

# newsletter for families

October 2014

La versión en español del boletín empieza en la página 9.

## Helping Save the Life of a Child with a Chronic Illness

Laura was too young to know how sick she was, but she must have been in pain from not being able to breathe or eat on her own. The two year-old was born with multiple disabilities and developmental delays. Her parents could not give Laura the health care she needed on their own. They had to get help for their only daughter quickly.

Laura's parents turned to Early Childhood Intervention (ECI), a state program that referred them to the CSHCN Services Program, for which she was a candidate... but there was a waiting list. Mom and Dad had no idea it would be

a year before Laura was taken off the waiting list and eligible to get benefits.

Meanwhile, they sought a clinic that treats children and teens with complex illnesses. The clinic was willing to work with them. A specialist saw Laura, but she needed medical equipment and medication.

Fortunately for Laura's family, the CSHCN Services Program offers case management services to people on the waiting list. Regional case manager David Ross was assigned to work with Laura's family.

Ross knew the clinic's goodwill would not be enough. "How [was the family] to pay for medicines and for the medical equipment that she needed? She had the trach (breathing tube) in and the feeding

*continued on page 2*



## What Will You Do to Celebrate?

Did you know December 3rd is International Day of Persons with Disabilities? It was created by the United Nations to raise awareness and support for the rights and issues of the disabled community. It is observed by people worldwide.

We invite you to send us a picture of you and your family observing this special day to be featured in our next issue! Email your pics to [cshcn@dshs.state.tx.us](mailto:cshcn@dshs.state.tx.us).

## ALSO INSIDE:

- 2 CF Corner
- 3 Partnering with Your Case Manager
- 4 Here's How You Rated Us
- 5 CSHCN Services Program Regional and Local Offices



## Latest News

### A Promising Combo

According to Vertex Pharmaceuticals, more than half of CF patients could benefit from their recent study. Results show that ivacaftor in combination with lumacaftor significantly improves lung function for those with the most common type of CF, aged 12 or older. This drug combo can also help patients gain weight and prevent infections. This means fewer trips to the hospital, less need for antibiotics or extra treatments, and less permanent lung damage. On June 24th the company announced its next step is to seek approval from regulatory agencies around the world, including the FDA. The study was funded by the Cystic Fibrosis Foundation.

*Disclaimer: The CSHCN Services Program does not promote the use of specific pharmaceutical drugs. Consult your physician.*

### A Medical Student's Discovery

United Kingdom top CF experts raved about a medical student's findings. Last summer Jo Armstead, 21, interned at a Manchester hospital. She spent hundreds of hours looking over medical data from around the world. It turns out that half of the 75,000 adult patients in her study carry a common fungus that causes infections. CF patients have been known to be at risk of getting infected, but Armstead was first to pinpoint the extent to which the fungus is linked to CF. Experts said results will help diagnose and treat CF better and faster.

### Teen with CF has Talent

...and a sense of humor. His name is Charles Barrington—also from the United Kingdom—who last year wrote a song to raise awareness about living with CF. He recently shot a video to go with his lyrics and uploaded it to his Youtube account on April 22. "I've got cystic fibrosis" got over 7,000 views in the first week. It now has over 10,000 views.

Watch it here: [www.youtube.com/watch?v=4MaEFDjhgz8](http://www.youtube.com/watch?v=4MaEFDjhgz8). All he asks is that you share it!



*continued from page 1*

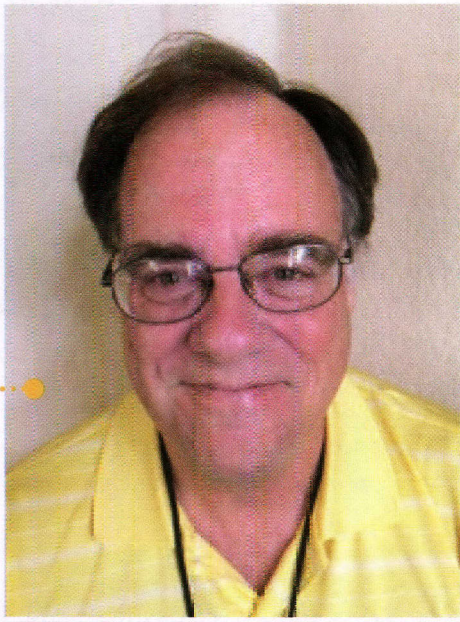
tube in, but you have to have all those supplies in order to do that at home," Ross explains.

Ross got right down to work. He learned of a program out of St. Louis, MO, called First Hand Foundation. To be eligible, Laura couldn't have any other health care coverage. He explained that she was on the CSHCN Services Program waiting list. Ross was able to get a grant to cover Laura's medicines and medical supplies.

Within a year Laura came off the waiting list. "We were able to take care of her needs [...] and we actually had money left over from the First Hand Foundation and we sent it back. We really helped this child." Ross recalls.

Laura could have died without the help of both the private and public agencies. A social worker's diligence and the generosity of a foundation and a clinic kept her breathing and improved her quality of life. "[Her parents] didn't know about [the CSHCN Services Program], it was the ECI agency that pointed them to us. And that's the point of good outreach, to make sure that allied agencies know you are here and that there is actually a program that can possibly help a child with a chronic illness," Ross affirms.

Ten years later, Laura is still a CSHCN Services Program client. According to Ross, "she is doing much



**David Ross**  
DSHS, Region 7, Lockhart office

better. The trach has been taken out. She no longer needs the feeding tube. She'll always have developmental delays [...] but she definitely can have a happy life with her parents."

