



# El Paso Health

HEALTH PLANS FOR EL PASOANS.  
BY EL PASOANS.

# Manual del Miembro STAR

LLAME **915 532-3778**

LLAME GRATIS AL **1 877 532-3778**



# Un Buen Plan De Salud Tiene Recompensas Saludables 2025-26.

## RECOMPENSAS VALIOSAS\*

MIEMBRO DE  
MEDICAID MIEMBRO  
DE CHIP

	Los miembros tiene acceso las 24 horas del día y los 7 días de la semana a FIRSTCALL, una línea bilingüe de consejos de salud en El Paso, atendida por enfermeros, farmacéuticos y un director médico de turno.	✓	✓
	Un servicio de transporte gratuito para ayudarle a asistir a las visitas de doctores o a clases de educación para la salud o reuniones del grupo asesor de miembros que no estén cubiertas por el beneficio de transporte médico que no sean de emergencia.	✓	✓
	<b>Miembros de 20 años o menos.</b> Hasta \$125 aparte del beneficio de CHIP/Medicaid para lentes de contacto y anteojos (lentes y armazones). *Para miembros menores de 21 años que tengan Medicaid.	✓	✓
	Un chequeo físico sin costo para miembros entre 4 y 18 una vez al año.	✓	✓
	Una funda de almohada hipoalergénica para los miembros inscritos en el Programa de Control del Asma.	✓	✓
	Se ofrece un Calming Kit con tiras calmantes, Correa Pop It, y Llaveros Antiestrés para los miembros de 6 a 12 años con TDAH que completen una visita de seguimiento dentro de los 30 días de haber llenado una receta inicial para TDAH.	✓	✓
	Una tarjeta de \$25 de "EPH Food from the Heart" para los nuevos miembros después de completar una orientación para nuevos miembros con El Paso Health.	✓	✓
	Los miembros de 18 años o menos pueden recibir cuatro servicios adicionales de planificación de comidas y asesoramiento sobre nutrición/obesidad además del beneficio de CHIP.	✓	✓
	Los miembros de 20 años o menos pueden recibir cuatro servicios adicionales de planificación de comidas y asesoramiento sobre nutrición/obesidad además del beneficio de Medicaid.	✓	✓
	Una tarjeta de regalo de \$15 para miembros de 6 meses a 2 años de edad que reciban la vacuna contra la gripe a su debido tiempo.	✓	✓
	Una tarjeta de regalo de \$15 para miembros de 16 a 24 años que se hagan un examen de riesgos recomendado por su doctor primario (PCP) o ginecólogo/obstetra (OB/GYN). Límite de una por año.	✓	✓
	Una tarjeta de regalo de \$15 para los miembros de hasta 20 años que acudan a tiempo a un chequeo médico de Pasos Sanos de Texas.	✓	✓
	Una tarjeta de regalo de \$15 para miembros de 3 a 19 años que se hagan un chequeo médico a tiempo.	✓	✓
	Se ofrece una tarjeta de regalo de \$20 a los miembros de 21 años o más que reciban un examen de bienestar preventivo anual.	✓	✓

## RECOMPENSAS VALIOSAS\*

MIEMBRO DE  
MEDICAID MIEMBRO  
DE CHIP

	Monitor de presión para miembros embarazadas diagnosticadas con hipertensión o preeclampsia.	✓	✓
	Los miembros de STAR pueden recibir un kit de seguridad para bebés si toman una clase de posparto 'Creciendo Juntos' en El Paso Health. Límite de un kit por embarazo.	✓	✓
	<b>Las mujeres embarazadas pueden recibir:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un asiento de seguridad para auto convertible gratuito luego de asistir a una fiesta de regalos para bebés de El Paso Health.</li> <li>Una fiesta de regalos para bebés de First Steps, que incluye una pañalera, un suministro de pañales y otros artículos para bebé.</li> </ul>	✓	✓
	<b>Tarjetas de regalo por acudir a las consultas prenatales y después de la confirmación de su asistencia a las consultas para:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>\$25 - Visita prenatal en los 42 días siguientes a la inscripción.</li> <li>\$25 - Tercera visita prenatal.</li> <li>\$25 - Novena consulta prenatal.</li> <li>\$25 - Una consulta posparto a tiempo 7 a 84 días después del parto.</li> <li>\$25 - Sexta visita prenatal.</li> <li>\$25 - Vacuna contra la gripe durante el embarazo.</li> </ul>	✓	✓
	Una tarjeta de regalo de \$25 para artículos relacionados con alimentos saludables para las miembros embarazadas de CHIP Perinatal de 19 años o más que completen cuatro servicios de asesoramiento nutricional/planificación de comidas.	✓	✓
	Una tarjeta de regalo de \$25 para artículos relacionados con alimentos saludables para las miembros embarazadas de STAR de 21 años o más que completen cuatro servicios de asesoramiento nutricional/planificación de comidas.	✓	✓
	Hasta \$500 al año para revisiones dentales, radiografías, limpiezas de rutina, empastes y extracciones para las mujeres embarazadas mayores de 21 años.	✓	✓
	Visitas domiciliarias de apoyo a la consejería de lactancia materna para miembros posparto con embarazos de alto riesgo que requieren intervención especializada.	✓	✓
	Tarjeta de regalo de \$25 para miembros con diabetes que completan un examen de la vista para diabéticos cada año.	✓	✓
	Una tarjeta de regalo de \$25 para miembros de 18 y 75 años con diagnóstico de diabetes que completan una prueba de sangre HbA1c cada año.	✓	✓
	Nuevos miembros pueden recibir un paquete de regalo que incluye una tarjeta de regalo de \$25, para la compra de artículos relacionados con la salud que y un botiquín de primeros auxilios.	✓	✓
	Tarjeta de regalo de \$25 para miembros menores de 18 años que acudan a una visita de seguimiento con el psiquiatra a más tardar 7 días de estar hospitalizado por un problema de salud mental.	✓	✓
	Tarjeta de regalo de \$25 para miembros de hasta 20 años de edad que acudan a una visita de seguimiento con el psiquiatra a más tardar 7 días después de estar hospitalizado por un problema de salud mental.	✓	✓
	Has \$35 de descuento por cualquier tarifa de inscripción para deportes, clases de natación, o campamentos en los YMCA's que estén participando; una vez cada 12 meses.	✓	✓

Para preguntas sobre los servicios o médicos: **877-532-3778**  
Línea de TTY para personas con discapacidad de la audición o del habla: **711**

Ayuda para la salud mental, o problemas con el consumo de drogas o alcohol: **877-377-6184**  
Preguntas sobre las recetas médicas o medicamentos: **877-532-3778**

# TABLA DE CONTENIDO

## INTRODUCCIÓN

Información acerca de los Servicios Médicos Administrados .....	1
Números Telefónicos e Información Importante .....	1
Tarjeta de identificación de El Paso Health.....	4
Su tarjeta Your Texas Benefits (YTB) de Medicaid .....	5
Información sobre cómo obtener un formulario de verificación temporal cuando se pierde o le roban la tarjeta de identificación del Medicaid de YTB Formulario 1027-A .....	7

## MÉDICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

¿Qué tengo que llevar a la cita con el doctor? .....	11
¿Qué es un Médico de Atención Primaria? .....	11
¿Cómo cambio de Médico de Atención Primaria? .....	11
¿Puede un especialista considerarse como un Proveedor de Atención Primaria? .....	12
¿Puede una clínica (RHC/FQHC) ser mi Proveedor de Atención Primaria? .....	12
¿Cómo escojo a un nuevo Médico de Atención Primaria? .....	12
¿Cuántas veces puedo cambiar de Médico de Atención Primaria? .....	13
¿Cuándo entrará en vigor mi cambio de proveedor de atención primaria? .....	13
Razones por las cuales se puede negar un cambio de Médico de Atención Primaria .....	13
¿Puede mi proveedor de atención primaria cambiarme a otro proveedor de atención primaria por incumplimiento? .....	13
¿Qué ocurre si voy con un doctor que no es mi Médico de Atención Primaria? .....	13
¿Qué es el Programa Lock-in de Medicaid? .....	14

## INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN DE INCENTIVOS PARA DOCTORES

Planes de incentivos para doctores.....	15
---	----

## COMO CAMBIAR DE PLAN DE SALUD

¿Qué hago si quiero cambiar de plan de salud? .....	15
¿Puede El Paso Health pedir que me den de baja del plan de salud (por incumplimiento, etc.)? .....	15

## BENEFICIOS

¿Cuáles son mis beneficios de atención médica de Medicaid? .....	16
¿Cómo obtengo estos servicios? .....	16
¿Existe algún tipo de límite para cualquier servicio que cuenta con cobertura? .....	17



**El Paso Health**  
HEALTH PLANS FOR EL PASOANS. BY EL PASOANS.

EPHM1111192603



¿Cuáles servicios no cubre Medicaid?.....	17
¿Cuáles son mis beneficios de medicamentos recetados? .....	17
¿Qué beneficios adicionales puedo recibir como Miembro del Plan de El Paso Health? .....	18
¿Cómo obtengo estos beneficios?.....	21
¿Qué clases de educación sobre la salud ofrece de El Paso Health? .....	21
¿Con cuáles otros servicios puede ayudarme de El Paso Health? .....	21
<b>ATENCIÓN MÉDICA Y OTROS SERVICIOS</b>	
¿Qué significa “medicamente necesario”? .....	23
¿Qué es la atención médica de rutina?.....	24
¿Qué es la atención médica urgente?.....	24
¿Qué es la atención médica de emergencia?.....	25
¿Están cubiertos los servicios dentales de emergencia para los niños?.....	27
¿Qué hago si mi hijo necesita servicios dentales de emergencia?.....	27
¿Qué es la post-estabilización? .....	27
¿Cómo recibo atención médica cuando el consultorio del Médico de Atención Primaria está cerrado? .....	27
Clínicas Nocturnas .....	27
¿Qué hago si me enfermo cuando estoy fuera de la ciudad o de viaje? .....	28
¿Qué hago si estoy fuera del estado? .....	28
¿Qué hago si estoy fuera del país? .....	28
¿Qué hago si necesito ver a un especialista? .....	28
¿Qué significa una referencia médica? .....	29
¿Cuáles servicios no requieren de una referencia médica? .....	29
¿Cómo puedo pedir una segunda opinión?.....	29
¿Cómo puedo pedir autorización para obtener los servicios médicos de un especialista? .....	30
¿Cómo obtengo ayuda si tengo problemas del comportamiento (mental) o abuso de sustancias (drogas)? .....	30
¿Cuáles son los servicios de rehabilitación de salud mental y administración de casos dirigida a la salud mental?.....	30
¿Cómo obtengo mis medicamentos?.....	31
¿Qué debo hacer si necesito equipo médico duradero (DME) y otros artículos que se encuentran normalmente en una farmacia? .....	31
¿Cómo consigo los servicios de planificación familiar?.....	32
Administración de Casos para Mujeres Embarazadas y Niños .....	32
¿Qué es el Programa de Intervención Temprana (ECI, por sus siglas en inglés)?.....	33
¿Qué es la administración de casos para los miembros con necesidades especiales de atención de la salud (MSHCN)?.....	33
Asistencia para la Adopción (AA) y Ayuda para el Cuidado de Permanencia (PCA) .....	34
¿Qué son los Pasos Sanos de Tejas? .....	34
¿Cuáles servicios ofrece Pasos Sanos de Tejas?.....	34
¿Cómo y cuándo puedo obtener exámenes médicos dentales por parte del programa Pasos Sanos de Tejas para mi hijo(a)?.....	35



