

Newsletter for Families

April 2021

PRIOR AUTHORIZATION

WHAT IT IS AND HOW IT WORKS

page 2

P. 3

Covering
the Cost
of Insurance

P. 4

Mental Health
Matters

P. 5

Health
Service
Regional
Offices

PRIOR AUTHORIZATION

WHAT IT IS AND HOW IT WORKS



Some services that are covered by the CSHCN Services Program require prior authorization. This means that your doctor or other health-care provider needs to get permission before providing the service.

To do this, your doctor or other health-care provider (like a hospital or drug store) sends a request to the Texas Medicaid & Healthcare Partnership (TMHP). TMHP is the company that processes health-care claims and requests for the CSHCN Services Program. The request your doctor sends to TMHP will include information about the service and why it is needed.

Sometimes a request cannot be approved. This can happen if the service is not a benefit of the program, or if you are not part of the CSHCN Services Program at the time.

Requests can also be denied if the request form was not filled out correctly, some of the information that was needed wasn't included, or the request was sent in on the wrong form. In some cases, your doctor can correct the information and submit the request again. This will start the process over again.

If a request needs to be corrected multiple times, this can increase the time it takes for TMHP to process the request. That is why it's important that you give your doctor as much accurate information

as possible. This can help make sure that all required information is included in the request.

After reviewing a request, TMHP will send you a letter letting you know what decision has been made. It can take up to 30 days to receive the letter. The fastest way to get the status of the request is to call the doctor, hospital, or drug store that sent in the request. They may have gotten an answer from TMHP by phone, fax, or online.

Who to Call and When

If a doctor or hospital sent the request, call them to ask for the status. If they cannot give you the status, call the TMHP-CSHCN Services Program Client Line at **877-888-2350**, Monday through Friday, from 8 a.m. to 5 p.m., Central Time.

If a drug store sent the request and you are having trouble getting medicine, call the HHSC-CSHCN Services Program Helpline at **800-252-8023**, Monday through Friday, from 8 a.m. to 5 p.m., Central Time. The people who answer your call can see the error the drug store is getting and then help the drug store solve the problem. ■

Covering the Cost of Insurance

Get Help with Insurance Premium Payment Assistance

CSHCN clients with other health insurance (except for the Children's Health Insurance Program) can get help paying for their health insurance through the Insurance Premium Payment Assistance (IPPA) program.

IPPA helps families pay for other insurance or health-care programs, like the Medicaid Buy-In for Children program. Each month, CSHCN clients who pay these premiums send in proof of payment. Then, the CSHCN Services Program pays back the amount that covers the client.

For example, if your employer deducts a health insurance premium from your paycheck, you can submit the pay stub showing the amount that was taken from your paycheck. CSHCN will then pay you back that amount, or the portion of the amount that covered the person getting CSHCN services.



If you think IPPA can help you, talk to your case manager or call the TMHP-IPPA Helpline at **800-440-0493** to see if you can enroll.

Once enrolled, your IPPA coverage will be reviewed each year. When you renew your CSHCN eligibility, make sure you always fill out the "Insurance Information" section of the CSHCN Services Program application. If you lose your CSHCN Services Program eligibility, you also lose IPPA coverage. ■

Getting Your Medicine

Always take your Notice of Eligibility with you when you go to the drug store. When you do, the drug store will know to bill the program for the cost of the medicine that your doctor has prescribed for you.

For prescriptions to be paid for by the CSHCN Services Program, drug stores need this information:

- **BIN:** 610084/**PCN:** DRTXPROD
- **GroupID:** CSHCN

If you have other insurance (for example, through your work), the program will cover any co-payments you would normally have to pay. Show your Notice of Eligibility to the drug store so they know to bill the program for your co-payments.