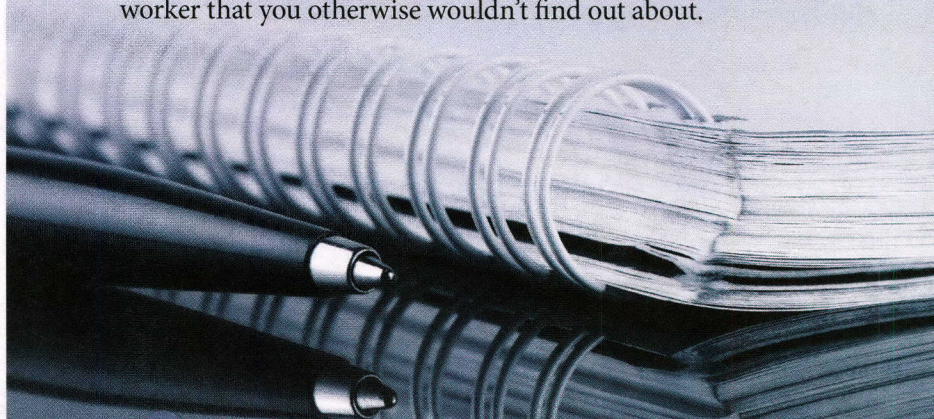
Ross no longer hears from Laura's parents as much as he used to. "They pretty much take care of themselves. She's improved enough that it's not as intensive medically as used to be, and the parents are pretty diligent [in recertifying]," Ross says. "That was one [case] that felt very good to do."

David Ross has been working at the Texas Department of State Health Services for 12 years. He holds a master's degree in Social Work and is a licensed clinical social worker. He became interested in social work because his father was a social worker and because he enjoys talking to people and helping them with their concerns. Since Laura's case, Ross and other case managers have helped clients use the First Hand Foundation's resources when possible.

## Partnering with Your Case Manager

The CSHCN Services Program encourages all clients to use case management services. A case manager can help you with many different issues or concerns. Working hand in hand with a social worker can help meet your child's and family's needs. You may already be working together with your case manager without realizing it. Perhaps you need some tips to get you there. Here are some suggestions:

- ▶ **Ask questions, listen, and learn.** Know that health care providers are there to help you and answer your questions. All of your questions are important when it comes to your or your child's health and wellbeing. Take notes, listen carefully and learn as much as you can.
- ▶ **Keep contact information handy.** At home and on-the-go, always have a list of important phone numbers. At a time of need, it's important to know how to get a hold of medical providers, local case managers, or program staff.
- ▶ **Keep a paper file.** Store all important information about your child and your family in the same place. Save letters and informational materials that are sent to you by the CSHCN Services Program, medical providers, and case managers. If you receive a letter that says "Keep for your records", you probably should.
- ▶ **Continue to educate yourself and your family.** Learn as much as possible about what you can do for your or your child's needs. Know your rights and benefits. If you need help, contact your case manager.
- ▶ **Keep in touch with your case manager.** Call your social worker on a regular basis. There may be additional resources that have become available since you last spoke with your social worker that you otherwise wouldn't find out about.



# Here's How You Rated Us

Back in April 2013, we invited you fill out a survey. We wanted to know how happy our clients and their families were with CSHCN Services Program benefits, including customer service and case management.

We found out that most of you:

- ▶ Were satisfied with the Program
- ▶ Said customer service staff was knowledgeable, nice, helpful, and able to take care of their concerns at the time of their call
- ▶ Rated case management services as excellent or very good



## Case Management

We asked if you or your child had a case manager. We found that 71% of you have one; 17% of you do not; and 12% of you are not sure. Our social workers at regional offices, as well as community-based organizations across Texas, can provide case management services to you. This is a benefit we offer to all clients—including those on the waiting list!

Also, in our last issue we introduced a new section called “Case Management.” This section will help you get to know case management and learn how it can help you.

## Customer Service

There are three ways you can contact the Program by telephone:

1. **If you need general information about the Program**, call the Program’s central office in Austin toll-free at **1-800-252-8023**.
2. **If you need help with program benefits**, call your DSHS regional or local office staff. Staff helps clients fill out and renew applications. Staff can also assist you with program services and finding resources in your community. See page 5 to find an office near you.
3. **If you need help finding a provider**, call the Program’s claims contractor, Texas Medicaid & Healthcare Partnership (TMHP), toll-free line at **1-877-888-2350**.

## Room for Improvement

Despite 93% of you being generally satisfied with the Program, we know we can do things better. Feel free to contact us if you have ideas on how we can improve our customer service. We thank all clients who filled out the survey.

## Got Billed? Act Right Away!

If you get a medical bill, don't ignore it! Call your provider's office right away. Make sure they know you are in the CSHCN Services Program and that they have your client ID number. If the provider is not enrolled in the Program, you will have to pay the bill. If the provider is enrolled and you still need help, call the TMHP/CSHCN Services Program client line at **1-877-888-2350**.

# CSHCN Services Program Regional and Local Offices

The CSHCN Services Program has offices all over the state of Texas. To get help for your child with special needs or to get a case manager, call the office nearest you.