¿Tiene que ser mi doctor parte de la red de El Paso Health?.....	36
¿Tengo que tener una referencia médica?.....	36
¿Qué hago si tengo que cancelar una cita? .....	36
¿Qué hago si estoy fuera de la ciudad y a mi hijo(a) le toca un examen por parte del programa Pasos Sanos de Tejas? .....	36
¿Y si soy trabajador de campo migrante? .....	36
Servicios de transporte médico que no es emergencia (NEMT) .....	37
¿Cómo obtengo los servicios del cuidado de la vista? .....	38
¿Qué servicios dentales cubre El Paso Health para los niños?.....	38
¿Puede alguien interpretarme cuando hable con el doctor?.....	38
¿Qué hago si necesito atención de un doctor ginecologo obstetra? .....	39
¿Cómo escojo a un doctor ginecologo obstetra?.....	39
¿Puedo seguir consultando a mi doctor ginecologo obstetra actual si no es parte de El Paso Health? .....	39
¿Qué hago si estoy embarazada? .....	39
¿Cuáles otros servicios o actividades ofrece El Paso Health a las mujeres embarazadas? .....	40
¿Donde puedo encontrar una lista de centros de parto?.....	40
¿Que servicios proveerá El Paso Health a mi y a mi bebe después del parto?.....	40
¿Puedo escoger a un Médico de Atención Primaria antes de que nazca mi bebé? .....	40
¿Como y cuando puedo cambiar el Medico de Atención Primaria de mi bebé? .....	40
¿Puedo cambiar el plan de salud de mi bebé? .....	41
¿Cómo inscribo a mi bebe al nacer? .....	41
¿Cómo puedo recibir atención médica después de que nazca mi bebé (y ya no estoy cubierta por Medicaid)? .....	41
¿A quién llamo si tengo alguna necesidad médica especial y necesito que alguien me ayude? .....	43
¿Qué hago si estoy demasiado enfermo para poder tomar decisiones sobre mi atención médica? .....	43
¿Como obtengo una directiva anticipada?.....	45
¿Qué tengo que hacer si necesito ayuda para completar mi solicitud de renovación?.....	47
¿Qué pasa si pierdo mi cobertura de Medicaid?.....	47
¿Qué hago si recibo un cobro por parte del doctor? .....	48
¿Qué tengo que hacer si cambio de domicilio? .....	48
¿Qué sucede si tengo otro seguro médico aparte de Medicaid? .....	48
<b>DERECHOS Y RESPONSABILIDADES</b>	
Derechos y Responsabilidades del Miembro.....	49
<b>TRÁMITE DE QUEJAS</b>	
¿Qué hago si tengo una queja?.....	52
¿Cuáles son los requisitos y plazos para presentar una queja? .....	52
¿Cuánto tiempo tarda en tramitarse mi queja?.....	52
¿Puede ayudarme alguien de El Paso Health a presentar una queja? .....	52



**PROCESO PARA APELAR UNA DETERMINACIÓN ADVERSA DE STAR MEDICAID**

¿Qué puedo hacer si mi médico solicita un servicio o medicina para mí, que está cubierto, pero El Paso Health lo niega o limita? ..... 53

¿Cómo sabré si se deniegan los servicios? ..... 53

Tiempo permitido para el proceso de apelación..... 53

¿Puedo seguir recibiendo los servicios médicos que El Paso Health ya ha aprobado? ..... 53

¿Cuándo tengo derecho a solicitar una apelación? ..... 53

¿Cuándo y cómo tiene derecho un Miembro a solicitar una Apelación? ..... 53

¿Puede alguien de El Paso Health ayudarme a presentar una apelación? ..... 53

¿Cuáles son los plazos para el proceso de apelación? ..... 54

¿Cómo puedo solicitar una apelación? ..... 54

¿Quién va a revisar mi apelación? ..... 54

¿Cuales son los márgenes de tiempo de espera para el proceso de apelación? ..... 54

¿Puede alguien de El Paso Health ayudarme a presentar una apelación? ..... 55

¿Puedo hacer que otra persona presente la apelación por me? ..... 55

**APELACIÓN INTERNA DE EMERGENCIA DE EL PASO HEALTH**

¿Qué es una Apelación Interna de Emergencia El Paso Health? ..... 56

¿Cómo puedo solicitar una apelación acelerada? ..... 56

¿Tengo que hacer la petición por escrito? ..... 56

¿Cuáles son los plazos para una apelación interna de emergencia de El Paso Health?..... 56

¿Cuánto tiempo tardara para tomar una decisión de una apelación interna de emergencia?..... 56

¿Qué sucede si El Paso Health niega la solicitud de una Apelación interna de emergencia de El Paso Health?..... 57

¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación interna de emergencia de El Paso Health?..... 57

¿Cómo sabre si mi apelación fue negada? ..... 57

**AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL**

INFORMACIÓN DE REVISIÓN MÉDICA EXTERNA

¿Se puede solicitar una Revisión Médica Externa?..... 58

¿Puedo solicitar una revisión médica externa de emergencia? ..... 59

AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

¿Puedo pedir una audiencia imparcial estatal?..... 59

¿Puedo pedir una audiencia imparcial estatal de emergencia? ..... 60

**FRAUDES Y ABUSOS**

¿Desea denunciar algún mal manejo, abuso o fraude? ..... 61

**INFORMACIÓN QUE TIENE QUE ESTAR**

**DISPONIBLE ANUALMENTE** ..... 62

Proveedores de Planificación Familiar..... 63

**DECLARACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN** ..... 64



**El Paso Health**  
HEALTH PLANS FOR EL PASOANS. BY EL PASOANS.

## **IMPORTANT NOTICE TO MEMBERS**

If you have any questions or need help, please call our Member Services Department at **915-532-3778** or toll free at **1-877-532-3778** from 8 A.M. to 5 P.M. Mountain Time, Monday thru Friday. For TTY, dial **711**. We can provide you with written or oral interpretation of the services provided. Call us toll free at **1-877-532-3778** to receive support aids and services, including this material in another format.

## **AVISO A LOS MIEMBROS**

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **915-532-3778** o al número gratuito **1-877-532-3778** de 8 A.M. a 5 P.M. horario de la montaña, de lunes a viernes. Para TTY, marque **711**. Podemos proporcionar una interpretación escrita u oral de los servicios brindados. Llámenos sin cargo al **1-877-532-3778** para asistencia técnica y servicios, incluyendo material en otro formato.



## GLOSARIO DE MEDICAID

**Apelación** – Una petición para su organización de cuidado administrado a una negación o una reclamación otra vez.

**Atención de enfermería especializada** – Servicios de enfermeras con licencia en su propia casa o en un hogar de ancianos.

**Atención de hospital ambulatoria** – Cuidados en un hospital que por lo general no requieren una noche de estancia.

**Atención de la sala de emergencia** – Servicios de emergencia que recibe en una sala de emergencias.

**Atención médica domiciliaria** – Servicios de asistencia médica que una persona recibe en una casa.

**Atención urgente** – Cuidado de una enfermedad, lesión o condición suficientemente grave como para que una persona razonable busque atención de inmediato, pero no tan severa como para requerir atención de emergencia.

**Autorización previa** – Una decisión por su aseguradora de salud o plan antes de recibir un servicio de atención médica, plan de tratamiento, medicamento o equipo médico duradero que es médicamente necesario. A veces se llama autorización, aprobación o certificación. Autorización previa no asegura que su seguro médico o plan cubrirá el costo.

**Cobertura de medicamentos recetados** – Seguro de salud o plan que ayuda a pagar por medicamentos y medicamentos recetados.

**Condición médica de emergencia** – Una enfermedad, accidente, síntoma o problema tan grave que una persona razonable quizá busque atención inmediata para evitar daños.

**Copago** – Una cantidad fija (por ejemplo, \$15) que paga por un servicio médico cubierto, generalmente cuando usted recibe el servicio. La cantidad puede variar por el tipo de servicio médico cubierto.

**Equipo médico duradero (DME)** – Equipos y suministros ordenados por un médico para el uso diario o prolongado. Cobertura para DME puede incluir: equipo de oxígeno, sillas de ruedas, muletas o tiras de prueba para la sangre para los diabéticos.

**Especialista** – Un médico especialista que se centra en un área específica de la medicina o un grupo de pacientes para diagnosticar, controlar, prevenir o tratar a ciertos tipos de síntomas y condiciones.

**Hospitalización** – Cuidado en un hospital que requiere admisión como una hospitalización y generalmente requiere que el paciente pase la noche en el hospital.

**Medicamento necesario** – Servicios de salud o suministros necesarios para prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión, condición, enfermedad o sus síntomas los cuales incluyen estándares aceptados de la medicina.

**Medicamentos** – Medicamentos que de acuerdo a la ley requieren receta médica.



**Médico de atención primaria** – Un médico (M.D.–médico o D.O.–Doctor en medicina osteopatía) que directamente proporciona o coordina una variedad de servicios de atención médica para un paciente.

**Plan de salud** – Un beneficio como Medicaid que paga por sus servicios de salud.

**Prima** – La cantidad que debe pagar por su seguro médico o plan.

**Proveedor** – Un médico (M.D.–médico o D.O.–Doctor en medicina osteopatía), institución médica profesional o atención médica con licencia, certificado o acreditado según lo requerido por la ley estatal.

**Proveedor de cuidado primario** – Un médico (M.D.–médico o D.O.–Doctor en medicina osteopatía), enfermera, enfermera de clínica especialista o asistente médico, según lo permitido bajo la ley estatal, que prevé, coordina, o ayuda al paciente a tener acceso una gama de servicios de salud.

**Proveedor no participante** – Un proveedor que no tiene un contrato con su compañía de seguros de salud o plan para brindarle los servicios cubiertos. Puede ser más difícil obtener la autorización de su aseguradora de salud o plan para obtener servicios de un proveedor no participante, en lugar de un proveedor participante. En casos limitados como no hay otros proveedores, su compañía de seguros de salud puede contratar a pagarle a un proveedor no participante.

**Proveedor participante** – Un proveedor que tiene un contrato con su compañía de seguros de salud o plan para brindarle los servicios cubiertos.

**Queja** – Una queja que usted comunica a su aseguradora de salud o plan.

**Queja** – Un reclamo a su plan o aseguranza de salud.

**Red** – Instalaciones, médicos y proveedores que su aseguranza de salud o plan ha contratado a proporcionar servicios de salud.

**Seguro de salud** – Un contrato que requiere a su compañía de seguro de salud pagar sus gastos de salud cubiertos a cambio de una prima.

**Servicios de emergencia** – Evaluación de una condición médica de emergencia y tratamiento para evitar que la condición empeore.

**Servicios de habilitación y dispositivos** – Servicios de atención médica como terapia física u ocupacional que puede ayudar a una persona a mantener, aprender o mejorar habilidades y funcionamiento para la vida diaria.

**Servicios de hospicio** – Servicios para proporcionar confort y apoyo a personas en las últimas etapas de una enfermedad terminal y a su familia.

**Servicios de rehabilitación y dispositivos** – Servicios de atención médica como terapia física u ocupacional que ayudan a una persona a mantener, recuperar o mejorar habilidades y funcionamiento para la vida diaria que se han perdido o deteriorado porque una persona estaba enferma, lastimada o deshabilitada.



**El Paso Health**  
HEALTH PLANS FOR EL PASOANS. BY EL PASOANS.

**Servicios de un médico profesional** – Servicios de salud que un médico con licencia (M.D.–médico o D.O.–Doctor en medicina osteopática) proporciona o coordina.

