

MEMBER HANDBOOK

MANUAL PARA MIEMBROS



Parkland
HEALTHfirst

**WE'LL KEEP YOU COVERED.
PARKLAND LO SEGUIRÁ CUBRIENDO.**

For more information, please call **1-888-672-2277**.

Para más información, por favor, llame al **1-888-672-2277**.

TEXAS STAR
PROGRAM
Your Health Plan ■ Your Choice

Parkland HEALTHfirst is part of the State of Texas Access Reform (STAR) program covering Medicaid patients in Dallas, Collin, Ellis, Hunt, Kaufman, Navarro, and Rockwall counties.

Parkland HEALTHfirst es parte del programa de Reforma del Acceso a Servicios en Texas (STAR) que cubre a clientes de Medicaid en los condados de Dallas, Collin, Ellis, Hunt, Kaufman, Navarro y Rockwall.

*Dallas Service Area—September 2009
Área de servicio de Dallas—Septiembre 2009*

Este libro pertenece a: _____

Mi Proveedor de Cuidado Primario (PCP) es: _____

La dirección del PCP es: _____

El número telefónico de mi PCP es: _____

Llámenos:

Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst

Gratis **1-888-672-2277**

Hay servicios de interpretación de inglés y español disponibles

Horario de Servicios para Miembros: 8 a.m. a 5 p.m.
(Después de las horas de consulta, la línea de enfermeras, Nurse Line, contesta las llamadas, o usted puede dejar un mensaje grabado)

Escríbanos:

Parkland Community Health Plan

Attention: Parkland HEALTHfirst Member Services

P.O. Box 569005

Dallas TX 75356-9005

Visite nuestro sitio web:

www.ParklandHMO.com

TDD:

Para personas sordas o con déficit auditivo, por favor, llame por medio de la línea TDD/TT de Relay of Texas al 1-800-735-2989 y pida que lo comuniquen con la Línea de Servicios para Miembros de Parkland al **1-888-672-2277**.

Servicios de salud mental y abuso de sustancias (*servicios de intérprete disponibles en inglés y español, las 24 horas del día, los 7 días de la semana*):

1-888-800-6799 (gratis)

Línea de Enfermeras de Parkland las 24 horas (*bilingüe*):

1-888-667-7890 ó 214-266-8773

Transportación a servicios médicos:

1-877-633-8747

Línea de Ayuda del Programa STAR:

1-800-964-2777

Información sobre recetas:

1-800-252-8263

Servicios de la vista, Block Vision:

1-800-879-6901

Parkland HEALTHfirst utiliza los servicios de Aetna Life Insurance Company (Aetna). Aetna no es ni la aseguradora ni la patrocinadora de Parkland HEALTHfirst.

Línea de Ayuda de la Atención Médica Administrada de Medicaid:

1-866-566-8989

Línea TDD de Ayuda de la Atención Médica Administrada de Medicaid:

1-866-222-4306



¡BIENVENIDOS MIEMBROS de PARKLAND HEALTHfirst STAR!

Estimado miembro de Parkland HEALTHfirst:

Parkland HEALTHfirst es un plan que le facilita obtener una buena atención médica. Con Parkland HEALTHfirst, tendrá todos los beneficios de Medicaid que tiene ahora, y muchos más. También podrá escoger a un doctor o una clínica de una lista de doctores y clínicas que están cerca de donde usted vive. El doctor o la clínica que usted escoja será su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) de Parkland HEALTHfirst y le ayudará a atender todas sus necesidades de atención médica.

Si usted o su hijo tiene una emergencia de salud mental y abuso de sustancias y necesita tratamiento, vaya a la sala de emergencias más cercana o llame gratis al 1-888-800-6799 y alguien le ayudará a obtener atención enseguida. Usted o alguien que lo represente debe llamar a la línea del proveedor de servicios de salud mental y abuso de sustancias al 1-888-800-6799 para avisar que tuvo una emergencia.

He aquí algunas cosas importantes que debe hacer para ayudarnos a prestarle la mejor atención médica:

- Su tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst tiene el nombre de su PCP. Revise la tarjeta para asegurarse de que la información sea correcta.
- Haga una cita con el PCP pronto para que lo conozca.
- Cuando llame al PCP para hacer sus citas, dígame que usted es miembro de Parkland HEALTHfirst.
- Llame a su PCP cuando necesite atención médica.
- Siga los consejos del PCP.
- Lleve siempre con usted la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst y la Forma 3087 de Medicaid.
- Vaya a la sala de emergencias del hospital **solamente** si tiene una emergencia.

Como miembro del plan de salud Parkland HEALTHfirst, puede pedir y recibir la siguiente información cada año:

- El nombre, dirección y número telefónico de los proveedores de la red y los idiomas que hablan (aparte del inglés), y la identificación de los proveedores que no aceptan a nuevos pacientes. La información proporcionada será, por lo menos, información sobre los proveedores de cuidado primario, los especialistas y los hospitales del área de servicio de Dallas (los condados de Collin, Dallas, Ellis, Hunt, Kaufman, Navarro y Rockwall).
- Cualquier restricción de la libertad del miembro de escoger entre los proveedores de la red
- Los derechos y protecciones del miembro
- Información sobre los procedimientos de queja, apelación y audiencia imparcial
- La cantidad, la duración y el alcance de los beneficios disponibles bajo el contrato, con detalles suficientes para asegurar que el miembro entienda los beneficios a los cuales tiene derecho
- Los procedimientos para obtener beneficios, entre ellos, los requisitos de autorización

- Información sobre cómo el miembro puede obtener beneficios, entre ellos, servicios de planificación familiar, de proveedores que no pertenecen a la red y los límites a dichos beneficios
- Información sobre cómo y hasta qué punto se presta atención después de las horas de consulta y de emergencia, por ejemplo:
 - La explicación de un estado médico de emergencia, de los servicios de emergencia y de posestabilización
 - El hecho de que no se necesita autorización previa para los servicios de atención de emergencia
 - Cómo obtener servicios de emergencia, entre ellos, el uso del sistema telefónico de 911 ó su equivalente local
 - La dirección de las salas de emergencia y otros lugares donde proveedores y hospitales prestan servicios de emergencia cubiertos bajo el contrato
 - El derecho del miembro de usar cualquier hospital u otro lugar para atención de emergencia y
 - Las reglas sobre la posestabilización.
- Las normas sobre envíos a especialistas y a otros servicios que el Proveedor de Cuidado Primario del miembro no presta
- Las pautas de las prácticas de la asociación para la conservación de la salud (HMO)

Escribimos este Manual para Miembros para contestar la mayoría de sus preguntas sobre Parkland HEALTHfirst. Esperamos que lo lea enseguida y que lo guarde en un lugar conveniente. Por favor, llámenos o escribanos si tiene alguna pregunta o sugerencia.

En Parkland HEALTHfirst, tenemos enfermeras y otras personas que hablan inglés y español, y están dispuestas a ayudarle a cualquier hora, durante el día o la noche. Tenemos servicios especiales para personas que tienen problemas para leer, oír, ver o que hablan un idioma que no sea inglés o español. Puede pedir el Manual para Miembros en audiocasete, en otros idiomas, en Braille o en letra grande. Si necesita un audiocasete o CD, se lo enviaremos por correo. Para conseguir ayuda, llame o escriba a Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**, ó escriba a Parkland Community Health, Attention: Plan Member Services, P. O. Box 569005, Dallas, TX 75356-9005. También puede visitar nuestro sitio web en www.parklandhmo.com

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar la información médica sobre usted y cómo puede usted tener acceso a ella. Por favor, léalo con atención.

AVISO de Parkland HEALTHfirst SOBRE LA VIDA PRIVADA

Vigente el 14 de abril de 2003

En Parkland HEALTHfirst (un programa de Parkland Community Health Plan, Inc.), respetamos la confidencialidad de su información médica, y la protegeremos de una manera responsable y profesional. Por ley, estamos obligados a mantener confidencial su información médica y a enviarle este aviso.

Este aviso explica cómo utilizamos su información médica y cuándo podemos divulgarla a otros. También le informa sobre sus derechos con respecto a su información médica y cómo puede hacer valer dichos derechos.

Al hablar sobre "información" o "información médica" en este aviso, queremos decir lo siguiente:
Información sobre usted creada o recibida por nosotros, relacionada con sus padecimientos o con la atención médica que recibe o con el pago por dicha atención médica.

CÓMO USAMOS O DIVULGAMOS SU INFORMACIÓN MÉDICA

Las siguientes son maneras en que podemos usar o divulgar su información médica.

Para propósitos de pagos: podemos usar la información para ayudarle a pagar sus cuentas médicas que nos hayan enviado los doctores y hospitales.

Para propósitos de tratamiento: podemos dar su información a doctores u hospitales para ayudarles a ofrecerle a usted atención médica. Por ejemplo, si usted está en el hospital, podemos ofrecerles acceso a los expedientes médicos que nos haya enviado su doctor.

Para la administración de atención médica: podemos usar o dar su información a otros para ayudarles a administrar su atención médica. Por ejemplo, podemos hablar con su doctor sobre algún programa de control de enfermedades o de bienestar que podría mejorar su salud.

Con nuestros socios empresariales o contratistas: podemos dar su información a socios que nos ayudan a llevar a cabo nuestras funciones empresariales. **No daremos su información a estos otros grupos a menos que estén de acuerdo en mantenerla confidencial.**

Para la promoción de la administración de la salud y el bienestar: podemos usar o dar su información para enviarle recordatorios cuando tenga citas con el doctor. También podemos usar o dar su información para informarle sobre tratamientos médicos alternativos y programas sobre la salud o productos y servicios relacionados que tal vez puedan interesarle. Por ejemplo, tal vez podamos mandarle información sobre programas para dejar de fumar o para bajar de peso.

También existen leyes estatales y federales que pueden exigirnos que divulguemos su información médica a otros. Es posible que tengamos que divulgar información por las siguientes razones:

- Podemos dar información a los departamentos estatales y federales que nos regulan, como el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos y la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas.
- Podemos dar información para actividades de salud pública o de ayuda para víctimas de desastres. Por ejemplo, podemos dar información a la Administración de Alimentos y Medicamentos para la investigación y seguimiento de problemas sobre medicamentos con receta y equipo médico.
- Podemos dar información a los departamentos de salud pública si creemos que hay una seria amenaza a la salud o a la seguridad.
- Podemos dar información a departamentos de supervisión de la salud para ciertas actividades de supervisión (por ejemplo, auditorías, inspecciones, licencias y acciones disciplinarias).
- Podemos dar información a una corte o departamento administrativo (por ejemplo, con respecto a una orden judicial, una orden de arresto o un citatorio).

