

# Your Health Care Guide

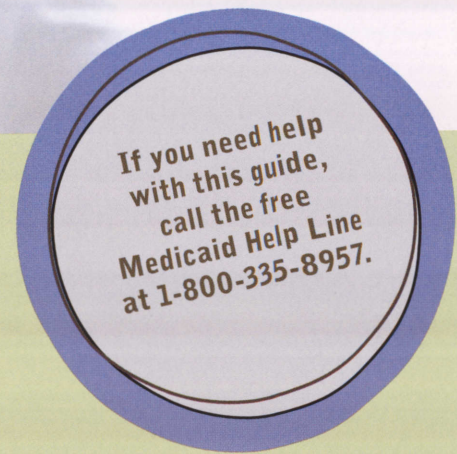
2011 Edition



Vea al dorso  
la version  
en español.

**Free Help Line**  
**1-800-335-8957**





## Remember

- Pick one doctor or clinic for your health care.
- Get prescriptions only from your main doctor or specialists that your doctor refers you to.
- Try to use one drug store at one location to get all of your medicine.
- Do not get the same type of medicine from different doctors.
- Use the emergency room only when you need treatment right away.
- Take your Medicaid ID to doctor visits and to the drug store.
- Do not let anyone else use your Medicaid ID.
- If you have a doctor visit and you can't make it, call the doctor's office to cancel. Then set up a new visit.
- Tell us about changes to your case within 10 days of the change. When you have a change, call 2-1-1 or 1-877-541-7905. Tell us about changes in things such as:
  - Your address.
  - Your expenses.
  - People living in the home.
  - Amount of money you get (income).
  - Things you own (resources or assets).
  - Insurance (including health insurance premiums).
  - Land and buildings you own (property).



A photograph of a man and a young child with curly hair, both smiling warmly. The man is on the left, wearing a light green polo shirt. The child is on the right, wearing an orange top. The background is a soft-focus outdoor setting with greenery. In the top right corner, there are several thin, curved lines that sweep across the page.

# *Welcome.*

**This guide tells you how to  
use your Medicaid benefits.**

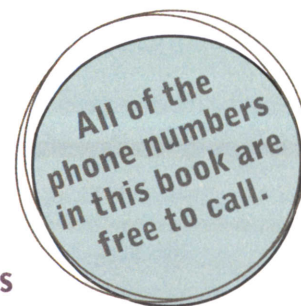
This guide is  
from the Texas Health  
and Human Services  
Commission (HHSC).  
HHSC is the state agency  
that runs Texas Medicaid.  
Call 1-800-335-8957 to ask  
for a copy of this guide in  
audio, large print, Braille, or  
other languages.



# Where to Get Help



## Get Help on the Phone



PLEASE CUT OUT THIS PAGE AND KEEP IT HANDY

### Medicaid Help Line

**1-800-335-8957**

Monday to Friday, 7 a.m. to 7 p.m.

Call this number to:

- Find a Medicaid doctor.
- Learn more about Medicaid services.

### Texas Health Steps

**1-877-847-8377**

Monday to Friday, 8 a.m. to 8 p.m.

Call this number to find a doctor, dentist, or other provider for children, teens, and young adults age 20 and younger.

### Rides to the Doctor, Dentist, or Drug Store

**1-877-633-8747**

Monday to Friday, 8 a.m. to 5 p.m.

Call this number if you need a ride or gas money to get to medical visits.

### Relay Texas - For People with a Hearing or Speech Disability

**7-1-1 or 1-800-735-2989**

Any time, day or night

Call any HHSC office or program by using the relay service of your choice. The state of Texas offers Relay Texas at 7-1-1.

### Finding Help in Texas

**2-1-1**

Dialing 2-1-1 is a free, easy way to find out about services you can get in your area or through state programs. Staff can talk to you Monday to Friday, 8 a.m. to 8 p.m. Central Time.

Call 2-1-1 to:

- Report any changes to your case within 10 days.
- Find HHSC benefits offices.
- Report a lost Medicaid ID.

When you dial 2-1-1, pick a language and then press 2. If you can't connect to 2-1-1, call 1-877-541-7905. You also can visit the 2-1-1 Texas website at [www.211texas.org](http://www.211texas.org) to find services in your area.

### Complaints about Medicaid Services

**1-877-787-8999**

Monday to Friday, 8 a.m. to 5:30 p.m.

Call this number after you call the office or program you have a complaint about.



## Get Help on the Web

Visit the Health and Human Services Commission (HHSC) website at [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us).

### Click on “Questions about your benefits” to:

- Find a Medicaid doctor.
- Find a drug store that takes Medicaid.

### Click on “How to get help” to:

- Find an HHSC benefits office near you.
- Learn more about other health and human services programs.

### Click on “Office of Inspector General” to:

- Report Medicaid waste, abuse, or fraud.







## **Contents**

Services for Everyone .....	<b>2</b>
Services for Children .....	<b>8</b>
Services for Women .....	<b>10</b>
Services for People Age 65 and Older and People with Disabilities .....	<b>11</b>
Medicaid Rules .....	<b>12</b>
Your Rights .....	<b>13</b>





# Services for Everyone

## What Does Medicaid Cover?

Medicaid pays for many health-care services. Here are some examples:

- Doctor and clinic visits.
- Hospital visits.
- Emergency care.
- Medicine.
- Glasses.
- Dentist visits for children age 20 and younger.
- Family planning.
- Pregnancy and childbirth care.
- Mental health care.
- Care in a nursing home or other place of care.
- Care in your home.
- Speech therapy (helps you learn how to speak again or speak better).
- Occupational therapy (helps you learn how to do everyday activities like getting around your home, getting in a car, and getting dressed).
- Physical therapy (helps you learn how to move around better or become stronger).

To find out about other services, call the Medicaid Help Line at 1-800-335-8957.





# Using Your Medicaid ID

## What is my Medicaid ID?

The Medicaid ID shows you have Medicaid. It also tells you who to call for your health-care needs.



