

SU GUÍA PARA LA ATENCIÓN MÉDICA

Edición 2024

See back for
English version.

LÍNEA DE AYUDA GRATUITA

800-335-8957

TEXAS MEDICAID & HEALTHCARE PARTNERSHIP
A STATE MEDICAID CONTRACTOR





Bienvenido.



Esta guía le dice cómo usar sus beneficios de Medicaid.

Reglas para seguir

- Elija un médico o una clínica para su atención médica.
- Su médico principal le dará recetas o remisiones según las necesite. (Puede obtener servicios de planificación familiar o atención de salud mental sin una remisión).
- No obtenga el mismo tipo de medicamento de diferentes médicos. Solo debe obtener recetas de su médico principal o especialistas a los que su médico lo remita.
- Elija una farmacia e intente usarla siempre.
- No use la sala de emergencias si no tiene una emergencia.
- Lleve su tarjeta de Texas Medicaid a las visitas al médico y a la farmacia.
- No permita que nadie más use su tarjeta de Medicaid.

Si no sigue estas reglas, es posible que lo incluyan en el programa Lock-in de Medicaid. Este programa puede limitar qué médicos y farmacias puede usar.

Le diremos si lo incluirán en el programa Lock-in. Para obtener más información, llame al **800-436-6184** (elija la opción 8).

Infórmenos

- Infórmenos si necesita un intérprete para hablar con nosotros en su idioma o en lenguaje de señas.
- Infórmenos de cambios importantes en su información personal en un plazo de 10 días después del cambio, como:
 - Su dirección o número de teléfono.
 - Las facturas que paga.
 - Personas que viven en su domicilio.
 - La cantidad de dinero que gana.
 - Seguro (incluyendo las primas de seguro médico).

Puede informar de cambios iniciando sesión en **YourTexasBenefits.com** o en la aplicación móvil Your Texas Benefits. También puede llamar al **2-1-1** o al **877-541-7905**. Después de elegir un idioma, presione 2.



Si necesita ayuda con esta guía, llame a la línea de ayuda gratis de Medicaid al 800-335-8957.

Servicios para todos	4
Lo que cubre Medicaid	5
Cómo usar la tarjeta de Medicaid Your Texas Benefits	6
Cómo encontrar un médico de Medicaid	6
Cómo obtener el medicamento que necesita	7
Cómo obtener suministros y equipos médicos	7
Cómo conseguir transporte al médico, al dentista o a la farmacia	8
Programas Buy-In de Medicaid	9
Salud mental y consumo de sustancias	9
Otros programas de Medicaid	10
Servicios para la mujeres	11
Servicios de atención de largo plazo	11
Servicios para niños	12
Texas Health Steps	12
Ayuda para niños ciegos o con discapacidad visual	12
Derechos y responsabilidades	14
Sus derechos	14
Sus responsabilidades	15



Dónde conseguir ayuda



Todos los números en este libro son gratis, a menos que se indique lo contrario.

Línea de ayuda de Medicaid 800-335-8957

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

Llame al **800-335-8957** para encontrar un médico de Medicaid o para obtener más información sobre los servicios de Medicaid.

Pasos Sanos de Texas 877-847-8377

Texas Health Steps es para bebés, niños, adolescentes y adultos jóvenes menores de 20 años que tienen Medicaid. Texas Health Steps también presta servicios de administración de casos a niños con una condición médica y mujeres embarazadas de alto riesgo.

Llame al **877-847-8377** para encontrar un médico, dentista, otro proveedor o administrador de casos de Texas Health Steps.

Quejas sobre los servicios de Medicaid 2-1-1 or 877-541-7905 (sin costo)

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

Si tiene una queja, llame al **2-1-1** o al **877-541-7905**. Después de elegir un idioma, presione 2. Si aún necesita ayuda, llame a la Oficina del Defensor al **877-787-8999**.

Programa de Transporte Médico

El Programa de transporte médico (MTP) puede ayudarlo a conseguir transporte para ir al médico, al dentista, al terapeuta o a la farmacia.

Llame al **877-633-8747** (877-MED-TRIP) si necesita transporte para llegar con su proveedor de Medicaid. Debe llamar al menos con dos días laborables de antelación para asegurar su viaje.

Puede obtener más información sobre MTP en línea en texasrhs.org/medicaltransportationservices.

Cómo encontrar ayuda en Texas 2-1-1

Marcar **2-1-1** es una forma fácil y gratis de conocer los servicios que puede obtener en su área o con programas estatales. Llame al **2-1-1** para:

- Informar de los cambios en su caso (hágalo en un plazo de 10 días después del cambio).
- Revisar sus beneficios de Medicaid.
- Verificar que recibimos los artículos que nos envió.
- Encontrar servicios en su área, como cuidado infantil, despensas de comida, ayuda para pagar servicios públicos, ayuda legal a bajo costo y más.
- Denunciar fraudes, despilfarros o abusos en cualquiera de los programas de servicios humanos y médicos del estado.

