

Su guía para el cuidado de la salud

Edición del 2009



Línea de ayuda gratis 1-800-335-8957



See back for English version.



Dónde obtener ayuda

Cómo obtener ayuda por teléfono

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

Llame a este número para:

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

Pasos Sanos de Tejas 1-877-847-8377

Llame a este número para encontrar un doctor, dentista, u otro proveedor de salud para niños de hasta 20 años de edad.

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

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

Relay Texas - Para personas con problemas para oír o para hablar 7-1-1

Llame a cualquier oficina o programa de la HHSC usando el servicio de transmisión de su elección. El Estado de Texas ofrece Relay Texas por el 7-1-1.

Cómo encontrar ayuda en Texas, 2-1-1

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

Llame al 2-1-1 para:

- Informar sobre cualquier cambio en su caso dentro de 10 días.
- Encontrar oficinas de beneficios de la HHSC.
- Reportar una tarjeta perdida de identificación de Medicaid.

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

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

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

Todas las llamadas son gratis.



Cómo obtener ayuda en Internet

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

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

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

Haga clic en “Cómo encontrar ayuda” para:

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

Vaya a la página en inglés y haga clic en “Office of Inspector General” (Oficina del Inspector General-sólo en inglés) para:

- Denunciar el malgasto, abuso, o fraude de Medicaid.

Bienvenidos.

Esta guía le dice cómo usar sus beneficios de Medicaid.



Esta es una guía de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC). La HHSC es la agencia estatal que administra Medicaid de Texas. Puede pedir una copia de esta guía para audio, en letra grande, en Braille, o en otros idiomas.



Si necesita ayuda con esta guía, llame gratis a la línea de ayuda de Medicaid al 1-800-335-8957.

Recuerde:

- Escoja un doctor o una clínica para el cuidado de su salud.
- Sólo obtenga recetas de su doctor principal o de los especialistas que le recomiende su doctor.
- Trate de usar una sola farmacia en la misma dirección para obtener todos sus medicamentos.
- No obtenga el mismo tipo de medicamento de diferentes doctores.
- Use la sala de emergencia sólo cuando necesite tratamiento de inmediato.
- Lleve su identificación de Medicaid (Forma H3087) a las visitas con su doctor y a la farmacia.
- No permita que nadie más use su identificación de Medicaid.
- Si tiene una cita con el doctor y no puede ir, llame para cancelarla. Luego haga otra cita.
- Díganos si hay cambios en su caso dentro de 10 días llamando al 2-1-1 o al 1-877-541-7905. Díganos cuando haya cambios como:
 - Dirección.
 - Gastos.
 - Gente que viva en su casa.
 - Cantidad de dinero que recibe (ingresos).
 - Cosas de las que es dueño (recursos o bienes).
 - Seguro (incluyendo primas de seguro médico).
 - Tierra y edificios de los que es dueño (propiedades).



Índice

Para comenzar	2
Lo que todos deben saber sobre cómo usar Medicaid.	
Servicios para niños	8
Servicios para mujeres	10
Servicios para personas de 65 años y mayores y personas discapacitadas	11
Reglas de Medicaid	12
Sus derechos	13

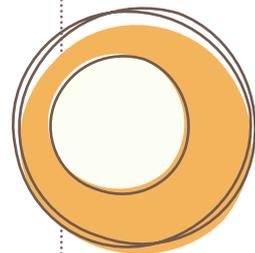


Para comenzar

¿Cuáles son los servicios que ofrece Medicaid?

Medicaid paga por muchos servicios de cuidados para la salud. Estos son algunos ejemplos. Para más información sobre otros servicios, llame a la línea de ayuda de Medicaid al 1-800-335-8957.