**Servicios excluidos** – Servicios de atención médica que su seguro médico o plan no paga o cubre.

**Transporte médico de emergencia** – Servicios de ambulancia terrestre o aérea para una condición médica de emergencia.



## MANUAL PARA LOS MIEMBROS

### Introducción al Programa STAR de El Paso Health

#### ***¡Gracias por escoger a El Paso Health!***

El Paso Health se complace en darle la bienvenida a nuestra familia de El Paso Health. Su hijo(a) recibirá beneficios y servicios que cuentan con cobertura de doctores, hospitales y otros proveedores de atención médica que forman parte de la red de proveedores de El Paso Health. El Paso Health trabaja junto con usted para satisfacer sus necesidades médicas y las de su familia.

El Paso Health es una asociación para la conservación de la salud que ofrece servicios a personas que cuentan con los requisitos del plan de salud. El Paso Health ofrecerá o se encargará de que los servicios que cuenten con cobertura estén disponibles para los miembros que se inscriban en el plan de salud.

### Información acerca de los Servicios Médicos Administrados

El Paso Health es un programa que consiste en servicios médicos administrados. Los servicios médicos administrados le permiten escoger al Médico de Atención Primaria de su hijo(a). Este puede ser un doctor, un(a) enfermero(a) especializado(a) o un(a) asistente del doctor. En este manual, nos referiremos al Médico de Atención Primaria como “doctor o Médico de Atención Primaria”.

La ventaja más importante de los servicios médicos administrados es que su hijo(a) tendrá su propio doctor. Este doctor se asegurará de que su hijo(a) reciba los cuidados médicos que el/ella necesite. No es su responsabilidad buscar servicios médicos y hacer los arreglos correspondientes para recibirlos. El doctor le proporcionará la información que usted necesita saber para hacer buenas decisiones acerca del tratamiento de su hijo(a).

### Números Telefónicos e Información Importante

#### ***Nuestra dirección***

##### **EL PASO HEALTH**

1145 Westmoreland Dr.  
El Paso, Texas 79925

**915-532-3778** o sin costo al **1-877-532-3778**

Lunes a viernes durante horas hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Tiempo de la Montaña, a excepción de los días festivos estatales. El horario de trabajo de centro de atención es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

#### ***El servicio al cliente***

Nuestro personal de Servicio al Cliente cuenta con personas altamente capacitadas y entrenadas que hablan inglés y español con fluidez. Usted puede llamar a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al teléfono **915-532-3778** o **1-877-532-3778**.

Nuestro Departamento de Servicio al Cliente puede:

- Explicarle cuales servicios cuentan con cobertura y ayudarle a recibir los servicios que usted necesita,
- Ayudarle a encontrar un doctor para su hijo(a) cerca de su domicilio,
- Ayudarle a cambiar el Médico de Atención Primaria de su hijo(a),



- Mandarle tarjetas de identificación nuevas,
- Informarle que hacer en caso de que se mude fuera del área de cobertura,
- Transferir a nuestros miembros al 211 para que hagan cambio de dirección o número de teléfono,
- Fungir como su defensor y escuchar sus quejas y preocupaciones y hacer algo al respecto,
- Informarle acerca de cursos, ferias de la salud y otros eventos especiales en su zona,
- Dejarle saber que hacer en caso de una emergencia.

### ***¡Manténgase conectado con la aplicación móvil de El Paso Health!***

La aplicación de El Paso Health es segura y conveniente. Le puede ayudar a administrar su información de atención médica. Usted puede crear una cuenta gratuita que le permitirá:

- Ver o imprimir una identificación temporal
- Ver información de Elegibilidad
- Buscar un proveedor
- Solicitar un cambio de proveedor
- Ver información sobre la salud
- Ver autorizaciones
- Ver reclamos
- Hacer preguntas

### ***¿Qué debo hacer en caso de una emergencia?***

Llame al **911** o valla a el hospital más cercano, o a una instalación de emergencia si usted cree que necesita cuidado de emergencia. Usted puede llamar al **911** para pedir ayuda y que lo transporten a la sala de emergencia. Si recibe servicios de emergencia, usted debe llamar a su doctor y programar una cita de seguimiento lo más pronto posible. Recuerde llamar a El Paso Health al **915-532-3778** o “gratuitamente” al **1-877-532-3778** y díganos acerca de la emergencia que usted o su hijo/a recibieron. El Paso Health define una emergencia como una situación donde usted o su hijo/a tiene alguna condición médica grave, y al no recibir atención médica de inmediato, podría ser una amenaza para la vida de usted o su hijo/a.

### ***Servicio de contestación después de horas hábiles***

Aunque llame después del horario de oficina, fines de semana o días feriados, El Paso Health contestará su llamada. Tenemos personal bilingüe trabajando por la noche que puede darle la información que necesita o tomar un recado para que alguien de nuestro Departamento de Servicio al Cliente le llame al próximo día laboral. Nuestro teléfono es el **915-532-3778** o el **1-877-532-3778**.

### ***Servicios de Salud Mental***

El Paso Health también cuenta con servicios de salud mental. Estos servicios son para problemas emocionales, de alcohol y de drogas. Si usted necesita ayuda para obtener estos servicios, o tiene alguna emergencia o crisis, por favor llame a nuestra línea directa de crisis, las 24 horas



del día, 7 días de la semana al **1-877-377-6184** o llame al **911**. Un representante capacitado, con fluidez en inglés y español estará disponible para ayudarle. Los servicios de intérprete también estarán disponibles. No necesita una referencia para obtener servicios de salud mental.

**AVISO ACERCA DEL NÚMERO DE TELÉFONO GRATUITO PARA PRESENTAR UNA QUEJA PARA SOMETER UNA QUEJA ACERCA DE UN HOSPITAL PSIQUIÁTRICO PRIVADO, DE CENTRO TRATAMIENTO PARA LA DEPENDENCIA QUÍMICA, DE SERVICIOS PSIQUIÁTRICOS O DE DEPENDENCIA QUÍMICA EN UN HOSPITAL GENERAL, LLAME AL: 1-800-832-9623**

Su queja será referida a la agencia estatal que regula los hospitales o centros de tratamiento para la dependencia química.

### ***Servicios de intérprete***

Puede obtener los servicios de intérprete por medio del Departamento de Servicio al Cliente. Llame al **915-532-3778** si está en El Paso o al **1-877-532-3778**.

### ***Línea Gratuita TTY para personas con problemas auditivos***

Para TTY, marque **711**.

### ***Transporte***

Servicios de transporte médico que no son de emergencia (NEMT) y la línea directa de “¿Dónde está mi transporte?” (si está separada de otras líneas directas). La información debe incluir las siguientes explicaciones:

- Horario de la línea directa de servicios NEMT
- Horario de la línea “¿Dónde está mi transporte?”
- Cómo acceder a los servicios NEMT
- Disponibilidad de información en inglés y español
- Disponibilidad de servicios de interpretación
- Línea TTY para personas con problemas de audición marque **711**.


### ***Otros números telefónicos de utilidad:***

- El teléfono del Programa STAR es el **1-800-964-2777**.
- El teléfono de transporte médico que no son de emergencia (NEMT), MTM **1-844-572-8196**.
- Para preguntas relacionadas con los servicios del cuidado de la vista, por favor, llame al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.
- El teléfono de los Servicios Médicos Administrados de Medicaid es el **1-866-566-8989**; para personas con problemas auditivos **1-866-222-4306**.
- Para información acerca de la farmacia, favor de llamar al El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.
- Para preguntas acerca de los servicios dentales, llame a:  
DentaQuest **1-800-516-0165** / MCNA Dental **1-800-494-6262** /  
United HealthCare **1-877-901-7321**
- Para encontrar ayuda en Texas, por favor llame al **2-1-1**.



## Tarjeta de identificación de El Paso Health

Cuando se convierte en miembro de El Paso Health, usted recibirá una tarjeta de identificación de El Paso Health. Esta tarjeta tiene información importante sobre usted y el nombre y teléfono de su Médico de Atención Primaria. Lleve su tarjeta de identificación y su tarjeta de Medicaid “Sus Beneficios de Texas” en todo momento. Hay que presentar ambos documentos cuando reciba atención médica o compre medicinas.

 <p><b>El Paso Health</b> HEALTH PLANS FOR EL PASOANS. BY EL PASOANS.</p> <p><b>510510510</b></p> <p>JORDAN, MICHAEL DOB: 07/03/2008 CANDELARIA, LUZ A 8269 N LOOP DR. EL PASO, TX 79907 (915) 591-1615 COPAYS: OFF: \$20.00 ER: \$75.00 RX 10.00/35.00</p>	<p><b>TEXAS STAR</b> Your Health Plan * Your Choice</p> <p><b>Member Services</b> Servicios para Miembro</p> <p>915-532-3778 1-877-532-3778</p> <p>Available 24 Hours 7 Days a Week</p> <p>Disponible 24 Horas 7 Días a la semana</p>
	<p><b>PHARMACIST ONLY</b> NAVITUS 1-877-908-6023 BIN# 610602 PCN: MCD RxGROUP: EPH</p>

**HOW TO USE THIS CARD:** Always carry your ID card. Go to your primary care doctor for medical care. You need a written referral form from your primary care doctor before you go to a specialty doctor.

**MEDICINE:** Present this card at drug stores with a prescription from your doctor. Call 1-877-532-3778 if you have questions or problems getting your medicine.

**BEHAVIORAL HEALTH AND SUBSTANCE ABUSE HOTLINE:** Toll Free 1-877-377-6147, 24 hours / 7 days a week.

**DIRECTIONS FOR WHAT TO DO IN AN EMERGENCY:** In case of emergency call 911 or go to the closest emergency room. After treatment, call your PCP within 24 hours or as soon as possible.

**NAVITUS HEALTH SOLUTIONS** is the pharmacy benefits provider for members of El Paso Health.

---

**CÓMO USAR ESTA TARJETA:** Cargue su tarjeta de identificación con usted siempre. Visite a su Proveedor de Cuidado Primario para recibir atención médica. Usted necesita ser referido por su Proveedor de Cuidado Primario antes de que pueda consultar a un especialista.

**MEDICINA:** Presente esta tarjeta de identificación en la farmacia junto con la receta de su doctor. Llame al 1-877-532-3778 si tiene preguntas o problemas para obtener la medicina.

**LÍNEA DIRECTA DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y ABUSO DE SUSTANCIAS:** 1-877-377-6147, Disponible 24 Horas / 7 Días a la semana.

**INSTRUCCIONES EN CASO DE EMERGENCIA:** En caso de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana. Después de recibir tratamiento, llame al PCP de su hijo dentro de 24 horas o tan pronto como sea posible.

**NAVITUS HEALTH SOLUTIONS:** es el proveedor de beneficios de farmacia para miembros de El Plan de Salud de El Paso Health.

Usted no recibirá cada mes una nueva tarjeta de identificación de El Paso Health. El Paso Health le envía una tarjeta nueva cuando:

- Usted cambia de Médico de Atención Primaria
- Cambia la dirección o el teléfono del Médico de Atención Primaria
- Usted cambia de dirección o de teléfono

Si pierde la tarjeta de identificación, tendrá que pedir una nueva. Llame al teléfono de Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

Su tarjeta de identificación de El Paso Health tiene la siguiente información:

- Nombre del plan de salud: El Paso Health
- Nombre del Miembro: su nombre
- Número de Miembro: su número de identificación de Medicaid
- DOB: su fecha de nacimiento
- Nombre, dirección y teléfono de su Médico de Atención Primaria: la información de su Médico de Atención Primaria. Debe llamar a su Médico de Atención Primaria para todas sus necesidades médicas.
- El reverso de la tarjeta de identificación tiene información importante para usted y su Médico de Atención Primaria. No olvide llamar al Médico de Atención Primaria que aparece al frente de su tarjeta para hacer una cita. Llame al Médico de Atención Primaria antes de ir al especialista. También tiene información sobre el teléfono de los Servicios para la Salud Mental y Abuso de Sustancias: **1-877-377-6147**. Puede llamar a este número las 24 horas del día si tiene alguna pregunta o algún problema relacionado con la salud mental y el abuso de sustancias (como el alcohol o las drogas) y también le información acerca de que hacer en caso de una emergencia. Asegúrese de leer el reverso de la tarjeta ya que contiene. Tiene información importante que usarán su Médico de Atención Primaria y otros proveedores médicos.