También puede ir al sitio web **2-1-1** de Texas, 211Texas.org, para encontrar servicios en su área.



YourTexasBenefits.com

En este sitio, usted puede:

- Revisar sus beneficios e informar de cambios en su caso.
- Renovar beneficios y presentar solicitudes para otros programas.
- Cargar los archivos y formularios que necesitamos de usted.
- Registrarse para recibir alertas por mensaje de texto o email sobre su caso.

Haga clic en **Administrar > Servicios de Medicaid y CHIP** (en la sección de enlaces rápidos) > **Ver servicios e información médica disponible** si necesita:

- Ver sus servicios de Medicaid.
- Ver, imprimir o solicitar una nueva tarjeta de Medicaid.
- Elegir si quiere compartir su información médica con los médicos.
- Ver su elegibilidad e información del programa.

Los adultos con Medicaid pueden ver su información médica disponible, como:

- Eventos médicos.
- Medicamentos con receta.
- Información de vacunas.
- Información de pruebas.
- Visitas anteriores de Medicaid.

Aplicación Your Texas Benefits para teléfonos inteligentes

Con esta aplicación, puede:

- Informar de la mayoría de los cambios en su caso.
- Cargar imágenes de archivos y formularios.
- Ver archivos y formularios que nos envía y que le enviamos.
- Recibir alertas sobre su caso.

hhs.texas.gov/es

En este sitio, usted puede:

- Informarse sobre otros programas de beneficios.
- Encontrar recursos cerca de usted.
- Aprender sobre maneras de mantenerse sano.
- Reportar abusos o fraudes de Medicaid.



*¿Tiene un smartphone o una tablet?
Busque estos códigos en esta guía para ir
directamente a sitios web importantes.*

Servicios para todos



Lo que cubre Medicaid

Medicaid paga por servicios de atención médica como:

- Visitas al médico y a clínicas.
- Atención en el hospital.
- Servicios de emergencia.
- Medicamentos y vacunas.
- Equipos y suministros médicos.
- Atención de la vista y la audición.
- Radiografías y pruebas de laboratorio.
- Planificación familiar.
- Atención del embarazo y parto.
- Tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias.

Medicaid también cubre servicios y apoyos de largo plazo para personas con discapacidades y condiciones crónicas. Estos servicios incluyen:

- Atención en casa y cuidado personal — contar con alguien que lo ayude a monitorear su salud y a ayudarlo con las actividades diarias.
- Terapia del lenguaje — ayuda para aprender a hablar de nuevo o hablar mejor.
- Terapia física — ayuda para aprender cómo moverse mejor o volverse más fuerte.
- Terapia ocupacional — ayuda para aprender a hacer actividades cotidianas, como desplazarse por la casa, subirse a un automóvil y vestirse.
- Servicios de habilitación — ayuda para aprender a cuidarse a uno mismo.
- Atención en residencias de adultos mayores.
- Un hospital para enfermedades mentales.
- Un lugar de atención para personas con discapacidad intelectual.

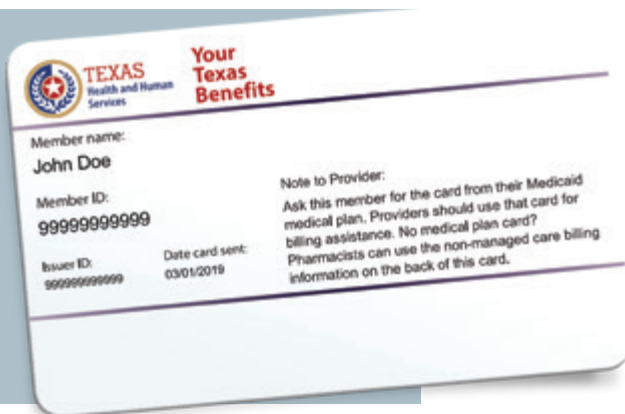
Para conocer otros servicios, llame a la línea de ayuda de Medicaid al **800-335-8957** o a la línea de transferencia de llamadas de Texas Medicaid al **800-252-8263** de 7 a. m. a 7 p. m., hora del centro, de lunes a viernes.



Cómo usar la tarjeta de Medicaid Your Texas Benefits

La tarjeta de Medicaid Your Texas Benefits

Cuando se una a Medicaid, obtendrá una tarjeta de identificación permanente de Medicaid como la que se muestra abajo. Tendrá su nombre, número de identificación de Medicaid y otros datos que necesita para recibir servicios de Medicaid. No le enviaremos otra tarjeta de Medicaid a menos que su tarjeta esté dañada, perdida o robada.