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

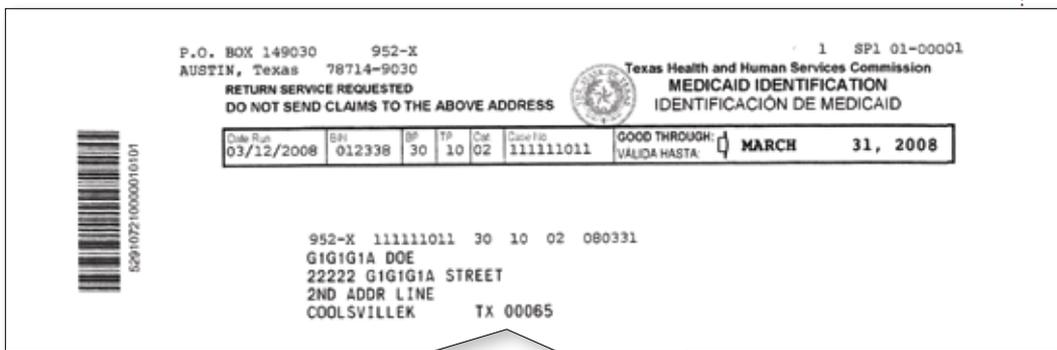




Cómo usar su identificación de Medicaid

¿Qué es mi identificación de Medicaid?

La identificación de Medicaid (Forma H3087) muestra que recibe beneficios de Medicaid. También le dice a quién llamar para atender sus necesidades de salud.



Identificación de Medicaid (Forma H3087)

¿Cómo obtengo mi identificación de Medicaid?

La recibirá por correo. Cada mes le llegará una nueva forma que le dice que todavía recibe beneficios de Medicaid. Su identificación de Medicaid contiene información personal importante. Es una buena idea destruir las identificaciones viejas. Mantenga la nueva en un lugar seguro.

¿Qué pasa si pierdo mi identificación de Medicaid?

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

¿Cuándo uso mi identificación de Medicaid?

- Cuando visite a su doctor.
- Cuando compre medicamentos en la farmacia.
- Cuando vaya al hospital.

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



Recibirá una Tarjeta de Medicaid y una forma de identificación de Medicaid.

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

Tarjeta de Medicaid

¿Cómo encontrar un doctor de Medicaid?

Si no tiene médico, o si su doctor no acepta Medicaid:

- Llame a la línea de ayuda de Medicaid al 1-800-335-8957.
- Visite www.hhsc.state.tx.us. Vaya a la página en español. Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios.” Luego haga clic en “Cómo encontrar a un doctor.”

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

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

Cómo obtener medicamentos y artículos médicos

¿Cómo obtengo mis medicamentos?

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

- La mayoría de los adultos (los mayores de 21 años de edad) tienen un límite de 3 recetas por mes.
- Los niños de 20 años de edad o menores no tienen límite.

¿Cómo encuentro una farmacia que acepte Medicaid?

- Visite www.hhsc.state.tx.us. Vaya a la página en español. Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios.” Luego haga clic en “Cómo encontrar una farmacia.”
- Llame al 2-1-1 o a su oficina de beneficios de la HHSC.

¿Dónde obtengo mis medicamentos?

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



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

Algunos medicamentos necesitan estar aprobados por el doctor antes de que los pueda recoger en la farmacia. La farmacia necesitará una aprobación de su doctor. Si no pueden ponerse en contacto con su doctor inmediatamente, deben darle suficiente medicamento para 3 días hasta que su doctor apruebe la medicina.

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

Llame a la línea de ayuda de Medicaid o al 2-1-1 para averiguar qué farmacia le puede ayudar a obtener artículos o equipos médicos.

Los artículos y equipos médicos pueden incluir:

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

Cómo conseguir transporte para ir al doctor, al dentista o a la farmacia

¿Qué pasa si necesito que alguien me lleve?

Puede conseguir que le lleven gratis o que le den dinero para gasolina para ir al doctor, al dentista, o a la farmacia. Podemos ayudarle a conseguir que le lleven si no tiene otra manera de ir.

¿Qué tipo de transporte puedo conseguir?