- Podemos dar información para propósitos de cumplimiento de la ley. Por ejemplo, podemos dar su información médica a algún funcionario de las autoridades judiciales y policiales para ayudar a encontrar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida.
- También podemos divulgar información a una autoridad gubernamental con respecto al maltrato o descuido de niños o la violencia familiar.
- Podemos divulgar información médica al examinador médico o al funcionario encargado de investigar la muerte para identificar a una persona fallecida, determinar la causa de su muerte o según lo permita la ley. También podemos divulgar información a los directores de la funeraria para que puedan desempeñar sus funciones.
- Podemos divulgar información médica para coordinar la obtención, el almacenamiento o el trasplante de órganos, ojos o tejidos.
- Podemos divulgar información relacionada con funciones gubernamentales especializadas, como actividades de veteranos y de servicio en las fuerzas armadas, seguridad nacional e inteligencia y los servicios de protección al Presidente y otros.
- Podemos divulgar información relacionada con lesiones en el trabajo debido a requisitos de las leyes estatales de compensación a los trabajadores.

Cumpliremos con todas las leyes estatales que impongan mayores restricciones con respecto a la divulgación de su información médica, como las leyes estatales sobre los servicios de salud mental y abuso de sustancias.

Si ninguna de las razones anteriores para divulgar su información médica es pertinente a su caso, **necesitaremos obtener su autorización para usar o divulgar su información médica**. Si nos da permiso por escrito para usar o divulgar su información médica y después cambia de opinión, **puede revocarlo en cualquier momento**. Sin embargo, la revocación no afectará los usos o divulgaciones que se realizaron de conformidad con su permiso por escrito.

CUÁLES SON SUS DERECHOS

Los siguientes son sus derechos con respecto a su información médica. Si desea ejercer alguno de estos derechos, por favor, comuníquese con Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al 1-888-672-2277.

- ❖ ***Tiene el derecho de pedirnos que limitemos*** el acceso a la información médica que usamos para tratamiento, pagos o administración de la atención médica. También tiene el derecho de pedir que limitemos el acceso a la información que nos han pedido divulgar a miembros de su familia o a otras personas que intervienen en su atención médica o en el pago de su atención médica. *Tenga en cuenta que, a pesar de que trataremos de cumplir con su petición, no estamos obligados a guiarnos por dichas limitaciones.*
- ❖ ***Usted tiene el derecho de pedir y recibir la comunicación confidencial*** de la información. Por ejemplo, si usted cree que pueden hacerle daño si le enviamos la información a su dirección actual (por ejemplo, en situaciones de violencia o disputas domésticas), puede pedir que le mandemos la información por vías alternativas (por ejemplo, por fax) o a una dirección alternativa. Trataremos de cumplir con sus peticiones razonables según se explicó anteriormente.
- ❖ ***Tiene el derecho de ver y obtener una copia*** de la información que tenemos en nuestra colección de expedientes designados. Un "expediente designado" es la información sobre usted que contiene su información médica, y que consiste en (i) información sobre inscripción, pagos, resolución de solicitud de pagos y sistemas de expedientes de administración médica o de casos que nosotros mantenemos, o (ii) que usamos, en parte o en su totalidad, para tomar decisiones sobre usted.

Sin embargo, no tiene el derecho al acceso a ciertos tipos de información y podemos decidir no darle a usted copias de la información que:

- se encuentra en las notas de un psicoterapeuta;
- fue recopilada con anticipación razonable de, o para su uso en, una acción o demanda civil, penal o administrativa, y
- está sujeta a ciertas leyes federales que gobiernan productos biológicos y laboratorios clínicos.

En algunas otras situaciones, podemos negar su petición para obtener o ver una copia de su información médica. Si negamos su petición, le informaremos por escrito y le proporcionaremos el derecho de hacer una revisión a la negación.

- ❖ ***Tiene el derecho de pedir que hagamos cambios*** a la información que mantenemos sobre usted en su expediente designado. Estos cambios se conocen como enmiendas. Podemos pedirle que haga estos cambios por escrito y que nos dé una razón por la cual hizo la petición. Responderemos a su petición a más tardar 60 días después de recibirla. Si no nos es posible hacerlo dentro de 60 días, podemos extender el plazo por no más de 30 días adicionales. Si es necesario hacer dicha extensión, le avisaremos del retraso y le daremos la fecha en la cual completaremos la acción que nos solicitó.

Si realizamos el cambio, le avisaremos que ya está hecho. Además, les proporcionaremos el cambio de información a todas las personas que hayan recibido anteriormente su información médica. También les proporcionaremos el cambio a todas las personas que usted nos indique.

Si negamos su petición para hacer el cambio, le avisaremos por escrito de la razón de la negación. Este aviso le explicará su derecho de enviar una carta de desacuerdo por escrito. Tenemos el derecho de responder a su carta. Sin embargo, usted tiene el derecho de pedir que su petición por escrito, nuestra negación por escrito y su carta de desacuerdo se incluyan en su información para divulgaciones futuras.

- ❖ ***Tiene el derecho de recibir una relación sobre ciertas divulgaciones*** de su información médica que hayamos hecho durante los seis años anteriores a su petición. Observe que no estamos obligados a proporcionarle una relación de las siguientes divulgaciones:

- Cualquier divulgación hecha antes del 14 de abril de 2003;
- Información divulgada o usada para propósitos de tratamiento, pago y administración de la atención médica;
- Información divulgada a usted o bajo su autorización;
- Información que tenga relación con un uso o una divulgación, que de otra manera fuera permitida;
- Información divulgada para el directorio de algún centro o a personas involucradas en su atención médica o para otros propósitos de aviso;
- Información divulgada para propósitos del servicio de inteligencia o de seguridad nacional;
- Información divulgada a instituciones correccionales, agencias judiciales y policiales o departamentos de supervisión de la salud, o
- Información divulgada o usada como parte de un grupo de información limitada para propósitos de estudio, salud pública o administración de la atención médica.

Podemos pedirle que haga esta petición por escrito. Responderemos a su petición de una relación dentro de 60 días. Es posible que necesitemos más tiempo para actuar sobre su petición. De ser así, podría tardar hasta 30 días más. La primera relación será gratis. Le seguiremos proporcionando una relación gratis cada 12 meses, si la solicita. Si solicita una relación adicional dentro de los 12 meses en que recibió su relación gratuita, es posible que le cobremos una tarifa. Le avisaremos con anticipación de la tarifa y le daremos la oportunidad de retirar o modificar su petición.

- ❖ ***Tiene el derecho de recibir una copia de este aviso en cualquier momento que la pida.*** También puede ver una copia del aviso en nuestro sitio web en www.ParklandHMO.com. Si cambia alguna de nuestras prácticas sobre la vida privada, nos reservamos el derecho de cambiar los términos de este aviso y de poner en efecto el nuevo aviso para toda la información médica protegida que mantenemos. Una vez revisado, le proporcionaremos el nuevo aviso por correo y lo pondremos en nuestro sitio web.

CÓMO EJERCER SUS DERECHOS

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o sobre cómo usamos o divulgamos su información médica, por favor, llame a Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al 1-888-672-2277. La oficina está abierta de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Si cree que se ha violado su derecho a la vida privada, puede presentar una queja ante nosotros llamando al 1-888-672-2277 ó enviando su queja por correo a Parkland Community Health Plan, Inc. - Parkland HEALTHfirst - Attention Parkland HEALTHfirst Member Advocate – P.O. Box 569005 – Dallas, Texas 75356-9005. También puede informar al secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. sobre su queja a la siguiente dirección:

Office of Civil Rights - Region VI
U.S. Department of Health and Human Services
1301 Young Street
Suite 1169
Dallas, Texas 75202
Teléfono: 214-767-4056; Línea TDD: 214-767-8940
Fax: 214-767-0432

FAVOR DE OBSERVAR: NO TOMAREMOS NINGUNA ACCIÓN EN SU CONTRA POR PRESENTAR UNA QUEJA.



Tabla de contenido

¿TIENE ALGUNA PREGUNTA? ¿TENEMOS LAS RESPUESTAS!..... En la PÁGINA

¿Qué hago si necesito ayuda para entender o leer el Manual para Miembros?	1
Información sobre la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst	1
Cómo entender la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst	2
Cómo usar la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst	2
¿Qué hago si pierdo mi tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst?	2
Forma temporal de identificación de Medicaid (Forma 1027-A)	2
Información sobre la forma de identificación de Medicaid (Forma 3087)	3
¿Qué tengo que llevar a la cita con el doctor?	6
¿Cómo escojo a un Proveedor de Cuidado Primario?	6
¿Puedo cambiar de Proveedor de Cuidado Primario?	6
¿Cuándo entrará en vigor el cambio de Proveedor de Cuidado Primario?	7
¿Qué hago si mi Proveedor de Cuidado Primario deja de participar en Parkland HEALTHfirst?	7
¿Puede el Proveedor de Cuidado Primario pedir que me cambien a otro proveedor por falta de cumplimiento de mi parte?	7
¿Qué pasa si voy con un doctor que no es mi Proveedor de Cuidado Primario?	8
Plan de incentivos para los doctores	8
¿Qué hago si quiero cambiar de plan de salud?	8
¿Puede pedir Parkland HEALTHfirst que me cancelen la inscripción?	9
¿Cuáles servicios de Medicaid recibo con Parkland HEALTHfirst?	9
¿Cómo obtengo estos servicios? ¿Cómo obtengo una segunda opinión?	10
¿Cuáles servicios no están cubiertos?	10
¿Hay otros servicios o programas de Medicaid?	10
¿Cuáles beneficios adicionales recibo con Parkland HEALTHfirst?	11
¿Qué significa médicamente necesario?	12
Clases de educación sobre la salud	12
¿Cómo obtengo atención médica periódica?	13
¿Qué hago si necesito atención urgente?	13
¿Qué hago si tengo una emergencia?	13
¿Qué es la posestabilización?	14
¿Qué hago si necesito atención médica en la noche o durante el fin de semana? ¿Cómo recibo atención médica cuando está cerrado el consultorio de mi Proveedor de Cuidado Primario?	14



¿Qué hago si me enfermo cuando estoy fuera de la ciudad o de viaje?	15
¿Qué hago si necesito ver a un especialista?	15
¿Cuáles servicios se pueden recibir sin un envío a servicios?	15
Servicios de salud mental y de abuso de sustancias	16
¿Cómo obtengo los medicamentos?	16
Servicios de la vista	16
Servicios de planificación familiar	17
¿Cómo obtengo servicios de Pasos Sanos de Texas para mis hijos?	17
¿Cómo obtengo servicios de idiomas?	19
¿Cómo obtengo transporte a una cita médica?	19
¿Qué hago si no soy capaz de tomar decisiones sobre mi atención médica?	20
Atención, mujeres miembros: servicios de un ginecoobstetra	20
¿Qué hago si estoy embarazada?	20
¿Cómo inscribo a un recién nacido?	21
¿Puedo cambiar el plan de salud de mi bebé?	21
¿Qué es la Administración de Casos para Niños y Mujeres Embarazadas (CPW)?	21
¿Qué tipo de servicios recibiremos mi hijo y yo?	21
¿A quién llamo si tengo necesidades médicas especiales y necesito que alguien me ayude?	22
¿Qué hago si tengo que mudarme?	22
¿Qué hago si dejo de llenar los requisitos para Medicaid?	22
¿Qué hago si recibo una cuenta de mi doctor?	22
¿Qué sucede si tengo otro seguro médico además de Medicaid?	22
Derechos y responsabilidades del miembro	23
¿Qué hago si tengo un problema o no estoy satisfecho con Parkland HEALTHfirst o la atención médica?	25
¿Qué es una apelación acelerada?	26
¿Qué hago si no estoy satisfecho con la solución del problema? (¿Puedo pedir una audiencia imparcial ante el estado?)	27
¿Qué es una audiencia imparcial acelerada?	28
¿Cómo denuncio a una persona que está abusando del programa de Medicaid?	28
Proveedores de planificación familiar	30

¿Qué hago si necesito ayuda para entender o leer el Manual para Miembros?