- También hay algunos teléfonos importantes al frente de la tarjeta de identificación. El teléfono de Servicio al Cliente (**915-532-3778** ó **1-877-532-3778**) – Puede llamar a este número de teléfono las 24 horas del día si tiene alguna pregunta o algún problema relacionado con el Plan de El Paso Health o de El Paso Health. Llame a este teléfono si quiere cambiar al Médico de Atención Primaria.

Recuerde presentar su tarjeta de Medicaid “Sus Beneficios de Texas” y la tarjeta de identificación del Plan de El Paso Health cuando visite al doctor o reciba cualquier otro servicio médico.

Si pierde la tarjeta o no la recibe, llame de inmediato al teléfono de Servicio al Cliente del Plan de Salud de El Paso Health. Llame al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778** para recibir una nueva tarjeta de identificación.

### **Su tarjeta Your Texas Benefits (YTB) de Medicaid**

Cuando alguien es aceptado en el programa Medicaid, recibe la tarjeta YTB de Medicaid. Esta tarjeta de plástico será su tarjeta habitual de Medicaid. Debe llevarla consigo debidamente protegida, tal y como lo hace con la licencia de manejar o las tarjetas de crédito. Cuando usted vaya a una cita médica, el consultorio puede usar la tarjeta para verificar que usted es beneficiario de Medicaid.

Recibirá una sola tarjeta; solo en caso de que la pierda o se la roben recibirá una nueva. Si pierde su tarjeta de Medicaid o se la roban, puede obtener una nueva llamando sin costo al **1-800-252-8263**, o pedir e imprimir una tarjeta temporal por internet en **www.YourTexasBenefits.com**.

Si no está seguro de tener cobertura de Medicaid, llame sin costo al **1-800-252-8263** para informarse. También puede llamar al **2-1-1**. Seleccione un idioma primero y después oprima el 2.

Su información de salud consta de una lista de los servicios médicos y medicamentos que usted ha recibido a través de Medicaid. Compartimos esa información con los médicos de Medicaid para ayudarles a decidir qué tipo de atención médica necesita. Si no desea que sus médicos vean su información médica y dental a través de la red segura en línea, llame sin costo al **1-800-252-8263**; o bien, visite **www.YourTexasBenefits.com** y elija no compartir su información de salud.

La tarjeta YTB de Medicaid tiene estos datos impresos en el frente:

- Su nombre y número de identificación de Medicaid
- La fecha en que se le envió la tarjeta
- El nombre del programa de Medicaid en el que está inscrito si recibe:
  - Medicare (QMB, MQMB)
  - Programa Healthy Texas Women’s (HTW)
  - Atención para pacientes terminales
  - Programa STAR Health
  - Medicaid de Emergencia, o
  - Presunción de derecho a beneficios (PE) para mujeres embarazadas
- Los datos que la farmacia necesita para enviar el cobro a Medicaid
- Si está en el programa de proveedor único de Medicaid (Medicaid Lock-in), el nombre de su médico y farmacia



En el reverso de la tarjeta aparecen la dirección web (**www.YourTexasBenefits.com**) y el número gratuito **1-800-252-8263**, recursos que puede usar si tiene preguntas sobre su nueva tarjeta YTB de Medicaid.

Si no tiene su tarjeta consigo, el médico, el dentista o la farmacia pueden verificar por teléfono o en línea que usted es beneficiario de Medicaid.

### **El portal de YourTexasBenefits.com para beneficiarios de Medicaid**

Puede usar el portal para beneficiarios de Medicaid para hacer todo lo siguiente (tanto para usted como para otra persona a cuya información médica o dental tenga acceso):

- Ver, imprimir o pedir una tarjeta nueva de YTB de Medicaid
- Ver sus planes de seguro médico y dental
- Ver los detalles de sus beneficios
- Ver las alertas de STAR y STAR Kids de Pasos Sanos de Texas
- Ver las alertas públicas
- Ver los diagnósticos y tratamientos
- Ver su historial de vacunas
- Ver los medicamentos recetados
- Elegir si da su autorización para que los médicos y el personal de Medicaid vean su información médica y dental

Para acceder al portal, visite **www.YourTexasBenefits.com**.

- Haga clic en **Entrar al sistema**.
- Introduzca su nombre de usuario y contraseña. Si no tiene una cuenta, haga clic en **Crear una cuenta**.
- Haga clic en **Maneje su cuenta o sus aplicaciones**.
- Vaya a la sección "Enlaces rápidos".
- Haga clic en **Servicios de Medicaid y CHIP**.
- Haga clic en **Ver servicios e información de salud disponibles**.

**Nota:** El portal de **YourTexasBenefits.com** para beneficiarios de Medicaid muestra información solo de los beneficiarios actuales. Un representante legalmente autorizado puede ver la información de cualquier persona que forme parte de su caso.



## La tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits

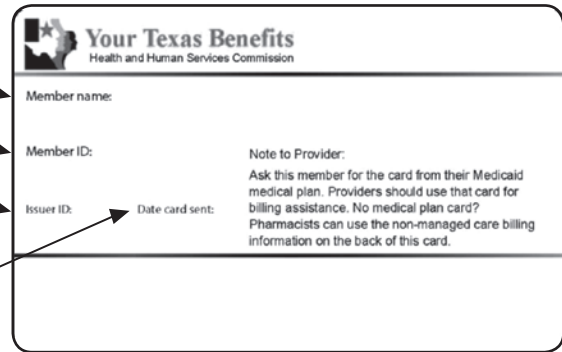
### Frente de la tarjeta:

Aquí aparece su nombre.

Este es su número de identificación de Medicaid.

Este es el número de identificación de la agencia de la HHSC. Los doctores y otros proveedores necesitan este número.

Esta es la fecha en que se le envió la tarjeta.

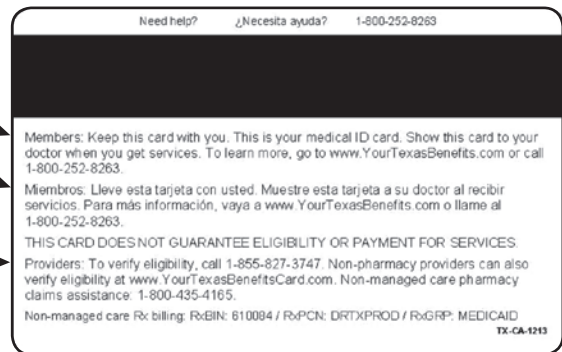


### Reverso de la tarjeta:

Este mensaje es para usted.

Esto le recuerda a su doctor que se asegure de que usted todavía participa en el programa de Medicaid antes de darle servicios.

Estos mensajes ayudan a los doctores y proveedores a cobrar los servicios que le dan.



## Información sobre cómo obtener un formulario de verificación temporal cuando se pierde o le roban la tarjeta de identificación del Medicaid de YTB Formulario 1027-A

La Forma 1027-A de la HHSC se llama Forma de Verificación Temporal. Sirve para que los miembros que cumplen con los requisitos de Medicaid o, que pueden ser elegibles, tengan un documento que verifique su elegibilidad. Esta forma solo se emite cuando ocurre alguna de las siguientes situaciones:

- Su elegibilidad de Medicaid estaba relacionada con cuidado temporal de orfanato o adopción
- No le asignaron un número de cliente de Medicaid
- No se envió la tarjeta actual de Medicaid
- Se perdió la tarjeta o no está disponible
- El caso de Medicaid está en espera





Texas Department of Human Services/Form 1027-A/1-2000  
Name of Pharmacy/Nombre de la Farmacia

Name of Doctor/Nombre del Doctor

**MEDICAID ELIGIBILITY VERIFICATION**  
CONFIRMACIÓN DE ELEGIBILIDAD PARA MEDICAID

**THIS FORM COVERS ONLY THE DATES SHOWN BELOW. IT IS NOT VALID FOR ANY DAYS BEFORE OR AFTER THESE DATES.**  
ESTA FORMA ES VÁLIDA SOLAMENTE EN LAS FECHAS INDICADAS ABAJO. NO ES VÁLIDA NI ANTES NI DESPUÉS DE ESTAS FECHAS.

Each person listed below has applied for and is eligible for MEDICAID BENEFITS for the dates indicated below, but has not yet received a client number. Do not submit a claim until you are given a client number. Pharmacists have 90 days from the date the number is issued to file clean claims. However, check your provider manual because other providers may have different filing deadlines. Call the eligibility worker named below if you have not been given the client number(s) within 15 days.

Each person listed below is eligible for MEDICAID BENEFITS for dates indicated below. The Medicaid Identification form is lost or late. The client number must appear on all claims for health services.

Date Eligibility Verified \_\_\_\_\_ Verification Method  Local DCU  SAVERR Direct Inquiry  Regional Procedure  S.O. DCU (A & D Staff) Only

BIN **610098**

CLIENT NAME NOMBRE DEL CLIENTE	DATE OF BIRTH FECHA DE NACIMIENTO	CLIENT NO. CLIENTE NÚM.	ELIGIBILITY DATES PERIODO DE ELEGIBILIDAD		MEDICARE CLAIM NO. NÚM. DE RECLAMO DE MEDICARE	STAR/STAR+PLUS HEALTH PLAN INFORMATION INFORMACIÓN DEL PLAN DE SALUD STAR/STAR+PLUS Plan Name and Member Services Toll-Free Telephone No. Nombre del Plan y el Teléfono de Servicios para Miembros para Llamar Gratis
			From/Desde	Through/Hasta		

I hereby certify, under penalty of perjury and/or fraud, that the above client(s) have lost, have not received, or have no access to the Medicaid Identification (Form. 3087) for the current month. I have requested and received Form 1027-A, Medicaid Eligibility Verification, to use as proof of eligibility for the dates shown above. I understand that using this form to obtain Medicaid benefits (services or supplies) for people not listed above is fraud and is punishable by fine and/or imprisonment.

Por este medio certifico, bajo pena perjurio y/o fraude, que los clientes nombrados arriba hemos perdido, no hemos recibido o por otra razón, no tenemos en nuestro poder la Identificación para Medicaid (Forma 3087) del corriente mes. Solicite y recibí esta Confirmación de Elegibilidad Médica (Forma 1027-A) para comprobar nuestra elegibilidad para Medicaid durante el periodo cubierto especificado arriba. Comprendo que usar esta confirmación para obtener beneficios (servicios o artículos) de Medicaid para alguna persona no nombrada arriba como beneficiario constituye fraude es castigable por una multa y/o la cárcel.

**CAUTION: If you accept Medicaid benefits (services or supplies), you give and assign to the state of Texas your right to receive payments for those services or supplies from other insurance companies and other liable sources, up to the amount needed to cover what Medicaid spent.**

**ADVERTENCIA:** Si usted acepta beneficios de Medicaid (servicios o artículos), otorga y concede al estado de Texas el derecho a recibir pagos por los servicios o artículos de otras compañías de seguros y otras fuentes responsables, hasta completar la cantidad que se requiere para cubrir lo que haya gastado Medicaid.