Cómo usar su tarjeta de identificación de Medicaid

Lleve la tarjeta con usted — al igual que su licencia de conducir o una tarjeta de crédito. Llévela con usted cada vez que:

- Visite a su médico, dentista o terapeuta de Medicaid.
- Vaya por medicamentos a la farmacia.
- Vaya al hospital.

Se verificará su número de identificación de Medicaid para asegurarse de que tenga cobertura de Medicaid.

Si su tarjeta se pierde, se daña o se la roban

- Llame al **855-827-3748** o visite **YourTexasBenefits.com** para pedir una nueva tarjeta.
- También puede imprimir una tarjeta temporal en línea o ver su tarjeta usando nuestra aplicación para teléfonos inteligentes.

Si no tiene su tarjeta, aún puede ir a su médico, dentista, terapeuta o farmacia. Antes de su visita, deberán hacer una llamada o conectarse en línea para asegurarse de que usted tenga cobertura de Medicaid.

Cómo encontrar un médico de Medicaid

Cuando se inscriba en Medicaid, elegirá un médico principal. Puede elegir cualquier proveedor que acepte Medicaid. Su médico principal le prestará la mayoría de sus servicios de atención médica y lo remitirá a especialistas cuando los necesite. Un médico principal puede ser:

- Un médico de familia o un médico general.
- Un pediatra (médico de niños).
- Un enfermero entrenado en una especialidad.
- Una clínica.
- Un obstetra/ginecólogo (médico para la salud de la mujer).

Su médico principal puede ser un médico al que ya visite, siempre que acepte Medicaid.

Cómo encontrar un médico que acepte Medicaid

- Llame a la Línea de ayuda de Medicaid al **800-335-8957**.
- Encuentre un médico que acepte Medicaid visitando hhs.texas.gov/es > **Servicios > Preguntas sobre sus beneficios > Cómo encontrar a un médico.**

Visita a la sala de emergencias o a una clínica de atención de urgencia

La mayoría de los problemas no necesitan un viaje a la sala de emergencias. Debe ir solo si es una emergencia y necesita tratamiento de inmediato.

Si su necesidad médica no es una emergencia pero no puede visitar a su médico, puede ir a una clínica de atención de urgencia. Las clínicas de atención de urgencia por lo general tienen horarios nocturnos y durante fines de semana. Debe ir a una clínica que acepte Medicaid. Para encontrar una cerca de usted, llame al **800-335-8957**. Llame de 7 a. m. a 7 p. m., hora central, de lunes a viernes.

Para evitar viajes a la sala de emergencias o a una clínica de atención de urgencia:

- Pregunte a su médico por qué problemas médicos debe llamarlo.
- Averigüe cuándo está abierto el consultorio de su médico y si está abierto los fines de semana.
- Pida un número de teléfono al que pueda llamar fuera del horario de atención.

Cómo obtener el medicamento que necesita

Medicaid paga la mayoría de los medicamentos que su médico dice que usted necesita. Su médico le hará una receta para que la lleve a la farmacia.

- Los jóvenes menores de 20 años no tienen límite de medicamentos.
- La mayoría de los adultos (mayores de 21 años) tienen un límite de tres medicamentos por mes.
- Los medicamentos que lo ayudan a dejar de fumar no cuentan para el límite de tres medicamentos por mes.

¿Qué sucede si mi medicamento necesita una “aprobación previa”?

Algunos medicamentos deben recibir aprobación previa antes de que pueda recogerlos en la farmacia. La farmacia necesitará obtener esta aprobación previa de su médico.

Si no pueden comunicarse con su médico de inmediato, deben darle un suministro para tres días hasta que su médico apruebe el medicamento.

Cómo encontrar una farmacia de Medicaid

Deberá encontrar una farmacia que acepte Medicaid. Debe usar la misma farmacia cada vez que necesite un medicamento. Para encontrar una farmacia:

- Llame al **2-1-1** o la línea de ayuda de Medicaid al **800-335-8957**.
- Visite **hhs.texas.gov > Servicios > Preguntas sobre sus beneficios > Encuentre una farmacia**.



Escanee este código para obtener más información

Cómo obtener suministros y equipos médicos

Puede obtener los siguientes suministros en las farmacias que aceptan Medicaid:

- Suministros para diabéticos, como tiras reactivas, jeringas, agujas, monitores y lancetas
- Espaciadores para inhaladores para tratar el asma u otras enfermedades respiratorias
- Soluciones orales de electrolitos como Pedialyte y Oralyte
- Solución salina hipertónica para inhalación para el tratamiento de la fibrosis quística
- Algunos productos de vitaminas y minerales si tiene menos de 20 años
- Sillas de ruedas
- Equipos para baño
- Muletas

Los suministros y equipos médicos no cuentan para el límite de tres medicamentos por mes para adultos.