Tenemos servicios especiales para personas que tienen problemas para leer, oír, ver o que hablan un idioma que no sea inglés o español. Puede pedir el Manual para Miembros en audiocasete o en otros idiomas. También puede pedir el Manual para Miembros en Braille o en letra más grande. Si necesita el audiocasete, se lo enviaremos por correo. Para conseguir ayuda, llame o escriba a Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**, ó escriba a Parkland Community Health Plan, Attention: Member Services, P. O. Box 569005, Dallas, TX 75356-9005.

Información sobre la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst (Tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst)

Usted recibirá una tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst cuando se inscriba en el plan. A continuación, aparece una copia de la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst.

 		Member Services / Servicios para Miembros: 1-888-672-2277 <i>24 hour / 7 days per week / 24 horas del día/siete días de la semana</i> Parkland Nurse Line / Línea de Enfermeras de Parkland: 1-888-667-7890 Block Vision of Texas, Inc. Services Line / Línea de Servicios para Miembros de Block Vision of Texas, Inc.: 1-800-879-6901 NorthSTAR Behavioral Health/NorthSTAR Salud Mental: 1-888-800-6799 <i>24 hour / 7 days per week / 24 horas del día/siete días de la semana</i> Relay Texas TT/TDD: 1-800-735-2989	
Parkland Community Health Plan Attention Doctor/Hospital - You Must Call 1-888-672-2277 For Precertification Or Case Management			
MEMBER NAME:	EFF. DATE:	MEDICAID NÚM.:	VIGENCIA:
MEDICAID ID:	DOB:	PCP:	DOB:
PCP:	DOB:	FECHA DE EFECTIVIDAD EL PCP:	
PCP EFFECTIVE DATE:		TELÉFONO DEL PCP:	
PCP TEL:			
Carry this card with you and present it at time of service		Lleve esta tarjeta con usted y presentela antes de recibir servicios	
In a Medical Emergency 1. Go to the nearest hospital or emergency room immediately. 2. Emergency room personnel: Please notify the patient's Primary Care provider within 24 hours or as soon as possible. For additional information regarding emergency service, please refer to your Healthfirst STAR Plan member handbook. Address for Providers to send claims is: Parkland Healthfirst Attn.: Claims Dept. • P.O. Box 569005 Dallas, TX 75356-9005		En caso de una emergencia médica 1. Vaya inmediatamente a la sala de emergencias o al hospital más cercano. 2. Personal de la sala de emergencias: favor de avisarle al Proveedor de Cuidado Primario del Paciente dentro de las 24 horas o lo más pronto posible. Para más información sobre servicios de emergencia, favor de referirse al Manual para Miembros del Plan de Salud STAR de Parkland Healthfirst. Dirección donde el proveedor puede mandar la reclamación: Parkland Healthfirst Attn.: Claims Dept. • P.O. Box 569005 Dallas, TX 75356-9005	
In case of an emergency, please call 9-1-1		En caso de una emergencia, por favor llama al 9-1-1	

Cada uno de sus hijos que tenga cobertura de Medicaid tendrá su propia tarjeta. No recibirá una tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst cada mes. Si pierde la tarjeta de identificación y necesita otra, llame gratis a Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al 1-888-672-2277. Le enviaremos una tarjeta de identificación nueva. También le enviaremos una nueva tarjeta de identificación si cambia de Proveedor de Cuidado Primario (PCP).

Cómo entender la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst

El frente de la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst tiene información importante sobre usted y el nombre y el número telefónico de su PCP. El dorso de la tarjeta tiene números telefónicos importantes para que llame si necesita ayuda.

Cómo usar la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst

Tiene que llevar con usted la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst cuando reciba cualquier servicio de atención médica. Tiene que mostrar su tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst cada vez que necesite servicios.

¿Qué hago si pierdo mi tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst?

Si pierde la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst, llámenos enseguida al **1-888-672-2277** para obtener una nueva. Si se muda o cambia su número telefónico, por favor, llámenos para poder actualizar su información en nuestro sistema.

Forma temporal de identificación de Medicaid (Forma 1027-A)

Medicaid también tiene una forma de identificación temporal. Es conocida como la Forma 1027-A. Usted debe llevar esta forma y la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst para obtener cualquier servicio de salud. Tendrá que mostrarlas cada vez que necesite servicios. Puede usar la tarjeta de identificación temporal hasta que reciba la Forma 3087 de Medicaid.

Información sobre la forma de identificación de Medicaid (Forma 3087)

Mientras llene los requisitos para Medicaid, cada mes recibirá por correo la forma de Medicaid. La forma tiene información importante sobre usted y les indica a los proveedores los servicios que puede recibir cada mes. Como ahora está inscrito en el Programa STAR, la forma será diferente a la forma de Medicaid que recibía antes. Verá el logotipo del Programa STAR (Texas STAR) en la esquina superior derecha de la forma. El logotipo indicará al proveedor que usted está inscrito en el Programa STAR.

La página siguiente tiene un ejemplo de la forma.

La forma tiene una fecha de vencimiento en el cuadro en la parte superior derecha. Esto significa que la forma de Medicaid será válida hasta el último día del mes que aparece en el cuadro. La forma también indica su nombre y el nombre de cualquier miembro de la familia que sea parte de su caso de Medicaid. Para los miembros del Programa STAR, la forma de Medicaid indica debajo de cada nombre enumerado el nombre del plan de salud. Si el miembro es menor de 21 años y si le toca un chequeo de Pasos Sanos de Texas (EPSDT), también verá debajo del nombre un aviso. Tendrá que llamar al Proveedor de Cuidado Primario (PCP) o al plan de salud para hacer la cita del chequeo.

La forma de Medicaid también indica que los adultos pueden recibir más de tres recetas cada mes. Asegúrese de llevar la forma de Medicaid a la farmacia cuando vaya a que le surtan las recetas.

Además, la Forma 3087 contiene la siguiente información.

Date Run: la fecha de impresión de la forma.

BIN: la información que usa la farmacia.

BP: el código que indica dónde vive usted.

TP: el tipo de programa de acuerdo con su caso.

Cat: la categoría de su caso.

Case No.: el número de su caso.

ID No.: su número de Medicaid.

Name: su nombre completo como figura en el programa de Medicaid.

Date of Birth: su fecha de nacimiento por mes, día y año como figura en el programa de Medicaid.

Sex: el sexo de la persona “F” para mujer, “M” para hombre.

Eligibility Date: la fecha cuando comienza la elegibilidad.

TPR: la clave para indicar si tiene otro seguro médico. Una “P” indica que está asegurado por una compañía privada, y una “M” indica que tiene derecho a Medicare.

Medicare No.: su número de Medicare, si tiene uno.

Asegúrese de leer el otro lado de la forma de Medicaid. Le da más información sobre la misma. Además, tiene un cuadro con información específica para los proveedores. **Tiene** que llevar la forma de Medicaid y la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst para recibir cualquier servicio de salud. Tendrá que mostrar la forma de Medicaid y la tarjeta de Parkland HEALTHfirst cada vez que necesite servicios.

Si pierde la forma de Medicaid, comuníquese con la Oficina de Elegibilidad local de la HHSC para pedir otra.

[THIS PAGE IS INTENTIONALLY LEFT BLANK FOR THE STATE FORM 3087.]

¿Qué tengo que llevar a la cita con el doctor?

Cuando vaya a la cita con el doctor, tiene que llevar lo siguiente:

- La forma de identificación de Medicaid (Forma 3087) ó la forma temporal 1027-A
- La tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst
- La tarjeta de inmunizaciones (vacunas)
- Una pluma y papel para tomar notas (a veces se le da mucha información, y es bueno anotarla).



¿Cómo escojo a un Proveedor de Cuidado Primario?

Usted escoge a su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) de la lista de proveedores de Parkland HEALTHfirst. Su PCP se considera su lugar estable donde recibe atención médica. Puede escoger a un PCP para usted y a uno distinto para sus hijos, o puede escoger al mismo para todos los miembros de la familia. A muchas familias, esto les parece más fácil. El PCP puede ser:

- un doctor familiar
- un pediatra (doctor de niños)
- un ginecoobstetra (doctor de mujeres)
- un doctor de medicina general
- una enfermera especializada en cuidado primario (ANP)
- una enfermera partera certificada (CNM)
- un Centro de Salud Aprobado a Nivel Federal (FQHC)
- una clínica de salud rural (RHC)

Por favor, vea en la Lista de Proveedores de Parkland HEALTHfirst los nombres, las direcciones y los números telefónicos de los Proveedores de Cuidado Primario de Parkland HEALTHfirst.

Si está contento con el doctor o la clínica que le atiende ahora y está en la lista, puede seguir yendo allí. Si tiene problemas para escoger a un PCP, por favor, llámenos; será un placer ayudarle. A veces, Parkland HEALTHfirst permite que un especialista sea su PCP. *Para más información, llame a Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al 1-888-672-2277.*

¿Puedo cambiar de Proveedor de Cuidado Primario?

Puede cambiar de Proveedor de Cuidado Primario (PCP) hasta cuatro veces por año llamando gratis a Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**. Hay una lista completa de doctores y clínicas en el Directorio de Proveedores de Parkland HEALTHfirst. Llame a Servicios para Miembros si necesita un Directorio de Proveedores, o puede obtener una copia en www.parklandhmo.com

Si cambia de PCP, recibirá una tarjeta de identificación nueva con la fecha en que puede empezar a ver a su nuevo PCP. La tarjeta nueva también tiene el nombre, la dirección y el número telefónico del nuevo PCP. Cambiar de PCP no le impide recibir atención médica. Si

necesita atención médica antes de la fecha de validez para ver al nuevo PCP, llame al PCP anotado en la tarjeta que tiene actualmente.

Puede que quiera cambiar de PCP por alguna de las siguientes razones:

- No está contento con la atención médica que le da el PCP
- Necesita que lo atienda otro tipo de doctor
- El PCP ya no le queda cerca porque usted se ha mudado
- El PCP ya no pertenece a la red de Parkland HEALTHfirst

Es posible que no pueda ir al PCP que escogió por una de las siguientes razones:

- El PCP que escogió no puede atender a pacientes nuevos
- El PCP que escogió ya no pertenece a Parkland HEALTHfirst

¿Cuándo entrará en vigor el cambio de Proveedor de Cuidado Primario?