Signature-Client or Representative/Firma-Cliente o Representante Date/Fecha

Office Address and Telephone No./Oficina y Teléfono

Name of Worker (type)/Nombre del Trabajador	Worker B/N	WORKER SIGNATURE	Date
Name of Supervisor* (type)/Nombre del Supervisor*	Supervisor* B/N	SUPERVISOR SIGNATURE	Date

\*or Authorized Lead Worker/\*o Trabajador Encargado

**Medicaid clients do not have to pay bills that Medicaid should pay. It is very important that you tell your doctor, hospital, drug store, and other health care providers right away that you have Medicaid. If you do not tell them that you have Medicaid, you may have to pay these bills. If you get a bill from a doctor, hospital, or other health care provider, ask the provider why they are billing you. If you still get a bill, call the Medicaid hotline at 1-800-252-8263 for help. If Medicaid will not pay the bill or if Medicaid benefits (services and supplies) are denied, you may request a fair hearing by writing to the address or calling the telephone number listed on the letter you get.**

**NOTE: Family planning clinics and other providers give free physical exams, lab tests, birth control methods (including sterilization), and contraceptive counseling.**

El cliente de Medicaid no tiene que pagar cuentas médicas que Medicaid debe pagar. Es muy importante que usted diga inmediatamente a su médico, al hospital, a la farmacia, y a otros proveedores de servicios médicos que usted tiene Medicaid. Si no les dice que tiene Medicaid, puede que usted tenga que pagar estas cuentas. Si usted recibe una cuenta de un doctor, un hospital, u otro proveedor de servicios médicos, pregunte por qué le mandó la cuenta. Si todavía le mandan una cuenta, llame al número directo de Medicaid al 1-800-252-8263 para pedir ayuda. Si Medicaid no va a pagar la cuenta o si se niegan los beneficios de Medicaid (los servicios o los artículos), usted puede pedir por escrito una audiencia imparcial. La dirección y el número de teléfono aparecen en la carta que recibió.

NOTA: Las clínicas de planificación familiar y los otros proveedores ofrecen gratis exámenes físicos, análisis de laboratorio, métodos anticonceptivos (inclusive la esterilización) y consejería sobre los anticonceptivos.

**PROVIDER INFORMATION/INFORMACION PARA EL PROVEEDOR**

Only those people listed under "CLIENT NAME" have Medicaid coverage. Payment is allowed ONLY for services received during the eligibility dates reflected on the front of this form.

**PLEASE NOTE:** Payment of Family Planning Services is available without the consent of the client's parent or spouse. Confidentiality is required. Family planning drugs, supplies, and services are exempt from the prescription drug and "LIMITED" restrictions.

Key to terms that may appear on this form:

**LIMITED**—Except for family planning services, and for Texas Health Steps (EPSDT), medical screening, dental, and hearing aid services, the client is limited to seeing the doctor **and/or** limited to using the pharmacy named on the form for drugs obtained through the Vendor Drug Program. In the event of an emergency medical condition as defined below, the "LIMITED" restriction does not apply.

**EMERGENCY**—The client is limited to coverage for an emergency medical condition. This means a medical condition (including emergency labor and delivery) manifesting itself by acute symptoms of sufficient severity (including severe pain) such that a prudent layperson (who possess an average knowledge of health and medicine) would think that the absence of immediate medical attention could reasonably be expected to result in (1) placing the patient's health in serious jeopardy, (2) serious impairment to bodily functions, or (3) serious dysfunction of any bodily organ or part.

**HOSPICE**—The client is in hospice and waives the right to receive services related to the terminal condition through other Medicaid programs. If a client claims to have canceled hospice, call the local hospice agency or DHS to verify.

**QMB**—The Medicaid agency is providing coverage of Medicare premiums, deductible, and coinsurance liabilities, but the client is not eligible for regular Medicaid benefits.

**MQMB**—The Medicaid agency is providing regular Medicaid coverage as well as coverage of Medicare premiums, deductibles, and coinsurance liabilities.

**PE**—Medicaid covers only family planning and medically necessary outpatient services.

**STAR/STAR+PLUS HEALTH PLAN**—The client is enrolled in the Medicaid Managed Care program and is assigned to the health plan named on the form.

**NOTE TO PHARMACY: Medicaid will pay for more than three prescriptions each month for any Medicaid client who is under age 21, or lives in a nursing facility, or has the STAR/STAR+PLUS Health Plan, or gets services through the Community Living Assistance and Support Services (CLASS), Community-Based Alternatives (CBA) and other non-SSI community-based waiver programs. Clients with Medicare who are enrolled in STAR+PLUS may be limited to three prescriptions per month.**





## MÉDICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

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

Cuando tenga que ver al Médico de Atención Primaria de su hijo(a), llame al consultorio antes y haga una cita. No tendrá que esperar mucho si lo hace.

Cuando llame, esté listo para hablar con la recepcionista sobre los problemas de salud de su hijo(a) o hacerle cualquier pregunta. Es importante que sea puntual a la cita de su hijo(a). Si tiene que cancelar una cita con el Médico de Atención Primaria de su hijo(a), por favor, llame a su consultorio lo antes posible.

Si su hijo(a) tiene un problema médico que requiere atención el mismo día, llame inmediatamente al Médico de Atención Primaria. El Médico de Atención Primaria le dirá que debe hacer. Usted deberá llevar su tarjeta de Medicaid "**Sus Beneficios de Texas**" y su **tarjeta de identificación del Plan de El Paso Health** cada vez que requiera servicios médicos.

### ¿Que es un Médico de Atención Primaria?

#### ***Su proveedor primario de atención médica en situaciones que no son de emergencia***

El Médico de Atención Primaria de su hijo(a) es la primera persona a la que usted debe llamar cuando su hijo(a) tiene un problema médico o cuando usted tiene una pregunta sobre la salud de su hijo(a). El Médico de Atención Primaria de su hijo(a) le brindará la atención que necesita o le enviará a alguien más que pueda asistirle.

#### **Su Médico de Atención Primaria se encargará de:**

- Proporcionar cuidado preventivo y enseñanzas para un estilo de vida saludable
- Identificar y tratar condiciones médicas comunes
- Enviarlo con un especialista cuando sea necesario

Los siguientes son algunos ejemplos de los servicios que el Médico de Atención Primaria le puede brindar a su hijo(a):

- Exámenes que ayudan a su hijo(a) a mantenerse sano
- Vacunas que previenen enfermedades
- Tratamiento para problemas de salud comunes
- Arreglos para que a su hijo(a) le hagan pruebas médicas o le den tratamiento cuando sea necesario
- Arreglos para que su hijo(a) vea a un especialista (doctor especial) cuando sea necesario
- Ayuda para tomar decisiones sobre la atención médica de su hijo(a), por ejemplo, si debe operarse o no

### ¿Cómo cambio de Médico de Atención Primaria?

Si después se da cuenta que el Médico de Atención Primaria que escogió para usted o su bebé no satisface sus necesidades, puede llamar en cualquier momento para escoger a otro.

Para cambiar de Médico de Atención Primaria, llame a la línea de Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**. Un representante de Servicio al Cliente le ayudará a hacer el cambio. Haremos todo lo posible por ayudarle a encontrar al doctor ideal para usted. Nuestro representante de Servicio al Cliente también le dirá cuando puede empezar a ver a su nuevo Médico de Atención Primaria.



Por favor, no cambie de Médico de Atención Primaria sin avisar a El Paso Health. Si ve a un nuevo Médico de Atención Primaria sin avisarnos, puede ser que los servicios no cuenten con cobertura.

Si su Médico de Atención Primaria decide dejar a El Paso Health y usted está recibiendo tratamiento, haremos los arreglos para que siga recibiendo el tratamiento con su Médico de Atención Primaria hasta que termine el tratamiento o usted escoja a un nuevo Médico de Atención Primaria que esté capacitado para tratar su padecimiento y usted esté de acuerdo.

### **¿Puede un especialista considerarse como un Proveedor de Atención Primaria?**

¡Sí! Si usted es mujer, puede elegir un obstetra (OB) o ginecólogo (GYN) como su proveedor de atención primaria. Llame al El Paso Health al **1-877-532-3778** para encontrar un proveedor de OB/GYN que es también un proveedor de atención primaria.

Usted tendrá que elegir un proveedor de atención primaria para cada miembro en su familia que es elegible. Usted puede elegir entre:

- Pediatras (solo atendiendo a niños)
- General/Medicina Familiar (atendienden a todas las edades)
- Medicina Interna (por lo general atienden a los adultos)
- Obstetras/Ginecólogos (atienden a la mujeres)
- Centros de Salud Calificadas Federalmente / Clínicas de Salud Rural (RHC/FQHC)

### **¿Puede una clínica (RHC/FQHC) ser mi Proveedor de Atención Primaria?**

¡Sí! El Paso Health le permite elegir una clínica como su Proveedor de Atención Primaria. Si usted tiene alguna pregunta, llame al El Paso Health al **1-877-532-3778**.

### **¿Cómo escojo a un nuevo Médico de Atención Primaria?**

***Para escoger a otro Médico de Atención Primaria, siga estos sencillos pasos:***

- Vea la lista de Médicos de Atención Primaria en El Paso Health.
- Vea quien habla su idioma.
- Vea quien tiene un consultorio en la zona donde usted vive, o si este le queda lo suficientemente cerca para llegar con facilidad.
- Escoja a su Médico de Atención Primaria.

Cuando haya escogido a un Médico de Atención Primaria, llame a la línea de Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**. Le enviaremos una tarjeta de identificación de El Paso Health con el nombre y el teléfono del Médico de Atención Primaria.

Recuerde que si no escoge a un Médico de Atención Primaria, nosotros escogeremos uno por usted. Si usted no desea al Médico de Atención Primaria que escogimos por usted, usted puede llamar y escoger a otro.

No olvide guardar la lista de proveedores de El Paso Health. Si la pierde, puede llamar a la línea de Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778** para recibir otra copia.



## ¿Cuántas veces puedo cambiar de Médico de Atención Primaria?

No existe un límite de cuantas veces puede cambiar a su Médico de Atención Primaria. Usted puede cambiar de Médico de Atención Primaria llamándonos al **1-877-532-3778** o escribiéndonos a:

**El Paso Health**  
Member Services / Enrollment  
1145 Westmoreland Dr.  
El Paso, Texas 79925

## ¿Cuándo entrará en vigor mi cambio de proveedor de atención primaria?

Si llama para cambiar a su proveedor de atención primaria, el cambio ocurrirá el día que llame para hacer el cambio. Una vez que haya cambiado su médico, obtendrá una nueva tarjeta de identificación de miembro de El Paso Health con su nombre y número de teléfono.

## Razones por las cuales se puede negar un cambio de Médico de Atención Primaria:

- El Médico de Atención Primaria que escogió no acepta a nuevos pacientes.
- El Médico de Atención Primaria que escogió no es parte de El Paso Health.

## ¿Puede mi proveedor de atención primaria cambiarme a otro proveedor de atención primaria por incumplimiento?

Un proveedor puede pedirle que elija otro proveedor de atención primaria si:

- A menudo pierde las visitas sin llamar a su proveedor de atención primaria para decir que no estará allí.
- No sigue los consejos de su proveedor de atención primaria.
- Usted y el proveedor no se llevan bien.
- Usted pierde muchas citas.