Region	City	Address	Telephone	Fax
1	<b>Canyon</b>	PO Box 60968 WTAMU Canyon, TX 79016	1-806-477-1109	1-806-655-0820
	<b>Lubbock</b>	6302 Iola Ave. Lubbock, TX 79424-2721	1-806-783-6452	1-806-783-6455
2	<b>Abilene</b>	4601 South First Street, Suite L Abilene, TX 79605-1466	1-325-795-5869	1-325-795-5853
	<b>Wichita Falls</b>	PO Box 300 (mailing address) Wichita Falls, TX 76307-0300	1-940-689-5930	1-940-689-5925
3	<b>Arlington</b>	1301 South Bowen Road, Suite 200 Arlington, TX 76013-2262	1-817-264-4624	1-817-264-4911
	<b>Bonham</b>	PO Box 605 (mailing address) 1205-A East Sam Rayburn (physical address) Bonham, TX 75418	1-903-486-9233	1-903-486-9286
	<b>Granbury</b>	214 North Travis Street Granbury, TX 79048	1-817-579-2117	1-817-578-3310
	<b>Denton</b>	3612 East McKinney Denton, TX 76209	1-940-320-8275	1-940-320-8231
	<b>Mockingbird</b>	1545 West Mockingbird Lane, Suite 3001 Dallas, TX 75235	1-214-819-6749	1-214-819-6796
	<b>Rockwall</b>	1101 Ridge Road, Suite 106 Rockwall, TX 75087	1-972-772-1780	1-972-771-3080
4	<b>Tyler</b>	1517 West Front Street Tyler, TX 75702-7822	1-877-340-8842	1-903-535-7593
	<b>Athens</b>	708 East Corsicana Athens, TX 75751	1-903-675-9107	1-903-675-3622
	<b>Carthage</b>	1430 South Adams Carthage, TX 75633	1-800-306-0568	1-903-694-2316
	<b>Gilmer</b>	324 Yapaco Gilmer, TX 75644	1-903-843-3030	1-903-843-4264
	<b>Henderson</b>	700 Zeid Blvd. Henderson, TX 75652	1-800-306-0568	1-903-655-0104
	<b>Linden</b>	123 Kaufman PO Box 300 Linden, TX 75563	1-903-756-7231	1-903-756-3159
	<b>Longview</b>	1750 North Eastman Road Longview, TX 75601-3347	1-866-327-1364	1-903-232-3278
	<b>Marshall</b>	4105 Victory Drive Marshall, TX 75670	1-866-327-1364	1-903-927-0249
	<b>Mount Pleasant</b>	1014 North Jefferson Mount Pleasant, TX 75455	1-866-268-6465	1-903-577-8957
	<b>Palestine</b>	320 E. Spring Street, Suite D Palestine, TX 75801	1-903-661-6089	1-903-729-7034
	<b>Paris</b>	1460 19th Street NW, Paris, TX 75460	1-903-737-0236	1-903-737-0220

Region	City	Address	Telephone	Fax
4 (cont.)	<b>Quitman</b>	PO Box 1704 (mailing address) 213 West Bermuda (physical location) Quitman, TX 75783	1-866-518-0601	1-903-439-9335
	<b>Sulphur Springs</b>	1400 College, Suite 167 Sulphur Springs, TX 75482	1-903-439-9331	1-903-439-9335
	<b>Texarkana</b>	3115 South Lake Drive, Suite 120 Texarkana, TX 75501	1-903-791-3229	1-903-791-3238
5	<b>Center</b>	420 Tenaha Street Center, TX 75935	1-936-591-0525, Ext. 2242	1-936-591-0162
	<b>Crockett</b>	1034 South Fourth Street Crockett, TX 75835	1-936-545-0360	1-936-544-0280
	<b>Jasper</b>	130 West Lamar Jasper, TX 75951	1-409-384-6829, Ext. 231	1-409-384-7861
	<b>Kirbyville</b>	314 North Herndon (physical location) PO Box 900 (mailing address) Kirbyville, TX 75956	1-409-423-7544, Ext. 238	1-409-423-4027
	<b>Livingston</b>	410 East Church Street, Suite B Livingston, TX 77351	1-888-851-4748	1-936-328-8249
	<b>Lufkin</b>	1210 South Chestnut Lufkin, TX 75901	1-936-633-3657	1-936-633-3667
	<b>Nacogdoches</b>	2614 N.W. Stallings Drive Nacogdoches, TX 75964	1-936-569-4918	1-936-569-4989
	<b>Woodville</b>	201 Willow Street, Ste. 200 Woodville, TX 75979	1-888-851-4748	1-936-328-8249
6	<b>Houston</b>	5425 Polk Avenue, Suite J Houston, TX 77023-1497	1-713-767-3111	1-713-767-3125
	<b>Beaumont</b>	285 Liberty Street Beaumont, TX 77701	1-409-951-3091	1-409-951-3029
	<b>Conroe</b>	608 North Drive Loop 336 East Conroe, TX 77301	1-936-760-4704	1-936-760-4707
7	<b>Temple</b>	2408 South 37th Street Temple, TX 76504-1768	1-800-789-2865	1-254-778-5490
	<b>Austin</b>	1601 Rutherford Lane, Suite C3 Austin, TX 78754-5119	1-800-789-2865	1-512-873-6345
	<b>Bastrop</b>	104 Loop 150 West, Suite 102 Bastrop, Texas 78602	1-512-321-2465	1-512-321-4861
	<b>Bryan</b>	3000 Villa Maria Bryan, TX 77803	1-979-776-7489	1-979-731-0191
	<b>Copperas Cove</b>	312 South Main Copperas Cove, TX 76522	1-800-789-2865	1-254-547-9463
	<b>Georgetown</b>	2408 South 37th Street Temple, TX 76504	1-800-789-2865	1-254-778-5490
	<b>Lockhart</b>	1403F Blackjack Street (physical location) PO Box 43 (mailing address) Lockhart, TX 78744	1-512-376-1078	1-512-398-9022

