A13**  
**PO Box 204270**  
**Austin, TX 78720-4270**

Después que recibamos su llamada o carta, un oficial de audiencias 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 ser por teléfono o en persona.

### Durante la audiencia

Puede explicar por qué pidió el servicio que no pudo obtener. Puede hablar por sí mismo. O puede pedirle a otra persona que hable por usted. Esta persona puede ser un amigo, un familiar, o un 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. Es posible que el oficial de audiencia le haga algunas preguntas. Se tomará una decisión final dentro de los 90 días de la fecha en que pidió la audiencia.

## Derecho a presentar una queja:

Si tiene una queja, por favor llame gratis al **1-888-302-6688** para hablarnos de su problema. También puede enviar su queja por correo a:

**TMHP**  
**Attention: Complaints Department**  
**MC-C04**  
**PO Box 204270**  
**Austin, TX 78720-4270**

Si no está satisfecho con los resultados de su queja ni con la manera en que le ayudamos, puede llamar al **1-888-302-6688**.

También puede enviar una carta a:

**TMHP**  
**Attention: State Action Request Support Manager**  
**MC-C04**  
**PO Box 204270**  
**Austin, Texas 78720-4270**

TMHP responderá a su queja dentro de 30 días a partir de la fecha en que se recibió la queja.

Si todavía no está satisfecho, póngase en contacto la Oficina del Ombudsman de HHSC:

Por correo: **HHSC Office of the Ombudsman**  
**1106 Clayton Lane**  
**Suite 300W**  
**Austin, TX 78723**

Por teléfono: **1-877-787-8999**

Por fax: **1-888-780-8099**

Por correo electrónico: **contact@hhsc.state.tx.us**

## Reglas de Medicaid de Texas

Si recibe beneficios de Medicaid, debe seguir estas reglas:

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

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

Le dejaremos saber si le 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**. Escoja la opción 4.

### Denuncie el malgasto, abuso o fraude de Medicaid.

Avísenos si piensa que un doctor, farmacéutico o persona que recibe beneficios de Medicaid está haciendo algo indebido. Hacer algo indebido puede incluir el malgasto, abuso o fraude, que son actividades ilegales. Por ejemplo, avísenos si sospecha que alguien:

- Recibe pagos por servicios de Medicaid que no se dieron o que eran innecesarios.
- 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 económicos que tiene.

Para denunciar el malgasto, abuso o fraude:

- Llame al **1-800-436-6184**.
- Visite [oig.hhsc.state.tx.us](http://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, farmacéutico o proveedor, escriba a la siguiente dirección:

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

Para denunciar a personas que reciben beneficios de Medicaid, escriba a la siguiente dirección:

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