P.O. BOX 149030 952-X 1 SP1 01-00001  
 AUSTIN, Texas 78714-9030

RETURN SERVICE REQUESTED  
 DO NOT SEND CLAIMS TO THE ABOVE ADDRESS

Texas Health and Human Services Commission  
 MEDICAID IDENTIFICATION  
 IDENTIFICACIÓN DE MEDICAID

Date Recd 03/12/2008	Bill 012338	BP 30	TP 10	Cat 02	Case No 111111011	GOOD THROUGH: VALIDA HASTA: <b>MARCH 31, 2008</b>
-------------------------	----------------	----------	----------	-----------	----------------------	--

529107210000010101

952-X 111111011 30 10 02 080331  
 G1G1G1A DOE  
 22222 G1G1G1A STREET  
 2ND ADDR LINE  
 COOLSVILLEK TX 00065

## Medicaid ID (Form H3087)

ANYONE LISTED BELOW  
CAN GET MEDICAID SERVICES

CADA PERSONA NOMBRADA ABAJO  
PUEDA RECIBIR SERVICIOS DE MEDICAID

## How do I get my Medicaid ID?

You will get it in the mail. Your Medicaid ID has important health information about you. Keep it in a safe place.

## What if I lose my Medicaid ID?

Call 2-1-1 or go to your HHSC benefits office to get a new one.

**When do I use my Medicaid ID?**

- When you visit your doctor.
- When you get medicine at the drug store.
- When you go to the hospital.



## Do you live in Hidalgo, Cameron, or Travis County?



You will get a Medicaid Access Card and a paper Medicaid ID form.

- Take the Medicaid Access Card to your doctor's office.
- If you have questions or lose your card, call 1-800-668-0783.

### Medicaid Access Card

## Finding a Medicaid Doctor

If you don't have a doctor, or if your doctor doesn't take Medicaid:

- Call the Medicaid Help Line at 1-800-335-8957.
- Go to [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Click on "Questions about your benefits." Then click on "Find a Doctor."

### Ask your doctor when to use the emergency room.

The first time you visit your Medicaid doctor, ask what health problems you should call him or her about. This will help you avoid going to the emergency room when it's better to go to the doctor's office. Most health problems do not need a trip to the emergency room.

## Getting Medicine and Supplies

### How do I get my medicine?

Medicaid pays for most medicine that your doctor says you need. Your doctor will write a prescription so you can take it to the drug store.

- Children age 20 and younger do not have a limit on medicines.
- Most adults (age 21 and older) have a limit of 3 medicines each month.
- Medicine that helps you quit smoking doesn't count toward the limit of 3 medicines.

### How do I find a drug store that takes Medicaid?

- Visit [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Click on "Questions about your our benefits." Then click on "Find a Drug Store."
- Call 2-1-1 or the Medicaid Help Line at 1-800-335-8957.

### Where do I get my medicine?

- You can go to any drug store that takes Medicaid.
- It is best to use the same drug store every time.





### What if my medicine needs “pre-approval”?

Some medicine needs to be pre-approved before you can pick it up from the drug store. The drug store will need to get this pre-approval from your doctor. If they can't reach your doctor right away, they should give you a 3-day supply until your doctor approves the medicine.

### What if I need help getting medical supplies or equipment?

Call the Medicaid Help Line or 2-1-1 to find a drug store that can help you get supplies or equipment. Supplies and equipment can include:

- Spacers for inhalers to treat asthma.
- Diabetic supplies.
- Crutches.



## Getting a Ride to the Doctor, Dentist, or Drug Store

### What if I need a ride?

If you don't have a way to get to the doctor, dentist, or the drug store to pick up medicine, Medicaid might be able to help. Children with Medicaid and their parent can get free rides or money to help get to and from Medicaid-covered visits. Some adults with Medicaid can get free rides, too.

### How do I set up a ride?

Set up the day and time of your doctor visit. If you need to go to a drug store, find out when your medicine will be ready.

- Then call 1-877-633-8747 Monday to Friday, 8 a.m. to 5 p.m. Central Time.
- Call at least 2 weekdays (Monday to Friday) before you need a ride. If it will be a long ride, or the doctor is in another county, call at least 5 weekdays ahead. If you have an urgent need for a ride, call 1-877-633-8747.
- Tell us your Medicaid ID or Social Security number when you call.

### What kind of ride can I get?

- You can get rides by bus, van, car, or plane.
- If you have a car but no money for gas, Medicaid may be able to send you gas money for your trip.
- Someone you know (family, neighbor, or friend) can give you a ride and get paid back by the mile.

To learn more:

- Call 1-877-633-8747.
- Visit [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Click on “Questions About Your Benefits.” Then click on “How to Get a Ride to the Doctor, Dentist or Drug Store.”

### How do I get gas money?

If you have a car, but can't pay for gas, call 1-877-633-8747. We might be able to give you the money you need to get to your visit.



# Help for Mental Health, Drug, or Alcohol Problems

## What kind of help can I get?

- Tests.
- Counseling.
- Medicine.
- Hospital care.
- Drug and alcohol treatment (only for children age 20 and younger).

## Other Health Insurance

### If I have other insurance, can I still get Medicaid services?

You can still see a Medicaid doctor if you have other insurance and Medicaid. If a doctor takes you as a Medicaid patient, the doctor must file claims with your other insurance.

You must tell Medicaid staff about any other health insurance you have. This includes insurance for medicine. Call 1-800-846-7307 if:

- You lose your other insurance.
- You get new insurance.
- You have questions about other insurance.

### Will Medicaid help me pay for other insurance?

The Medicaid Health Insurance Premium Payment (HIPP) program can pay for other health insurance if:

- Someone in your family gets Medicaid. It could be you, your spouse, or your child.
- and
- Someone in your family can get health insurance at work or somewhere else.

People in the HIPP program can:

- Get coverage from another health insurance plan.
- Get coverage for family members—even those who don't get Medicaid.
- Go to any doctor who takes the other insurance.

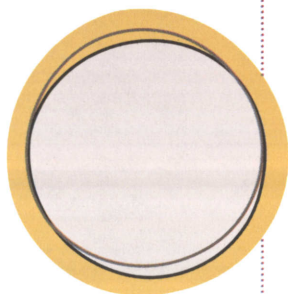
To learn more:

- Call 1-800-440-0493.
- Visit [www.GetHIPPTexas.org](http://www.GetHIPPTexas.org).