Region	City	Address	Telephone	Fax
7 (cont.)	<b>Navasota</b>	425 N. Lasalle (physical address) PO Box 1287 (mailing address) Navasota, TX 77868	1-936-825-7586	1-936-825-0380
	<b>San Saba</b>	423 E. Wallace San Saba, TX 76877	1-254-757-0679	1-254-753-0879
	<b>Waco</b>	801 Austin Avenue, Suite 820F Waco, TX 76701	1-800-789-2865	1-254-750-9372
8	<b>San Antonio</b>	7430 Louis Pasteur Drive San Antonio, TX 78229-4507	1-210-949-2044	1-210-949-2047
	<b>Uvalde</b>	2201 East Main Uvalde, Texas 78801	1-830-591-4388	1-830-278-1831
	<b>Eagle Pass</b>	1593 Veterans Boulevard Eagle Pass, TX 78852	1-830-758-4254	1-830-773-4688
	<b>Victoria</b>	1502 East Airline, No. 39 Victoria, TX 77901	1-361-574-7421	1-361-574-7396
9/10	<b>El Paso</b>	401 East Franklin, Suite 210 El Paso, TX 799011206	1-915-834-7682	1-915-834-7804
	<b>Midland</b>	2301 N. Big Spring Street, Suite 300 Midland, TX 79705	1-432-571-4159	1-432-684-3932
	<b>San Angelo</b>	622 South Oakes, Suite H San Angelo, TX 76903	1-325-659-7853	1-325-655-6798
11	<b>Harlingen</b>	601 West Sesame Drive Harlingen, TX 78550-4040	1-956-423-0130	1-956-444-3293
	<b>Alice</b>	408 N. Flournoy, Suite C Alice, TX 78332	1-361-664-2019	1-361-668-4000
	<b>Corpus Christi</b>	5155 Flynn Pkwy. Corpus Christi, TX 78411	1-361-878-3420	1-361-883-9942
	<b>Laredo</b>	1500 Arkansas Avenue, Suite 3 Laredo, TX 78043-3049	1-956-725-5195	1-956-729-8600
	<b>McAllen</b>	4501 West Business Hwy 83 McAllen, TX 78501-9907	1-956-971-1207	1-956-971-1275
	<b>Mercedes</b>	202 West 2nd Street Mercedes, TX 78570	1-956-825-5300	1-956-825-5320
	<b>Brownsville</b>	1000 W. Price Road Brownsville, TX 78521	1-956-554-5554	1-956-554-5581
	<b>Rio Grande City</b>	608 N. Garza Rio Grande City, TX 78582	1-956-487-5556	1-956-487-8865

Remember! You must apply to the CSHCN Services Program every twelve months. Send your application to the office nearest you. To find the office or to get answers to your questions, look in the application booklet, call **1-800-252-8023**, or go to [www.dshs.state.tx.us/cshcn](http://www.dshs.state.tx.us/cshcn).

## Address Change Form—*Formulario de cambio de domicilio*

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

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

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

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

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

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Current utility bill (electricity, water, telephone)</li> <li><input type="checkbox"/> Current lease agreement (with landlord's name, address, and telephone number)</li> <li><input type="checkbox"/> Current mortgage bill or payment</li> <li><input type="checkbox"/> Current rent receipt (with landlord's name, address, and telephone number)</li> <li><input type="checkbox"/> Current Texas Driver's License</li> <li><input type="checkbox"/> Current Texas Motor Vehicle Registration</li> <li><input type="checkbox"/> Current Texas Voter Registration</li> <li><input type="checkbox"/> Current school records showing attendance in a Texas school</li> <li><input type="checkbox"/> Current Texas medical care identification (Medicaid ID)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <i>Factura actual de servicios públicos (electricidad, agua, teléfono)</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>Acuerdo actual de renta (con el nombre, domicilio y teléfono de quien le renta)</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>Factura o pago actual de hipoteca</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>Recibo actual de renta (con el nombre, domicilio y teléfono de quien le renta)</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>Licencia actual de conducir de Texas</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>Registro actual de automóvil de Texas</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>Registro actual de votante de Texas</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>Registros escolares actuales que muestren la asistencia a una escuela de Texas</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>Identificación actual de atención médica (identificación de Medicaid) de Texas</i></li> </ul> |
|--|---|

Mail to/*Mándelos por correo postal a:*

**CSHCN Services Program**  
**MC 1938**  
**Department of State Health Services**  
**PO Box 149347**  
**Austin TX 78714-9347**  
**1-800-252-8023**



## Se salva la vida de una niña con enfermedad crónica

Laura era demasiado joven para entender el mal que sufría, pero debió padecer dolor por no poder respirar o comer por sí misma. Nació con discapacidad y múltiples retrasos del desarrollo. Con tan solo dos años de edad, no se percataba de que a su familia no le era posible proveerle la atención médica necesaria por cuenta propia. Sus padres se vieron en la necesidad de pedir auxilio enseguida para su única hija.

Se dirigieron al centro de Intervención Temprana en la Infancia (ECI por sus siglas en inglés), un programa estatal que los remitió al Programa de Servicios CSHCN. Laura reunía los requisitos... pero había lista de espera. Su mamá y su

papá no tenían idea de que habría que esperar un año antes que la pequeña Laura empezara a aprovechar las prestaciones del programa.

Mientras tanto, acudieron a una clínica que trata a niños y adolescentes con enfermedades complejas. Si bien la clínica puso a su disposición a un especialista, se necesitaba equipo médico y medicamentos para tratarla.

Afortunadamente para la familia de Laura, el Programa de Servicios CSHCN presta servicios de administración de casos a los clientes en la lista de espera y el administrador de casos en la región de Laura, David Ross, se hizo cargo de asistirlos.

Ross reconoció la buena voluntad de la clínica, pero sabía que no sería suficiente. «¿Cómo pagar por los medicamentos y el equipo médico que se necesitaba? Le habían hecho la traqueotomía (inserción de la sonda respiratoria) y puesto la sonda

Continuación en la página 10



## ¿Y usted qué hará para celebrar?

¿Sabía que el 3 de diciembre es el Día Internacional de las Personas con Discapacidad? Las Naciones Unidas establecieron esta fecha a fin de fomentar la conciencia y el apoyo a los derechos y los problemas que enfrenta la comunidad con discapacidades. La gente de todo el mundo se une a celebrarlo.

Lo invitamos a que nos envíe una foto de usted y su familia celebrando este día especial, ¡la cual aparecerá en nuestra próxima edición! Envíela a [cshcn@dshs.state.tx.us](mailto:cshcn@dshs.state.tx.us).

