

Su guía para la atención médica

Edición 2020

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 a seguir

- Escoja el médico o la clínica que le brindará la atención médica.
- Obtenga sus recetas médicas únicamente de su médico principal o de los especialistas a quienes el médico lo recomienda.
- Escoja una farmacia y trate de usarla siempre.
- No reciba el mismo tipo de medicamentos de distintos médicos.
- No vaya a la sala de emergencias si no necesita tratamiento urgente.
- Lleve la tarjeta de Your Texas Medicaid a sus citas médicas y a la farmacia.
- No permita que otra persona use su tarjeta de Medicaid.

Si no sigue estas reglas, es posible que lo pongan en el Programa de Medicaid Lock-in. Este programa le puede limitar los médicos y las farmacias que puede usar.

Le avisaremos si lo van a poner en el Programa Lock-in. Para obtener más información, llame al **800-436-6184** (escoja la opción 8).

Háganos saber

- Avísenos si necesita un intérprete para hablar con nosotros en su idioma o en lenguaje de señas.
- Avísenos si hay cambios importantes en su caso en un plazo de 10 días después de haber ocurrido el cambio. Informe si cambian datos como, por ejemplo:
 - Su dirección o número de teléfono.
 - Las facturas que paga.
 - Las personas que viven en su casa.
 - La cantidad de dinero que gana.
 - El seguro médico (incluido las primas del seguro médico).

Puede reportar estos cambios en el sitio web **YourTexasBenefits.com** o puede usar la aplicación móvil de Your Texas Benefits. También puede llamar al **2-1-1** o al **877-541-7905** (luego de seleccionar su idioma, oprima el 2).



Si necesita ayuda para entender esta guía, llame sin costo a la Línea de ayuda de Medicaid al 800-335-8957.

Contenido

Servicios para todos

Lo que cubre Medicaid 5
Cómo usar la tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits 6
Cómo encontrar un médico que acepte Medicaid 6
Cómo obtener los medicamentos que necesita 7
Cómo obtener artículos y equipo médico 7
Cómo obtener transporte para ir al médico, dentista o farmacia 8
Programas de Medicaid Buy-In 9
Salud mental y abuso de drogas o alcohol 9
Otros programas de Medicaid 10

Servicios para la mujer

Medicaid para Mujeres Embarazadas 11
Servicios de planificación familiar de Medicaid 11

Servicios de atención a largo plazo

Servicios y apoyos de Medicaid a largo plazo 11

Servicios para niños

Pasos Sanos de Texas 12
Ayuda para los niños ciegos o con problemas de la vista 12
Intervención Temprana en la Infancia 13

Derechos y Responsabilidades

Sus derechos 14
Sus responsabilidades 15



Si tiene una discapacidad de la vista y necesita una versión accesible de este manual, visite hhs.texas.gov/es/servicios/salud/medicaid-chip y busque el "Manual para miembros" que se encuentra bajo Medicaid Tradicional. Si necesita el manual en otro idioma, es posible que podamos ayudarle. Llámenos al **800-335-8957**.

Dónde obtener ayuda



Se puede llamar a cualquier número de teléfono que aparezca en esta guía sin costo, 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 a este número para encontrar un médico que acepte Medicaid o recibir más información sobre los servicios de Medicaid.

Pasos Sanos de Texas 877-847-8377

8 a.m. a 6 p.m., hora del centro
Lunes a viernes

Pasos Sanos de Texas ofrece servicios a bebés, niños, adolescentes y adultos jóvenes hasta la edad de 20 años que reciben Medicaid. Pasos Sanos de Texas también ofrece servicios de administración de casos a los niños y a las mujeres embarazadas que padecen de condiciones médicas crónicas o de alto riesgo.

Llame a este número para encontrar médicos, dentistas o proveedores que atiendan a pacientes de Pasos Sanos de Texas, o encontrar un administrador de casos.

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 alguna queja, llame al **2-1-1** o al **877-541-7905** (después de escoger un idioma, oprima el 2). Si aún necesita ayuda, llame a la Oficina del Ombudsman al **877-787-8999**.

Programa de Transporte Médico

El Programa de Transporte Médico puede ayudarlo a transportarse a la farmacia o a sus citas con el médico, dentista o terapeuta.

Llame al número abajo que corresponda a su área si necesita transporte para llegar a las citas con su proveedor de Medicaid. Debe llamar al menos con 2 días hábiles de anticipación.