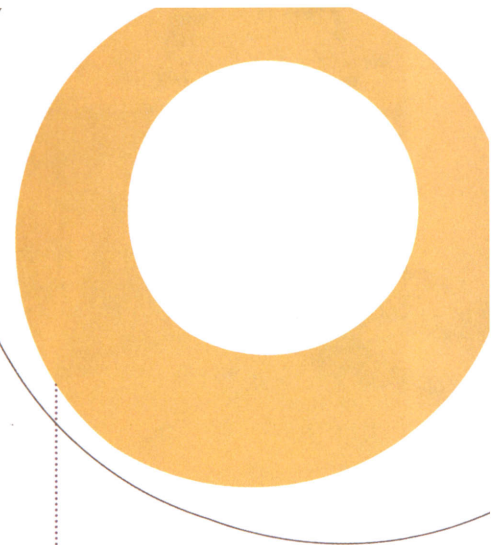
## How do I get help for mental health, drug, or alcohol problems?

Ask your doctor to help you find a provider who fits your needs. A provider can be a doctor, therapist, hospital, or community mental health center.

If you live in Collin, Dallas, Ellis, Hunt, Kaufman, Navarro, or Rockwall County, call NorthStar at 1-888-800-6799.







# Reporting Accidents

## What if I have an accident?

If Medicaid paid for medical care that you got for an accident or injury, you must call 1-800-846-7307 and give:

- Your name.
- Medicaid ID number.
- Date of the accident or injury.

Also, give the name, address, and phone number of your lawyer or insurance company if:

- You have a lawyer working for you.
- There is an insurance company involved.
- You filed a claim for this accident or injury.

You also must tell Medicaid staff about any lawsuits you or your family file for being injured. Include the name and address of your lawyer or the insurance company working on your lawsuit.

It is important to follow all of these rules to keep your Medicaid benefits.

You also can mail your information to:

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



## How do I keep getting Medicaid?

Most people must sign up every 6 months to keep getting Medicaid. We will send you a form in the mail to renew Medicaid benefits. Fill out the form and mail it back. If you have questions, call 2-1-1 or your HHSC benefits office.





# Services for Children

## Medical and Dental Care with Texas Health Steps

Texas Health Steps is the Medicaid health program for children, teens, and young adults age 20 and younger. If your child has Medicaid, he or she will get:

- Medical checkups and treatment.
- Dental checkups and treatment starting at 6 months.
- Help with special health needs. (This is called case management. The people who give this help are called case managers.)

Texas Health Steps will help you:

- Find a doctor, dentist, or case manager.
- Set up doctor and dentist visits.
- Learn about services for your child.
- Get a ride to medical visits, if you need one.

Your child needs to have checkups at certain ages. Medical and dental checkups will:

- Help catch problems before they get worse and are harder to treat.
- Make sure your child is growing right.

Children need these checkups even when they are healthy.

### How is your baby?

Children grow and learn more in their first 3 years than any other time in their lives. Do you have any questions about how your child is seeing, playing, sitting, hearing, or standing? If yes:

- Call 1-800-628-5115.
- Visit [www.dars.state.tx.us](http://www.dars.state.tx.us). Click on "Early Childhood Intervention Services."



## When is the right time for a Texas Health Steps checkup?

Your child's Medicaid ID (Form H3087) shows when a checkup is due. Look for this on the Medicaid ID that comes every month.

ID NO.	NAME	DATE OF BIRTH	SEX	ELIGIBILITY 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												

To learn more:

- Call 1-877-847-8377 or 2-1-1.
- Visit [www.dshs.state.tx.us/thsteps](http://www.dshs.state.tx.us/thsteps). Click on "Client Information" from the left-hand menu.

## Help for Children with Disabilities or Delays in Growing or Learning

Children from birth to age 3 who have disabilities or delays in growing or learning can get special help. You can get a checkup to see if your child's growth and learning are on target. We can visit your child's home or child care center.

To learn more:

- Call 1-800-628-5115.
- Visit [www.dars.state.tx.us](http://www.dars.state.tx.us). Click on "Early Childhood Intervention Services."

## Extra Help for Children with Special Health Needs

Ask to get a case manager to help you if:

- Your child has a health condition, disease, or disability (such as asthma, diabetes, or mental health problems).
- Your child is at risk for certain health problems (due to things such as a family history of a disease, high blood lead levels, or missed immunizations).

A case manager can help you:

- Work with doctors and get medical services.
- Deal with family, school, and money concerns.
- Get medical equipment and supplies.
- Work with health and human service agencies.

To learn more:

- Call 1-877-847-8377.
- Visit [www.dshs.state.tx.us](http://www.dshs.state.tx.us). Click on "Family and Community Health." Then click on "Case Management."

Form H3087 (03/08) - Medicaid Identification Card

STATE OF TEXAS / ESTADO DE TEXAS

DO NOT SEND CLAIMS TO THE ABOVE ADDRESS / NO ENVIAR RECLAMOS A LA DIRECCION DE TEXAS

ISSUE DATE / FECHA DE EMISION: MARCH 31, 2008

MEMBER'S ADDRESS / DIRECCION DEL MIEMBRO: 21222 GARDNER STREET, 2ND FLOOR, LIND, COOL SPRING, TX 75005

ANYONE LISTED BELOW CAN GET MEDICAID SERVICES / CADA PERSONA NOMBRADA ABAJO PUEDE RECIBIR SERVICIOS DE MEDICAID

ID NO.	NAME	DATE OF BIRTH	SEX	ELIGIBILITY 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												

IF YOU HAVE MEDICAID EFFECTIVE JANUARY 1, 2008, YOU ARE ELIGIBLE FOR MEDICAID AND MEDICAL ASSISTANCE THROUGH COVERAGES THAT ARE LISTED BELOW. / SI SU MEDICAID ES EFECTIVO DEL 1 DE ENERO DE 2008, USTED ES ELIGIBLE PARA MEDICAID Y SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA A TRAVES DE LAS COBERTURAS QUE SE LISTAN ABAJO.

### Medicaid ID (Form H3087)





# Services for Women

## Women's Health Program

This program is for women who are age 18 to 44 and not pregnant. Women in this program can get limited Medicaid services, such as:

- A family planning exam every year, which might include:
  - Pap smear.
  - Screening for breast and cervical cancers, diabetes, sexually transmitted diseases, and high blood pressure.
- Family planning counseling and education, including natural family planning and abstinence.
- Birth control (except emergency birth control).

To learn more:

- Call 1-866-993-9972.
- Visit [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Click on "How to Get Help." Then click on "Women." Scroll down to "Women's Health Program."

## Breast and Cervical Cancer Program

Medicaid covers medical care for women age 64 and younger with certain types of breast and cervical cancers. Women in this program get full Medicaid services while getting treatment for cancer.