## TAMBIÉN DENTRO:

- 10 Rincón FQ
- 11 Cómo hacer equipo con su administrador de casos
- 12 El cliente nos califica
- 13 Oficinas regionales y locales del Programa de Servicios CSHCN



## Últimas noticias

### Una combinación prometedora

De acuerdo con la empresa farmacéutica Vertex Pharmaceuticals, más de la mitad de los pacientes con fibrosis quística (FQ) pudieran beneficiarse de su reciente estudio. Los resultados arrojan que ivacaftor en combinación con lumacaftor mejora significativamente la función pulmonar de las personas mayores de 12 años con el tipo más común de la enfermedad. Dicha combinación de medicamentos también ayudaría a los pacientes a aumentar de peso y a prevenir infecciones, disminuyendo así las hospitalizaciones y los tratamientos antibióticos, entre otros, y el daño pulmonar permanente. El pasado 24 de junio, la compañía anunció que su siguiente paso será obtener la aprobación de las agencias reguladoras a nivel mundial, incluso la Administración de Alimentos y Medicamentos estadounidense (FDA, por sus siglas en inglés). La Fundación de Fibrosis Quística financió el estudio.

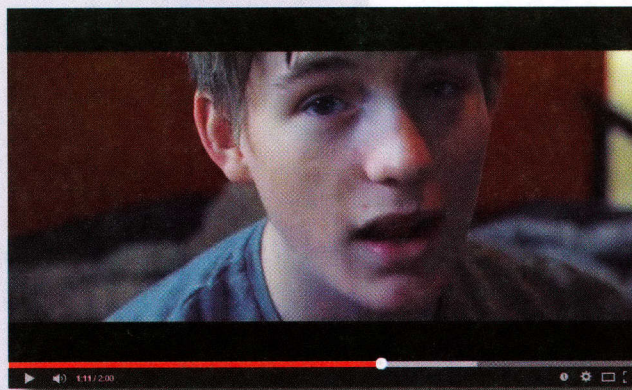
*Exención de responsabilidad: El Programa de Servicios CSHCN no promociona el uso de fármacos en particular. Consulte con su médico.*

### El descubrimiento de una estudiante de medicina

Los expertos británicos más destacados en materia de la fibrosis quística (FQ) celebran los resultados del estudio que ha llevado a cabo una estudiante de medicina. El verano pasado Jo Armstead, de 21 años, pasó cientos de horas revisando datos médicos a nivel mundial, mientras realizaba su internado en un hospital de Manchester, Inglaterra. Resulta que la mitad de los 75,000 pacientes en edad adulta sometidos al estudio presentaban un hongo común que causa infecciones. Se sabía que los pacientes con FQ corren el riesgo de contraer la infección, pero Armstead fue la primera en identificar el grado en que el hongo está vinculado a la enfermedad. Los expertos consideran que los nuevos resultados ayudarán a diagnosticar y tratarla de manera más eficiente y con mayor rapidez.

### Un adolescente lanza video sobre la FQ

... con talento y buen sentido del humor. Charles Barrington, un adolescente del Reino Unido que padece de fibrosis quística, compuso una canción el año pasado para fomentar conciencia sobre la vida del paciente con FQ. Recientemente grabó un video para acompañar la canción titulada «I've got cystic fibrosis» (Tengo fibrosis quística). El video se publicó en su cuenta de YouTube el 22 de abril y recibió más de 7.000 visitas en la primera semana. Actualmente cuenta con más de 10.000 visitas. Véalo en [www.youtube.com/watch?v=4MaEFDjhgZ8](http://www.youtube.com/watch?v=4MaEFDjhgZ8). ¡Lo único que el chico le pide al público es que comparta el video!



*Viene de la página 9*

alimenticia, pero hay que tener el equipo para poder hacerlo en casa», explica Ross.

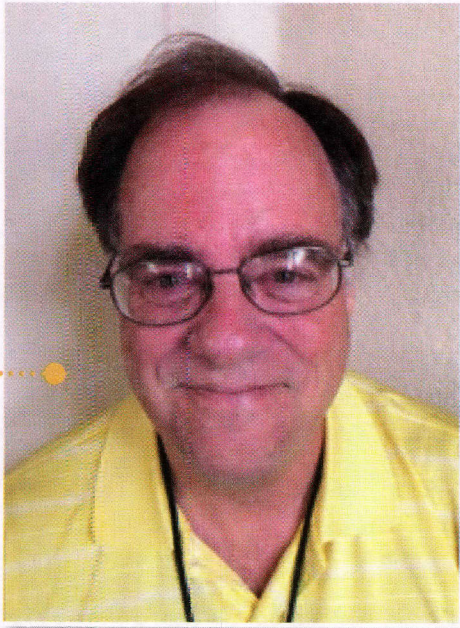
Ross enseguida se puso manos a la obra: Averiguó sobre un programa en St. Louis, Missouri, llamado First Hand Foundation. La fundación asistiría a Laura siempre y cuando no contara con seguro médico. Ross explicó que la pequeña estaba en la lista de espera del Programa de Servicios CSHCN, y logró obtener un subsidio para cubrir el coste de los medicamentos y el equipo médico.

Dentro de un año Laura salió de la lista de espera. «Hemos podido cuidar de sus necesidades... Es más, hasta tuvimos dinero sobrante de First Hand Foundation y se lo devolvimos. Verdaderamente ayudamos a la niña», recuerda Ross.

Laura no habría sobrevivido sin la asistencia tanto de las agencias públicas como de las privadas. La diligencia de un asistente social junto con la generosidad de una fundación y una clínica la mantuvieron respirando y mejoraron su calidad de vida. «[Sus padres] no sabían nada acerca [del Programa de Servicios CSHCN], fue la agencia de Intervención Temprana en la Infancia la que los remitió a nosotros. Y ese

es el propósito de la buena coordinación; asegurarse de que las agencias relacionadas sepan que uno está aquí y que existe un programa que posiblemente pueda ayudar a los niños con enfermedades crónicas», afirma Ross.

Diez años después, Laura aún es cliente del Programa de Servicios CSHCN. «Ha



**David Ross de DSHS**  
Región 7, oficina de Lockhart

mejoración mucho: le han sacado la sonda respiratoria, ya no necesita la sonda alimenticia, siempre va a tener retrasos en el desarrollo, [...] pero sin duda podrá gozar de una feliz vida con sus padres», declara Ross.