Si su proveedor de atención primaria solicita un cambio, recibirá una carta por correo. Usted podrá elegir un nuevo proveedor de atención primaria. Si no elige un nuevo proveedor de atención primaria, se elegirá uno para usted.

Recuerde, para que usted reciba la mejor atención médica, su proveedor de atención primaria necesita conocer su información médica. Su información médica es privada: solo usted, su proveedor de atención primaria y otras personas autorizadas pueden verlos. Si cambia de proveedor de atención primaria, asegúrese de darle a su nuevo proveedor de atención primaria cualquier información para que pueda obtener la mejor atención posible.

## ¿Qué ocurre si voy a un doctor que no es mi Médico de Atención Primaria?

***Por favor, no cambie de Médico de Atención Primaria sin avisar a El Paso Health. Si ve a un nuevo Médico de Atención Primaria sin avisarnos, puede ser que los servicios no cuenten con cobertura.***

Pero usted puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medicaid si usted necesita:

- Atención de emergencia las 24 horas del día en una sala de emergencias
- Pasos Sanos de Tejas
- Servicios y artículos de planificación familiar



Si usted necesita servicios para la salud mental o abuso de sustancias, debe llamar al número de Salud Mental y Abuso de Sustancias que aparece en la tarjeta de identificación. El teléfono es el **1-877-377-6147**. Los servicios de salud mental y abuso de sustancias son muy confidenciales, así que no necesita permiso del Médico de Atención Primaria para recibirlos.

Si necesita un examen periódico de la vista, usted no necesita una referencia médica. Sin embargo, si tiene algún problema de la vista, debe conseguir una referencia médica del Médico de Atención Primaria. Escoja a un proveedor de servicios de la vista del directorio de proveedores de El Paso Health. Usted debe escoger a un proveedor del directorio de El Paso Health.

El Médico de Atención Primaria que lo envíe a otro doctor tiene que brindarle atención médica. Si consulta a un doctor sin que su Médico de Atención Primaria lo haya enviado, usted quizá tenga que pagar la cuenta médica. Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios, por favor, llame a la línea de Servicio al Cliente. El teléfono es el **915-532-3778** o **1-877-532-3778**.

### **¿Qué es el Programa Lock-in de Medicaid?**

Si usted no sigue las reglas de Medicaid, puede que le asignen al Programa Lock-in. Este programa revisa cómo utiliza los servicios de farmacia de Medicaid. Sus beneficios de Medicaid no cambian. Cambiar a una MCO (Organización de atención administrada) diferente no cambiará su estado en el programa.

Para evitar que lo pongan en el Programa Lock-in de Medicaid:

- Escoja una farmacia en particular y úsela todo el tiempo.
- Asegúrese de que su doctor de cabecera, dentista primario o los especialistas a los que le envían, sean los únicos doctores que le receten medicamentos.
- No obtenga el mismo tipo de medicamento de diferentes doctores.

Para más información, llame a El Paso Health al **915-532-3778** o sin costo al **1-877-532-3778**.



## **INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN DE INCENTIVOS PARA DOCTORES**

### **Planes de incentivos para doctores**

El MCO no puede hacer pagos bajo un plan de incentivos para doctores si los pagos están diseñados para persuadir a los proveedores a reducir o limitar los Servicios Médicamente Necesarios cubiertos para los miembros.

El Paso Health no puede hacer pagos bajo un plan de incentivos para doctores si los pagos están diseñados para persuadir a los proveedores a reducir o limitar los Servicios Médicamente Necesarios cubiertos para los miembros. Usted tiene el derecho de saber si su proveedor de cuidado primario (doctor de cabecera) participa en el plan de incentivos para doctores. También tiene el derecho de saber cómo funciona el plan. Puede llamar gratis al **1-877-532-3378** para más información.

## **CÓMO CAMBIAR DE PLAN DE SALUD**

### **¿Qué hago si quiero cambiar de plan de salud?**

Puede cambiar su plan de salud llamando a la Línea de Ayuda de STAR, STAR Kids o STAR+PLUS de Texas al **1-800-964-2777**. Usted puede cambiar su plan de salud siempre que quiera.

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 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 1 de mayo.
- Si llama después del 15 de abril, el cambio entrará en vigor el 1 de junio.

### **¿Puede El Paso Health pedir que me den de baja del plan de salud (por incumplimiento, etc.)?**

Es posible que usted tenga que abandonar el plan de El Paso Health si:

- Permite que otra persona use su tarjeta de identificación del plan de El Paso Health;
- Permite que otra persona use su tarjeta de Medicaid "Your Texas Benefits";
- No sigue las recomendaciones del doctor;
- Acude una y otra vez a la sala de emergencias sin tener una verdadera emergencia;
- Causa problemas en el consultorio del doctor; o,
- Causa problemas al doctor cuando éste trata de ayudarle a usted o a otra persona.

Si hay algún cambio en el plan de salud, le enviaremos una carta.



## BENEFICIOS

### ¿Cuáles son mis beneficios de atención médica de Medicaid?

¡El Paso Health le brinda todos los servicios cubiertos a los que tiene derecho a recibir a través de Medicaid y, a veces más!

#### ***Usted recibe:***

- Atención de emergencia las 24 horas en la sala de emergencias;
- ABA (Servicios de autismo) para clientes que tienen 20 años de edad o menos cuando se cumplen los criterios.
- Una revisión anual;
- Servicios de salud mental y abuso de sustancias;
- Servicios en un centro de maternidad;
- Servicios de quiroprácticos (doctores de la espalda);
- Diálisis (asistencia por medio de una máquina) para problemas del riñón;
- Equipo médico durable y artículos (sillas de ruedas);
- Consultas con el doctor de la audición y auriculares;
- Servicios y artículos de planificación familiar (como los métodos anticonceptivos);
- Servicios de un doctor de los pies;
- Ayuda contra el abuso de sustancias (como el alcohol o las drogas);
- Servicios de salud en casa (atención médica en casa);
- Atención de hospital aprobados por el Plan de Salud de El Paso Health;
- Vacuna contra el virus del papiloma humano (HPV por sus siglas en inglés), un beneficio para los hombres entre 9 y 26 años;
- Servicios de laboratorio;
- Mastectomía y procedimientos de reconstrucción de seno;
- Atención médica necesaria para adultos y niños;
- Un examen de la boca y esmalte dental con fluoruro hecho por su doctor primario, junto con un examen médico de Pasos Sanos de Tejas para niños entre 6 meses y 35 meses;
- Atención prenatal;
- Servicios de cuidado primario para mantenerse sano;
- Vacunas para niños y jóvenes menores de 21 años;
- Servicios de especialistas;
- Cirugía sin tener que pasar la noche en el hospital;
- Servicios de ambulancia si los necesita;
- Terapias (física, del habla y ocupacional);
- Trasplante de órganos y tejidos (como el corazón y el riñón);
- Servicios de la vista (exámenes de la vista y anteojos);
- Servicios de radiografías.

### ¿Cómo obtengo estos servicios?

Su Médico de Atención Primaria, junto con El Paso Health le pueden ayudar a recibir estos servicios. Cuando tenga preguntas sobre los servicios de atención médica, llame al Departamento de Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778** entre las 7 a.m. y las 5 p.m., hora de la montaña. Un representante de El Paso Health siempre estará disponible para servirle.



## **¿Existe algún tipo de límite para cualquier servicio que cuenta con cobertura?**

Es posible que algunos servicios necesiten autorización previa. Para información sobre cuales servicios necesitan autorización previa, por favor llame al Departamento de Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

## **¿Cuáles servicios no cubre Medicaid?**

Hay algunos servicios de salud de Medicaid que no cuentan con cobertura. Los siguientes son algunos ejemplos:

- Cualquier servicio que no necesite (que no sea médicamente necesario);
- Cualquier servicio que su Médico de Atención Primaria no autorice; o,
- Cualquier servicio que reciba fuera de Estados Unidos;
- Inseminación artificial;
- Autopsias;
- Terapia de biorretroalimentación;
- Cirugía cosmética (como cirugía plástica de la cara);
- Dentaduras postizas o implantes endoóseos para adultos;
- Perforación de oídos;
- Procedimientos o medicinas experimentales;
- Trasplante de cabello;
- Curaciones que usan agujas y alfileres (acupuntura);
- Servicios hospitalarios para sobrellevar el dolor de la muerte de un ser querido;
- Hipnosis;
- Tratamiento de la infertilidad;
- Cirugía para corregir la intersexualidad;
- Dispositivo intragástrico para la obesidad;
- Fecundación in vitro;
- Terapia matrimonial;
- Mastectomía para diagnosticar una enfermedad fibroquística si no se han documentado factores de riesgo;
- Documentos e informes médicos;
- Prótesis de pene;
- Servicios de cuidado durante el reposo;
- Inversión de la esterilización;
- Servicios no autorizados.

## **¿Cuáles son mis beneficios de medicamentos recetados?**

Usted puede obtener recetas ilimitadas a través de la cobertura de Medicaid mientras vaya a una farmacia en la red de El Paso Health. Hay algunos medicamentos que no pueden ser cubiertos por Medicaid. Una farmacia en la red de El Paso Health le puede indicar cuales medicamentos no están cubiertos, o ayudarle a encontrar otro medicamento que esté cubierto. También puede preguntar a su médico o clínica sobre qué medicamentos están cubiertos, y que es mejor para usted.



## ¿Qué beneficios adicionales puedo recibir como Miembro del Plan de El Paso Health?

A partir del 1 de septiembre del 2025, los miembros de El Paso Health pueden recibir los siguientes servicios adicionales:

Servicios Adicionales	Limitaciones/Restricciones
Los miembros tienen acceso las 24 horas del día y los 7 días de la semana a FIRSTCALL, una línea bilingüe de consejos de salud en El Paso, atendida por enfermeros, farmacéuticos y un director médico de turno.	Ninguno
Un servicio de transporte gratuito para ayudarle a asistir a las visitas de doctores o a clases de educación para la salud o reuniones del grupo asesor de miembros que no estén cubiertas por el beneficio de transporte médico que no sean de emergencia.	Disponible únicamente para ayudar a los miembros a asistir a clases de educación para la salud, citas o reuniones del Grupo de Asesoramiento para Miembros, no cubiertas por el beneficio de Transporte Médico No Urgente (NEMPT).
Hasta \$125 aparte del beneficio de CHIP/Medicaid para lentes de contacto y anteojos (lentes y armazones). *Para miembros menores de 21 años que tengan Medicaid.	De 0 a 20 años. Se requiere receta medica valida. Los nuevos miembros pueden recibir este servicio de valor añadido cada 12 meses (ano consecutivo) a partir de la fecha de uso.
Un chequeo físico sin costo para miembros entre 4 y 18 una vez al año.	Limitado a 1 examen físico deportivo por ano para miembros de 4 a 18 años.
Se ofrece un Calming Kit con tiras calmantes, Correa Pop It, y Llaveros Antiestrés para los miembros de 6 a 12 años con TDAH que completen una visita de seguimiento dentro de los 30 días de haber llenado una receta inicial para TDAH.	Para miembros de 6 a 12 anos con una nueva receta de medicamentos para el TDAH y que acudan a una consulta de seguimiento con un profesional autorizado para recetar en un plazo de 30 días. Los miembros pueden recibir un Kit Calmante al año.
Una tarjeta de \$25 de “EPH Food from the Heart” para los nuevos miembros después de completar una orientación para nuevos miembros con El Paso Health.	La clase de orientación para nuevos miembros debe completarse dentro de los 90 días posteriores a la inscripción para poder recibir una tarjeta de regalo