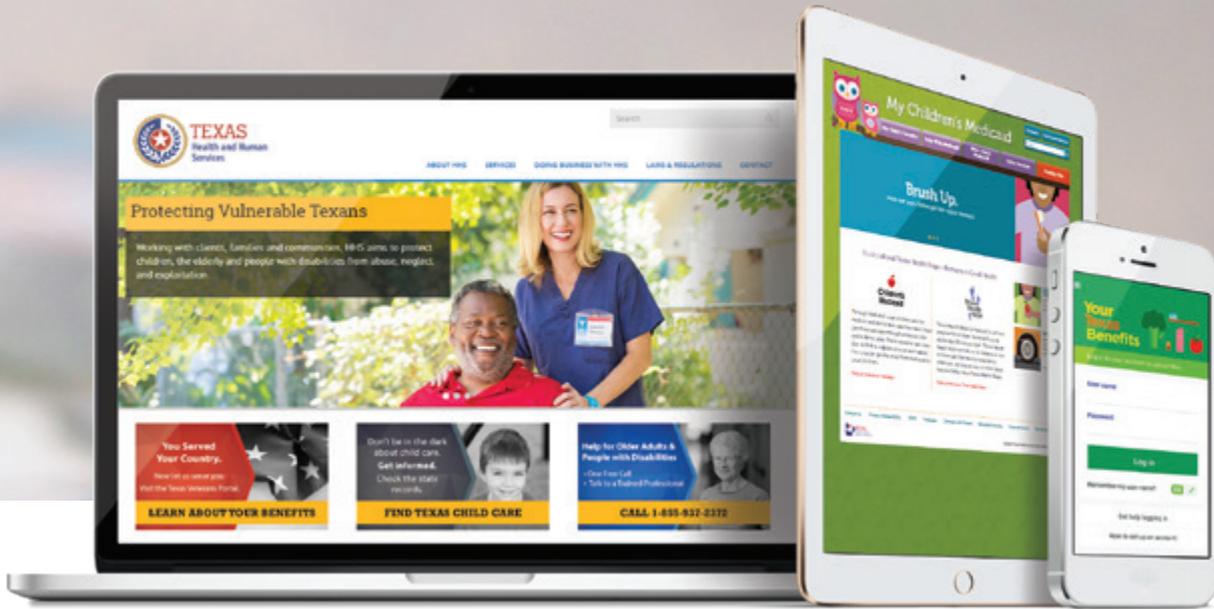
- Área de Houston y Beaumont: **855-687-4786**
- Área de Dallas y Fort Worth: **855-687-3255**
- Cualquier otra área: **877-633-8747 (877-MED-TRIP)**

Cómo encontrar ayuda en Texas 2-1-1

Llamar al **2-1-1** es una manera fácil y gratuita de obtener información sobre los servicios que puede recibir en su área o por medio de los programas estatales. Llame al **2-1-1** para:

- Avisarnos sobre cambios en su caso (debe hacerlo en un plazo de 10 días después de haber ocurrido el cambio).
- Verificar sus beneficios de Medicaid.
- Verificar que recibimos la información que nos envió.
- Encontrar servicios en su área como cuidado infantil, bancos de alimentos, ayuda para pagar los servicios públicos, asistencia legal a bajo costo y más.
- Denunciar el fraude, despilfarro o abuso en cualquier programa estatal de salud y servicios humanos.

También puede visitar el sitio web del **2-1-1** de Texas en **www.211Texas.org** para encontrar servicios en su área.



YourTexasBenefits.com

En este sitio web puede:

- Verificar sus beneficios y avisarnos de los cambios en su caso.
- Renovar sus beneficios y solicitar servicios de otros programas.
- Subir archivos y formularios que le pedimos.
- Inscribirse para recibir alertas por mensaje de texto o correo electrónico acerca de su caso.

Haga clic en **Maneje su cuenta o sus aplicaciones > Servicios de Medicaid y CHIP** (en la sección de Enlaces rápidos) > **Ver Servicios e información médica disponible** si necesita:

- Revisar sus servicios de Medicaid.
- Revisar, imprimir o solicitar una nueva tarjeta de Medicaid.
- Indicar si desea compartir su información médica con los médicos.
- Verificar si reúne los requisitos del programa y revisar sus datos.

Los adultos que reciben Medicaid pueden revisar sus datos médicos disponibles, tales como:

- Cambios de salud.
- Medicamentos recetados.
- Información sobre vacunas.
- Información sobre exámenes médicos.
- Citas previas de Medicaid.

La aplicación de Your Texas Benefits para teléfonos inteligentes

Con esta aplicación puede:

- Avisar sobre la mayoría de los cambios en su caso.
- Subir imágenes de archivos y formularios.
- Ver los archivos y formularios que nos envía y que le enviamos a usted.
- Recibir alertas sobre su caso.

hhs.texas.gov/es

En este sitio web puede:

- Obtener información sobre otros programas que ofrecen beneficios.
- Encontrar recursos cerca de usted.
- Informarse sobre cómo puede mantenerse saludable.
- Denunciar el abuso y el fraude cometidos en contra de Medicaid.