Miembros que reciben SSI: pueden cambiar de PCP hasta cuatro veces por año. El cambio de PCP entrará en vigor el primer día del mes siguiente a su llamada a Servicios para Miembros para pedir el cambio de PCP.

Demás miembros: pueden cambiar de PCP hasta cuatro veces por año. Si cambia de PCP, el cambio entrará en vigor el mismo día en que usted llame a Servicios para Miembros para hacer el cambio.

¿Qué hago si mi Proveedor de Cuidado Primario deja de participar en Parkland HEALTHfirst?

Si el PCP deja de participar en Parkland HEALTHfirst, le enviaremos una carta a usted. La carta le avisará del nuevo PCP que escogimos para usted. Si desea, puede escoger a un PCP diferente. Llame gratis a Servicios para Miembros al 1-888-672-2277 y dígales cuál PCP quiere. Si está en tratamiento, podrá seguir consultando al primer PCP hasta que encontremos a otro PCP que le dé el mismo tipo de atención.

¿Puede el Proveedor de Cuidado Primario pedir que me cambien a otro proveedor por falta de cumplimiento de mi parte?

Es posible que el PCP le pida que escoja a otro PCP por una de las siguientes razones:

- Con frecuencia falta a las citas sin llamar al PCP antes para avisarle
- No sigue las recomendaciones del PCP
- El PCP ya no pertenece a la red de Parkland HEALTHfirst

Si tiene que escoger a un nuevo PCP, recibirá una carta por correo. Tendrá que escoger a un PCP enseguida. Si no escoge a un PCP, nosotros escogeremos uno por usted que esté cerca de su casa y le enviaremos una tarjeta de identificación nueva con el nombre, la dirección y el número telefónico del nuevo PCP.

Para prestarle la mejor atención posible, su PCP necesita saber su historia médica. Sus expedientes médicos son privados y confidenciales. Solo usted, el PCP y otros proveedores autorizados tienen derecho a verlos. Si cambia de doctor, asegúrese de darle a su nuevo PCP la información que necesite sobre su historia médica.

¿Qué pasa si voy con un doctor que no es mi Proveedor de Cuidado Primario?

Casi siempre tiene que consultar primero a su Proveedor de Cuidado Primario. Si decide ir a otro doctor, puede que usted tenga que pagar. Sin embargo, algunos beneficios de Parkland HEALTHfirst no requieren que vaya a su PCP primero. Estos son, entre otros:

- atención de emergencia
- Pasos Sanos de Texas
- atención de ginecoobstetricia
- servicios de la vista (para los miembros menores de 21 años)
- planificación familiar
- servicios de salud mental y abuso de sustancias
- servicios dentales (para los miembros menores de 21 años)

Para más información, comuníquese con Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**.

Plan de incentivos para los doctores

En este momento, Parkland HEALTHfirst **no** ofrece un Plan de incentivos para doctores a ninguno de nuestros proveedores.

¿Qué hago si quiero cambiar de plan de salud?

Si **no** está en el hospital, puede cambiar de plan de salud llamando a la Línea de Ayuda de Texas STAR al 1-800-964-2777. Puede cambiar de plan las veces que quiera, pero no más de una vez al mes. Si **está** en el hospital, **no** puede cambiar de plan de salud hasta que le den de alta.

Si llama para cambiar de plan de salud el día 15 del mes o antes, el cambio entrará en vigor el día primero del mes siguiente. Si llama después del día 15 del mes, el cambio entrará en vigor el día primero del segundo mes siguiente. Por ejemplo:

- Si llama el día 15 de abril o antes, el cambio entrará en vigor el primero de mayo.
- Si llama después del 15 de abril, el cambio entrará en vigor el primero de junio.

¿Puede pedir Parkland HEALTHfirst que me cancelen la inscripción?

Parkland HEALTHfirst puede pedir al estado que cancele su inscripción en el plan si:

- A menudo no sigue las recomendaciones del doctor.
- Va una y otra vez a la sala de emergencias sin tener una emergencia.
- Sigue yendo a otro doctor o clínica sin antes conseguir la aprobación de su Proveedor de Cuidado Primario.
- Usted o su hijo muestra un patrón de conducta problemática o abusiva que no tiene ninguna relación con una enfermedad.
- Falta a muchas citas sin avisarle al doctor por adelantado.
- Permite que otra persona use su tarjeta de identificación.

¿Cuáles servicios de Medicaid recibo con Parkland HEALTHfirst?

La siguiente es una lista de algunos de los servicios médicos que puede recibir. Por favor, siga las recomendaciones de su PCP. El PCP es el encargado de coordinar toda su atención médica.

- Atención médica necesaria para adultos y niños
- Vacunas para prevenir enfermedades (inmunizaciones)
- Atención de especialistas, cuando sea necesaria
- Servicios quiroprácticos
- Servicios de podiatría (de un doctor de los pies)
- Servicios de laboratorio y radiografías
- Cirugía ambulatoria (sin estancia en el hospital)
- Servicios hospitalarios y de paciente externo
- Atención prenatal, obstetricia y atención al recién nacido
- Línea de ayuda de enfermeras las 24 horas del día
- Atención de emergencias las 24 horas en la sala de emergencias
- Servicios para la vista (examen de los ojos, anteojos y lentes de contacto si son médicamente necesarios)
- Servicios del oído y audífonos
- Servicios de salud en casa por medio de una agencia
- Servicios de ambulancia (solamente para emergencias)
- Diálisis para problemas renales
- Trasplantes de órganos vitales
- Servicios de Pasos Sanos de Texas (para los miembros menores de 21 años)
- Examen físico anual para adultos
- Terapia física, ocupacional y del habla
- Servicios y artículos de planificación familiar
- Servicios de salud mental y abuso de sustancias (como orientación y tratamiento)
- Ayuda con el abuso de sustancias (como el abuso de alcohol y drogas)

- Artículos para diabéticos
- Equipo médico duradero y artículos
- Clases de educación sobre la salud
- Algunos servicios dentales para adultos, como extracciones (necesita la autorización de su PCP para ir a un proveedor dental de la red de Parkland HEALTHfirst).
- Transporte a las citas médicas, dentales y de salud mental y abuso de sustancias por medio del Programa de Transportación Médica

Es posible que los servicios cubiertos para miembros menores de 21 años sean distintos a los servicios cubiertos para miembros mayores de 21 años.

¿Cómo obtengo estos servicios? ¿Cómo obtengo una segunda opinión?

Debe consultar a su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) para preguntar sobre los servicios médicos. Puede recibir una segunda opinión respecto al uso de cualquier servicio de atención médica. Puede tener acceso a una segunda opinión por medio de un proveedor de la red, o de fuera de la red si no está disponible un proveedor de la red. La segunda opinión se da sin costo alguno para usted. *Para más información sobre estos u otros servicios, por favor, llame a la línea de Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al 1-888-672-2277.*

¿Cuáles servicios no están cubiertos?

- Curaciones de fe
- Acupuntura
- Cirugía cosmética
- Cualquier servicio que no sea médicamente necesario
- Cualquier servicio que no autorice el Proveedor de Cuidado Primario, excepto los servicios de Pasos Sanos de Texas, de planificación familiar, de la vista, del ginecoobstetra y de la salud mental y abuso de sustancias

Tiene el derecho de saber el costo de cualquier servicio antes de aceptarlo. Si recibe servicios que no están cubiertos por el plan, es posible que usted tenga que pagarlos.

¿Hay otros servicios o programas de Medicaid?

Todavía puede recibir los siguientes servicios de Medicaid:

- Servicios dentales de Pasos Sanos de Texas, como frenos (estos servicios son solo para los miembros menores de 21 años cuando los servicios sean médicamente necesarios).
- Servicios del Programa de Intervención Temprana en la Infancia (ECI) (estos servicios son solo para los miembros menores de 21 años).
- Administración de casos específicos del Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS)
- Rehabilitación para la salud mental del DSHS

- Administración de Casos para Niños y Mujeres Embarazadas del DSHS
- Administración de casos médicos de Pasos Sanos de Texas (estos servicios están disponibles solamente para los miembros menores de 21 años).
- Programa de Salud en las Escuelas de Texas y Servicios Relacionados (SHARS) (estos servicios son solo para miembros menores de 21 años).
- Administración de Casos para Personas Ciegas del Departamento de Servicios Auxiliares y de Rehabilitación (DARS)
- Servicios contra la tuberculosis (TB) ofrecidos por proveedores aprobados por el DSHS
- Servicios de hospicio ofrecidos por el Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas (DADS)
- Programa de Transportación Médica
- Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)

No tiene que consultar a su PCP para recibir estos servicios. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda en cualquier momento, por favor, llame gratis a Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**.

¿Cuáles beneficios adicionales recibo con Parkland HEALTHfirst?

Cuando usted se inscribe en Parkland HEALTHfirst, recibe beneficios adicionales que Medicaid no ofrece. Puede recibir:

- Participación en el programa de embarazo saludable para miembros que esperan un bebé, paquete de regalos para el bebé al terminar las clases prenatales
- Línea de Enfermeras de Parkland las 24 horas del día, los 7 días de la semana (servicio adicional)
- Vacunas contra la gripe para adultos (servicio adicional)
- Afiliación gratis en el Boys & Girls Club del Área de Dallas
- Sesión de fotos gratis al cumplir con todos los requisitos de Pasos Sanos de Texas
- Clases prenatales gratis del Parkland Health & Hospital System
- Clases de educación sobre la salud y ferias de la salud

Se aplican algunas limitaciones. Para más información, llame a Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**.

¿Qué significa médicamente necesario?

Médicamente necesario significa

1) Servicios de atención médica que:

- a) son razonables y se necesitan para evitar enfermedades o padecimientos médicos, detectar a tiempo enfermedades, hacer intervenciones o para tratar padecimientos médicos que provoquen dolor o sufrimiento, que causen deformaciones del cuerpo o que limiten el movimiento, que causen o empeoren una discapacidad, que provoquen enfermedad o pongan en riesgo la vida del miembro;
- b) se prestan en instalaciones adecuadas y al nivel de atención adecuado para el tratamiento del padecimiento médico del miembro;
- c) cumplen con las pautas y normas de calidad de atención médica aprobadas por organizaciones profesionales de atención médica o por departamentos del gobierno;
- d) son acordes con el diagnóstico del padecimiento;
- e) son lo menos invasivos o restrictivos posible para permitir un equilibrio adecuado de seguridad, efectividad y eficacia;
- f) no son experimentales ni de estudio, y
- g) no son principalmente para la conveniencia del miembro ni del proveedor y

2) Servicios de salud mental y abuso de sustancias que:

- a) son razonables y se necesitan para diagnosticar o tratar los problemas de salud mental o de abuso de sustancias, o para mejorar o mantener el funcionamiento o para evitar que los problemas de salud mental empeoren;
- b) cumplen con las pautas y normas clínicas aceptadas en el campo de la salud mental;
- c) se prestan en el lugar más adecuado y menos restrictivo donde se puedan brindar los servicios sin ningún riesgo;
- d) se prestan al nivel más adecuado de servicios que puedan prestarse sin riesgos;
- e) no se pueden negar sin verse afectada la salud mental o física del miembro o la calidad de la atención prestada;
- f) no son experimentales ni de estudio, y
- g) no son principalmente para la conveniencia del miembro ni del proveedor.