Remember, for the program to pay the cost of your medicine or any co-payments, the drug store must be enrolled in the program. To find out if your drug store is enrolled, call us at **800-252-8023** or visit txvendordrug.com/providers/pharmacy-search. ■



Cystic Fibrosis Foundation Resources

The Cystic Fibrosis Foundation is a nonprofit organization dedicated to finding a cure for cystic fibrosis (CF). Their website, cff.org, offers a variety of online and community resources to people living with CF.

Clinical Trial Finder

The Clinical Trial Finder at cff.org/Trials/finder lists clinical trials for cystic fibrosis treatments. On this website, you can search clinical trials by age or location, or by a specific drug or treatment name.

Events and Conferences

The Community Conferences webpage at cff.org/Get-Involved/Attend-an-Event/Community-Conferences includes a list of events happening in 2021. These conferences offer an opportunity to connect with and learn from others living with CF.

Compass

The foundation's Compass service can help patients and families with free and confidential guidance from a case manager.

Compass works with families one-on-one to help with:

- Comparing insurance plans.
- Locating health-care providers and drug stores.
- Finding community and government resources and programs.
- Referrals to financial resources.

To learn more about Compass and the services they offer, visit cff.org/Assistance-Services/About-Compass/What-Is-Compass or call **844-266-7277**. You can also email compass@cff.org. ■

MENTAL HEALTH MATTERS



**May is
Mental Health
Awareness Month**

Mental health issues like depression and anxiety are common in the United States. The National Institute of Mental Health reports that roughly 51 million people in the U.S. suffer from a mental health issue.

Some mental health issues are mild. Some are severe. Sometimes a mental illness can be so severe that it makes it difficult for a person to work or to perform daily activities. But people struggling

with mental illness don't need to feel alone. There is hope, and there is help.

If you or someone you know needs mental health services, there are resources in Texas available to you:

2-1-1 Texas: Dial 2-1-1 to find mental health or substance use services near you, or visit 211Texas.org.

Mental Health Texas: An online guide from the Texas Health and Human Services Commission (HHSC). Learn more at mentalhealthtx.org. ■



Remember: You must reapply to the CSHCN Services Program every **12 months**. Send your renewal application to the health services office nearest you. If you need help filling out your application, the staff at your local office can help you. To find an office, see page 5, or call **800-252-8023**.

Health Service Regional Offices*

The CSHCN Services Program has offices all over the state of Texas to provide case management services. Case management involves working one on one with a social worker to help you plan, coordinate, and access health care and related services for you and your family.

Call the region where you live to begin working with a case manager in an office near you.

Health Service Region 1 - Lubbock

6302 Iola Ave.

Lubbock, TX 79424-2721

Telephone: **806-744-3577**

Fax: **806-783-6455**

Health Service Region 2/3 - Arlington

1301 South Bowen Road, Suite 200

Arlington, TX 76013-2262

Telephone: **817-264-4624** or **817-264-4627**

Fax: **817-264-4911**

Health Service Region 4/5 North - Tyler

2521 West Front Street

Tyler, TX 75702-7822

Telephone: **903-533-5269**

Toll-free: **877-340-8842**

Fax: **903-535-7593** or **903-595-4706**

Health Service Region 6/5 South - Houston

5425 Polk Avenue, Suite J

Houston, TX 77023-1497

Telephone: **713-767-3000**

or **713-767-3111**

Fax: **713-767-3223** or **713-767-3125**

Oficinas regionales de servicios médicos*

El programa cuenta con oficinas en todo el estado de Texas para proporcionar servicios de administración de casos. En colaboración con un trabajador social, este servicio es útil para planificar y coordinar el cuidado de la salud y los servicios de apoyo a la familia.

Marque el número de la región que le corresponde para comenzar a utilizar este servicio en la oficina más cercana.