- Puede viajar en autobús, camioneta, auto o avión.
- Otra persona puede llevarle y le pagarán por la gasolina.
- Si tiene auto, pero no puede pagar por la gasolina, podrá recibir dinero para pagarla.

¿Cómo organizo mi viaje?

- Decida el día y la hora de su visita al doctor, o averigüe cuándo estará listo su medicamento.
- Luego llame al 1-877-633-8747 de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- Llame por lo menos 2 días laborables antes de que necesite que le lleven. Si es un viaje largo o su doctor está en otro condado, llame por lo menos 5 días laborables antes.
- Cuando llame, díganos su identificación de Medicaid o su número de seguro social.

¿Cómo obtengo dinero para gasolina?

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

Para más información:

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

Ayuda con problemas de salud mental, drogas o alcohol

¿Qué tipo de ayuda puedo obtener?

- Análisis.
- Terapia.
- Medicamento.
- Cuidado en el hospital.
- Tratamiento para drogas y alcohol (sólo para niños de 20 años de edad o menores).

Si vive en el área de Dallas, y necesita servicios de salud mental o para problemas con drogas o alcohol, llame a NorthStar al 1-888-800-6799.

Seguro médico privado

Si tengo seguro médico privado, ¿aún puedo obtener servicios de Medicaid?

Puede consultar a un doctor de Medicaid si tiene seguro médico privado y Medicaid. Si el doctor le acepta como paciente de Medicaid, el doctor debe presentar sus reclamos al seguro médico privado.

Debe decirle al personal de Medicaid sobre cualquier seguro médico privado que tenga. Esto incluye seguro para medicamentos. Llame al 1-800-846-7307 si:

- Pierde los beneficios de su seguro médico privado.
- Obtiene un nuevo seguro.
- Tiene preguntas sobre otros seguros.

¿Medicaid me ayudará a pagar por mi seguro médico privado?

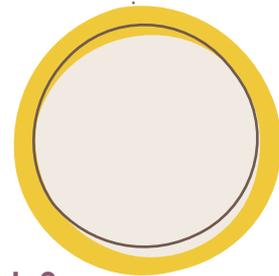
Medicaid puede pagar por seguros privados si:

- Tiene o puede obtener seguro médico privado.
- Usted, su esposo(a) o sus hijos reciben beneficios de Medicaid.
- El costo total de su seguro (prima, co-seguro, y descuentos) es menor que el costo total del cuidado con Medicaid. Un empleado de la HHSC podrá ayudarle con esto.

Si se aprueba, Medicaid podría pagar por el costo del seguro médico de toda su familia. Para más información, llame al 1-800-440-0493.

¿Cómo obtengo servicios para la salud mental?

Pídale a su doctor que le ayude a encontrar un profesional que se ajuste a sus necesidades. Este profesional puede ser un doctor, un terapeuta, un hospital, o una clínica de salud mental de la comunidad.



Cómo reportar accidentes

¿Qué pasa si tengo un accidente?

Si Medicaid pagó por los cuidados médicos que recibió por un accidente o una lesión, debe llamar al 1-800-846-7307 y dar:

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

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

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

Es necesario que le diga al personal de Medicaid sobre cualquier demanda presentada por usted o por su familia por haberse lesionado. Incluya el nombre y la dirección de su abogado o de la compañía de seguros que esté representándole en su demanda.

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

También puede enviar su información por correo a:

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



¿Cómo sigo recibiendo beneficios de Medicaid?

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



Servicios para niños

Cuidados médicos y dentales con Pasos Sanos de Tejas

Pasos Sanos de Tejas es el programa de salud de Medicaid para niños, desde el nacimiento hasta los 20 años de edad. Si su niño recibe beneficios de Medicaid, obtendrá:

- Exámenes y tratamientos médicos.
- Exámenes y tratamientos dentales.
- Ayuda para obtener servicios médicos y otras cosas que necesite. (Esto se llama administración de casos. Las personas que dan esta ayuda son los administradores de casos.)

Pasos Sanos de Tejas le ayudará a:

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

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

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

Los niños necesitan estos exámenes aun cuando están saludables.