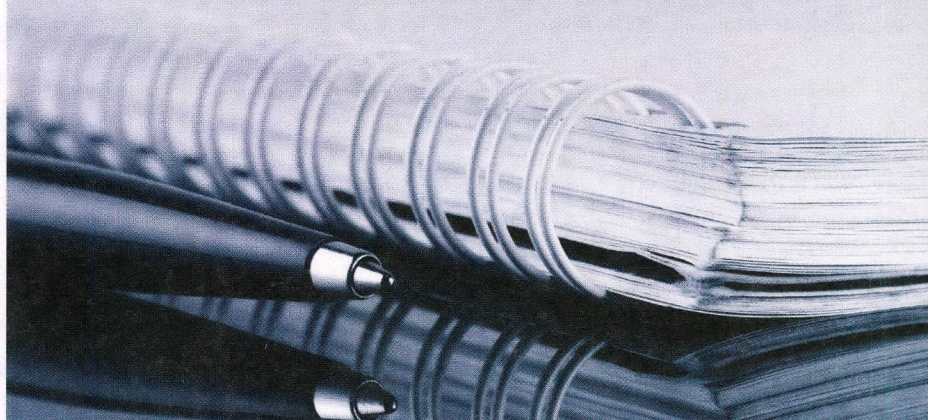
Hoy en día, Ross casi no recibe noticias de los padres de Laura. «Prácticamente se encargan del cuidado [de Laura] por sí mismos. Ella ha mejorado lo suficiente como para que su atención médica no sea tan intensiva como antes, y sus padres son muy diligentes [en volver a tramitar la solicitud]», dice Ross. Y Recuerda: «Aquél fue un [caso] que me hizo sentir muy bien».

David Ross ha trabajado 12 años en el Departamento Estatal de Servicios de Salud de Texas (DSHS por sus siglas en inglés), es asistente social certificado y tiene maestría en Asistencia Social. Se interesó en el ámbito porque su padre también fue asistente social y porque le gusta tratar con la gente y ayudarle a resolver problemas. Desde el caso de Laura, Ross y otros administradores de casos han asistido a otros clientes a aprovechar los recursos de First Hand Foundation cuando se ha presentado la oportunidad.

## Cómo hacer equipo con su administrador de casos

El Programa de Servicios CSHCN anima a todos los clientes a utilizar los servicios de administración de casos. Su administrador de casos le puede ayudar a resolver una gran variedad de problemas o inquietudes. La colaboración entre usted y su administrador de casos pudiera facilitar reunir las necesidades de su hijo y su familia. Quizás ustedes ya hagan buen equipo, pero tal vez le sirvan la siguientes sugerencias:

- ▶ **Haga preguntas, escuche y aprenda.** Tenga en mente que los proveedores de la salud están disponibles para ayudarle y para responder sus preguntas. Cuando se trata de su salud o el bienestar suyo o de su niño todas sus dudas son válidas. Escuche con atención, tome notas de todo lo que sea correspondiente recordar y aprenda todo lo que pueda de los proveedores.
- ▶ **Tenga a la mano números de contacto correspondientes.** Ya sea que esté en casa o en marcha, siempre tenga una lista de números de teléfono importantes. En el momento de necesitarlo, es importante poder comunicarse con los proveedores médicos, los administradores de casos locales o el personal del programa.
- ▶ **Mantenga un archivo en papel.** Guarde información importante acerca de las necesidades especiales de su niño en un mismo lugar, por ejemplo las cartas y los materiales informativos del Programa de Servicios CSHCN, los proveedores médicos y los administradores de casos, etc. Si recibe una carta que dice «Mantenga esto en sus archivos», es buena idea hacerlo.
- ▶ **Continúe informándose a sí mismo y a su familia.** Aprenda todo lo que pueda sobre lo que puede hacer por la atención médica suya o de su niño. Conozca los derechos y las prestaciones suyas o de su niño y si necesita ayuda, comuníquese con su administrador de casos.
- ▶ **No pierda contacto con su administrador de casos.** Llame a su asistente social periódicamente. Si bien usted pudiera considerar que está al tanto de todo, podría haber recursos disponibles que desconoce o de los cuales no se disponía desde la última vez que se comunicó con él.



# El cliente nos califica

En abril de 2013, invitamos a nuestros clientes a rellenar una encuesta a fin de saber si sus familias se sienten satisfechas con las prestaciones del programa, el servicio al cliente y la administración de casos.

## Descubrimos que la mayoría:

- ❑ se mostraron satisfechos con el programa;
- ❑ dijeron que el personal de servicio al cliente se mantiene bien informado, es agradable y atento, y atiende inquietudes en el momento de la llamada;
- ❑ calificó como excelente o muy bueno los servicios de



administración de casos.

## Administración de casos

Descubrimos que el 71% de los clientes tienen un administrador de casos; el 17% no tienen; y el 12% no están seguros. Tenga en mente que los asistentes sociales en nuestras oficinas regionales, así como los de las organizaciones comunitarias en Texas se disponen a prestar servicios de administración de casos. Es una prestación que todo cliente puede aprovechar, ¡incluso a aquellos en lista de espera!

En nuestra última edición incluimos una nueva sección titulada «Administración de casos», la cual esperamos que le ayude a familiarizarse con la administración de casos y cómo aprovecharla.

## Servicio al cliente

Hay tres formas de comunicarse con el programa por teléfono:

1. **Si necesita información general sobre el programa**, llame gratis a la oficina central del Programa en Austin al **1-800-252-8023**.
2. **Si necesita asistencia con las prestaciones del programa**, llame a la oficina regional de DSHS en su área. El personal ayuda al cliente a rellenar y renovar las solicitudes, y a facilitar los servicios del programa y los recursos en su comunidad. Véase la página 13 para buscar la oficina más cercana.
3. **Si necesita ubicar un proveedor**, marque gratis el **1-877-888-2350** para contactar con Texas Medicaid and Healthcare Partnership (TMHP por sus siglas en inglés), el contratista del Programa encargado de atender reclamaciones.