Cómo conseguir transporte al médico, al dentista o a la farmacia

El Programa de transporte médico (MTP) organizará viajes gratis para las personas que no tienen cómo llegar a los servicios cubiertos por Medicaid. Los niños con Medicaid deben viajar con un adulto. El adulto puede ser un padre, tutor u otro adulto que tenga la aprobación del padre o tutor. Puede obtener viajes para:

- Ir por los medicamentos cubiertos por Medicaid en una farmacia.
- Ir con un médico, dentista o terapeuta de Medicaid.
- Pruebas de laboratorio.

¿Cómo obtengo un viaje?

Si tiene un plan médico o un plan dental, llame a su plan al número de teléfono que está en la parte de atrás de su tarjeta de identificación de miembro, o llame al número de teléfono de transporte en su sitio web.

Si no tiene un plan médico, llámenos gratis al **877-633-8747** (877-MED-TRIP) para programar un viaje.

Asegúrese de planificar con antelación

Antes de llamar para programar su viaje, programe una cita con su médico o proveedor.

Debe llamar al MTP al menos dos días laborables antes de que necesite un viaje localmente o dentro de su área de servicio.

Si necesita un viaje antes de eso, es posible que pueda obtener uno. Los viajes en el mismo día están disponibles cuando:

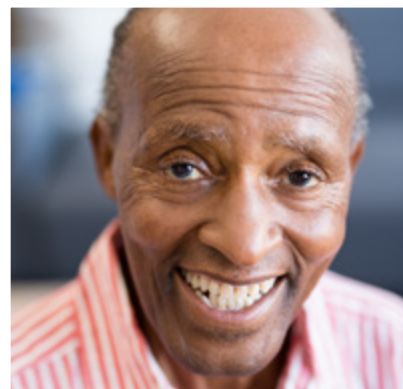
- Su médico o dentista debe verlo el mismo día.
- Lo dan de alta de un hospital, clínica u otro centro de atención médica.
- Necesita que lo lleven a una farmacia.

Si necesita viajar fuera de la ciudad o fuera de su área de servicio, llame al menos cinco días laborables antes de necesitar transporte.

Cuando llame, deberá:

- Tener su identificación de Medicaid o la de su hijo, el número del Programa de servicios para niños con necesidades especiales de atención médica o el número de Seguro Social.
- Darnos la dirección donde pasaremos por usted. Si hay un número de teléfono en el lugar donde pasaremos por usted, también lo necesitamos.
- Darnos el nombre, la dirección y el número de teléfono del médico, el consultorio del dentista, la farmacia o el lugar al que piensa ir. También le preguntaremos la fecha, la hora y el motivo de su visita.
- Díganos si usted o sus hijos tienen alguna necesidad especial, como una silla de ruedas o un andador, o si necesitan un asiento adicional para un asistente de cuidado personal, para que podamos enviarle el tipo de auto correcto.

Puede obtener más información sobre el Programa de transporte médico en: hhs.texas.gov/es/servicios/salud/medicaid-chip/programa-de-transporte-medico.



Programas Buy-In de Medicaid

Medicaid Buy-In para niños

El programa Medicaid Buy-In for Children (MBIC) presta servicios de Medicaid a bajo costo para niños con discapacidades en familias que ganan demasiado dinero para recibir Medicaid. MBIC cubre los mismos servicios que Medicaid.

Es posible que pueda obtener MBIC para su hijo si este:

- Tiene menos de 18 años.
- Tiene una discapacidad.
- Es ciudadano americano o no ciudadano calificado que vive en Texas.

Para presentar su solicitud para MBIC, visite hhs.texas.gov/services/health/medicaid-chip/programs-services/children-adults-disabilities/medicaid-buy-children. También puede presentar su solicitud llamando a **2-1-1** o visitando una oficina local de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC).

Medicaid Buy-In para adultos

El programa Medicaid Buy-In (MBI) presta servicios de Medicaid a bajo costo para adultos con discapacidades que trabajan. Es posible que pueda obtener MBI si:

- Tiene una discapacidad.
- Está trabajando y viviendo en Texas.
- No vive en una institución estatal o en un centro de atención residencial todo el tiempo.
- Obtenga servicios en el domicilio y en la comunidad con un programa de exención de Medicaid, como Servicios de Apoyo y Asistencia para Vivir en la Comunidad (CLASS).

Para presentar su solicitud para MBI, visite hhs.texas.gov/es/servicios/salud/medicaid-chip/medicaid-buy-para-adultos También puede presentar su solicitud llamando a **2-1-1** o visitando una oficina local de la HHSC. Si tiene preguntas, llame al **877-541-7905** (elija la opción 2).