	de \$25 de EPH Food from the Heart. Cada 12 meses, los miembros pueden recibir una tarjeta de regalo de EPH/Food from the Heart por hogar.
Los miembros de 20 años o menos pueden recibir cuatro servicios adicionales de planificación de comidas y asesoramiento sobre nutrición/obesidad además del beneficio de Medicaid.	Solo disponible para miembros embarazadas mayores de 21 años, una vez cada 12 meses.
Una tarjeta de regalo de \$15 para miembros de 6 meses a 2 años de edad que reciban la vacuna contra la gripe a su debido tiempo.	Solo para miembros de El Paso Health STAR de 6 meses a 2 años de edad.
Una tarjeta de regalo de \$15 para miembros de 16 a 24 años que se hagan un examen de riesgos recomendado por su doctor primario (PCP) o ginecólogo/obstetra (OB/GYN). Límite de una por año.	Limitado a miembros STAR de 16 a 24 años. Debe hacerse una prueba de clamidia. Limite de una al año.
Una tarjeta de regalo de \$15 para los miembros de hasta 20 años que acudan a tiempo a un chequeo médico de Pasos Sanos de Texas.	Los miembros de 0 a 20 años de edad deben completar un chequeo oportuno de Texas Health Steps según lo indicado en el cronograma de periodicidad de sus chequeos médicos.
Se ofrece una tarjeta de regalo de \$ 20 a los miembros de 21 años o más que reciban un examen de bienestar preventivo anual.	Miembros de Medicaid de entre 21 y 65 años de edad.
Hasta \$35 de descuento por cualquier tarifa de inscripción para deportes, clases de natación, o campamentos en los YMCA's que estén participando; una vez cada 12 meses.	Hasta \$35 de descuento en cualquier deporte, natación o tarifa de inscripción a campamento en las YMCA participantes; una vez cada 12 meses.
Tarjeta de regalo de \$25 para miembros de hasta 20 años de edad que acudan a una visita de seguimiento con el psiquiatra a más tardar 7 días después de estar hospitalizado por un problema de salud mental.	Para miembros de 0 a 20 años que completen una consulta psiquiátrica de seguimiento dentro de los 7 días posteriores a una hospitalización por salud conductual. Los miembros pueden recibir una tarjeta de regalo al año.



Nuevos miembros pueden recibir un paquete de regalo que incluye una tarjeta de regalo de \$25, para la compra de artículos relacionados con la salud que y un botiquín de primeros auxilios.

Los nuevos miembros son elegibles para recibir este VASA cada 12 meses (año continuo) a partir del día de utilización.

Una tarjeta de regalo de \$25 para miembros de 18 y 75 años con diagnóstico de diabetes que completan una prueba de sangre HbA1c cada año.

Para miembros de El Paso Health STAR de 18 a 75 años con diagnóstico de diabetes. Deben hacerse una prueba de HbA1c. Límite de una tarjeta de regalo al año.

Tarjeta de regalo de \$25 para miembros con diabetes que completan un examen de la vista para diabéticos cada año.

Una vez al año, los miembros serán elegibles para recibir una tarjeta de regalo de \$25 cuando un miembro diabético complete un examen ocular para diabéticos.

Visitas domiciliarias de apoyo a la consejería de lactancia materna para miembros posparto con embarazos de alto riesgo que requieren intervención especializada.

Disponibles miembros posparto que tuvieron un embarazo de alto riesgo.

Hasta \$500 al año para revisiones dentales, radiografías, limpiezas de rutina, empastes y extracciones para las mujeres embarazadas mayores de 21 años.

Miembros embarazados de entre 21 y 65 años. Este VAS es elegible una vez cada 12 meses. Limitado a la ubicación de los centros.

Una tarjeta de regalo de \$25 para artículos relacionados con alimentos saludables para las miembros embarazadas de STAR de 21 años o más que completen cuatro servicios de asesoramiento nutricional/planificación de comidas.

Disponible únicamente para miembros STAR embarazadas mayores de 21 años.

Las mujeres embarazadas pueden recibir:

- Un asiento de seguridad para auto convertible gratuito luego de asistir a una fiesta de regalos para bebés de El Paso Health.
- Una fiesta de regalos para bebés de First Steps, que incluye una pañalera, un suministro de pañales y otros artículos para bebé. Tarjetas de regalo por acudir a las consultas prenatales y después de la confirmación de su asistencia a las consultas para:
  - \$25 – Visita prenatal en los 42 días siguientes a la inscripción.
  - \$25 – Tercera visita prenatal.
  - \$25 – Novena consulta prenatal.

Las socias embarazadas pueden recibir tarjetas de regalo pos asistir a sus consultas prenatales, una vez confirmadas. Para la primera, tercera, sexta y novena consulta prenatal, deben notificarnos su embarazo antes de tener al bebé, ya sea por teléfono o enviando un formulario de Notificación de Embarazo (NOP) completo. El conteo



- \$25 – Una consulta posparto a tiempo 7 a 84 días después del parto.
- \$25 – Sexta visita prenatal.
- \$25 – Vacuna contra la gripe durante el embarazo.

de visitas prenatales comienza después de que notifiquemos el embarazo. Para obtener la recompensa por la primera consulta, esta debe completarse dentro de los 42 días posteriores a la inscripción en El Paso Health. La consulta posparto debe completarse entre 7 y 84 días después del parto. La vacuna anual contra la gripe esta limitada a una por temporada de gripe, de septiembre a abril.

---

### **¿Cómo obtengo estos beneficios?**

Para más información sobre como recibir estos beneficios, por favor llame a la línea de Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

### **¿Qué clases de educación sobre la salud ofrece de El Paso Health?**

Nuestras clases de educación sobre la salud han sido preparadas pensando en la salud de su familia. Si usted o su hijo(a) tiene asma o diabetes, o si usted está embarazada, nuestras enfermeras administradoras de casos con gusto podrán inscribirlos en alguna de nuestras clases. Para recibir información sobre nuestras clases de educación sobre la salud, por favor llame a Servicio al Cliente al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

### **¿Con cuáles otros servicios puede ayudarme de El Paso Health?**

El Paso Health desea que usted esté en contacto con servicios sociales y de salud de calidad. Esta es la meta de los coordinadores de promoción/promotoras de El Paso Health. Los coordinadores de promoción/promotoras del Plan de El Paso Health le mostrarán como utilizar los servicios del plan. Ellos pueden visitarlo en su casa, hablar con usted por teléfono o enviarle información por correo. Ellos pueden ayudarle con cosas como:

- Escoger a un Médico de Atención Primaria
- Servicios de transporte
- Usar los servicios del Plan de El Paso Health
- Usar el Manual para Miembros
- Pasos Sanos de Tejas
- Coordinación de servicios y administración de casos de Intervención Temprana en la Infancia (ECI por sus siglas en inglés)
- Administración de Casos del DSHS para Mujeres Embarazadas y Niños/  
Administración de casos específicos del DSHS
- Atención preventiva, urgente y de emergencia
- Citas con especialistas
- Trámites de quejas y apelaciones
- Trámites de cancelación



Los coordinadores de promoción/promotoras de El Paso Health pueden brindarle recursos para ayudarle a obtener alimentos, vivienda, ropa y servicios públicos.

El Paso Health también tratará de ayudarle a obtener otros servicios que tal vez necesite, pero no se limita a los siguientes:

- Arreglos de vivienda
- Empleo
- Capacitación para el trabajo
- Alimentos
- Acceso a las escuelas públicas

Para más información, llame a Servicio al Cliente al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

También invitamos a nuestros miembros a visitar nuestra oficina en 1145 Westmoreland Dr., El Paso, TX 79925. El Centro de Recursos está en la oficina y tiene una gran selección de folletos sobre la salud y solicitudes. También puede llamar a nuestro Departamento de Servicio al Cliente para pedir una solicitud o información de salud por correo.

Por favor, llame al Departamento de Servicio al Cliente al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778** para más información sobre cualquiera de estos servicios adicionales.



## ATENCIÓN MÉDICA Y OTROS SERVICIOS

### ¿Qué significa “medicamente necesario”?

#### ***Medicamente necesario significa:***

- (1) Para los miembros desde nacimiento hasta los 20 años, los siguientes servicios de Pasos Sanos de Tejas:
  - (a) servicios de detección y para la vista y la audición; y
  - (b) otros servicios de atención médica, entre ellos, servicios de salud mental y abuso de sustancias, que son necesarios para corregir o eliminar un defecto, una enfermedad o un padecimiento físico o mental. La determinación de que un servicio es necesario para corregir o eliminar un defecto o una enfermedad o un padecimiento físico o mental:
    - (i) tiene que cumplir con los requisitos del acuerdo conciliatorio parcial de Alberto N., et al. v. Traylor, et al.; y
    - (ii) puede incluir la consideración de otros factores relevantes, como los criterios descritos en las partes (2)(b-g) y (3)(b-g) de esta definición.
- (2) Para los miembros mayores de 20 años, servicios no relacionados con la salud mental y abuso de sustancias que:
  - (a) son razonables y necesarios para evitar enfermedades o padecimientos médicos, detectar a tiempo enfermedades, hacer intervenciones o para tratar padecimientos médicos que provoquen dolor o sufrimiento, para prevenir enfermedades 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 organizaciones del gobierno;
  - (d) son acordes con el diagnóstico del padecimiento;
  - (e) son lo menos invasivos o restrictivos posible para permitir un equilibrio de seguridad, efectividad y eficacia;
  - (f) no son experimentales ni de estudio; Y
  - (g) no son principalmente para la conveniencia del miembro o proveedor; y
- (3) Para miembros mayores de 20 años, 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 y el abuso de sustancias;
  - (c) se prestan en el lugar más adecuado y menos restrictivo y en donde hay un ambiente seguro;
  - (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 o proveedor.



## **¿Qué es la atención médica de rutina?**

La atención médica de rutina incluye exámenes periódicos y tratamiento brindado por su Médico de Atención Primaria cuando usted se enferma. Durante estas citas de rutina, su Médico de Atención Primaria le dará recetas para medicamentos y lo enviará a un especialista si lo requiere.

Es importante que siga los consejos del Médico de Atención Primaria y que participe en las decisiones sobre su atención médica. Si no puede tomar una decisión sobre su atención médica, puede nombrar a otra persona para que lo haga por usted.

## **¿Qué tan pronto me atenderán?**

Cuando tenga que consultar a su Médico de Atención Primaria, llame al teléfono que aparece en la tarjeta de identificación de El Paso Health. El personal del consultorio del Médico de Atención Primaria programará la hora de su cita. Es muy importante que usted vaya a la cita. Llame con anticipación para programar las citas y avise si tiene que cancelarlas. Si varios miembros de la familia necesitan consultar al doctor, tiene que pedir una cita para cada uno.

El doctor está disponible para atenderlo en persona o por teléfono las 24 horas del día. Si el doctor no está disponible, habrá otro doctor disponible para atenderlo. Esto incluye los fines de semana y los días festivos. Para atención médica de rutina, su Médico de Atención Primaria debe atenderlo dentro de 2 semanas. Si tiene un padecimiento que requiere atención médica el mismo día, su Médico de Atención Primaria le puede ayudar.

## **¿Qué es la atención médica urgente?**

La atención urgente es otro tipo de atención. Hay algunas enfermedades y lesiones que quizás no sean emergencias pero pueden convertirse en una emergencia si no se tratan dentro de 24 horas. Algunos ejemplos son:

- Quemaduras o cortadas pequeñas
- Dolores de oído
- Dolores de garganta
- Torceduras o desgarre musculares

## **¿Qué debo hacer si mi hijo o yo necesitamos atención médica urgente?**

Para la atención urgente, debe llamar al consultorio de su doctor incluso por la noche y los fines de semana. El doctor le dirá qué hacer. En algunos casos, el doctor quizás le diga que vaya a la clínica de atención urgente. Si el doctor le dice que vaya a una clínica de atención urgente, no tiene que llamar a la clínica antes de ir. Tiene que ir a una clínica que acepte Medicaid de El Paso Health. Para recibir ayuda, llámenos al **915-532-3778** o gratis al **1-877-532-3778**.