Siempre se puede mejorar

A pesar de que el 93% de nuestros clientes se manifestaron satisfechos con el programa, sabemos que se puede mejorar el servicio al cliente. No dude en comunicarse con nosotros si tiene sugerencias. Agradecemos a todos los clientes que han participado en la encuesta.

## ¿Le han cobrado? ¡No se cruce de brazos!

Si un proveedor llegara a facturarle, ¡llámelo enseguida! Asegúrese de que el proveedor sepa que usted o su hijo es cliente del Programa de Servicios CSHCN y de que tengan el número de identificación correcto. Recuerde de que si el proveedor no está inscrito en el programa, usted será responsable de saldar la factura. Si efectivamente el proveedor está inscrito y si aun así necesita asistencia, marque el **1-877-888-2350** para contactar con la línea de Atención al Cliente, administrada por el contratista de reclamaciones del programa, TMHP.

# Oficinas regionales y locales del Programa de Servicios CSHCN

El Programa de Servicios CSHCN tiene oficinas en todo el estado de Texas. Para obtener ayuda para su hijo con necesidades especiales o para que le asignen un administrador de casos, llame a la oficina más cercana.

Región	Ciudad	Dirección	Teléfono	Fax
1	<b>Canyon</b>	PO Box 60968 WTAMU Canyon, TX 79016	1-806-477-1109	1-806-655-0820
	<b>Lubbock</b>	6302 Iola Ave. Lubbock, TX 79424-2721	1-806-783-6452	1-806-783-6455
2	<b>Abilene</b>	4601 South First Street, Suite L Abilene, TX 79605-1466	1-325-795-5869	1-325-795-5853
	<b>Wichita Falls</b>	PO Box 300 (mailing address) Wichita Falls, TX 76307-0300	1-940-689-5930	1-940-689-5925
3	<b>Arlington</b>	1301 South Bowen Road, Suite 200 Arlington, TX 76013-2262	1-817-264-4624	1-817-264-4911
	<b>Bonham</b>	PO Box 605 (mailing address) 1205-A East Sam Rayburn (physical address) Bonham, TX 75418	1-903-486-9233	1-903-486-9286
	<b>Granbury</b>	214 North Travis Street Granbury, TX 79048	1-817-579-2117	1-817-578-3310
	<b>Denton</b>	3612 East McKinney Denton, TX 76209	1-940-320-8275	1-940-320-8231
	<b>Mockingbird</b>	1545 West Mockingbird Lane, Suite 3001 Dallas, TX 75235	1-214-819-6749	1-214-819-6796
	<b>Rockwall</b>	1101 Ridge Road, Suite 106 Rockwall, TX 75087	1-972-772-1780	1-972-771-3080
4	<b>Tyler</b>	1517 West Front Street Tyler, TX 75702-7822	1-877-340-8842	1-903-535-7593
	<b>Athens</b>	708 East Corsicana Athens, TX 75751	1-903-675-9107	1-903-675-3622
	<b>Carthage</b>	1430 South Adams Carthage, TX 75633	1-800-306-0568	1-903-694-2316
	<b>Gilmer</b>	324 Yapaco Gilmer, TX 75644	1-903-843-3030	1-903-843-4264
	<b>Henderson</b>	700 Zeid Blvd. Henderson, TX 75652	1-800-306-0568	1-903-655-0104
	<b>Linden</b>	123 Kaufman PO Box 300 Linden, TX 75563	1-903-756-7231	1-903-756-3159
	<b>Longview</b>	1750 North Eastman Road Longview, TX 75601-3347	1-866-327-1364	1-903-232-3278
	<b>Marshall</b>	4105 Victory Drive Marshall, TX 75670	1-866-327-1364	1-903-927-0249
	<b>Mount Pleasant</b>	1014 North Jefferson Mount Pleasant, TX 75455	1-866-268-6465	1-903-577-8957
	<b>Palestine</b>	320 E. Spring Street, Suite D Palestine, TX 75801	1-903-661-6089	1-903-729-7034
	<b>Paris</b>	1460 19th Street NW Paris, TX 75460	1-903-737-0236	1-903-737-0220