Salud mental y consumo de sustancias

Medicaid cubre muchos servicios de salud mental y consumo de sustancias, como:

- Una evaluación — una visita para averiguar qué tipo de ayuda necesita.
- Consejería individual, familiar y grupal.
- Pruebas.
- Medicamentos.
- Atención en el hospital.
- Evaluación de detección y tratamiento del consumo de sustancias (alcohol o drogas).
- Servicios de emergencia.
- Manejo de casos y rehabilitación.
- Recuperación y apoyo.

¿Cómo obtengo ayuda para problemas de salud mental o consumo de sustancias?

Pídale a su médico que lo ayude a encontrar un proveedor que se ajuste a sus necesidades. Un proveedor puede ser un médico, un terapeuta, un hospital, un centro comunitario de salud mental o un centro para el tratamiento de drogas.

Para obtener más información:

- Visite hhs.texas.gov/es > Servicios > Salud > Salud mental y abuso de sustancias.
- Visite mentalhealthtx.org/es/.

Otros programas de Medicaid

El Programa de pago de primas del seguro médico (HIPP)

HIPP ayuda a las familias con al menos una persona que es elegible para Medicaid a pagar las primas del seguro médico patrocinadas por el empleador. Las primas son la cantidad que paga cada mes por su seguro médico.

El HIPP pagará la prima de su plan médico si cuesta menos que cubrir a su familia con Medicaid. El programa le permite mantener el seguro que obtiene por su trabajo y mantener sus beneficios de Medicaid.

- El familiar que tiene Medicaid y el familiar que puede obtener un seguro médico patrocinado por el empleador pueden tener cualquier edad.
- El plan médico patrocinado por el empleador debe poder cubrir al familiar que tiene Medicaid.

Cuando se inscriba, el estado le reembolsará sus primas y podrá elegir entre más proveedores de atención médica que solo con Medicaid.

Deducibles y copagos si tiene el HIPP

Un deducible es lo que paga por los servicios médicos cubiertos antes de que una compañía de seguros comience a ayudarlo con sus facturas médicas. Un copago es lo que paga por un servicio médico cubierto después de pagar su deducible.

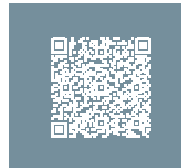
- Si tiene el HIPP, tiene Medicaid y elige un proveedor de Medicaid, no paga el deducible ni el copago.
- Si tiene el HIPP, tiene Medicaid y elige un proveedor que no es de Medicaid, debe pagar el deducible y el copago, si es necesario.
- Si tiene el HIPP y no tiene Medicaid, debe pagar el deducible y el copago, si es necesario.

Para obtener más información:

- Llame a la línea de ayuda del HIPP al **800-440-0493**, de 7 a. m. a 7 p. m., hora central, de lunes a viernes.
- Visite hhs.texas.gov/es/servicios/finanzas/programa-de-pago-de-las-primas-del-seguro-medico.



Escanee el código para saber más.



Servicios para la mujeres

Medicaid para mujeres embarazadas

Medicaid para mujeres embarazadas ofrece beneficios completos de Medicaid durante el embarazo y hasta el duodécimo mes después del nacimiento del bebé. Los servicios también incluyen:

- Citas médicas prenatales.
- Vitaminas prenatales.
- Parto y alumbramiento.
- Chequeos y otros beneficios para el bebé después de irse del hospital.
- Evaluaciones y tratamiento de salud mental materna.

Servicios de planificación familiar de Medicaid

Los servicios de planificación familiar de Medicaid incluyen:

- Visitas en el consultorio de planificación familiar y exámenes anuales.
- Pruebas de laboratorio.
- Anticonceptivos.
- Medicamentos y suministros.
- Consejería médica y educación.
- Esterilización y procedimientos relacionados con la esterilización.

Si no califica para los servicios de planificación familiar de Medicaid, es posible que pueda obtener servicios del programa Healthy Texas Women o del programa de planificación familiar.

Si tiene preguntas o para encontrar un médico, llame al **800-335-8957** de 7 a. m. a 7 p. m., hora central, de lunes a viernes. Después de elegir un idioma, elija la opción 5. O visite healthytexaswomen.org/es.

Servicios de atención de largo plazo

Servicios y apoyos de largo plazo de Medicaid

Los niños y adultos con discapacidades y los adultos mayores de 65 años pueden obtener servicios y apoyos de largo plazo mediante algunos programas de Medicaid. Algunos programas tienen una lista de interesados y es posible que deba esperar hasta que haya un lugar disponible en el programa.

Debe solicitar y ser aprobado para recibir servicios. Según sus necesidades, puede obtener servicios en casa o en otros entornos.