To learn more:

- Call 2-1-1.
- Visit [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Click on "How to Get Help." Then click on "Women." Scroll down to "Medicaid for Breast and Cervical Cancer."

## Extra Help for Pregnant Women

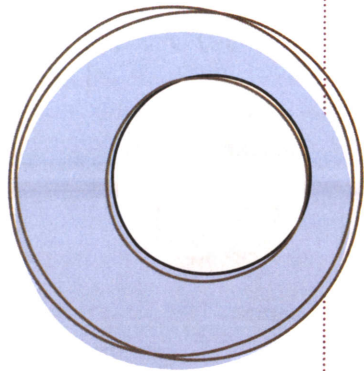
Medicaid offers help with getting medical services and other needs for women with high-risk pregnancies. The people who give this help are called case managers.

Ask for a case manager for help if you are pregnant and have health issues such as:

- A history of pregnancies with problems.
- Heart disease before pregnancy.
- Diabetes.
- Vaginal bleeding.
- High blood pressure.
- Drug abuse or mental health issues.

To learn more:

- Call 1-877-847-8377.
- Visit [www.dshs.state.tx.us](http://www.dshs.state.tx.us). Click on "Family and Community Health." Then click on "Case Management."







# Services for People Age 65 and Older and People with Disabilities

## Long-term Care Services

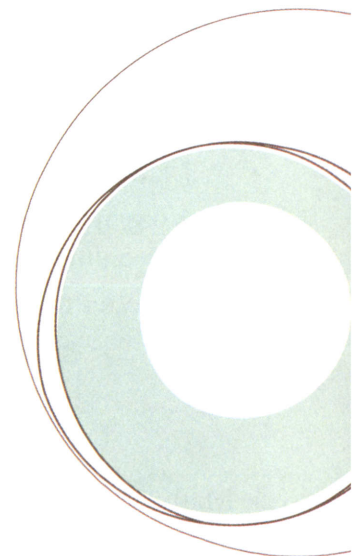
If you have a long-lasting illness or disability, you might be able to get help with daily health-care and living needs. This help can be at home or in an adult day care center, nursing home, or assisted living facility.

A case manager can help you get the services you need. Long-term care services include:

- Help dressing, bathing, and using the bathroom.
- Help fixing meals, grocery shopping, and using money.
- Help with light housework.
- Nursing care in the home.
- Hospice services (care for people in severe pain due to diseases such as cancer).
- Care in a nursing home or other place of care.

To learn more:

- Call 2-1-1 or Consumer Rights and Services at 1-800-458-9858.
- Visit [www.dads.state.tx.us](http://www.dads.state.tx.us). Click on “Help for Texans.”





# Medicaid Rules

## Medicaid Program Rules

If you get Medicaid, you must follow these rules:

- Pick one doctor or clinic to see when you need care.
- Be sure your main doctor and any specialists you see are the only doctors that give you prescriptions.
- Pick one drug store to use all the time.
- Do not get the same type of medicine from different doctors.
- Do not use the emergency room if you don't have an emergency.

If you don't follow these rules, you might be put in the **Medicaid Limited Program**. This program might limit which doctor and drug store you can use. You also might be put in this program if you commit fraud or abuse services.

We will let you know if you are going to be put in the Limited Program. People in this program still get Medicaid benefits. To learn more, call 1-800-436-6184. Pick option 4.

## Report Medicaid Waste, Abuse, or Fraud

Let us know if you think a doctor, pharmacist at a drug store, other health-care provider, or a person getting Medicaid is doing something wrong. Doing something wrong could be waste, abuse, or fraud, which is against the law. For example, tell us if you think someone is:

- Getting paid for Medicaid services that weren't given or necessary.
- Getting Medicaid services that are not approved.
- Not telling the truth about a medical condition to get medical treatment.
- Letting someone else use a Medicaid ID.
- Using someone else's Medicaid ID.
- Not telling the truth about the amount of money or resources he or she has.

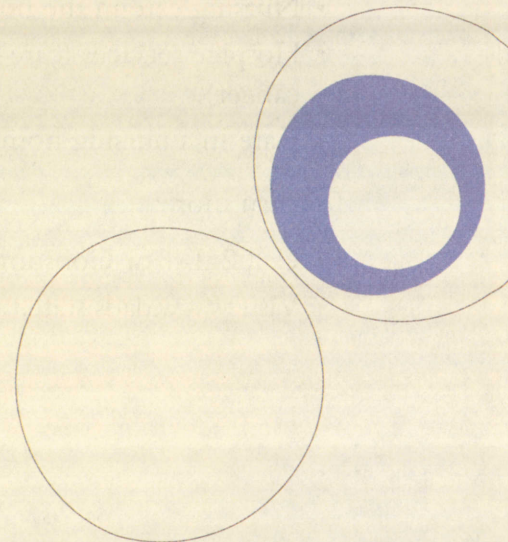
To report waste, abuse, or fraud, you can do one of the following:

- Call 1-800-436-6184.
- Visit [oig.hhsc.state.tx.us](http://oig.hhsc.state.tx.us). Click on "Click Here to Report Waste, Abuse, and Fraud." Fill out the online form.
- Mail a letter to report a doctor, pharmacist, or other provider to:

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

- Mail a letter to report a person who gets Medicaid to:

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





# Your Rights

## Your Rights While Getting Medicaid:

- The right to be treated fairly and with respect by doctors and medical staff.
- The right to be treated fairly, regardless of race, color, national origin, sex, age, disability, religion, or political beliefs.
- The right to choose your doctor as long as he or she is accepting people with Medicaid.
- The right to have a reasonable amount of time to pick your doctor.
- The right to change to another doctor in a fair and easy manner.
- The right to get another doctor's opinion about your treatment.
- The right to get help in talking with your doctor if you speak a different language or use sign language.
- The right to get emergency care from the emergency room closest to you.
- The right to get a letter that tells you why you can't get a Medicaid service you asked for.
- The right to use the Medicaid complaint and appeal process.
- The right to get a fast response to your complaint.
- The right to get a Medicaid Fair Hearing if you couldn't get a Medicaid service.

## Your Right to Privacy

Every time you get a health-care service, your doctor writes down what happened and puts it in your file. This file is kept private. Your doctor can only give out your file if you agree.

## Your Right to Your Health Files

### Your Right to Share Your Health Records

Medicaid doctors and other approved providers can use a secure online network to share your Medicaid health records. When doctors can see your Medicaid health records online, they can help you faster. Sharing your records online is more secure than mailing or faxing your records.