¿Tiene un teléfono inteligente o una tableta? Esta guía tiene códigos como estos que lo dirigen directamente a sitios web importantes.



Servicios

para todos



Lo que cubre Medicaid

Medicaid cubre los costos de servicios de atención médica como:

- Visitas al médico y a la clínica.
- Atención médica en el hospital.
- Servicios de emergencia.
- Medicamentos y vacunas.
- Equipo y artículos médicos.
- Servicios de la vista y la audición.
- Análisis de laboratorio y radiografías.
- Planificación familiar.
- Atención médica durante el embarazo y el parto.
- Tratamiento para la salud mental.

Medicaid también cubre servicios y apoyo a largo plazo para personas con discapacidades y afecciones médicas crónicas, como:

- Cuidados personales a domicilio y servicios personales, como asistentes que le ayudan a monitorear su salud y le ayudan a realizar actividades diarias.
- Atención médica en casa de reposo.
- Atención en un hospital para enfermedades mentales.
- Servicios en un lugar que ofrezca atención médica para personas con discapacidad intelectual.
- Terapia del habla: ayuda para aprender a hablar de nuevo o hablar mejor.
- Terapia física: ayuda para aprender cómo moverse mejor o para hacerse más fuerte.
- Terapia ocupacional: ayuda para aprender a hacer actividades diarias como moverse en su hogar, entrar a un auto y vestirse.

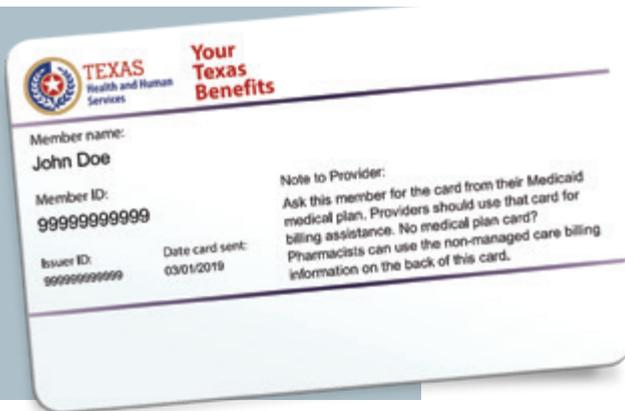
Para informarse sobre otros servicios, llame a la Línea de ayuda de Medicaid al **800-335-8957** o a la Línea de transferencia de llamadas de Medicaid de Texas al **800-252-8263** de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., hora del centro.



Cómo usar la tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits

La tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits

Al inscribirse en Medicaid, recibirá una tarjeta de identificación permanente de Medicaid como la que aparece abajo. Tendrá su nombre, número de identificación de Medicaid y otros datos necesarios para que pueda recibir servicios de Medicaid. No le enviaremos otra tarjeta de Medicaid a menos que su tarjeta se dañe, se pierda o se la roben.



Cómo usar su tarjeta de Medicaid

Lleve la tarjeta con usted, como lo hace con su licencia de manejar o una tarjeta de crédito. Llévela cada vez que:

- Visite al médico, dentista o terapeuta de Medicaid.
- Obtenga medicamentos de la farmacia.
- Tenga que ir al hospital.

Se revisará su número de identificación de Medicaid para verificar su cobertura.

Si pierde, daña o le roban su tarjeta

- 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 con la aplicación para teléfonos inteligentes.

Si no tiene su tarjeta, todavía puede ir al médico, al dentista, al terapeuta o a la farmacia. Antes de atenderlo, tendrán que verificar por teléfono o por Internet que usted tiene cobertura de Medicaid.

Cómo encontrar un médico que acepte Medicaid

Cuando se inscriba en Medicaid, elegirá un médico principal. Puede elegir cualquier proveedor que acepte Medicaid. Su médico principal le brindará la mayor parte de sus servicios médicos y le recomendará un especialista cuando lo necesite. El médico principal puede ser:

- Un médico de familia o médico general.
- Un pediatra (médico de niños).
- Una enfermera especializada.
- Una clínica.
- Un obstetra / ginecólogo (médico para la salud de la mujer).

Su médico principal puede ser el médico que ya tiene, siempre y cuando acepte pacientes de Medicaid.

Cómo encontrar un médico que acepte Medicaid

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

Las visitas a la sala de emergencias o a una clínica de atención urgente

Most problems don't need a trip to the emergency La mayoría de los problemas médicos no requieren un viaje a la sala de emergencias. Debe ir solo cuando hay una emergencia y necesita tratamiento de inmediato.