¿Cómo está su bebé?

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

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

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

La identificación de Medicaid de su niño (Forma H3087) le dice cuándo debe hacerse el examen. Busque esta información en la identificación de Medicaid que recibe todos los meses.

ID NO.	NAME	DATE OF BIRTH	SEX	SECURITY DATE	TPR	MEDICARE NO.	EYE EXAM	EYE GLASSES	HEARING AID	DENTAL SERV	PRESCRIPTION	MEDICAL SERV
222222093	G1G1G1A DOE	08-08-1990	F	04-01-2003			✓	✓	✓	✓	✓	✓
THSTEPS MEDICAL AND DENTAL CHECK-UP DUE / NECESITA SU EXAMEN MEDICO Y DENTAL DE THSTEPS												
222222094	G1G1G1B DOE	08-08-1990	F	04-01-2003			✓	✓	✓	✓	✓	✓

Para más información: • Llame al 1-877-847-8377 o al 2-1-1.

- Visite www.hhsc.state.tx.us. Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios.” Luego haga clic en “Pasos Sanos de Tejas.”

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

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

Para más información: • Llame al 1-800-628-5115.

- Visite www.dars.state.tx.us. Haga clic en “Early Childhood Intervention Services” (Servicios de intervención para la niñez—sólo en inglés).

Ayuda adicional para niños con necesidades especiales de salud

Pídale a un administrador de casos que le ayude si:

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

Un administrador de casos puede ayudarle a:

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

Para más información: • Llame al 1-877-847-8377.

- Visite www.dshs.state.tx.us. Haga clic en “Family and Community Health” (Salud de la familia y de la comunidad—sólo en inglés). Luego haga clic en “Case Management” (Administración de casos—sólo en inglés).

Identificación de Medicaid (Forma H3087)



Servicios para mujeres

Programa de Salud para la Mujer

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

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

Para más información: • Llame al 1-866-993-9972.

- Visite www.hhsc.state.tx.us. Vaya a la página en español. Haga clic en “Cómo encontrar ayuda.” Luego haga clic en “Mujeres” y luego en “Programa de salud de la mujer.”

Programa para Cáncer Cervical y del Seno

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



Para más información: • Llame al 2-1-1.

- Visite www.hhsc.state.tx.us. Haga clic en “Cómo encontrar ayuda.” Luego haga clic en “Mujeres.” Siga hacia abajo y haga clic en “Medicaid para mujeres con cáncer cervical o del seno.”

Ayuda adicional para las mujeres embarazadas

Medicaid ofrece ayuda a mujeres con embarazos de alto riesgo para que reciban servicios médicos y otras necesidades. Esto se llama administración de casos.

Las personas que dan esta ayuda son los administradores de casos. Pídale ayuda a un administrador de casos si está embarazada y tiene problemas de salud como:

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

Para más información: • Llame al 1-877-847-8377.

- Visite www.dshs.state.tx.us. Haga clic en “Family and Community Health” (Salud de la familia y de la comunidad—sólo en inglés). Luego haga clic en “Case Management” Administración de casos—sólo en inglés).





Servicios para personas de 65 años o mayores y personas discapacitadas

Servicios de cuidado a largo plazo

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

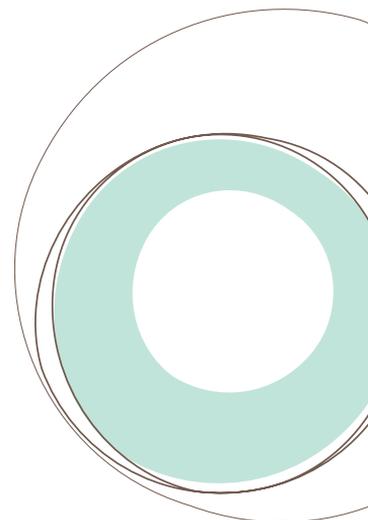
Un administrador de casos puede ayudarle a recibir los servicios que necesita.