Los servicios y apoyos de largo plazo pueden incluir:

- Ayuda para vestirse, bañarse y usar el baño.
- Ayuda para preparar comidas, hacer compras y comer o entregar comidas.
- Ayuda con la limpieza de la casa y el lavado de ropa.
- Ayuda para aprender a cuidarse a uno mismo.
- Servicios de hospicio (cuidados al final de la vida).
- Enfermería especializada.
- Cuidado de relevo (alivio para el cuidador no remunerado).
- Supervisión de protección para personas con deterioro de la memoria o debilidad física.
- Servicios dentales, ayudas de adaptación y modificaciones menores en la casa.
- Un sistema de seguimiento electrónico para asistencia de emergencia.
- Residencia en una casa de tres o cuatro personas, un entorno de crianza temporal para adultos o un centro de vida asistida.
- Estancia en una residencia de adultos mayores o en un centro de cuidados intermedios.

En algunos programas, un asistente social o un coordinador de servicios puede ayudarlo a obtener los servicios que necesita.

Para obtener más información:

- Llame al **855-937-2372**.
- Llame al **877-438-5658** para obtener información sobre servicios a largo plazo y programas de exención de apoyo.
- Visite hhs.texas.gov > **Servicios > Envejecimiento > Atención para personas mayores de 60 años**.
- Visite hhs.texas.gov > **Servicios > Discapacidad**.



Servicios para niños

Texas Health Steps

Texas Health Steps es para niños y jóvenes, menores de 20 años, que tienen Medicaid. Texas Health Steps ayuda a encontrar y tratar problemas médicos y dentales a tiempo, se asegura de que su hijo reciba sus vacunas y da educación para mantener a su hijo sano. Los servicios incluyen:

- Chequeos médicos gratis desde el nacimiento.
- Chequeos dentales gratis a partir de los 6 meses de edad.
- Ayuda para encontrar un médico o dentista.

Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Texas Health Steps al **877-847-8377**.

Chequeos de Texas Health Steps

Los niños necesitan chequeos médicos y dentales incluso cuando están sanos. Texas Health Steps le enviará una carta cuando su hijo deba hacerse una revisión médica o dental.

Los chequeos médicos incluyen:

- Un examen físico de pies a cabeza.
- Vacunas.
- Exámenes y pruebas de laboratorio.
- Educación médica.
- Remisiones a especialistas, si es necesario.

Los chequeos dentales incluyen:

- Exámenes bucales.
- Limpieza dental.
- Tratamientos de caries.
- Educación en salud bucodental.
- Fluoruro y selladores.
- Remisiones a especialistas, si es necesario.

Gestión de casos para niños y mujeres embarazadas

La gestión de casos para niños y mujeres embarazadas presta servicios médicos relacionados a niños desde su nacimiento hasta los 20 años con una condición médica y mujeres embarazadas que tienen un embarazo de alto riesgo. Los administradores de casos pueden ayudarlo a obtener los servicios médicos, sociales y educativos que necesita.

Un administrador de casos puede:

- Ayudarlo con problemas escolares o educativos.
- Ayudarlo a obtener servicios de salud mental, incluyendo pruebas y tratamiento.
- Ayudarlo con problemas como el consumo de sustancias, la falta de vivienda o la violencia doméstica.

Si necesita un administrador de casos, llame a Administración de casos de Texas Health Steps al **877-847-8377** (877-THSTEPS) o visite el sitio web en hhs.texas.gov/es/servicios/salud/medicaid-chip/medicaid-chip-members/pasos-sanos-de-texas.

Servicios de terapia para niños

Los niños también pueden recibir servicios de terapia, incluyendo la fisioterapia, la terapia ocupacional y la terapia del habla mediante Texas Health Steps.

Los niños o jóvenes menores de 20 años con autismo pueden obtener los servicios de autismo de Medicaid, incluyendo el análisis de comportamiento aplicado. El análisis de comportamiento aplicado ayuda a fomentar comportamientos positivos y adaptativos en los entornos cotidianos.

Ayuda para niños ciegos o con discapacidad visual

Si tiene un hijo ciego o con discapacidad visual, el Programa de desarrollo y descubrimiento vocacional para niños ciegos puede ayudarlo. Si su hijo es elegible, un especialista trabaja con usted para crear un plan de servicios familiares para tratar las necesidades únicas de su hijo. Al trabajar con toda la familia, HHS puede ayudar a los niños a desarrollar los conceptos y competencias necesarios para alcanzar su máximo potencial.

Este programa puede:

- Dé capacitación en competencias no visuales en áreas como cocina, actividades sociales y cuidado personal.
- Dé apoyo y capacitación a padres y cuidadores para que entiendan sus derechos y responsabilidades durante todo el proceso académico.
- Dé recursos e información para ayudar a su hijo a alcanzar sus objetivos individuales.
- Ayude a su hijo a ser activo en diversos entornos comunitarios.
- Ayude a su hijo a encontrar y desarrollar actividades vocacionales relacionadas.

Para obtener más información:

- Email **BlindChildrensProgram@hhs.texas.gov**.
- Llame al **877-787-8999**, elija un idioma y luego elija la opción 3.
- Visite **hhs.texas.gov/es > Servicios > Discapacidad > Ciegos y con discapacidad visual**.