Si la atención médica que necesita no es de emergencia, pero no puede consultar al médico, puede ir a una clínica de atención urgente. Las clínicas de atención urgente normalmente atienden de noche y los fines de semana. Debe ir a una clínica que atienda a pacientes de Medicaid. Para encontrar una clínica cerca de usted, llame al **800-335-8957**. Llame de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., hora del centro.

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

- Pregúntele a su médico cuáles problemas médicos requieren que usted lo llame.
- Averigüe las horas que está abierto el consultorio médico y si abren los fines de semana.
- Pida el número de teléfono que se atiende después de las horas de consulta.

Cómo obtener los medicamentos que necesita

Medicaid paga la mayoría de los medicamentos que su médico le recomienda. Su médico le dará una receta para que la lleve a la farmacia.

- No hay límite de medicamentos para los niños y jóvenes menores de 20 años.
- La mayoría de los adultos (mayores de 21 años) tienen un límite de tres medicamentos por mes.
- El límite de tres medicamentos no se aplica a medicamentos que le ayudan a dejar de fumar.

¿Qué pasa si mis medicamentos necesitan “autorización previa”?

Algunos medicamentos necesitan autorización previa antes de que los pueda recoger en la farmacia. La farmacia necesita la autorización previa de su médico.

Si no se comunican con su médico en seguida, deben darle suficiente medicamento para que dure tres días, hasta que el médico apruebe el medicamento.

¿Cómo encuentro una farmacia que acepte Medicaid?

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

- Llame al **2-1-1** o a la Línea de ayuda de Medicaid al **800-335-8957**.
- Visite hhs.texas.gov/es > **Servicios** > **Preguntas sobre sus beneficios** > **Cómo encontrar una farmacia**.



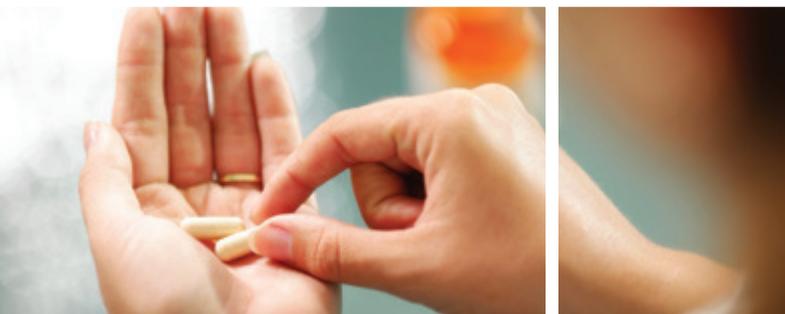
◀ *Escanee el código para saber más.*

Cómo obtener artículos y equipo médico

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

- Ciertos artículos para la diabetes, como tiras reactivas, jeringas, agujas, monitores y lancetas.
- Espaciadores para inhaladores para tratar el asma u otras enfermedades respiratorias.
- Soluciones orales con electrolitos, como Pedialyte y Oralyte.
- Solución salina hipertónica inhalable para tratar la fibrosis quística.
- Ciertas vitaminas y minerales para los niños y jóvenes menores de 20 años.
- Sillas de ruedas.
- Equipo para el baño.
- Muletas.

En el caso de los adultos, los artículos y el equipo médico no cuentan para el límite de tres medicamentos por mes.



Cómo obtener transporte para ir al médico, dentista o farmacia

El Programa de Transporte Médico (MTP) hará los arreglos para transportar sin costo a las personas que no tengan forma de llegar a donde se ofrecen los servicios cubiertos por Medicaid. Los niños que reciben Medicaid deben viajar con un adulto. El adulto puede ser uno de los padres, un tutor o alguna otra persona adulta aprobada por uno de los padres o el tutor. Puede obtener transporte para:

- Ir a la farmacia para recoger medicamentos cubiertos por Medicaid.
- Acudir al médico, dentista o terapeuta que participe en Medicaid.
- Obtener pruebas de laboratorio.

¿Cómo consigo el transporte?

Llámenos sin costo para programar el transporte.

- Si vive en el área de Houston o Beaumont, llame al **855-687-4786**.
- Si vive en el área de Dallas o Fort Worth, llame al **855-687-3255**.
- Si vive en otros lugares, llame al **877-633-8747** (1-877-MED-TRIP).

Asegúrese de hacer sus planes con anticipación

Antes de llamar al MTP, haga una cita con su médico o proveedor.

Llame al MTP al menos dos días hábiles antes de que necesite acudir a un lugar en su comunidad o área de servicio.

Si necesita viajar fuera de la ciudad o fuera de su área de servicio, llame al MTP al menos cinco días hábiles antes de necesitar el transporte. Si tiene un plan médico o dental y necesita viajar fuera de su área de servicio, también llame a los proveedores de ese plan para que documenten su viaje.