Los servicios a largo plazo incluyen:

- Ayuda para vestirse, bañarse, y usar el baño.
- Ayuda para hacer comidas, hacer la compra y usar dinero.
- Ayuda con la limpieza de la casa (trabajo liviano).
- Servicios de enfermería en su casa.
- Servicios de hospicio (cuidado para personas que sufren de dolores muy serios a causa de enfermedades como el cáncer).
- Cuidados en un centro para convalecientes u otro lugar donde se dan cuidados.

Para más información:

- Llame al 2-1-1 o a Derechos y servicios para el consumidor al 1-800-458-9858.
- Visite www.dads.state.tx.us. Vaya a la página en español. Haga clic en “Ayuda para los texanos.”



Reglas de Medicaid

Reglas para el programa de Medicaid

- Escoja un doctor o una clínica para los cuidados de su salud.
- Sólo obtenga recetas de su doctor principal o de los especialistas que le recomiende su doctor.
- Trate de usar una sola farmacia y en una única dirección para obtener todos sus medicamentos.
- No obtenga el mismo tipo de medicamento de diferentes doctores.
- Use la sala de emergencias sólo cuando necesite tratamiento de inmediato.

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

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

Denuncie el malgasto, fraude o abuso de Medicaid

Avísenos si piensa que un doctor, un farmacéutico o una persona que recibe Medicaid está haciendo algo mal. Hacer algo inapropiado puede incluir el malgasto, fraude o abuso, que son ilegales. Por ejemplo, díganos si piensa que alguien:

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

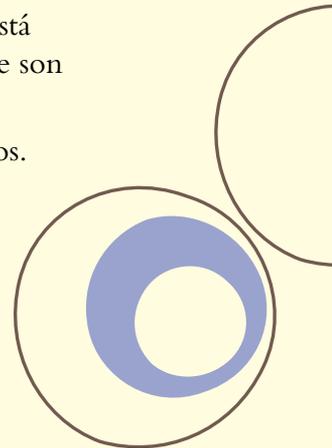
Para denunciar el malgasto, fraude, o abuso, puede hacer lo siguiente:

- Llame al 1-800-436-6184.
- Visite el sitio web de la Oficina del Inspector General de la HHSC en: oig.hhsc.state.tx.us (sólo en inglés). Haga clic en “Click Here to Report Waste, Abuse, and Fraud” (Haga clic aquí para denunciar el malgasto, abuso, o fraude—sólo en inglés). Llene la forma por Internet (sólo en inglés).
- Envíe una carta por correo para denunciar a un doctor, un farmacéutico u otro profesional de salud a:

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

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

**Office of Inspector General
General Investigations / Mail Code 1362
PO Box 85200 Austin, TX 78708-9920**



Sus derechos

Sus derechos mientras recibe beneficios de Medicaid:

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

El derecho a que le traten de manera justa

Póngase en contacto con la Oficina de Derechos Civiles de la HHSC inmediatamente si cuando usa servicios de Medicaid pasa lo siguiente:

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

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

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

Por teléfono al **1-888-388-6332 (llamada gratis)**
1-512-438-4313 (en el área de Austin)

Por fax al **1-512-438-5885 o al**
1-512-438-4754

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

Para más información, visite www.hhs.state.tx.us. Haga clic en “Civil Rights.”
Luego vaya a la página en español.

Su derecho a una audiencia justa

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

- Puede pedir una audiencia justa llamando al 1-800-727-5436 y elija la opción número 5.
- Para pedir una audiencia justa por escrito, envíe su carta por correo a:

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

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

Durante la audiencia

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

Su derecho de presentar una queja

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

Por correo	HHSC Office of the Ombudsman Mail Code: H-700 1106 Clayton Lane Suite 300W Austin, TX 78723
Por teléfono al	1-877-787-8999 (gratis) o al 1-512-706-7120
Por fax al	1-888-780-8099 (gratis)
Por correo electrónico	contact@hhsc.state.tx.us