Clases de educación sobre la salud

Parkland HEALTHfirst ofrece a sus miembros clases sobre distintos temas de la salud. Llámenos para pedir una lista actualizada de las clases. Puede llamarnos gratis al **1-888-672-2277**. Algunas clases tratan temas como:

- Habilidades para ser buenos padres
- Prevención de la intoxicación por plomo
- Preparación para el nuevo bebé
- Prevención de enfermedades del corazón, embolias y derrames cerebrales
- Presión arterial e hipertensión
- Salud dental
- Consejos para dejar de fumar
- Seguridad en la calle
- Asma
- Seguridad contra incendios

¿Cómo obtengo atención médica periódica?

El PCP que usted escoja se considera su lugar estable y le ayudará con toda la atención médica. El PCP los llegará a conocer a usted y a sus hijos, les hará chequeos periódicos y los atenderá cuando estén enfermos. El PCP les dará las recetas para medicamentos y artículos médicos, y los enviará a un especialista cuando sea necesario. En ciertas circunstancias, un especialista puede ser su PCP. Es importante que siga los consejos del PCP y que participe en la toma de decisiones sobre su salud. Si no puede tomar decisiones sobre atención médica, puede elegir que otra persona lo haga por usted.

Si ahora recibe los servicios de salud en una clínica, y le gustaría seguir recibéndolos allí, escoja a un doctor de esta clínica como su PCP. Asegúrese de que el PCP esté en el Directorio de Proveedores de Parkland HEALTHfirst. Llámenos para conseguir más información. Puede llamarnos gratis al **1-888-672-2277**.

Cuando necesite atención médica, llame al teléfono del PCP que está anotado al frente de la tarjeta de identificación. En el consultorio del doctor o en la clínica, le darán una cita. Es muy importante que cumpla las citas. Llame temprano para hacer la cita. Si no puede asistir, llame de nuevo y avísele al doctor. El PCP debe poder verlo dentro de dos (2) semanas para las citas de atención periódica. Si va a ver al doctor para un examen físico periódico, deberán darle la cita entre 8 y 10 semanas después de pedirla.

¿Qué hago si necesito atención urgente?

Se presta atención urgente cuando existe un problema médico que no es una emergencia. Usted debe llamar primero al Proveedor de Cuidado Primario (PCP) al teléfono que está anotado en el frente de la tarjeta de identificación. Si quiere hablar con una enfermera, puede llamar a la Línea de Enfermeras de Parkland al 1-888-667-7890 ó, si vive en el área de Dallas, puede llamar al 214-266-8773. Cuando llame, una enfermera le ayudará a decidir si debe ir a la sala de emergencias. Muchas enfermedades no necesitan ser atendidas en la sala de emergencias.

- **No** debe ir a la sala de emergencias por resfriados, tos, sarpullidos, cortadas y moretones leves.

Si necesita atención urgente, su PCP debe verlo dentro de 24 horas después de que usted pide la atención.



¿Qué hago si tengo una emergencia?

Cuando tenga una emergencia, vaya inmediatamente a la sala de emergencias más cercana o llame al 911.

La atención de emergencia es un servicio cubierto por Medicaid. **Un estado de salud de emergencia** significa un padecimiento médico que se manifiesta con síntomas agudos de tal severidad (inclusive dolor muy fuerte) que la persona prudente, que tenga conocimientos promedio sobre la salud y la

medicina, podría deducir con toda razón que la falta de atención médica inmediata podría tener como resultado lo siguiente:

- (1) poner en grave peligro la salud del paciente;
- (2) ocasionar problemas graves en las funciones corporales;
- (3) ocasionar disfunción grave de algún órgano vital o parte del cuerpo;
- (4) sufrir desfiguración grave, o
- (5) en el caso de una mujer embarazada, peligro grave a la salud de la mujer o del bebé por nacer.

Deberán atenderlo el mismo día si necesita atención de emergencia.

Una buena razón para ir a la sala de emergencias sería:

- Dolor muy fuerte de pecho
- Envenenamiento o sobredosis de medicamentos
- Atragantamiento o problemas para respirar
- Posibles fracturas
- Diarrea o vómito incontrolable
- Hemorragia grave
- Lesiones o quemaduras graves
- Desmayo
- Parálisis repentina
- Ataque violento (por ejemplo, es víctima de un asalto)
- Ideas de hacerse daño o de hacer daño a otra persona
- Confusión o desorientación grave

Cuando vaya a la sala de emergencias, dígales que usted es miembro de Parkland HEALTHfirst y recuerde llamar a su PCP dentro de las 24 horas siguientes.

¿Qué es la posestabilización?

Los servicios de atención de posestabilización son servicios que usted recibe después de la atención de emergencia para mantenerlo en un estado estable y que son cubiertos por Medicaid.

**¿Qué hago si necesito atención médica en la noche o durante el fin de semana?
(¿Cómo recibo atención médica cuando está cerrado el consultorio de mi Proveedor de Cuidado Primario?)**

Cuando sea posible, llame al PCP en horas de consulta. No espere hasta la noche si puede solucionar el problema durante el día. La mayoría de las enfermedades tienden a empeorarse a medida que pasa el día. Llame temprano.

Si se enferma en la noche o en el fin de semana, y no puede esperar para recibir atención médica, llame al PCP para pedirle consejo. El PCP u otro doctor de turno está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Para hablar con una enfermera, puede llamar gratis a la Línea de

Enfermeras de Parkland al 1-888-667-7890 ó al 214-266-8773. La enfermera le puede ayudar a decidir sobre los pasos que debe seguir. Si su hijo tiene fiebre o dolor de garganta, y no está seguro de qué hacer, llame al consultorio del PCP o llame gratis a la Línea de Enfermeras de Parkland al 1-888-667-7890 ó al 214-266-8773.

¿Qué hago si me enfermo cuando estoy fuera de la ciudad o de viaje?

Si se enferma mientras está fuera de la ciudad o del estado, llame a su PCP al número que aparece en la parte de enfrente de su tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst. También puede llamarnos al 1-888-672-2277, y una enfermera le ayudará a decidir qué debe hacer. Sin embargo, si tiene una emergencia, vaya a la sala de emergencias más cercana. Acuérdesse de llevar en todo momento la forma de Medicaid y la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst. Acuérdesse también que **el Programa de Medicaid no cubre los servicios que recibe fuera de Estados Unidos.**

¿Qué hago si necesito ver a un especialista?

El PCP le dirá si necesita ver a un especialista. El PCP se encargará de conseguirle la atención especializada que usted necesita. Por lo general, usted no puede ir a otro doctor o recibir atención especial, si el PCP no está de acuerdo. Un envío a servicios quiere decir que el PCP lo manda a otro doctor o autoriza otro servicio. Si decide ver al especialista de todas formas, es posible que usted tenga que pagar.

Debe poder ver al especialista dentro de dos (2) semanas de la fecha en que pide la cita para la atención periódica. Debe poder ver al especialista dentro de 24 horas para la atención urgente. Deberán atenderlo el mismo día si necesita atención de emergencia.

¿Cuáles servicios se pueden recibir sin un envío a servicios?

No necesita un envío a servicios para recibir ciertos servicios. Estos son, entre otros:

- atención de emergencia
- Pasos Sanos de Texas (chequeos preventivos para niños)
- atención de ginecoobstetricia
- servicios de la vista
- planificación familiar
- servicios de salud mental y abuso de sustancias
- servicios dentales para personas menores de 21 años

Servicios de salud mental y de abuso de sustancias

Parkland HEALTHfirst le ofrece servicios de salud mental y de abuso de sustancias (como de alcohol y drogas) mediante NorthSTAR.

Si usted o su hijo tiene un problema de salud mental o de abuso de alcohol o drogas, puede llamar a su proveedor de cuidado primario (PCP) o llamar gratis directamente al Programa NorthSTAR al 1-888-800-6799 para pedir una cita. **No necesita una autorización de su PCP** para recibir servicios de NorthSTAR.

Si usted o su hijo tiene una emergencia de salud mental y abuso de sustancias y necesita tratamiento, vaya a la sala de emergencias más cercana o llame gratis al 1-888-800-6799 y alguien le ayudará a obtener atención enseguida. Usted o alguien que lo represente debe llamar a la línea del proveedor de servicios de salud mental y abuso de sustancias al 1-888-800-6799 para avisar que tuvo una emergencia.



¿Cómo obtengo los medicamentos?

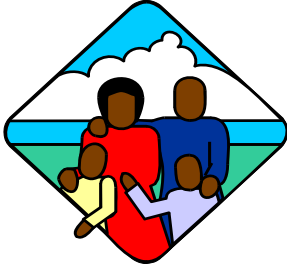
Usted recibe todos los medicamentos que el Proveedor de Cuidado Primario (PCP) crea necesarios, inclusive las píldoras anticonceptivas. Puede llevar las recetas a cualquier farmacia que acepte Medicaid. Procure usar una sola farmacia para todas las recetas médicas. **Tiene que presentar la forma de identificación 3087 de Medicaid y la tarjeta de identificación de Parkland HEALTHfirst.** Si tiene alguna dificultad para conseguir los medicamentos, llame a Servicios para Miembros al **1-888-672-2277** o a la Línea Directa para Clientes de Medicaid al **1-800-252-8263**. La Línea Directa para Clientes de Medicaid lo puede comunicar con un representante del Vendor Drug Program.

Servicios de la vista

Los servicios de la vista para adultos son distintos a los de los niños.

Si es menor de 21 años, puede hacerse un examen de la vista y recibir anteojos recetados solamente una vez cada 12 meses, entre septiembre y agosto, a menos que cambie la visión o el Proveedor de Cuidado Primario, la enfermera de la escuela o la maestra lo solicite por escrito.

Si tiene de 21 años en adelante, puede hacerse un examen de la vista cada 24 meses.



Servicios de planificación familiar

Los servicios de planificación familiar le ayudan a planear o controlar el embarazo. Estos servicios son muy privados. No necesita autorización de su PCP para recibir los servicios y artículos de planificación familiar. **Si es menor de 21 años, no necesita tener el permiso de sus padres para recibir los servicios y artículos de planificación familiar. Puede recibir los servicios de planificación familiar de su PCP, o puede ver a cualquier proveedor de servicios de planificación familiar que aparece en el Directorio de Proveedores de Parkland HEALTHfirst.** Los servicios que se le ofrecen son, entre otros:

- Un examen anual
- Citas en la clínica o en el consultorio para hablar de un problema, recibir orientación o pedir consejos
- Pruebas de laboratorio
- Recetas y anticonceptivos como píldoras anticonceptivas, diafragmas y condones
- Prueba de embarazo
- Esterilización (solamente si tiene 21 años o más; se requiere la forma federal de consentimiento para la esterilización)
- Detección y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual, como el herpes y la sífilis

Por favor, consulte la parte posterior de este manual (página 26) para ver la Lista de Proveedores de Planificación Familiar de Parkland HEALTHfirst que tiene el nombre y la dirección de nuestros proveedores de servicios de planificación familiar.