Cuando llame, debe hacer lo siguiente:

- Tener el número de identificación de Medicaid, del Programa de Servicios para Niños con Necesidades Médicas Especiales o de Seguro Social suyo o de su hijo.
- Dar la dirección del lugar donde el transporte lo recogerá. Si el lugar donde lo vamos a recoger tiene un número de teléfono, también lo necesitaremos.
- Dar el nombre, la dirección y el número de teléfono del médico, el dentista, la farmacia o el lugar donde desea ir. También le pediremos la fecha, la hora y el motivo de su visita.
- Informar si usted o sus hijos tienen necesidades médicas especiales, como una silla de ruedas o un andador, para que podamos enviar el tipo de vehículo adecuado.

Puede obtener más información sobre el Programa de Transporte Médico aquí: hhs.texas.gov/services/health/medicaid-chip/programs-services/medical-transportation-program.

Escanee el código para saber más. ▶



Programas de Medicaid Buy-In

Medicaid Buy-In para Niños

El programa de Medicaid Buy-In para Niños (MBIC) ofrece servicios de Medicaid de bajo costo a las familias que tienen niños con discapacidades, pero que ganan demasiado dinero para recibir Medicaid. MBIC cubre los mismos servicios que Medicaid.

Es posible que pueda obtener servicios de MBIC, si su hijo:

- Es menor de 18 años.
- Tiene una discapacidad.
- Es ciudadano de Estados Unidos o es una persona que vive en Texas y llena los requisitos para recibir beneficios, pero no es ciudadano.

Para presentar una solicitud al MBIC, visite hhs.texas.gov/services/health/medicaid-chip/programs-services/children-adults-disabilities/medicaid-buy-children. También puede solicitar beneficios llamando al **2-1-1** o visitando una de las oficinas locales de HHSC.

Medicaid Buy-In para Adultos

El programa Buy-In de Medicaid ofrece servicios de Medicaid de bajo costo a los adultos con discapacidades que trabajan. Es posible que pueda recibir servicios de MBI si:

- Tiene una discapacidad.
- Trabaja y vive en Texas.
- No vive todo el tiempo en una institución estatal o en una casa de reposo.
- Recibe servicios basados en el hogar y en la comunidad a través de un programa de exención de Medicaid, como los Servicios de Asistencia y Apoyo para Vivir en la Comunidad (CLASS).

Para presentar una solicitud al MBI, visite hhs.texas.gov/es/servicios/salud/medicaid-chip/medicaid-buy-para-adultos. También puede presentar una solicitud con una llamada al **2-1-1** o si visita una de las oficinas locales de HHSC. Si tiene preguntas, llame al **877-541-7905** (escoja la opción 2).



Salud mental y abuso de drogas o alcohol

¿Qué tipo de ayuda puedo obtener?

Medicaid cubre muchos servicios de salud mental y abuso de sustancias, como los siguientes:

- Una evaluación: una cita para averiguar qué tipo de ayuda necesita.
- Consejería.
- Exámenes médicos.
- Medicamentos.
- Atención médica en el hospital.
- Tratamiento por el abuso de alcohol o drogas.
- Servicios de emergencia.

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

Pídale a su doctor que le ayude a encontrar un proveedor para sus necesidades específicas. El proveedor puede ser un médico, un terapeuta, un hospital, un centro comunitario de salud mental o un centro de tratamiento para el abuso de drogas.

Para obtener más información:

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

Otros programas de Medicaid

Programa de Pago de las Primas del Seguro Médico

El Programa de Pago de las Primas del Seguro Médico (HIPP) es un programa de Medicaid que ayuda a pagar las primas del seguro médico del empleador, en el caso de las familias en las que hay al menos una persona que recibe Medicaid. La prima es la cantidad que paga cada mes por su seguro médico.

HIPP pagará la prima de su plan médico, si cuesta menos que cubrir a su familia bajo Medicaid. El programa le permite mantener el seguro que recibe de su empleador, mientras que sigue recibiendo sus beneficios de Medicaid.

- El miembro de la familia que recibe Medicaid y el miembro de la familia que puede obtener seguro médico del empleador pueden tener cualquier edad.
- El plan médico del empleador debe poder cubrir al miembro de la familia que recibe Medicaid.

Cuando se inscriba, el estado le reembolsará sus primas y usted podrá elegir entre un número mayor de proveedores de lo que pudiera solo con Medicaid.

Deducibles y copagos para participantes de HIPP

El deducible es lo que paga por los servicios médicos cubiertos antes de que la aseguradora comience a ayudarlo con sus gastos médicos. El copago es lo que paga por un servicio médico cubierto después de haber pagado el deducible.