You have the right to let us know if you don't want us to share your Medicaid health records. If you don't want your Medicaid doctors to see your health records on our secure online network, call 1-877-518-0899. You also can visit [www.TMHP.com](http://www.TMHP.com). Then click on "Clients / English."

### Your Right to Get a Copy of Your Case Files and Health Records

You have the right to get copies of your case files and health records. You might have to pay for the copies. You also can ask for changes to your files or records if you know something is wrong.

You can ask for copies of your health records. If you change your doctor, you can ask that your records be sent to your new doctor. If your doctor, or other Medicaid provider, doesn't give you or your new doctor a copy of your health records within 3 work days, you can call 2-1-1 or 1-800-335-8957.

## Your Right to be Treated Fairly

Contact the HHSC Civil Rights Office right away if anything like the following happens to you when using Medicaid:

- Someone treated you unfairly because of race, color, national origin, sex, age, disability, religion, or political beliefs.
- You could not get services because of race, color, national origin, sex, age, disability, religion, political beliefs, or language needs.
- You were the victim of unwanted sexual advances.
- Someone threatened you with words or actions.



You can contact the HHSC Civil Rights Office by:

<b>Mail or in Person</b>	<b>Civil Rights Office Health and Human Services Commission 701 West 51st St., MC W206 Austin, TX 78751</b>
<b>Phone</b>	<b>1-888-388-6332. People in the Austin area can call 1-512-438-4313</b>
<b>Fax</b>	<b>1-512-438-5885 or 1-512-438-4754 (not toll-free outside the Austin area)</b>
<b>E-mail</b>	<b>HHSCivilRightsOffice@hhsc.state.tx.us</b>

To learn more, visit [www.hhs.state.tx.us](http://www.hhs.state.tx.us). Click on “Civil Rights.”

## Your Right to a Fair Hearing

A fair hearing is a chance for you to tell us the reasons you think you should have a Medicaid service you asked for but did not get. You can ask for a hearing within 90 days of the date of the letter that said you could not get the service.

You can ask for a fair hearing by calling 1-800-727-5436. Pick option 5. If you would like to make your request in writing, send it to the following address:

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

After we get your phone call or letter, a hearing officer will send you a letter. The letter will tell you the date and time of the hearing. It also will tell you what you need to know to get ready for the hearing. The hearing can take place by phone or in person.

### During the Hearing

You can explain why you asked for the service that you didn't get. You can speak for yourself. Or you can ask someone else to speak for you. This could be a friend, family member, or lawyer. The hearing officer will listen to what you have to say. The hearing officer also will listen to the reasons why you were told you couldn't get the service. You can ask questions about these reasons. The hearing officer might ask you some questions. A final decision will be made within 90 days from the date you asked for the hearing.

## Your Right to File a Complaint

If you have a complaint about Medicaid services, call the department, office, or program you have a complaint about. If you don't get the help you need there, contact the HHSC Office of the Ombudsman by:

<b>Mail</b>	<b>HHSC Office of the Ombudsman PO Box 85200, Mail Code H-700 Austin, TX 78708-5200</b>
<b>Phone</b>	<b>1-877-787-8999</b>
<b>Fax</b>	<b>1-888-780-8099</b>
<b>E-mail</b>	<b>contact@hhsc.state.tx.us</b>



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**

**Teléfono:** **1-888-388-6332. People in the Austin area can call 1-512-438-4313**

**Fax:** **1-512-438-5885 or 1-512-438-4754 (not toll-free outside the Austin area)**

**Correo**

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

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

## 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 debe obtener un servicio de Medicaid que pidió pero no recibió. Puede pedir una audiencia dentro de 90 días a partir de la fecha en que recibió la carta que le dijo que no podía recibir el servicio.

Puede pedir una audiencia justa llamando al 1-800-727-5436. Escoja la opción 5. Si quiere pedirla por escrito, envíe su carta a la siguiente dirección:

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

Después que recibamos su llamada o carta, un oficial de audiencia 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. Podría ser un amigo, un familiar, o abogado. El oficial de audiencias escuchará lo que tiene que decir. También escuchará las razones por las cuales le dijeron que no podía obtener el servicio. Puede hacer preguntas sobre esas razones. El oficial de audiencia podría hacerle 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**  
**PO Box 85200, Mail Code H-700**  
**Austin, TX 78708-5200**

**Teléfono:** **1-877-787-8999**

**Fax:** **1-888-780-8099**

**Correo**

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



# 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 de escoger a su doctor siempre que él o ella acepte personas que reciben beneficios de Medicaid.
- El derecho de tener un tiempo razonable para escoger a su doctor.
- El derecho a cambiar de doctor de manera justa y sencilla.
- El derecho a recibir la opinión de otro doctor sobre su tratamiento.
- El derecho de recibir ayuda para hablar con su doctor si habla un idioma diferente o si se comunica por señas.
- El derecho a recibir atención de emergencia en la sala de emergencias que le quede más cerca.
- El derecho de recibir una carta que le dice por qué no puede recibir un servicio de Medicaid que pidió.
- El derecho a usar el proceso de quejas y apelación de Medicaid.
- El derecho de recibir una respuesta rápida a sus quejas.
- El derecho a una audiencia justa con Medicaid si no pudo obtener un servicio de Medicaid.

## Su derecho a la privacidad

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

## El derecho a revisar su expediente médico

### Su derecho a compartir sus expedientes médicos

Los doctores y otros proveedores aprobados por Medicaid pueden usar una red segura por Internet para compartir sus expedientes médicos de Medicaid. Cuando los doctores pueden ver sus expedientes médicos de Medicaid a través de una red segura por Internet, pueden atenderle más rápido. Compartir sus expedientes a través de esta red segura por Internet es más seguro que si los envía por correo o por fax.

Tiene derecho a decirnos si no quiere que compartamos sus expedientes médicos de Medicaid. Si no desea que sus doctores de Medicaid vean sus expedientes médicos por Internet a través de una red segura, llame al 1-877-518-0899. También puede visitar el sitio [www.TMHP.com](http://www.TMHP.com). Luego haga clic en “Clients / Español”.

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

Tiene derecho a obtener copias del archivo de su caso y sus expedientes médicos. Puede que tenga que pagar por las copias. También puede pedir cambios a sus archivos o expedientes si sabe que algo que no está correcto.