¿Cómo obtengo servicios de Pasos Sanos de Tejas para mis hijos?

¿Qué es Pasos Sanos de Tejas?

Hay un programa especial para los miembros menores de 21 años. Se conoce como Pasos Sanos de Tejas. Este programa ofrece chequeos médicos y dentales a miembros menores de 21 años. Los chequeos son muy importantes. Su hijo puede sentirse bien y al mismo tiempo tener un problema de salud. Pasos Sanos de Tejas también:

- Detecta y atiende a tiempo los problemas de salud del niño. Hable con su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) si sabe que su hijo tiene un problema de salud.
- Le ayuda con todas las vacunas e inmunizaciones necesarias para sus hijos.
- Le permite obtener servicios especiales para la salud del niño sin costo para usted.

Puede visitar a cualquier proveedor de Pasos Sanos de Tejas. Este puede ser su mismo PCP. **No necesita un envío del PCP** para recibir los servicios de Pasos Sanos de Texas de otro doctor.

Chequeos dentales

Si usted o su hijo es menor de 21 años, puede ir a cualquier dentista que acepte Medicaid. Los servicios dentales son, entre otros:

- limpieza de dientes
- coronas
- empastes
- extracciones (cuando le sacan un diente)
- endodoncias (infecciones en el canal de la raíz)
- servicios dentales de emergencia
- extracción de muelas del juicio (cuando le sacan las muelas del juicio)

¿Sabía usted que su hijo puede recibir chequeos dentales empezando al año de edad? Su hijo debe tener un chequeo dental cada seis (6) meses. **No necesita un envío a servicios de su PCP.** Llame a Pasos Sanos de Tejas al **1-877-847-8377** si necesita ayuda para encontrar a un dentista.

Chequeos médicos

La forma de identificación de Medicaid (Forma 3087) que recibe cada mes le indicará si necesita chequeos médicos o dentales de Pasos Sanos de Texas. También puede llamar a Servicios para Miembros al **1-888-672-2277** para obtener más información sobre cuándo deben hacerse los chequeos.

Su hijo debe recibir un chequeo de Pasos Sanos de Tejas **cada año** dentro de los 60 días después de su cumpleaños. Los bebés necesitan chequeos más a menudo.

- Bebés y niños pequeños: 1-2 semanas, 2 meses, 4 meses, 6 meses, 9 meses, 12 meses, 15 meses, 18 meses

Nuevos miembros de Parkland HEALTHfirst

Los nuevos miembros de Parkland HEALTHfirst deben recibir chequeos de Pasos Sanos de Tejas dentro de los 60 días después de hacerse miembros. El PCP de su hijo necesita saber la historia médica de su hijo. El PCP de su hijo se asegurará de que estén al día las pruebas de detección y las vacunas de su hijo.

Los chequeos de Pasos Sanos de Tejas ayudan a:

- Descubrir problemas de salud cuando son menos graves, aún cuando su hijo se siente bien.
- Prevenir problemas de salud que pueden afectar el crecimiento y aprendizaje de su hijo.
- Dar a su hijo ¡una sonrisa sana!

¿Qué hago si estoy de viaje cuando a mi hijo le toca un chequeo de Pasos Sanos de Texas?

Si está fuera de la ciudad cuando le toca un chequeo de Pasos Sanos de Tejas, haga una cita con un proveedor de Pasos Sanos de Tejas tan pronto regrese a casa. Si se muda, por favor, llame a la línea de Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277** para obtener el nombre de un proveedor de Pasos Sanos de Tejas en su área.

Si tiene que cancelar una cita, llame por lo menos 48 horas antes para avisar.

¿Cómo obtengo servicios de idiomas?

Si necesita servicios de idiomas durante alguna situación médica, inclusive si necesita servicios de interpretación, por favor, llame a Servicios para Miembros al **1-888-672-2277** para más información.

Por favor, recuerde que si necesita un intérprete, debe llamar 48 horas antes de su cita.

Hablamos español. En Parkland HEALTHfirst, tenemos personas que hablan inglés y español para ayudarle. También tenemos materiales en español para los miembros.

Language Line. Tenemos una línea directa de idiomas en caso de que su primer idioma no sea inglés o español. Encontraremos a alguien que hable su idioma. Llame a Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**.

Lenguaje de señas. Ofrecemos interpretación del lenguaje de señas para las citas médicas. Por favor, avísenos 48 horas antes de la cita, o lo antes posible, si necesita estos servicios. Llame a Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**.

Línea TDD. Si es sordo o tiene déficit auditivo, por favor, llame por medio de la Línea TDD/TTY de Relay Texas al 1-800-735-2989 y pídale que se comuniquen a la línea de Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**.

Audiocasete. Tenemos información, como el manual para miembros, disponible en audiocasete. Si necesita información en audiocasete, llame a Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**.

Interpretación en persona. Podemos ayudarle si necesita un intérprete para que lo acompañe al consultorio del proveedor. Tiene que llamar por lo menos 72 horas antes de la cita. Solo llámenos al **1-888-672-2277**.

Braille o letra grande. Podemos darle el manual para miembros en Braille o letra grande. Llame a Servicios para Miembros al **1-888-672-2277** para conseguir ayuda.



¿Cómo obtengo transporte a una cita médica?

Si necesita transporte al consultorio del doctor para recibir servicios médicos, es posible que el Programa de Transportación Médica (MTP) del estado de Texas le pueda ayudar. Debe llamar a MTP tan pronto sepa la fecha de su próxima cita con el médico. Si hay alguien que lo pueda llevar a la cita, llame al MTP. Puede ser que el MTP pague por el millaje. Necesita llamar por lo menos 48 horas antes de la cita. Es posible que los miembros menores de 18 años tengan que viajar con un adulto. Puede llamar al MTP de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Para más información sobre el MTP, llame gratis al MTP al **1-877-633-8747**.

Si tiene una queja sobre el MTP, puede llamar al Servicio para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277** o puede llamar a la línea del MTP al **1-877-633-8747**.

¿Qué hago si no soy capaz de tomar decisiones sobre mi atención médica?

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar la atención médica. Las directivas anticipadas, o testamentos vitales, son instrucciones escritas que se usan si usted no puede hablar con otra persona para darle las instrucciones sobre su atención médica. Las instrucciones escritas protegen sus derechos y deseos. Explican a la gente lo que usted quiere que hagan el doctor y la familia en caso de que sufra una lesión o una enfermedad grave y no pueda hablar ni escribir. Las instrucciones escritas le sirven de ayuda a su familia. También le ayudan al doctor a saber lo que usted quiere.

Si ya hizo una directiva anticipada, avísele al PCP. Si quiere escribir una, llámenos gratis al **1-888-672-2277** y le ayudaremos.

Atención, mujeres miembros: servicios de un ginecoobstetra

Parkland HEALTHfirst solo permite que escoja a un ginecoobstetra de la misma red en la que participa el PCP.



Tiene **derecho de escoger a un ginecoobstetra sin tener un envío a servicios** del PCP. El acceso a los servicios de un ginecoobstetra incluye:

- un (1) chequeo preventivo cada año
- atención relacionada con el embarazo
- atención para cualquier dolencia médica de la mujer
- envíos para ver a un especialista de la red

Si el ginecoobstetra no participa en la red de Parkland HEALTHfirst, quizás pueda seguir consultándolo si:

- tiene menos de 12 semanas antes de su fecha de parto **y**
- recibe tratamiento del ginecoobstetra.

Puede escoger a cualquier ginecoobstetra que esté en el Directorio de Proveedores de Parkland HEALTHfirst. Si no escoge a un ginecoobstetra de la lista, es posible que tenga que pagar de su bolsillo.

¿Qué hago si estoy embarazada?

Primero, llame al PCP. Parkland HEALTHfirst también tiene un programa especial que los mantiene a usted y al bebé saludables durante el embarazo. Si no tiene un ginecoobstetra, le ayudaremos a encontrar a uno dentro de dos (2) semanas después de que pida nuestra ayuda. Si ya tiene un ginecoobstetra y este no pertenece a la lista de proveedores de Parkland HEALTHfirst, es posible que pueda seguir viéndolo. Para poder hacerlo, tiene que:

- haber sido su paciente antes de inscribirse en Parkland HEALTHfirst
- estar a 12 semanas del parto.

Tiene que ir a todas sus citas prenatales. Así ayuda a mantener saludable a su bebé. Acuérdesse de hacerse todos los chequeos después de tener su bebé. El ginecoobstetra debe verla dentro de las dos

semanas después de que pida la cita. Si quiere ir a las clases prenatales, puede llamar a Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al 1-888-672-2277 para encontrar las clases cerca de usted. Parkland HEALTHfirst ofrece regalos a los miembros que toman y terminan las clases prenatales. Tendrá que comprobar que terminó la clase prenatal.

Para más información, llame a Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**.

¿Cómo inscribo a un recién nacido? ¿Puedo escoger a un Proveedor de Cuidado Primario para mi bebé antes de que nazca?



Es importante que llame a Parkland HEALTHfirst lo más pronto posible para que le podamos ayudar a conseguir los servicios de salud para su bebé. Debe llamarnos antes de que nazca el bebé para escoger a un pediatra (doctor de bebés). Podrá escoger al pediatra de su bebé de la lista de doctores de Parkland HEALTHfirst. Tendrá que llamar al trabajador de casos de Medicaid tan pronto nazca el bebé para inscribirlo en Medicaid. Recuerde, su bebé debe tener un pediatra cuando nazca. Hay una lista de pediatras en el Directorio de Proveedores de Parkland HEALTHfirst. Puede cambiar el Proveedor de Cuidado Primario de su bebé hasta cuatro veces al año. Para escoger al pediatra de su bebé, llámenos gratis al **1-888-672-2277**.

¿Puedo cambiar el plan de salud de mi bebé?

Su bebé estará asignado al mismo plan de atención médica en el que usted está inscrita, por lo menos durante los primeros 90 días después de su nacimiento. Puede pedir un cambio de plan de salud antes de los 90 días si ambos planes aceptan el cambio. Tendrá que comunicarse con la HHSC antes de que pasen los 90 días para que su bebé siga recibiendo Medicaid.

Si su bebé está en el hospital, **no** podrá cambiar de plan de salud hasta que lo den de alta.

¿Qué es la Administración de Casos para Niños y Mujeres Embarazadas?