- Si participa en HIPP, tiene Medicaid y además escoge un proveedor de Medicaid, no pagará el deducible ni el copago.
- Si participa en HIPP, tiene Medicaid, pero escoge un proveedor que no recibe Medicaid, deberá pagar el deducible y el copago, si se lo piden.
- Si participa en HIPP y no recibe Medicaid, deberá pagar el deducible y el copago, si se lo piden.

Para obtener más información:

- Llame a la línea de ayuda de HIPP al **800-440-0493**, de 7 a.m. a 7 p.m., hora del centro, 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 mujer

Medicaid para Mujeres Embarazadas

El programa de Medicaid para Mujeres Embarazadas ofrece beneficios completos de Medicaid durante el embarazo y hasta dos meses después del nacimiento del bebé. Los servicios también incluyen:

- Citas médicas prenatales.
- Vitaminas prenatales.
- Atención en el parto.
- Chequeos y otros beneficios para el bebé después de salir del hospital.

Servicios de planificación familiar de Medicaid

Los servicios de planificación familiar de Medicaid incluyen:

- Citas para la planificación familiar y exámenes anuales.
- Exámenes de laboratorio.
- Métodos anticonceptivos.
- Medicamentos y suministros.
- Asesoramiento médico y educación.
- Esterilización y procedimientos relacionados.

Si no reúne los requisitos para recibir los servicios de planificación familiar de Medicaid, quizás pueda obtener servicios del Programa de Planificación Familiar o de Healthy Texas Women.

Si tiene alguna pregunta o quiere encontrar un médico, llame al **800-335-8957** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., hora del centro. Después de escoger un idioma, seleccione la opción 5, o bien visite healthytexaswomen.org/es.

Servicios de atención a largo plazo

Servicios y apoyos de Medicaid a largo plazo

Los niños y adultos con discapacidades y los adultos mayores de 65 años pueden obtener servicios y apoyos a largo plazo a través de varios programas de Medicaid.

Para recibir los servicios, debe solicitarlos y ser aprobado. De acuerdo a sus necesidades, podría obtener servicios en su hogar o en un centro de vida asistida. Los servicios y apoyos a largo plazo pueden incluir:

- Ayuda para vestirse, bañarse y usar el baño.
- Ayuda con la preparación de comidas, las compras, la entrega de comidas a domicilio y con la alimentación.
- Ayuda para limpiar la casa y lavar la ropa.
- Servicios para pacientes terminales (cuidados al final de la vida).
- Residencia en un hogar para 3 o 4 personas, un hogar de acogida para adultos o un centro de vida asistida.
- Enfermería especializada.
- Cuidado de relevo (alivio para el cuidador no remunerado).
- Supervisión protectora para personas con problemas de memoria o debilidad física.
- Servicios dentales, aparatos para ayudarle a adaptarse y modificaciones menores en la casa.
- Sistema de monitoreo electrónico para servicios de emergencia.

En algunos programas, el administrador de casos o el coordinador de servicios puede ayudarlo a obtener los servicios que necesita.

Para obtener más información:

- Llame al **855-937-2372**.
- Visite hhs.texas.gov/es > **Servicios > Envejecimiento > Atención para personas mayores de 60 años.**
- Visite hhs.texas.gov/es > **Servicios > Discapacidad > Atención a largo plazo para personas con discapacidades médicas y físicas.**



◀ *Escanee el código para saber más.*



Servicios para niños

Pasos Sanos de Texas

Pasos Sanos de Texas es para los niños y jóvenes de hasta 20 años de edad, que reciben Medicaid. Pasos Sanos de Texas ayuda a detectar y tratar problemas médicos y dentales de manera temprana; asegura que su hijo reciba sus vacunas; y ofrece material educativo para mantenerlo saludable. Los servicios para su hijo incluyen:

- Exámenes médicos gratuitos desde su nacimiento.
- Exámenes dentales gratuitos a partir de los 6 meses.
- Ayuda para encontrar un médico o dentista.

Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Pasos Sanos de Texas al **877-847-8377**.

Chequeos médicos de Pasos Sanos de Texas

Los niños necesitan chequeos médicos y dentales, incluso cuando están sanos. Pasos Sanos de Texas le enviará una carta cuando su hijo necesite su próximo chequeo médico o dental.

Los chequeos médicos incluyen:

- Un examen físico de pies a cabeza
- Vacunas
- Pruebas de laboratorio y exámenes
- Educación sobre la salud
- Remisiones a especialistas, si es necesario

Los chequeos dentales incluyen:

- Examen oral
- Limpieza de los dientes
- Tratamiento de caries
- Educación sobre la salud dental

Administración de casos de Pasos Sanos de Texas

Pasos Sanos de Texas también ofrece servicios de administración de casos a los niños y a las mujeres embarazadas que:

- Tienen una discapacidad, un problema de salud mental o un padecimiento médico crónico como asma o diabetes.
- Corren riesgo de tener problemas médicos.