Puede pedir copias de sus expedientes médicos. Si cambia de doctor, puede pedir que le envíen su expediente a su nuevo doctor. Si su doctor o cualquier otro proveedor de Medicaid no le entrega una copia de sus expedientes médicos a su nuevo doctor dentro de 3 días laborables, puede llamar al 2-1-1 o al 1-800-335-8957.

## El derecho a que le traten de manera justa

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



# Reglas de Medicaid

## Reglas para el programa de Medicaid

Si recibe beneficios de Medicaid, debe seguir estas reglas:

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

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

Le dejaremos saber si lo 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, abuso o fraude de Medicaid

Avísenos si piensa que un doctor, farmacéutico en una farmacia, algún otro proveedor de atención médica, o una persona que recibe beneficios de Medicaid está haciendo algo mal. Hacer algo malo puede incluir el malgasto, abuso o fraude, que son ilegales. Por ejemplo, díganos si piensa que alguien:

- Recibe pagos por servicios de Medicaid que no se dieron 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, abuso o fraude, puede hacer lo siguiente:

- Llame al 1-800-436-6184.
- Visite [oig.hhsc.state.tx.us](http://oig.hhsc.state.tx.us). Haga clic en “Click Here to Report Waste, Abuse and Fraud”. Llene la forma por Internet.
- Envíe una carta por correo para denunciar a un doctor, 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 1368  
PO Box 13247 Austin, TX 78711**





# Servicios para personas de 65 años de edad o mayores y personas discapacitadas

## Servicios de cuidados a largo plazo

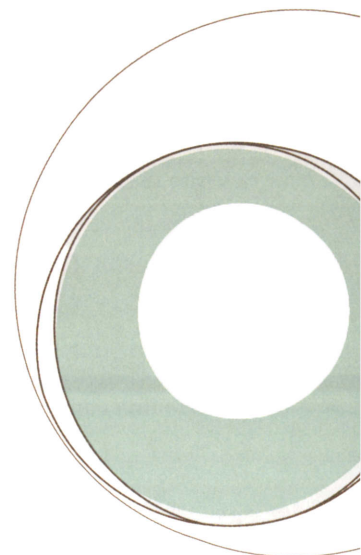
Si tiene una enfermedad de larga duración o una discapacidad, podría recibir ayuda con sus necesidades diarias de salud y de vida. Esta ayuda puede ser en su casa o en un centro para cuidado de adultos, una casa de reposo o un centro de ayuda con la vida diaria.

El administrador de casos puede ayudarle a recibir los servicios que necesita. Los servicios de cuidados a largo plazo incluyen:

- Ayuda para vestirse, bañarse y usar el baño.
- Ayuda para preparar comidas, hacer la compra y usar el dinero.
- Ayuda con la limpieza de la casa (trabajo liviano).
- Servicios de enfermería en su casa.
- Servicios de hospicio (atención para personas que sufren de dolores muy serios a causa de enfermedades como el cáncer).
- Cuidado en una casa de reposo u otro lugar de cuidados.

Para más información:

- Llame al 2-1-1 o a Derechos y Servicios para el Consumidor al 1-800-458-9858.
- Visite [www.dads.state.tx.us](http://www.dads.state.tx.us). Haga clic en “Ayuda para los texanos”.





# 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 beneficios de este programa pueden obtener servicios limitados de Medicaid, como:

- Un examen de planificación familiar cada año, que podría incluir:
  - Prueba de papanicolau.
  - Examen para saber si tiene 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](http://www.hhsc.state.tx.us). Haga clic en “Cómo encontrar ayuda” Luego haga clic en “Mujeres” y luego en “Programa de Salud para la Mujer.”

## Programa para Cáncer Cervical y del Seno

Medicaid ofrece cuidado médico para las mujeres de 64 años de edad y menores 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](http://www.hhsc.state.tx.us). Haga clic en “Cómo encontrar ayuda”. Luego haga clic en “Mujeres” y vaya a la sección de “Medicaid para mujeres con cáncer cervical y del seno”.

## Ayuda adicional para mujeres embarazadas

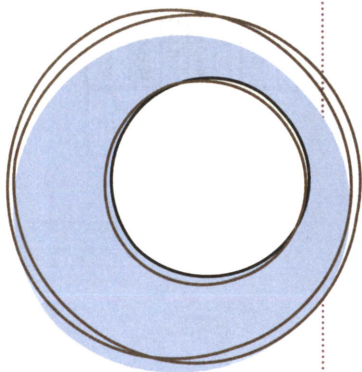
Medicaid ofrece ayuda a mujeres con embarazos de alto riesgo para que reciban servicios médicos y otras necesidades. Las personas que dan esta ayuda son los administradores de casos.

Pídale ayuda a un administrador de casos si está embarazada y tiene problemas de salud como:

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

Para más información:

- Llame al 1-877-847-8377.
- Visite [www.dshs.state.tx.us](http://www.dshs.state.tx.us). Haga clic en “Salud Familiar y comunitaria”. Luego haga clic en “Case Management” (Administración de casos—sólo en inglés).





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

La identificación de Medicaid de su niño (Forma 3087) le dice cuándo debe hacerse su próximo examen. Busque esta fecha en la identificación de Medicaid que le llega cada mes.

ID NO.	NAME	DATE OF BIRTH	SEX	ELIGIBILITY 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												

Para más información:

- Llame al 1-877-847-8377 o al 2-1-1.
- Visite [www.dshs.state.tx.us/thsteps](http://www.dshs.state.tx.us/thsteps). Haga clic en “Client Information” en el menú de la izquierda.

## 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 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](http://www.dars.state.tx.us). Haga clic en “Early Childhood Intervention Services” (Servicios de intervención para la niñez).

## 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 le pusieron 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 salud y servicios humanos.

Para más información:

- 1-877-847-8377.
- Visite [www.dshs.state.tx.us](http://www.dshs.state.tx.us). Haga clic en “Salud Familiar y comunitaria”. Luego haga clic en “Case Management” (Administración de casos—sólo en inglés).

### Identificación de Medicaid (Forma H3087)







# Servicios para niños

## Cuidados médicos y dentales con Pasos Sanos de Tejas

Pasos Sanos de Tejas es el programa de atención médica de Medicaid para niños, adolescentes y adultos jóvenes de 20 años de edad y menores. Si su niño recibe beneficios de Medicaid, obtendrá:

- Exámenes y tratamientos médicos.
- Exámenes y tratamientos dentales, comenzando a los 6 meses.
- Ayudar con necesidades médicas especiales. (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 ir al doctor y al dentista.
- Recibir más información sobre servicios para sus niños.
- Recibir transporte gratis para ir a las citas médicas, si lo necesita.