La Administración de Casos para Niños y Mujeres Embarazadas (CPW) es un programa ofrecido por el Estado. Proporciona servicios a niños, desde su nacimiento hasta los 20 años, que tienen un padecimiento o riesgo médico y a mujeres embarazadas con alto riesgo.

¿Qué tipo de servicios recibiremos mi hijo y yo?

La administración de casos es un servicio de Medicaid. El administrador de casos le puede ayudar a usted o a su hijo con:

- acceso a servicios médicos,
- problemas familiares,
- problemas relacionados con la escuela,
- problemas económicos,
- recursos cerca de donde vive, y
- equipo y artículos.

Para más información sobre este programa, visite <http://www.dshs.state.tx.us/caseman/default.shtm>

¿A quién llamo si tengo necesidades médicas especiales y necesito que alguien me ayude?

Puede recibir atención médica de un especialista si tiene necesidades médicas especiales. Si tiene necesidades especiales de atención médica y necesita que alguien le ayude, por favor, llame a Parkland HEALTHfirst. Llame al **1-888-672-2277** y pida hablar con un administrador de casos.

¿Qué hago si tengo que mudarme?

Si se muda, llame tan pronto como pueda a la oficina local de elegibilidad de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) y a la línea de Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277**. Tiene que llamar a Parkland HEALTHfirst **antes** de recibir servicios en su nueva localidad, a menos que tenga una emergencia. Seguirá recibiendo atención por medio de Parkland HEALTHfirst hasta que se cambie la dirección, a menos que se haya mudado fuera del área de servicios.

¿Qué hago si dejo de llenar los requisitos para Medicaid?

Si deja de llenar los requisitos para recibir Medicaid, pero vuelve a llenarlos dentro de los seis (6) meses siguientes, será reinscrito automáticamente en el mismo plan de atención médica en el que estaba inscrito antes de dejar de llenar los requisitos de Medicaid. Quedará inscrito en el mismo plan y con el mismo PCP que tenía antes.

¿Qué hago si recibo una cuenta de mi doctor?

Si la cuenta es por un servicio de Parkland HEALTHfirst o de Medicaid, no tendrá que pagarla. Llame a Servicios para Miembros de Parkland HEALTHfirst al **1-888-672-2277** y alguien llamará al consultorio del doctor por usted para explicar sus beneficios y hacer los arreglos para pagar la cuenta. Cuando llame, por favor, tenga a mano el número de identificación de miembro, la Forma 3087 de Medicaid y la cuenta del doctor. El representante de Servicios para Miembros necesita información de estos documentos para poder ayudarlo rápido.

¿Qué sucede si tengo otro seguro médico además de Medicaid?

Medicaid y seguro privado

Como condición para la elegibilidad de Medicaid, usted tiene que dar toda la información sobre seguros médicos al programa. Si su seguro médico privado se cancela, si ha adquirido nueva cobertura de seguro médico o si tiene preguntas generales sobre el seguro de terceros, debe llamar a la línea directa de Recursos de Terceros de Medicaid (TPR) para actualizar sus expedientes y recibir respuesta a sus preguntas. Puede llamar gratis a la línea directa del TPR al 1-800-846-7307.

Tener otro seguro no afecta su capacidad de llenar los requisitos de Medicaid. Es necesario que informe sobre otros seguros para asegurarse de que Medicaid siga siendo el pagador de último recurso.

IMPORTANTE: los proveedores de Medicaid no pueden negarse a atenderlo debido a que usted tiene seguro médico privado además de Medicaid. Si los proveedores lo aceptan como paciente de Medicaid, también tienen que enviar una solicitud de pago a su compañía de seguro privado.



Derechos y responsabilidades del miembro

EL MIEMBRO TIENE EL DERECHO DE:

1. Ser respetado, conservar la dignidad, la vida privada, la confidencialidad y no ser discriminado. Es decir, tiene el derecho de
 - a. Ser tratado justa y respetuosamente y
 - b. Saber que se respetarán la intimidad y la confidencialidad de sus expedientes médicos y las discusiones que sostenga con los proveedores.
2. Tener la oportunidad de seleccionar un plan de atención médica y a un Proveedor de Cuidado Primario (el doctor o proveedor médico que lo atenderá la mayoría del tiempo y que coordinará su atención), y de cambiar de plan o proveedor de una manera razonablemente sencilla. Es decir, tiene el derecho de
 - a. Ser informado sobre cómo seleccionar y cambiar de plan de salud y de Proveedor de Cuidado Primario;
 - b. seleccionar cualquier plan de salud que usted quiera, de los que haya en el área donde vive y a un Proveedor de Cuidado Primario de ese plan;
 - c. cambiar de PCP;
 - d. cambiar de plan de salud sin sufrir sanciones, y
 - e. recibir instrucciones sobre cómo cambiar de plan de salud o de PCP.
3. Hacer preguntas y obtener respuestas sobre cualquier cosa que no entienda. Es decir, tiene el derecho de
 - a. Recibir explicaciones del proveedor sobre sus necesidades de atención médica y de que le hable de las diferentes opciones que tiene para tratar sus problemas médicos, y
 - b. recibir explicaciones de por qué se le negó y no se le dio la atención o el servicio.
4. Aceptar tratamiento o rechazarlo, y de tomar parte activa en las decisiones sobre el tratamiento. Es decir, tiene el derecho de
 - a. Colaborar como parte del equipo con su proveedor y decidir cuál atención médica es mejor para usted, y
 - b. aceptar o rechazar el tratamiento recomendado por su proveedor.

5. Utilizar todos los trámites de quejas y apelación disponibles mediante la organización de atención médica administrada y Medicaid, y de recibir una respuesta oportuna a las quejas y apelaciones y una audiencia imparcial. Es decir, tiene el derecho de
 - a. Presentar una reclamación a su plan de salud o al programa estatal de Medicaid sobre la atención médica, el proveedor o el plan de salud;
 - b. recibir una respuesta oportuna a su queja;
 - c. tener acceso al trámite de apelación del plan y al procedimiento para hacerlo, y
 - d. pedir una audiencia imparcial del programa estatal de Medicaid y pedir información sobre el procedimiento para hacerlo.

6. Tener acceso oportuno a servicios de atención médica sin obstáculos físicos ni de comunicación. Es decir, tiene el derecho de
 - a. Llamar por teléfono a un profesional médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para obtener cualquier atención médica urgente o de emergencia que necesite;
 - b. recibir atención médica de manera oportuna;
 - c. entrar al consultorio del proveedor de atención médica y salir de él fácilmente. Si tiene alguna discapacidad o padecimiento que le dificulte la movilidad, debe tener acceso sin barreras de acuerdo con la Ley de Americanos con Discapacidades;
 - d. obtener los servicios de un intérprete, si es necesario, durante las citas con sus proveedores o cuando se comunique con el personal del plan de salud. Un intérprete es una persona que habla su idioma, que le ofrece ayuda si tiene alguna discapacidad o que le ayuda a entender la información, y
 - e. recibir una explicación clara sobre las reglas del plan de salud, entre ellas, cuáles son los servicios de salud que ofrece y cómo obtenerlos.

7. No ser sujetado a la fuerza ni aislado si es por conveniencia de otra persona, o para forzarlo a hacer algo que usted no quiere hacer o para castigarlo.

EL MIEMBRO TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

1. Aprender y entender cada uno de los derechos que tiene bajo el Programa de Medicaid. Es decir, tiene la responsabilidad de
 - (a) Aprender y entender sus derechos con el programa de Medicaid;
 - (b) preguntar si no entiende cuáles son sus derechos, y
 - (c) saber qué otras opciones de planes de salud hay en su área.

2. Respetar las normas y los procedimientos del plan de salud y de Medicaid. Es decir, tiene la responsabilidad de
 - (a) Aprender y seguir las normas del plan de salud y de Medicaid;
 - (b) escoger su plan de salud y su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) a tiempo;
 - (c) hacer cualquier cambio de plan de salud y de PCP, según lo indique Medicaid y el plan de salud;

- (d) acudir a las citas programadas;
 - (e) cancelar las citas con anticipación cuando no pueda asistir;
 - (f) siempre ponerse en contacto primero con su PCP para la atención médica que no sea de emergencia;
 - (g) estar seguro de que tiene la aprobación del PCP antes de visitar a un especialista, y
 - (h) entender cuándo debe ir a la sala de emergencias y cuándo no.
3. Compartir con su PCP toda información relacionada con su estado de salud y estar plenamente informado sobre las opciones de servicio y tratamiento. Es decir, tiene la responsabilidad de
- (a) Informar a su Proveedor de Cuidado Primario sobre su salud;
 - (b) hablar con sus proveedores sobre sus necesidades de atención médica y preguntarles sobre las diferentes maneras de tratar sus problemas médicos, y
 - (c) ayudar a los proveedores a obtener sus expedientes médicos.
4. Participar activamente en las decisiones que tengan que ver con las opciones de servicio y tratamiento, tomar decisiones y acciones personales para conservar su salud. Es decir, tiene la responsabilidad de
- (a) Trabajar en equipo con su proveedor para decidir cuál atención médica es la mejor para usted;
 - (b) entender cómo pueden afectar su salud las cosas que usted hace;
 - (c) hacer todo lo que pueda para mantenerse saludable, y
 - (d) tratar con respeto a los proveedores y al personal.

¿Qué hago si tengo un problema o no estoy satisfecho con Parkland HEALTHfirst o la atención médica?

Cómo presentar una queja

Queremos ayudarle. Siempre puede llamarnos o escribirnos para informarnos de su problema. Si necesita ayuda con un problema o tiene una queja, por favor, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-672-2277**. Por lo general, podemos ayudarle de inmediato, o a más tardar, en unos días.

El Defensor de Miembros de Parkland HEALTHfirst puede ayudarle a presentar una queja. Simplemente llame al **1-888-672-2277** ó al **214-932-4564** y el Defensor de Miembros anotará su queja. También puede enviarle la queja escrita al Defensor de Miembros. La queja escrita se debe enviar a:

Parkland Community Health Plan
Attention: Parkland HEALTHfirst Member Advocate
P. O. Box 569005
Dallas, TX 75356-9005

Resolución de la queja

Le escribiremos dentro de cinco (5) días para avisarle que recibimos su queja. Tenemos treinta (30) días para resolver su queja. Una vez que hayamos resuelto su queja, le enviaremos una carta para avisarle sobre la decisión.

Si no está de acuerdo con la resolución de su queja, puede presentar una apelación. El Panel de Quejas y Apelaciones de Parkland HEALTHfirst se reunirá para tratar su apelación. El Panel está formado por representantes de Parkland HEALTHfirst quienes no tomaron parte en la resolución de su queja original. Si es necesario, un doctor especialista en el campo de la medicina relacionado con su apelación también puede participar en el panel. Tiene derecho de hacer la apelación en persona o por medio de un familiar o amigo.