Región	Ciudad	Dirección	Teléfono	Fax
4 (cont.)	<b>Quitman</b>	PO Box 1704 (mailing address) 213 West Bermuda (physical location) Quitman, TX 75783	1-866-518-0601	1-903-439-9335
	<b>Sulphur Springs</b>	1400 College, Suite 167 Sulphur Springs, TX 75482	1-903-439-9331	1-903-439-9335
	<b>Texarkana</b>	3115 South Lake Drive, Suite 120 Texarkana, TX 75501	1-903-791-3229	1-903-791-3238
5	<b>Center</b>	420 Tenaha Street Center, TX 75935	1-936-591-0525, Ext. 2242	1-936-591-0162
	<b>Crockett</b>	1034 South Fourth Street Crockett, TX 75835	1-936-545-0360	1-936-544-0280
	<b>Jasper</b>	130 West Lamar Jasper, TX 75951	1-409-384-6829, Ext. 231	1-409-384-7861
	<b>Kirbyville</b>	314 North Herndon (physical location) PO Box 900 (mailing address) Kirbyville, TX 75956	1-409-423-7544, Ext. 238	1-409-423-4027
	<b>Livingston</b>	410 East Church Street, Suite B Livingston, TX 77351	1-888-851-4748	1-936-328-8249
	<b>Lufkin</b>	1210 South Chestnut Lufkin, TX 75901	1-936-633-3657	1-936-633-3667
	<b>Nacogdoches</b>	2614 N.W. Stallings Drive Nacogdoches, TX 75964	1-936-569-4918	1-936-569-4989
	<b>Woodville</b>	201 Willow Street, Ste. 200 Woodville, TX 75979	1-888-851-4748	1-936-328-8249
6	<b>Houston</b>	5425 Polk Avenue, Suite J Houston, TX 77023-1497	1-713-767-3111	1-713-767-3125
	<b>Beaumont</b>	285 Liberty Street Beaumont, TX 77701	1-409-951-3091	1-409-951-3029
	<b>Conroe</b>	608 North Drive Loop 336 East Conroe, TX 77301	1-936-760-4704	1-936-760-4707
7	<b>Temple</b>	2408 South 37th Street Temple, TX 76504-1768	1-800-789-2865	1-254-778-5490
	<b>Austin</b>	1601 Rutherford Lane, Suite C3 Austin, TX 78754-5119	1-800-789-2865	1-512-873-6345
	<b>Bastrop</b>	104 Loop 150 West, Suite 102 Bastrop, Texas 78602	1-512-321-2465	1-512-321-4861
	<b>Bryan</b>	3000 Villa Maria Bryan, TX 77803	1-979-776-7489	1-979-731-0191
	<b>Copperas Cove</b>	312 South Main Copperas Cove, TX 76522	1-800-789-2865	1-254-547-9463
	<b>Georgetown</b>	2408 South 37th Street Temple, TX 76504	1-800-789-2865	1-254-778-5490
	<b>Lockhart</b>	1403F Blackjack Street (physical location) PO Box 43 (mailing address) Lockhart, TX 78744	1-512-376-1078	1-512-398-9022
	<b>Navasota</b>	425 N. Lasalle (physical address) PO Box 1287 (mailing address) Navasota, TX 77868	1-936-825-7586	1-936-825-0380
	<b>San Saba</b>	423 E. Wallace San Saba, TX 76877	1-254-757-0679	1-254-753-0879
	<b>Waco</b>	801 Austin Avenue, Suite 820F Waco, TX 76701	1-800-789-2865	1-254-750-9372

Región	Ciudad	Dirección	Teléfono	Fax
8	<b>San Antonio</b>	7430 Louis Pasteur Drive San Antonio, TX 78229-4507	1-210-949-2044	1-210-949-2047
	<b>Uvalde</b>	2201 East Main Uvalde, Texas 78801	1-830-591-4388	1-830-278-1831
	<b>Eagle Pass</b>	1593 Veterans Boulevard Eagle Pass, TX 78852	1-830-758-4254	1-830-773-4688
	<b>Victoria</b>	1502 East Airline, No. 39 Victoria, TX 77901	1-361-574-7421	1-361-574-7396
9/10	<b>El Paso</b>	401 East Franklin, Suite 210 El Paso, TX 799011206	1-915-834-7682	1-915-834-7804
	<b>Midland</b>	2301 N. Big Spring Street, Suite 300 Midland, TX 79705	1-432-571-4159	1-432-684-3932
	<b>San Angelo</b>	622 South Oakes, Suite H San Angelo, TX 76903	1-325-659-7853	1-325-655-6798
11	<b>Harlingen</b>	601 West Sesame Drive Harlingen, TX 78550-4040	1-956-423-0130	1-956-444-3293
	<b>Alice</b>	408 N. Flournoy, Suite C Alice, TX 78332	1-361-664-2019	1-361-668-4000
	<b>Corpus Christi</b>	5155 Flynn Pkwy. Corpus Christi, TX 78411	1-361-878-3420	1-361-883-9942
	<b>Laredo</b>	1500 Arkansas Avenue, Suite 3 Laredo, TX 78043-3049	1-956-725-5195	1-956-729-8600
	<b>McAllen</b>	4501 West Business Hwy 83 McAllen, TX 78501-9907	1-956-971-1207	1-956-971-1275
	<b>Mercedes</b>	202 West 2nd Street Mercedes, TX 78570	1-956-825-5300	1-956-825-5320
	<b>Brownsville</b>	1000 W. Price Road Brownsville, TX 78521	1-956-554-5554	1-956-554-5581
	<b>Rio Grande City</b>	608 N. Garza Rio Grande City, TX 78582	1-956-487-5556	1-956-487-8865

**RECORDATORIO:**

Debe renovar su admisión al Programa de Servicios CSHCN cada doce meses. Envíe su solicitud a la oficina correspondiente. Para encontrar la oficina más cercana o resolver cualquier duda, llame al **1-800-252-8023** o consulte [www.dshs.state.tx.us/cshcn/default-span.shtm](http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/default-span.shtm).



**CSHCN Services Program**  
 Purchased Health Services Unit, MC 1938  
 Texas Department of State Health Services  
 PO Box 149347  
 Austin, TX 78714-9347

Phone: 1-512-776-7355 or 1-800-252-8023 (toll-free)  
 Fax: 1-800-441-5133

PRSR STD  
 U.S. POSTAGE  
 PAID  
 TMHP

Children With Special Health Care Needs (CSHCN) Services Program

# newsletter for families

Programa de Servicios para Niños con Necesidades  
 Especiales de Salud

# boletín para familias

## In This Issue

Helping Save the Life of a Child with a Chronic Illness.....	1
What Will You Do to Celebrate? .....	1
CF Corner: Latest News .....	2
Partnering with Your Case Manager.....	3
Here's How You Rated Us .....	4
Got Billed? Act Right Away! .....	4
CSHCN Services Program Regional and Local Offices.....	5
Address Change Form .....	8

## En este número

Se salva la vida de una niña con enfermedad crónica .....	9
¿Y usted qué hará para celebrar? .....	9
Rincón FQ: Últimas noticias .....	10
Cómo hacer equipo con su administrador de casos.....	11
El cliente nos califica .....	12
¿Le han cobrado? ¡No se cruce de brazos!.....	12
Oficinas regionales y locales del Programa de Servicios CSHCN ..	13
Formulario de cambio de domicilio .....	8