Intervención temprana en la infancia

Los servicios de intervención temprana en la infancia (ECI) ayudan a los niños desde el nacimiento hasta los 36 meses que tienen discapacidades o retrasos en el crecimiento o el aprendizaje a obtener la ayuda que necesitan.

Los niños crecen y aprenden más en sus primeros 36 meses que en cualquier otro momento de sus vidas. La ECI puede verificar si el crecimiento y el aprendizaje de su hijo están dentro del objetivo. Si hay algún problema, la ECI puede verificar qué servicios puede obtener su hijo.

Para obtener más información:

- Llame al **877-787-8999**, elija un idioma y luego elija la opción 3.
- Visite **hhs.texas.gov/es > Servicios > Discapacidad > Servicios de intervención temprana en la infancia**.



Derechos y

Responsabilidades

Sus derechos

Sus derechos mientras tiene Medicaid

Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con justicia y respeto por los médicos y el personal médico.
- Recibir un trato justo, independientemente de su raza, color, país de origen, sexo, edad, discapacidad o religión.
- Elegir a su médico, si acepta personas con Medicaid.
- Tomarse un tiempo razonable para elegir a su médico.
- Cambiar a otro médico de una manera fácil y justa.
- Obtener la opinión de otro médico sobre su tratamiento.
- Obtener ayuda, gratis, para hablar con su médico si habla un idioma diferente o usa lenguaje de señas. Por ejemplo, el consultorio de un médico tendría que pagar por un intérprete si lo necesita.
- Obtener atención de emergencia en la sala de emergencias más cercana a usted.
- Recibir una carta que le diga por qué no puede obtener un servicio de Medicaid que solicitó.
- Usar el proceso de quejas y apelaciones de Medicaid.
- Obtener una respuesta rápida a su queja.
- Obtener una audiencia imparcial de Medicaid si no pudo obtener un servicio de Medicaid.

El derecho a la privacidad

Cada vez que recibe un servicio de atención médica, su médico anota lo que sucedió en su expediente. Este archivo se mantiene privado. Su médico puede entregar su expediente solo si usted está de acuerdo.

Su derecho a obtener una copia de los archivos de su caso y expedientes médicos

Tiene derecho a obtener copias de los archivos de su caso y expedientes médicos. Es posible que deba pagar por las copias. También puede solicitar cambios en sus archivos o expedientes si sabe que algo anda mal.

Si cambia de médico, puede solicitar que sus expedientes se envíen a su nuevo médico. Si usted o su nuevo médico no reciben una copia de sus expedientes médicos en un plazo de tres días laborables, puede llamar al **2-1-1** o al **800-335-8957**.

Su derecho a una audiencia imparcial

Una audiencia imparcial es una oportunidad para que usted nos diga las razones por las que cree que debería tener un servicio de Medicaid que solicitó pero que no recibió. Puede solicitar una audiencia en un plazo de 90 días a partir de la fecha de la carta que decía que no podía obtener el servicio.

Puede solicitar una audiencia imparcial llamando al **800-414-3406**. Si quiere solicitar una audiencia imparcial por escrito, envíe una carta a la siguiente dirección:

Texas Medicaid & Healthcare Partnership (TMHP)
Atención: Fair Hearings
PO Box 204270
Austin, TX 78720-4270

Después de que recibamos su llamada telefónica o carta, un funcionario 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 hacerse por teléfono o en persona.

Durante la audiencia

uede decirnos por qué solicitó el servicio que no recibió. Puede hablar por sí mismo o puede pedirle a otra persona que hable por usted. Puede ser un amigo, un familiar o un abogado. Informe a su oficial audiencias si necesita un intérprete. El oficial de audiencias escuchará lo que usted tenga que decir. El oficial de audiencias también escuchará las razones por las que le dijeron que no podía obtener el servicio. Puede hacer preguntas sobre estos motivos. El funcionario de audiencias podría hacerle algunas preguntas. Se tomará una decisión final en un plazo de 90 días a partir de la fecha en que solicitó la audiencia..

Su derecho a presentar una queja

Si tiene una queja sobre los servicios de Medicaid, llame al **2-1-1** o al **877-541-7905**. Después de elegir un idioma, elija la opción 2. Si no recibe la ayuda que necesita allí, comuníquese con la Oficina del Defensor del HHS de la siguiente manera:

Por correo: HHS Office of Ombudsman
PO Box 13247
Mail Code H-700
Austin, TX 78711-3247

Por teléfono: **877-787-8999**

Relay Texas: **7-1-1** or **800-735-2989** (para personas con problemas auditivos o del habla)

Por Fax: **888-780-8099**

Su derecho a ser tratado con justicia

Comuníquese con la Oficina de Derechos Civiles del HHS de inmediato si le sucedió algo de lo siguiente cuando usaba Medicaid:

- Alguien lo trató injustamente por motivos de raza, color, país de origen, sexo, edad, discapacidad o religión.
- No pudo obtener servicios por su raza, color, país de origen, sexo, edad, discapacidad o religión.
- No pudo obtener servicios porque no se cubrieron sus necesidades de idioma.
- No pudo usar el sitio web Your Texas Benefits por su discapacidad.
- Fue víctima de insinuaciones sexuales no deseadas.
- Alguien lo amenazó con palabras o acciones.