Health Service Region 7 - Temple

2408 South 37th Street

Temple, TX 76504-7168

Telephone: **254-771-6791**

Toll-free: **800-789-2865**

Fax: **254-778-5490**

Health Service Region 8 - San Antonio

7430 Louis Pasteur Drive

San Antonio, TX 78229-4507

Telephone: **210-949-2000**, **210-949-2142**,
or **210-949-2044**

Fax: **210-949-2047**

Health Service Region 9/10 - El Paso

401 East Franklin, Suite 210

El Paso, TX 79901-1206

Telephone: **915-834-7675**

Fax: **915-834-7808**

Health Service Region 11 - Harlingen

601 West Sesame Drive

Harlingen, TX 78550-4040

Telephone: **956-423-0130**

Fax: **956-444-3293**

* See the Texas Health Service Regional Map on page 11
Vea el mapa de las regiones de Texas en la página 11.

Address Change Form | *Formulario de cambio de domicilio*

If you have moved, please complete this form and attach a copy of the required documentation to update our records. Please print.

Si se mudó, llene y mande este formulario con una copia del documento requerido para que actualicemos nuestros registros. Escriba en letra de molde.

CSHCN Client's Name/Nombre del cliente de CSHCN:		CSHCN Case No./Núm. de caso de CSHCN:
Parent's/Guardian's Name/Nombre del padre, la madre o el tutor:		Telephone No./Núm. de teléfono:
Street Address/Domicilio:		Apartment No./Núm. de apartamento:
City/Ciudad:	State/Estado:	ZIP Code/Código postal:
Parent's/Guardian's Signature/Firma del padre, la madre o el tutor:		

Required documentation attached (a copy of one of the following forms of proof of residence is required). **Please check the documentation you will send with this form:**

- ☐ Current utility bill (electricity, water, telephone)
- ☐ Current lease agreement (with landlord's name, address, and telephone number)
- ☐ Current mortgage bill or payment
- ☐ Current rent receipt (with landlord's name, address, and telephone number)
- ☐ Current Texas driver's license
- ☐ Current Texas motor vehicle registration
- ☐ Current Texas voter registration
- ☐ Current school records showing attendance in a Texas school
- ☐ Current Texas medical care identification (Medicaid ID)

*Documento requerido adjunto (requerimos una copia de uno de los siguientes comprobantes de residencia). **Marque abajo el documento que mandará con este formulario:***

- ☐ *Factura actual de servicios públicos (electricidad, agua, teléfono)*
- ☐ *Acuerdo actual de renta (con el nombre, domicilio y teléfono de quien le renta)*
- ☐ *Factura o pago actual de hipoteca*
- ☐ *Recibo actual de renta (con el nombre, domicilio y teléfono de quien le renta)*
- ☐ *Licencia actual de conducir de Texas*
- ☐ *Registro actual de automóvil de Texas*
- ☐ *Registro actual de votante de Texas*
- ☐ *Registros escolares actuales que muestren la asistencia a una escuela de Texas*
- ☐ *Identificación actual de atención médica (identificación de Medicaid) de Texas*

Mail to/Enviélos por correo postal a:
CSHCN Services Program MC 1938
P.O. Box 149347
Austin TX 78714-9347
1-800-252-8023

Boletín *para* Familias

Abril 2021

AUTORIZACIÓN PREVIA

Qué es y cómo
funciona

página 8

P. 9

Cómo cubrir
el costo del
seguro

P. 10

Recursos de
Salud Mental

P. 5

Oficinas
regionales
de servicios
médicos

AUTORIZACIÓN PREVIA

Qué es y cómo funciona



Algunos servicios cubiertos por el Programa de Servicios CSHCN requieren autorización previa. Esto significa que su médico o algún otro proveedor de atención médica deben obtener permiso antes de brindar el servicio.

Para que esto se pueda hacer, su médico a algún otro proveedor de atención médica (como un hospital o una farmacia) envía una solicitud a Texas Medicaid and Healthcare Partnership (TMHP). TMHP es la compañía que procesa reclamaciones y solicitudes para las personas que reciben atención médica del Programa de Servicios CSHCN. Las solicitudes que su médico envía a TMHP contienen información sobre el servicio que va a recibir y por qué lo necesita.