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

- Encontrar 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 de edad que en cualquier otro momento de sus vidas. ¿Tiene preguntas sobre cómo ve, juega, se sienta, oye, o se para su niño? Si su respuesta es sí:

- Llame al 1-800-628-5115.
- Visite [www.dars.state.tx.us](http://www.dars.state.tx.us). Haga clic en "Early Childhood Intervention Services" (Servicios de intervención para la niñez).



## ¿Cómo reportar accidentes?

### ¿Qué pasa si tengo un accidente?

Si Medicaid pagó por la atención médica que recibió debido a un accidente o una lesión, debe llamar al 1-800-846-7307 y debe dar:

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

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

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

También debe avisarle a Medicaid sobre cualquier demanda que usted o sus familiares hayan presentado por haber sufrido una lesión. 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. Le enviaremos una forma por correo para renovar sus beneficios de Medicaid. Llene la forma y envíela por correo. Si tiene preguntas, llame al 2-1-1 o a su oficina de beneficios de la HHSC.



# Ayuda con problemas de salud mental, drogas o alcohol

## ¿Qué tipo de ayuda puedo obtener?

- Análisis.
- Consejería.
- Medicamentos.
- Cuidados en el hospital.
- Tratamiento para drogas y alcohol (sólo para niños de 20 años de edad y menores).

## Otro tipo de seguro médico

### Si tengo otro tipo de seguro médico, ¿puedo aún obtener beneficios de Medicaid?

Puede visitar a un doctor de Medicaid aún si tiene otro tipo de seguro médico además de Medicaid. Si un doctor le acepta como paciente de Medicaid, el doctor debe presentar sus reclamaciones al otro seguro.

Debe decirle al representante de Medicaid si tiene otro tipo de seguro médico. Esto incluye seguro para medicamentos. Llame al 1-800-846-7307 en caso que:

- Pierda los beneficios de su otro seguro médico.
- Obtenga un nuevo seguro.
- Tenga preguntas acerca de otro seguro.

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

El Programa de Pago de Seguro Médico Privado de Medicaid (HIPPP) puede pagar por otro seguro médico si:

- Una persona de su familia recibe beneficios de Medicaid. Podría ser usted, su esposo (a) o sus niños.

Y

- Una persona de su familia puede obtener seguro médico en el trabajo o en otro lugar.

Las personas que reciben beneficios de HIPPP pueden obtener:

- Beneficios de otro plan de seguro médico.
- Beneficios para los miembros de la familia – aún para los que no reciben beneficios de Medicaid.
- Acceso a cualquier doctor que acepte el otro seguro médico.

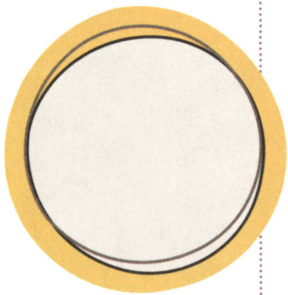
Para más información:

- Llame al 1-800-440-0493.
- Visite [www.GetHIPPTexas.org](http://www.GetHIPPTexas.org).

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

Pídale a su médico que le ayude a buscar un proveedor que le convenga. Un proveedor puede ser un doctor, un terapeuta, un hospital, o un centro comunitario de salud mental.

Si vive en el condado de Collin, Dallas, Ellis, Hunt, Kaufman, Navarro, o Rockwall, llame a NorthStar al 1-888-800-6799.





## ¿Qué pasa si mis medicamentos necesitan ser “pre aprobados”?

Algunos medicamentos necesitan estar pre-aprobados antes de que los pueda recoger en la farmacia. La farmacia necesitará obtener esta pre-aprobación de su doctor. Si no pueden conseguir a su doctor inmediatamente, deben darle suficiente medicamento para 3 días hasta que su doctor apruebe el medicamento.

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

Llama a la Línea de Ayuda de Medicaid o al 2-1-1 para encontrar una farmacia que le pueda 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.

## Conseguir transporte para ir al doctor, dentista o a la farmacia

### ¿Qué pasa si necesito transporte?

Si no tiene quién lo lleve al doctor, al dentista o a la farmacia para recoger sus medicamentos, Medicaid podría ayudarle. Los niños que reciben beneficios de Medicaid, así como sus padres pueden recibir transporte gratis o ayuda con dinero para ir y venir de las visitas médicas cubiertas por Medicaid. Algunos adultos que reciben beneficios de Medicaid también pueden obtener transporte gratis.

### ¿Cómo coordino mi viaje?

Decida el día y la hora de su visita al doctor. Si necesita ir a la farmacia, averigüe cuándo el medicamento va a estar listo.

Luego llame al 1-877-633-8747, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del centro.

Llame por lo menos 2 días laborables (de lunes a viernes) antes que necesite transporte. Si es un viaje largo o su doctor está en otro condado, llame por lo menos 5 días laborables antes. Si necesita transporte de emergencia, llame al 1-877-633-8747.

Cuando llame, díganos su número de identificación de Medicaid o su número de seguro social.

### ¿Qué tipo de transporte puedo conseguir?

- Puede recibir transporte en autobús, camioneta, auto o avión.
- Si tiene un auto pero no dinero para gasolina, Medicaid podría darle dinero para la gasolina del viaje.
- Otra persona que conoce (familiar, vecino, o amigo) puede llevarle y pueden pagarle por las millas recorridas.

Para más información:

- Llame al 1-877-633-8747.
- Visite [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios”. Luego haga clic en “Cómo conseguir transporte para ir al doctor, al dentista o a la farmacia”.



### ¿Cómo obtengo dinero para gasolina?

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



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



Tarjeta de Medicaid

Recibirá una Tarjeta de acceso a Medicaid y una identificación de Medicaid de papel.

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

## ¿Cómo encontrar un doctor de Medicaid.

Si no tiene doctor, o si su doctor no atiende personas que reciben beneficios de Medicaid:

- Llame a la Línea de Ayuda de Medicaid al 1-800-335-8957.
- Visite [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios”. Luego haga clic en “Encontrar un doctor”.