Una vez que haya agotado el trámite de quejas de Parkland HEALTHfirst, puede quejarse ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC). Puede hacerlo llamando gratis al 1-800-252-8263 o escribiendo a:

Texas Health and Human Services Commission
Health Plan Operations H-320
Resolution Services
P.O. Box 85200
Austin, TX 78708-5200

¿Qué sucede cuando se niega o limita la petición del doctor para servicios cubiertos?

Parkland HEALTHfirst le informará de una acción sobre un servicio cubierto que su doctor solicite. Una **acción** significa la negación o la autorización limitada de un servicio solicitado. Es, entre otras cosas:

- la negación de todo o parte del pago por un servicio
- la negación de algún tipo o nivel de servicio
- la reducción, suspensión o cancelación de un servicio previamente autorizado

Tiene el derecho de pedir una apelación si no está contento o no está de acuerdo con la acción. Una **apelación** es un proceso por medio del cual usted u otra persona autorizada para actuar en su nombre, como su proveedor médico, pide una revisión de la acción. Llame gratis a Servicios para Miembros al **1-888-672-2277** para pedir una apelación. Un Defensor de Miembros puede ayudarle a presentar una solicitud de apelación. Su solicitud de apelación debe enviarse dentro de 30 días después de la fecha del aviso sobre la acción. Para garantizar la continuación de los servicios actualmente autorizados, debe solicitar la apelación antes de: los 10 días siguientes al aviso enviado por la asociación para la conservación de la salud (HMO), o de la fecha de vigencia de la acción propuesta, la fecha que ocurra más tarde. Toda apelación oral recibida por Parkland HEALTHfirst se tiene que confirmar con una apelación escrita, firmada por usted o por su representante, a menos que pida una apelación acelerada.

¿Qué es una apelación acelerada?

La apelación acelerada ocurre cuando la asociación para la conservación de la salud (HMO) tiene que tomar una decisión rápidamente basada en su estado de salud cuando el trámite normal de apelación

podría poner en peligro su vida o su salud. Usted o su representante puede pedir una apelación acelerada llamando al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-672-2277** o escribiendo a:

Parkland Community Health Plan
Attention: Parkland HEALTHfirst Member Advocate
P. O. Box 569005
Dallas, TX 75356-9005

Si pide una apelación acelerada y la apelación es sobre atención de emergencia o para continuar la hospitalización, Parkland HEALTHfirst le avisará de la decisión dentro de un (1) día laboral después de recibir la apelación. Parkland HEALTHfirst le avisará sobre la decisión definitiva de la apelación acelerada por escrito dentro de tres (3) días laborales.

Puede obtener una extensión de la apelación de hasta 14 días calendarios si la pide, o si Parkland HEALTHfirst puede demostrar que se necesita más información. Solamente podemos hacer esto si la extensión es para su beneficio. Le mandaremos una carta que dirá por qué solicitamos la extensión.

Resolución de una apelación

Cada apelación se investiga de manera oportuna. Para una apelación normal, Parkland HEALTHfirst le enviará una carta dentro de cinco (5) días hábiles para informarle que hemos recibido la apelación. Parkland HEALTHfirst le enviará por escrito la decisión sobre la apelación dentro de los treinta (30) días de la fecha en que la recibimos. Para una apelación acelerada, el Defensor de Miembros lo llamará para explicarle el trámite de apelación. Si se niega la apelación, la carta de resolución explicará por qué se negó y le informará cómo comunicarse con el estado para presentar una queja.

¿Qué hago si no estoy satisfecho con la solución del problema? (¿Puedo pedir una audiencia imparcial ante el estado?)

Tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial ante el estado en cualquier momento, durante o después del trámite de apelación ante el plan de salud. Si no está de acuerdo con la decisión de Parkland HEALTHfirst, puede pedir una audiencia imparcial del estado. Tiene noventa (90) días después de la fecha de la carta de resolución para pedir una audiencia imparcial. Tiene el derecho de continuar cualquier servicio que recibe actualmente en espera de la decisión final de la audiencia, siempre y cuando usted pida la audiencia dentro de los diez (10) días de haber recibido el aviso de la audiencia por parte de su plan de salud. Si no pide la audiencia imparcial dentro de los diez (10) días de recibir el aviso de la audiencia, se suspenderá el servicio que está apelando. Si no pide la audiencia dentro de noventa (90) días, perderá su derecho a una audiencia. Puede pedir una audiencia imparcial comunicándose con la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) al 1-800-252-8263 ó escribiendo a:

Texas Health and Human Services Commission
Health Plan Operations
Resolution Services H-320
P. O. Box 85200
Austin, Texas 78708-5200

No tiene derecho a una audiencia imparcial si Medicaid no cubre el servicio que usted solicitó.

Si pide una audiencia imparcial, recibirá una carta del funcionario de audiencias. La carta le dirá la fecha y la hora de la audiencia. También le informará qué tiene que saber para prepararse para la audiencia. La audiencia se puede llevar a cabo por teléfono y usted puede explicar por qué pidió el servicio. También puede pedir que el funcionario de audiencias revise la información que usted mande para que tome una decisión.

La HHSC le dará la decisión final dentro de los noventa (90) días de la fecha en que pidió la audiencia.

Parkland HEALTH*first* quiere ayudarle a obtener la mejor atención médica posible para usted y su familia. Si tiene preguntas sobre cómo presentar una queja, cómo pedir una apelación, cómo pedir una audiencia imparcial o necesita ayuda adicional, llámenos gratis al **1-888-672-2277**. Será un placer ayudarle.

Llámenos: Parkland Community Health Plan
Parkland HEALTH first Member Advocate
1-888-672-2277 o 214-932-4564
24 horas del día, 7 días de la semana
1-800-735-2989 – Relay of Texas

Escríbanos a: Parkland Community Health Plan
Attention: ParklandHEALTH*first* Member Advocate
P.O. Box 569005
Dallas TX 75356-9005

¿Qué es una audiencia imparcial acelerada?

Una audiencia imparcial acelerada ocurre cuando la asociación para la conservación de la salud (HMO) tiene que tomar una decisión rápidamente basada en su estado de salud cuando el trámite normal de apelación podría poner en peligro su vida o su salud.

¿Cómo denuncio a una persona que está abusando del programa de Medicaid?

FRAUDE Y ABUSO

Si sospecha que un cliente (una persona que recibe beneficios) o un proveedor (por ejemplo, un doctor, dentista, terapeuta, etc.) ha malgastado, abusado o defraudado, usted tiene la responsabilidad y el derecho de informarlo.

- **Cómo denunciar el malgasto, abuso o fraude de clientes o proveedores**
Para denunciar el malgasto, abuso o fraude, reúna toda la información posible.

- Puede denunciar a proveedores y clientes directamente a:

Parkland HEALTH*first*
Attention: SIU Analyst
P. O. Box 569005
Dallas, TX 75356-9005
1-888-761-5440

O, si tiene acceso a Internet, vaya al sitio web de la Fiscalía General (OIG) de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) en <http://www.hhs.state.tx.us> y seleccione "Reporting Waste, Abuse and Fraud" bajo "Inspector General" al lado izquierdo de la pantalla. El sitio proporciona información sobre los tipos de malgasto, abuso y fraude que se deben denunciar. Si no tiene acceso a Internet y prefiere hablar con alguien, llame a la Línea directa contra el fraude de la Fiscalía General (OIG) al 1-800-436-6184, ó puede enviar una declaración por escrito a la OIG a las siguientes direcciones:

Para denunciar a proveedores, use esta dirección:
Office of Inspector General
Medicaid Provider Integrity/Mail Code
1361
P.O. Box 85200
Austin, TX 78708-5200

Para denunciar a clientes, use esta dirección:
Office of Inspector General
General Investigations/Mail Code 1362
P.O. Box 85200
Austin, TX 78708-5200

- Al denunciar a un proveedor (por ejemplo, un doctor, dentista, terapeuta, etc.) dé la siguiente información:
 - El nombre, la dirección y el número telefónico del proveedor;
 - El nombre y la dirección del centro (hospital, centro para convalecientes, agencia de servicios de salud en casa, etc.);
 - El número de Medicaid del proveedor y del centro puede ser útil;
 - Tipo de proveedor (doctor, terapeuta físico, farmacéutico, etc.);
 - Nombres y teléfonos de testigos que puedan ayudar con la investigación;
 - Fechas de los sucesos, y
 - Resumen de lo ocurrido.

- Al denunciar a un cliente (una persona que recibe beneficios), dé la siguiente información:
 - El nombre de la persona;
 - La fecha de nacimiento de la persona, su número de Seguro Social o su número de caso, si los sabe;
 - La ciudad donde vive la persona, y
 - Detalles específicos sobre el malgasto, abuso o fraude.

Family Planning Providers - Proveedores de planificación familiar

Collin County

Planned Parenthood of North Texas, Inc.

Plano Health Services
1400 Summit, Suite CA
Plano, TX 75074
(972) 424-7574

Dallas County

Dallas County Hospital District

DeHaro-Saldivar Health Center
1400 N. Westmoreland
Dallas, TX 75211
(214-266-0554

Planned Parenthood of North Texas, Inc.

Mesquite Health Services
3220 Gus Thomasson #231
Mesquite, TX 75150
(972) 286-0271

Planned Parenthood of N. Texas Surgical Ctr.
7424 Greenville, Suite 211
Dallas, TX 75231
(214) 368-1485

UT Southwestern Medical Center at Dallas

DeHaro-Saldivar Health Center
1400 N. Westmoreland
Dallas, TX 75211
(214) 266-0050

East Dallas Health Center
3320 Live Oak, 5th Floor

Dallas, TX 75201
(214) 823-6199
Garland Health Center
802 Hopkins, 2nd Floor
Garland, TX 75040-7361
(214) 266-0850

Grand Prairie Clinic
1411 Densman
Grand Prairie, TX 75050-2328
(972) 642-8911

Lake June Women's Clinic
6925 Lake June Road
Dallas, TX 75217
(214) 391-9725

Maple Women's Health Center
6303 Harry Hines, Suite 101
Dallas, TX 75235
(214) 648-1790

Oak West Health Center
4444 S. Hampton Road
Dallas, TX 75232
(214) 330-1066

Parkland Family Planning Clinic
5201 Harry Hines Blvd.
Dallas, TX 75235
(214) 590-8490

Ellis County

No clinics listed for this county.

Hunt County

Community Health Service Agency, Inc.

Greenville Community Health Center
4311 Wesley Street

Greenville, TX 75401
(903) 455-5958

Kaufman County

Planned Parenthood of North Texas, Inc.

Terrell Health Services
804-A Moore Avenue
Terrell, TX 75160
(972) 563-7571

Navarro County

Planned Parenthood of North Texas, Inc.

Corsicana Health Services
322 W. 6th Avenue
Corsicana, TX 75110
(903) 872-5625

Rockwall County

Rockwall Area Health Care, Inc.

Robert D. Reeves Social Service Center
102 South First, Suite B
Rockwall, TX 75087
(972) 772-8194

Parkland Community Health Plan, Inc.
P.O. Box 569005
Dallas, TX 75356-9005