Los administradores de casos le ayudan a obtener los servicios que necesita. Ellos pueden ayudarle a:

- Colaborar con los médicos para obtener servicios médicos, dentales y de otro tipo.
- Resolver problemas escolares o sobre la educación.
- Encontrar un consejero.
- Encontrar otros servicios estatales, federales y comunitarios.

Si necesita un administrador de casos, llame a Texas Health Steps Case Management al **512-776-2168**. O visite el sitio web: hhs.texas.gov/es/servicios/salud/medicaid-chip/pasos-sanos-de-texas.

Ayuda para los niños ciegos o con problemas de la vista

Si su hijo es ciego o tiene problemas de la vista, el Programa de Descubrimiento y Desarrollo Vocacional para Niños Ciegos puede ayudarle. Un especialista podrá aconsejarle para establecer un plan de servicios para la familia. Este programa puede:

- Ayudarle a administrar su caso y satisfacer las necesidades de su niño para que se desarrolle plenamente.
- Ayudar a su hijo a estar activo.
- Ayudar a su hijo a encontrar una carrera y prepararse para ella.
- Dar capacitación en cocina, administración financiera, actividades sociales y cuidado personal.

Para obtener más información:

- Llame al **877-787-8999**, escoja un idioma y luego seleccione la opción 3.
- Visite hhs.texas.gov/es > **Servicios > Discapacidad > Ceguera y problemas de la vista.**

Intervención Temprana en la Infancia

Los servicios de Intervención Temprana en la Infancia 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 otra etapa de sus vidas. El programa de Intervención Temprana en la Infancia puede determinar si el crecimiento y el aprendizaje de su hijo están al nivel adecuado. Si hay problemas, el programa puede determinar cuáles servicios se le pueden ofrecer a su hijo.

Para obtener más información:

- Llame al **877-787-8999**, escoja un idioma y luego seleccione 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 recibe beneficios de Medicaid

Tiene derecho a:

- Recibir un trato justo y respetuoso por parte de los médicos y el personal médico.
- Recibir un trato justo, sin importar su raza, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad o religión.
- Escoger a su médico, siempre que atienda a personas que reciben beneficios de Medicaid.
- Disponer de un tiempo razonable para escoger a su médico.
- Cambiarse, de forma justa y sencilla, a otro médico.
- Obtener una segunda opinión de otro médico sobre su tratamiento.
- Recibir ayuda, sin que usted tenga que pagar, para hablar con su médico si usted habla un idioma diferente o si usa lengua de señas. Por ejemplo, el consultorio del médico tendría que pagar los servicios de un intérprete, si usted los necesita.
- Recibir atención médica de emergencia en la sala de emergencias más cercana.
- Recibir una carta en la que se le explique por qué no puede obtener un servicio de Medicaid que solicitó.
- Usar el proceso de quejas y apelaciones de Medicaid.
- Recibir una respuesta rápida a su queja.
- Obtener una audiencia imparcial de Medicaid si no pudo recibir un servicio de Medicaid.

El derecho a la privacidad

Cada vez que reciba un servicio médico, su médico anotará lo que sucedió y lo incluirá en su expediente. Este expediente es privado. Su médico puede

compartir su expediente solo si usted está de acuerdo.

El derecho a obtener una copia de la documentación de su caso y sus expedientes médicos

Usted tiene derecho a obtener copias de la documentación de su caso y sus expedientes médicos. Quizás tenga que pagar por las copias. También puede pedir que se hagan cambios a su documentación o sus expedientes si sabe que contienen errores.

Puede pedir copias de sus expedientes médicos. Si cambia de médico, puede pedir que se envíe su expediente a su nuevo médico. Si usted o su nuevo médico no reciben una copia de sus registros de salud dentro de los tres días hábiles, puede llamar al **2-1-1** o al **800-335-8957**.

El derecho a una audiencia imparcial

La audiencia imparcial es una oportunidad para que nos explique por qué piensa que debe obtener un servicio de Medicaid que pidió, pero no recibió. Puede solicitar una audiencia en un plazo de 90 días después de la fecha en que recibió la carta en la que se le informó que no podría recibir el servicio.

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

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

Después de recibir su llamada o carta, el funcionario de audiencias le enviará una carta. En la carta se le comunicará la fecha y la hora de la audiencia. También se le indicará cómo prepararse para la audiencia. La audiencia puede llevarse a cabo por teléfono o en persona.