A veces, las solicitudes no se pueden aprobar. Esto puede suceder si el servicio no es un beneficio del programa o si actualmente usted no participa en el Programa de Servicios CSHCN.

Las solicitudes también se pueden rechazar si el formulario de solicitud no se completó correctamente, si no se incluyó parte de la información necesaria o si la solicitud se envió en el formulario incorrecto. En algunos casos, su médico puede corregir la información y enviar la solicitud nuevamente. Esto hará que el proceso se inicie nuevamente.

Si una solicitud necesita ser corregida varias veces, esto puede aumentar el tiempo que le toma a TMHP para procesar la solicitud. Por eso es importante entregar a su médico tanta información precisa como

sea posible. Esto ayudara a que toda la información requerida esté incluida en la solicitud.

Después de revisar la solicitud, TMHP le enviará una carta informándole qué decisión se ha tomado. Puede demorar hasta 30 días hasta que reciba la carta. La forma más rápida de informarse sobre la solicitud es llamar al médico, al hospital o la farmacia que envió la solicitud. Es posible que TMHP ya les haya enviado la respuesta por teléfono, fax o en línea.

¿A quién hay que llamar y cuándo?

Si la solicitud fue enviada por el médico o el hospital, llámelos para averiguar sobre la solicitud. Si no le pueden dar razón, llame a la Línea del Cliente de TMHP para el Programa de Servicios CSHCN al **877-888-2350**, de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm, hora del centro.

Si la farmacia envió la solicitud y usted tiene problemas para obtener medicamentos, llame a la Línea de Ayuda de HHSC para el Programa de Servicios CSHCN al **800-252-8023**, de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm, hora del centro. Las personas que responden a su llamada pueden fijarse en el error que la farmacia recibió y luego le pueden ayudar a la farmacia a que se resuelva el problema. ■

Cómo cubrir el costo del seguro

Pida apoyo por medio de la Ayuda del Pago de la Prima de Seguro Médico

Los clientes de CSHCN que tienen otro seguro médico (excepto el Programa de Seguro Médico para Niños) pueden obtener apoyo para pagar su seguro médico a través del programa Ayuda del Pago de la Prima de Seguro Médico (IPPA).

El IPPA ayuda a las familias a pagar el costo de otros seguros médicos o programas de atención médica, como el programa Medicaid Buy-In for Children. Cada mes, los clientes de CSHCN que pagan estas primas deben enviar un comprobante de pago. Luego, el Programa de Servicios CSHCN reembolsa al cliente la cantidad que cubre el programa.

Por ejemplo, si el empleador descuenta la prima de seguro médico de su sueldo, puede enviar el talón de pago que muestre la cantidad que le descontaron de su sueldo. Luego, CSHCN le reembolsará esa cantidad, o la parte de la cantidad que el programa cubre para la persona que recibe los servicios de CSHCN.

Si cree que IPPA puede ayudarlo, hable con su administrador de casos o llame a la Línea de Ayuda de



TMHP para el Programa IPPA al **800-440-0493** para ver si puede inscribirse.

Una vez inscrito, la cantidad que le cubre IPPA se revisará cada año. Cuando vuelva a renovar sus requisitos de participación en el Programa CSHCN, asegúrese de llenar la sección sobre “Información del Seguro Médico” en la solicitud del Programa de servicios CSHCN. Si deja de reunir los requisitos de participación en el Programa de Servicios CSHCN, también perderá la cobertura de IPPA. ■

Para recibir sus medicamentos

Cuando vaya a la farmacia, siempre tenga a mano la “Notificación del derecho a recibir beneficios”. Así, la farmacia sabrá que debe cobrar al programa el costo del medicamento recetado.

Las farmacias necesitan esta información para que CSHCN pague la receta:

- **BIN:** 610084/**PCN:** DRTXPROD
- **GroupID:** CSHCN

Si tiene otro seguro médico (por ejemplo, a través de su trabajo), el programa pagará los copagos que usted normalmente tendría que pagar. Cuando vaya a la farmacia, enseñe su “Notificación del derecho a recibir beneficios” para que el personal sepa que debe cobrar los copagos al programa.