## Pregúntele a su doctor cuándo debe ir a la sala de emergencias.

La primera vez que visite su doctor de Medicaid, pregúntele cuáles son los problemas de salud por los que debe llamarlo. Esto le ayudará 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 tratarse 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 le dará una receta para que la lleve a la farmacia.

- Los niños de 20 años de edad o menores no tienen límite de medicamentos.
- La mayoría de los adultos (de 21 años de edad y mayores) tienen un límite de 3 medicamentos cada mes.
- Los medicamentos que le ayudan a dejar de fumar no cuentan para el límite de 3 medicamentos.

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

- Visite [www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us). Haga clic en “Preguntas sobre sus beneficios”. Luego haga clic en “Cómo encontrar una farmacia”.
- Llame al 2-1-1 o a la Línea de Ayuda de Medicaid al 1-800-335-8957.

### ¿Cómo obtengo mis medicamentos?

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







## Cómo usar su identificación de Medicaid

### ¿Qué es mi identificación de Medicaid?

La identificación de Medicaid muestra que recibe beneficios de Medicaid. También le dice a quién llamar para sus necesidades de atención médica.

P.O. BOX 149030 952-X 1 SP1 01-00001  
 AUSTIN, Texas 78714-9030  
 RETURN SERVICE REQUESTED  
 DO NOT SEND CLAIMS TO THE ABOVE ADDRESS



Texas Health and Human Services Commission  
 MEDICAID IDENTIFICATION  
 IDENTIFICACIÓN DE MEDICAID



529107210000010101

Date Run 03/12/2008	ESH 012338	RP 30	TP 10	Cat 02	Case No 111111011	GOOD THROUGH: VALIDA HASTA: <input type="checkbox"/> MARCH 31, 2008
------------------------	---------------	----------	----------	-----------	----------------------	--

952-X 111111011 30 10 02 080331  
 G1G1G1A DOE  
 22222 G1G1G1A STREET  
 2ND ADDR LINE  
 COOLSVILLEK TX 00065

ANYONE LISTED BELOW  
 CAN GET MEDICAID SERVICES

CADA PERSONA NOMBRADA ABAJO  
 PUEDE RECIBIR SERVICIOS DE MEDICAID

### Identificación de Medicaid (Forma H3087)

### ¿Cómo obtengo mi identificación de Medicaid?

La recibirá por correo. Su identificación de Medicaid tiene información personal importante sobre su salud. Manténgala en un lugar seguro.

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

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

### ¿Cuándo uso mi identificación de Medicaid?

- Cuando visite a su doctor.
- Cuando reciba medicamentos de la farmacia.
- Cuando vaya al hospital.





# Servicios para todos

## ¿Qué beneficios ofrece Medicaid?

Medicaid paga por muchos servicios de atención médica como:

- Visitas al doctor y a la clínica.
- Visitas al hospital.
- Atención médica de emergencia.
- Medicamentos.
- Anteojos.
- Visitas al dentista para niños de 20 años de edad y menores.
- Planificación familiar.
- Cuidados de embarazo y de parto.
- Cuidados de salud mental.
- Cuidados en una casa de reposo u otro lugar de cuidados.
- Cuidados 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 moverse en su hogar, entrar a un auto y vestirse).
- Terapia física (le ayuda a aprender cómo moverse mejor y hacerse más fuerte).

Para más información sobre otros servicios, llame a la Línea de Ayuda de Medicaid al 1-800-335-8957.





## Contenido

Servicios para todos .....	<b>2</b>
Servicios para niños .....	<b>8</b>
Servicios para mujeres .....	<b>10</b>
Servicios para personas de 65 años de edad o mayores y personas discapacitadas .....	<b>11</b>
Reglas de Medicaid .....	<b>12</b>
Sus derechos .....	<b>13</b>



# Dónde obtener ayuda



## Obtenga ayuda por teléfono

### Línea de ayuda de Medicaid

**1-800-335-8957**

Lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.

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**

Lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

Llame a este número para encontrar un doctor, dentista, u otro proveedor de salud niños, adolescentes, y adultos jóvenes de 20 años de edad y menores.

### Transporte para ir al doctor, al dentista o la farmacia

**1-877-633-8747**

Lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

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 or 1-800-735-2989**

Llame a cualquier hora del día o de la noche

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

### Cómo encontrar ayuda en Texas, 2-1-1

Llamar al 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. Los representantes pueden hablar con usted de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro.

Llame al 2-1-1 para:

- Avisar sobre cualquier cambio en su caso dentro de 10 días.
- Encontrar oficinas de beneficios de la HHSC
- Reportar que se le perdió una identificación de Medicaid.

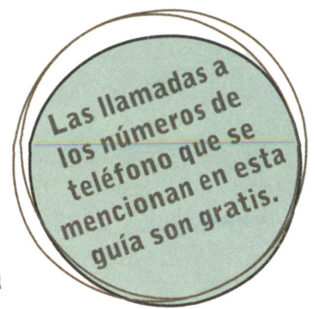
Cuando marque el 2-1-1, escoja un idioma y luego oprima el 2. Si no puede conectarse al 2-1-1, llame al 1-877-541-7905. También puede ir al sitio web del 2-1-1 de Texas en [www.211texas.org](http://www.211texas.org) para encontrar servicios en su área.

### Quejas sobre servicios de Medicaid

**1-877-787-8999**

Lunes a viernes, de 8 a.m. a 5:30 p.m.

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



## Ayuda por Internet

Vaya al sitio web de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) en [www.hhsc.state.tx.us](http://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 obtener ayuda” para:

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

### Haga clic en “Oficina del Inspector General” para:

- Denunciar 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 en formato de audio, en letra grande, en Braille o en otros idiomas llamando al 1-800-335-8957.





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 médicas de su doctor principal o de los especialistas a los que su doctor le refiere.
- 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 emergencias sólo cuando necesite tratamiento de inmediato.
- Lleve su identificación de Medicaid 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 a la oficina del doctor para cancelarla. Luego haga otra cita.
- Díganos si hay cambios en su caso dentro de 10 días a partir de la fecha del cambio. Cuando haya cambios, llame 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 costos de seguro médico).
  - Terrenos y edificios de los que es dueño (propiedades).



# Su guía para el cuidado de la salud

Edición 2011



Línea de ayuda gratis 1-800-335-8957



See back for English version.

PRSRRT STD  
U.S. POSTAGE  
PAID  
TMHP

TEXAS MEDICAID & HEALTHCARE PARTNERSHIP  
A STATE MEDICAID CONTRACTOR