Durante la audiencia

Usted podrá explicar por qué solicitó el servicio que no pudo obtener. Podrá hablar por sí mismo o puede pedir a alguien que hable en su nombre. Esta persona podría ser un amigo, un familiar o un abogado. Dígale al funcionario de audiencias si necesita un intérprete. El funcionario de audiencias escuchará todo lo que usted diga. También escuchará las razones por las cuales se le denegaron los servicios. Usted podrá hacer preguntas sobre esas razones. Es posible que el funcionario de audiencias le haga algunas preguntas. Se tomará una decisión final en un plazo de 90 días después 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 escoger un idioma, seleccione la opción 2). Si no recibe la ayuda que necesita, comuníquese con la Oficina del Ombudsman de HHS:

Por correo: HHS Office of the 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**

El derecho a recibir un trato justo

Comuníquese de inmediato con la Oficina de Derechos Civiles de HHS si experimenta lo siguiente al usar los servicios de Medicaid:

- Recibe un trato injusto debido a su raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad o religión.
- No puede recibir servicios debido a su raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad o religión.
- No puede recibir servicios debido a barreras relacionadas con el idioma.
- No puede usar el sitio web de Your Texas Benefits debido a su discapacidad.
- Es víctima de avances sexuales no deseados.
- Alguien lo amenaza con palabras o acciones.

Puede comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles de HHS:

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 > About HHS > Your Rights > Civil Rights Office > Contact Us**.

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

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

Sus responsabilidades

Avisar sobre cambios a su caso.

Avísenos si hay cambios importantes en sus datos personales en un plazo de 10 días de haber sucedido el cambio. Avise de cambios en:

- Su dirección o número de teléfono.
- Las facturas que paga.
- El número de personas que viven en su casa.
- La cantidad de dinero que gana.

También debe informarnos si tiene algún otro tipo de seguro médico.

- Quizás podrá recibir o conservar los beneficios de Medicaid, incluso si tiene otro seguro.
- Si un médico de Medicaid lo acepta a usted como paciente, este primero tendrá que presentar una solicitud de pago a su otro seguro médico.

Puede reportar cambios en línea visitando el sitio de **YourTexasBenefits.com** o a través de la aplicación móvil de Your Texas Benefits. También puede llamar al **2-1-1** o **877-541-7905** (después de escoger un idioma, seleccione el 2).

Denunciar el malgasto, abuso o fraude en contra de Medicaid

Avísenos si piensa que un médico, farmacéutico, algún otro proveedor de atención médica o un beneficiario de Medicaid están haciendo algo indebido. Por ejemplo, avísenos si sospecha que alguien:

- Recibe pagos por servicios de Medicaid que no se prestaron o que no eran necesarios.
- Recibe servicios de Medicaid que no han sido aprobados.
- No está diciendo la verdad sobre un problema médico con el fin de recibir tratamiento médico.
- Permite que otra persona use su tarjeta de Medicaid.
- Usa la tarjeta de Medicaid de otra persona.
- No está diciendo la verdad sobre la cantidad de dinero o de bienes que tiene.

Para denunciar el malgasto, abuso o fraude, puede tomar una de las siguientes medidas:

- Visitar oig.hhsc.texas.gov y hacer clic en "Report Fraud". Luego, hacer clic en "Continue to IG's Fraud Reporting Form" y llenar el formulario por Internet.
- Llamar al **800-436-6184** o llamar al 2-1-1, escoja la opción 3.
- Para denunciar a un médico, a un farmacéutico a algún otro proveedor, envíe una carta por correo a la siguiente dirección:

Office of Inspector General
Intake Resolution Directorate
Mail Code 1361
PO Box 85200
Austin, TX 78708-5200

- Para denunciar a una persona que recibe Medicaid, envíe una carta por correo a la siguiente dirección:

Office of Inspector General
General Investigations / Mail Code 1362
PO Box 85200
Austin, TX 78708-5200

Informar de accidentes y lesiones

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

Si Medicaid pagó por la atención médica que recibió debido a un accidente o una lesión, debe llamar al **800-846-7307** (opción 3). Llame de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del centro.

Cuando llame, debe dar los siguientes datos:

- Su nombre.
- Su número de identificación de Medicaid que aparece en su tarjeta de Medicaid.
- La fecha del accidente o lesión.

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

- Tiene un abogado que lo represente.
- Está involucrada una compañía de seguros.
- Presentó una reclamación relacionada a este accidente o lesión.

También debe informarnos sobre cualquier caso legal que usted o su familia hayan presentado por daños incurridos. Denos el nombre y la dirección del abogado que lo representa en su caso legal. También denos el nombre de la compañía de seguros involucrada en el caso. Siga todas estas reglas para seguir recibiendo beneficios de Medicaid.

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

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