Puede comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles del HHS de la siguiente manera:

Por correo o en persona: Civil Rights Office
Texas Health and Human Services
701 West 51st St.
MC W206
Austin, TX 78751

Por teléfono: **888-388-6332** or **512-438-4313**

Para ver una lista de las oficinas por región, visite hhs.texas.gov/es > **Acerca de HHS** > **Sus derechos** > **Oficina de Derechos Civiles** > **Contáctenos**.

- Por fax: **512-438-5885** o **512-438-4755** (no es llamada gratuita fuera del área de Austin)
- Por correo electrónico: HHSCivilRightsOffice@hsc.state.tx.us

Para obtener más información, visite hhs.texas.gov/es > **Acerca de HHS** > **Sus derechos** > **Oficina de Derechos Civiles**.

Sus responsabilidades

Informar de cambios en su caso

Infórmenos de cambios importantes en su información personal en un plazo de 10 días después del cambio, como:

- Su dirección o número de teléfono.
- Las facturas que paga.
- Personas que viven en su domicilio.
- La cantidad de dinero que gana..

También debe informarnos sobre cualquier otro seguro médico que tenga.

- Es posible que pueda obtener o mantener los beneficios de Medicaid incluso si tiene otro seguro.
- Si un médico de Medicaid lo acepta como paciente de Medicaid, el médico primero debe presentar los reclamos con su otro seguro.

Puede informar de cambios iniciando sesión en YourTexasBenefits.com o en la aplicación móvil Your Texas Benefits. También puede llamar al **2-1-1** o al **877-541-7905**. Después de elegir un idioma, presione 2.

Reporte el despilfarro, abuso o fraude de Medicaid

Háganos saber si cree que un médico, farmacéutico, otro proveedor de atención médica o alguien que recibe Medicaid está haciendo algo mal. Por ejemplo, díganos si cree que alguien:

- Recibe pagos por servicios de Medicaid que no se prestaron o no se necesitaron.
- Obtiene servicios de Medicaid que no están aprobados.
- No dice la verdad sobre una condición para obtener tratamiento médico.
- Permite que otra persona use su tarjeta de Medicaid.
- Usa la tarjeta de Medicaid de otra persona.
- No dice la verdad sobre la cantidad de dinero o bienes que tiene.

Para denunciar el despilfarro, el abuso o el fraude, puede hacer una de las siguientes acciones:

- Visite oig.hhsc.texas.gov. Haga clic en “Report Fraud” (Reportar fraude). Complete el formulario en línea.
- Llame al **800-436-6184** o al 2-1-1. Elija la opción 3.
- Envíe una carta para denunciar a un médico, farmacéutico u otro proveedor a:

Office of Inspector General
Intake Resolution Directorate
Código de correo 1361
PO Box 85200
Austin, TX 78708-5200

Envíe una carta para denunciar a una persona que recibe Medicaid a:

Office of Inspector General
General Investigations
Código de correo 1362
PO Box 85200
Austin, TX 78708-5200

Reporte de accidentes y lesiones

Si tuvo un accidente o sufrió una lesión y Medicaid pagó por su atención médica, llámenos de inmediato.

Si Medicaid pagó la atención médica que recibió por un accidente o lesión, debe llamar al **800-846-7307** (opción 3). Llame de 8 a. m. a 5 p. m., hora central, de lunes a viernes.

Cuando llame, diga:

- Su nombre.
- Su número de identificación de Medicaid. Esto está en su tarjeta de Medicaid.
- La fecha del accidente o lesión.
- Además, dé el nombre, la dirección y el número de teléfono de su abogado o compañía de seguros si:
- Tiene un abogado trabajando para usted.
- Una compañía de seguros está involucrada.
- Presentó un reclamo por este accidente o lesión.

También debe informarnos de cualquier caso legal que usted o su familia presenten por ser lastimados. Díganos el nombre y la dirección del abogado que trabaja en su caso legal. También díganos el nombre de la compañía de seguros involucrada en el caso. Siga todas estas reglas para mantener sus beneficios de Medicaid.

Puede enviar su información por fax al **512-514-4225** (no es gratis) o envíe su información por correo a:

TMHP TPL-Tort Department
PO Box 202948
Austin, TX 78720-2948