Recuerde que la farmacia debe estar inscrita en el programa antes de que el programa pueda pagar el costo del medicamento o cualquier copago. Para saber si su farmacia está inscrita, llame al **800-252-8023** o visite txvendordrug.com/providers/pharmacy-search. ■



Recursos de la Fundación de Fibrosis Quística

La Fundación de Fibrosis Quística es una organización sin fines de lucro dedicada a encontrar una cura para la fibrosis quística (FQ). El sitio web, cff.org/En-Espanol, ofrece una variedad de recursos comunitarios y en línea para las personas que viven con la fibrosis quística.

Buscador de ensayos clínicos

El Buscador de ensayos clínicos, (Clinical Trial Finder, en inglés) ofrece información por medio del sitio web cff.org/Trials/Finder, donde hay una lista de los ensayos clínicos para tratamientos de la fibrosis quística. En este sitio web, puede buscar ensayos clínicos por edad o ubicación, o por un medicamento o nombre de tratamiento específico.

Eventos y Conferencias

La página web de Comunidad y Conferencias, en el sitio cff.org/Get-Involved/Attend-an-Event/Community-Conferences incluye una lista de los eventos que se van a celebrar durante el año 2021. Estas conferencias ofrecen la oportunidad de conectarse y aprender de otras personas que viven todos los días con la fibrosis quística.

Compass

El servicio *Compass* de la Fundación de Fibrosis Quística puede ayudar a los pacientes y a sus familias, ofreciéndoles el asesoramiento gratis y confidencial de un administrador de casos.

Compass colabora con las familias uno a uno para ofrecer ayuda con:

- Comparación de planes de seguro médico.
- Encontrar proveedores de atención médica y farmacias.
- Encontrar recursos y programas comunitarios y gubernamentales.
- Referencias a recursos financieros

Para obtener más información sobre Compass y los servicios que ofrecen, visite cff.org/PDF-Archive/En-Espanol/Qué-es-CF-Foundation-Compass.pdf o llame al **844-266-7277**. También puede enviar un correo electrónico a compass@cff.org.

Recursos de Salud Mental



**Mayo es
el mes de
conciencia sobre
la salud mental**

Los problemas de salud mental como la depresión y la ansiedad son comunes en los Estados Unidos. El Instituto Nacional de Salud Mental informa que aproximadamente 51 millones de personas en los Estados Unidos padecen de un problema de salud mental.

Algunos problemas de salud mental son leves. Algunos son más graves. A veces, una enfermedad mental puede ser tan grave que dificulta que una persona trabaje o lleve a cabo sus actividades diarias. Sin

embargo, las personas que luchan contra una enfermedad mental no necesitan sentirse solas. Hay esperanza y hay programas que le pueden ayudar.

Si usted o alguien que conoce necesita servicios de salud mental, el estado de Texas tiene recursos disponibles para usted:

2-1-1 Texas: Marque 2-1-1 para buscar servicios cerca de usted de salud mental o abuso de sustancias, o visite 211Texas.org.

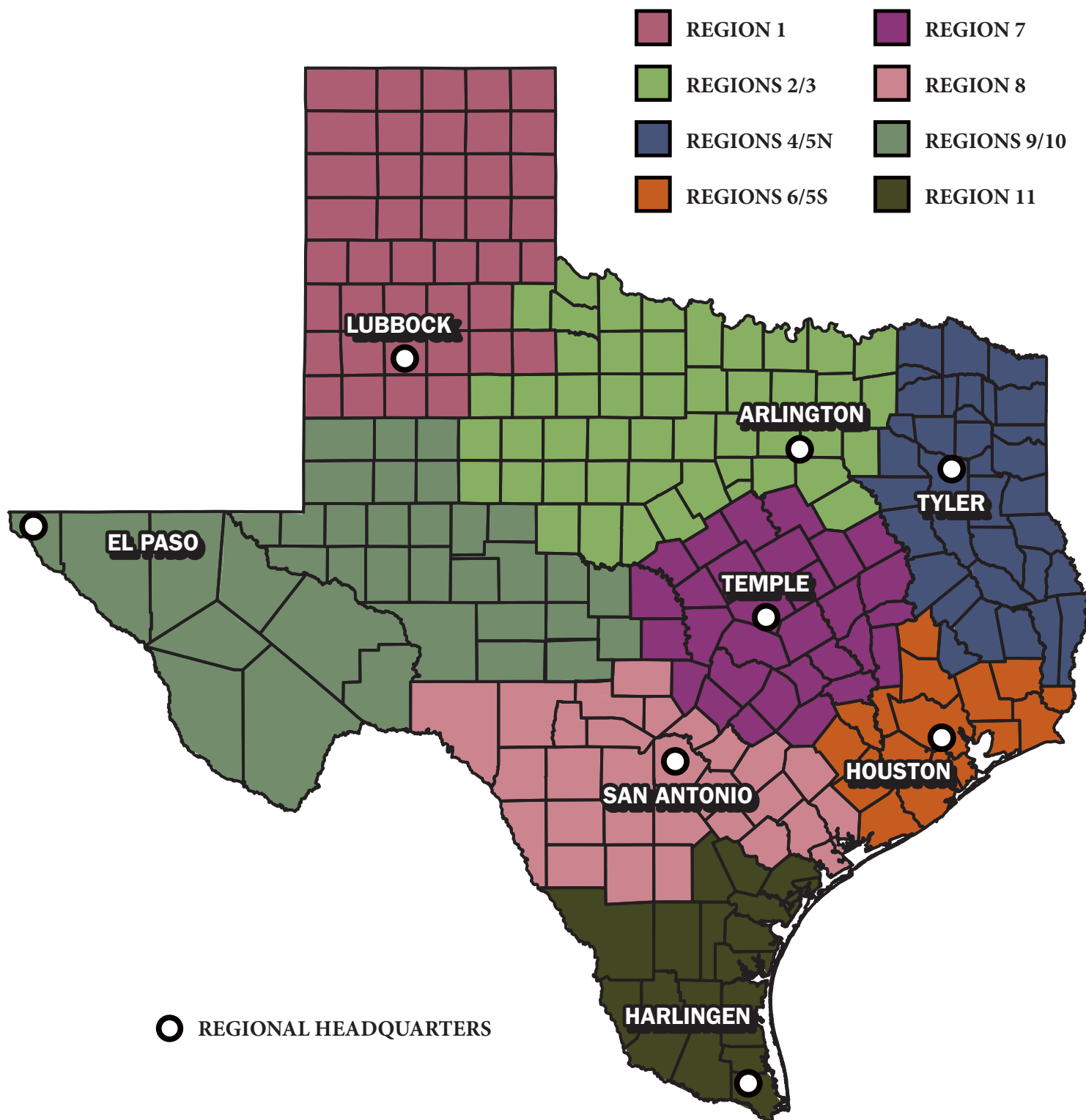
Mental Health Texas: Una guía en línea de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC). Obtenga más información en mentalhealthtx.org/es. ■



Recuerde que: Debe renovar el Programa de Servicios de CSHCN cada **12 meses**. Envíe su solicitud de renovación a la oficina de servicios de salud más cercana a usted. Si necesita ayuda para llenar su solicitud, el personal de su oficina local puede ayudarle. Para encontrar una oficina, vea la página 5, o llame al **800-252-8023**.

Public Health Regions

www.dshs.texas.gov/regions





TEXAS

Health and Human Services

*Children with Special Health
Care Needs Services*

CSHCN Services Program
MC 1938
P.O. Box 149347
Austin, TX 78714-9347

Phone: 512-776-7150 or
800-252-8023 (toll-free)
Fax: 512-776-7162

Newsletter for Families **Boletín para Familias**

April 2021
Abril 2021