## **¿Cuánto tiempo esperaré para que me vean?**

Podrá ver su doctor dentro de 24 horas para una cita de cuidado urgente. Si su doctor le dice que vaya a una clínica de cuidado urgente, no necesita llamar a la clínica antes de ir. La clínica de cuidado urgente tiene que aceptar El Paso Health Medicaid.



## **¿Qué es la atención médica de emergencia?**

La atención médica de emergencia se presta para los padecimientos médicos y de salud mental y abuso de sustancias que sean de emergencia.

### ***Padecimiento médico de emergencia significa:***

Un padecimiento que se manifiesta con síntomas agudos de tal severidad (incluso dolor muy fuerte) que una persona prudente, que tenga conocimientos promedio sobre la salud y la medicina, podría deducir 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 cualquier órgano vital o parte del cuerpo;
- (4) sufrir desfiguración grave; o
- (5) en el caso de una mujer embarazada, poner en peligro grave la salud de la mujer o del bebé por nacer.

### ***Padecimiento de salud mental de emergencia significa:***

Cualquier padecimiento, sin importar la naturaleza o causa del padecimiento, que según la opinión de una persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina:

- (1) requiera intervención o atención médica inmediata, sin la cual el miembro podría representar un peligro inmediato para sí mismo o para otras personas; o
- (2) hace que el miembro sea incapaz de controlar, saber o entender las consecuencias de sus acciones.

### ***Servicios de emergencia y Atención de emergencia significan:***

Servicios cubiertos de paciente interno y externo que brinda un proveedor certificado para prestar esos servicios y que se necesitan para valorar o estabilizar un padecimiento médico o de salud mental y abuso de sustancias de emergencia, entre ellos, los servicios de atención de posestabilización.

Usted tiene una necesidad médica de **EMERGENCIA** si usted cree que su estado de salud pone en peligro su vida; si tiene un dolor muy intenso; o si puede sufrir un daño grave si no obtiene atención médica inmediatamente.

Algunos ejemplos de situaciones en las que debe acudir a la sala de emergencias son si alguien:

- Podría morir.
- Tiene fuertes dolores de pecho.
- No puede respirar o se está ahogando.
- Tiene una quemadura grave.
- Está inconsciente o sufre un ataque.
- Está enfermo debido a algún veneno o sobredosis de droga o medicamento.
- Tiene un hueso quebrado.
- Está sangrando mucho.
- Es víctima de un ataque (sufrió una violación, lo acuchillaron, le dispararon o lo golpearon).
- Está a punto de dar a luz.
- E ha lastimado gravemente el brazo, la pierna, la mano, el pie o la cabeza.



- Tiene una reacción alérgica fuerte o ha sufrido una mordedura de un animal.
- Tiene problemas para controlar su comportamiento y sin tratamiento inmediato presenta un peligro para sí mismo o para los demás.

### ***¿Qué tan pronto me atenderán?***

Vaya al hospital más cercano si cree que tiene alguno de estos problemas. Puede llamar al **911** para pedir ayuda para llegar a la sala de emergencias del hospital. **Los doctores de la sala de emergencias se encargarán inmediatamente de una verdadera emergencia.** Los doctores continuarán cuidando del paciente hasta que se encuentre fuera de peligro.

Si acude a la sala de emergencias debido a una verdadera emergencia, tiene que llamar al doctor de su hijo(a), a la clínica o a El Paso Health lo antes posible al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**. Si no puede llamar, un familiar o amigo puede hacerlo por usted. Si el hospital más cercano no es un hospital contratado por El Paso Health, pueden trasladarlo a un hospital contratado por El Paso Health cuando usted tenga las suficientes fuerzas para trasladarse.

Cuando las personas van a la sala de emergencias sin estar en grave peligro, a menudo tienen que esperar mucho tiempo para recibir tratamiento. Casi siempre pueden obtener el tratamiento que necesitan con mayor rapidez en el consultorio del doctor o en una de las clínicas nocturnas de El Paso Health. El Paso Health se encarga de pagar todas las citas con el Médico de Atención Primaria y en nuestras clínicas nocturnas. Para más información sobre las clínicas nocturnas, por favor llame al Departamento de Servicio al Cliente al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

Si tiene una emergencia cuando esté de viaje fuera del área de servicio, usted sigue teniendo cobertura de cuidados de emergencia, aunque se encuentre fuera del estado de Texas. Si tiene una emergencia fuera del estado de Texas, vaya al hospital más cercano. Luego llame a su Médico de Atención Primaria y a El Paso Health lo antes posible. El Paso Health se encargará de los cuidados de emergencias fuera del estado siempre y cuando sea una verdadera emergencia.

### ***Los servicios que reciba fuera de Estados Unidos no cuentan con cobertura por parte del Programa Medicaid.***

La mayoría de los problemas médicos no requieren atención de emergencia. Llame a su Médico de Atención Primaria cuando tenga uno de estos problemas.

- Dolor de oído
- Dolor de muela o dentición del bebé
- Salpullido
- Resfriado, tos, dolor de garganta, gripa o sinusitis
- Quemaduras leves de sol
- Quemaduras leves al cocinar
- Dolor crónico de la espalda
- Dolor de cabeza leve
- Un yeso roto
- Puntadas que necesitan ser removidas
- Surtir la receta médicas nuevamente



## **¿Están cubiertos los servicios dentales de emergencia para los niños?**

El Paso Health cubre servicios limitados dentales de emergencia en un hospital o en un centro quirúrgico ambulatorio, lo cual incluye el pago para lo siguiente:

- Tratamiento para mandíbula dislocada.
- Tratamiento para traumatismo de los dientes y estructuras de soporte.
- Extracción de quistes.
- Tratamiento de abscesos bucales provenientes de los dientes o las encías.
- Hospital, doctores y servicios médicos relacionados, como medicamentos para cualquiera de los padecimientos anteriores.

## **¿Qué hago si mi hijo necesita servicios dentales de emergencia?**

Durante las horas normales de operación, llame al dentista primario del niño para saber cómo obtener servicios de emergencia. Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia después de que el consultorio del dentista primario haya cerrado, llámenos gratis al **1-877-532-3778** o llame al **911**.

## **¿Qué es la post-estabilización?**

Los servicios de atención de post-estabilización son servicios cubiertos por Medicaid que lo mantienen en un estado estable después de recibir atención médica de emergencia.

## **¿Cómo recibo atención médica cuando el consultorio del Médico de Atención Primaria está cerrado?**

Vaya al consultorio del Médico de Atención Primaria a las horas de consulta si es posible. No espere hasta la noche para hacerlo. La mayoría de las enfermedades empeoran durante el transcurso del día. Si se enferma de noche o en el fin de semana, y no puede esperar para recibir atención médica, llame al Médico de Atención Primaria. Su Médico de Atención Primaria, u otro proveedor con quien él trabaje, está disponible para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta persona le dirá qué hacer.

## **Clínicas Nocturnas**

***¡No vaya a la sala de emergencias si no es necesario!***

**Cuando su hijo(a) padece de:**

- Fiebre • Diarrea • Vómito • Estreñimiento • O cualquier otra enfermedad

...llévelo(a) a una de las clínicas nocturnas con horarios extendidos. Así evitará una larga estancia en la sala de emergencia y su hijo(a) obtendrá tratamiento médico de calidad. Para más información favor de llamar al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.



Puede variar el horario de atención de la clínica durante la pandemia de COVID-19. Llame con anticipación para asegurarse de que estén abiertas.

### **CLÍNICAS NOCTURNAS**

#### **MONTANA PEDIATRIC NIGHT CLINIC PA**

11800 Montana Ave  
El Paso, TX 79936  
(915) 546-4140  
Lun-Vie 6pm-9pm  
Sab 8:30am-12pm  
Dom 6pm-9pm

#### **SALUD Y VIDA PA**

6974 Gateway Blvd East, Ste F  
El Paso, TX 79915  
(915) 774-8850  
Lun-Jue 6pm-10pm  
Vie 6pm-8pm  
Sab 9am-7pm  
Domingo cerrado

#### **SOUTHWEST PEDIATRIC NIGHT CLINIC**

2325 Pershing  
El Paso, TX 79903  
(915) 633-9280  
Lun-Dom 6pm-9pm

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

Si necesita atención médica cuando está de viaje, llámenos gratis al **1-877-532-3778** y le ayudaremos a encontrar a un doctor.

Si necesita servicios de emergencia cuando está de viaje, vaya a un hospital cercano, luego llámenos gratis al **1-877-532-3778**.

### **¿Qué hago si estoy fuera del estado?**

Si se enferma mientras se encuentra fuera del estado, llame a su Médico de Atención Primaria o a la línea de Servicio al Cliente al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**. Cuando tenga una verdadera emergencia, vaya inmediatamente a la sala de emergencias o proveedor más cercano para recibir atención médica inmediatamente.

### **¿Qué hago si estoy fuera del país?**

Medicaid no cubre los servicios médicos prestados fuera del país.

### **¿Qué hago si necesito ver a un especialista?**

Para la mayoría de los servicios de atención médica, su Médico de Atención Primaria será el único al que tendrá que ver. Pero si usted tiene un padecimiento especial, el Médico de Atención Primaria se encargará de que usted vea a un especialista. Este doctor cuenta con la capacitación especial necesaria para atenderlo. En ese caso, el Médico de Atención Primaria le dará una forma (referencia médica) para ir a ver al especialista.



## **¿Qué significa una referencia médica?**

Puede ser que el Médico de Atención Primaria le dé una forma para que la lleve al especialista. Esta forma se llama referencia médica.

## **¿Que tan pronto puedo ser atendido/a por un especialista?**

Llame al especialista para hacer una cita. Si tiene un caso urgente, el especialista debe atenderlo dentro de 24 horas. Si se trata de una consulta de rutina, el especialista debe atenderlo dentro de 2 semanas.

Asegúrese de llevar la referencia médica cuando acuda al especialista. Tendrá que darle la forma de referencia médica. Por favor, llegue a tiempo a su cita con el especialista. Si tiene que cancelar una cita, por favor llame al consultorio del especialista lo antes posible.

Algunos especialistas son:

- doctor del corazón (cardiólogo)
- doctor de la piel (dermatólogo)
- doctor que se especializa en la salud de la mujer (ginecólogo)
- doctor que atiende a las mujeres embarazadas y que asiste en el parto (obstetra)
- doctor de los huesos (ortopedista)
- doctor de problemas de la sangre (hematólogo)

**RECUERDE** que el especialista solo puede brindarle aquellos servicios que haya pedido su Médico de Atención Primaria en la forma de referencia médica.

La referencia médica es válida por un número limitado de días. Si el especialista dice que va a necesitar más consultas u otra referencia médica, él debe ponerse en contacto con su Médico de Atención Primaria o con El Paso Health para asegurarse de que la atención médica adicional cuente con cobertura.

## **¿Cuáles servicios no requieren de una referencia médica?**

Puede recibir cierto tipo de servicios sin una referencia médica por parte de su Médico de Atención Primaria. Por favor, vea nuestro Directorio de Proveedores de El Paso Health para encontrar a algún doctor en específico:

- Cuidados en una sala de emergencias las 24 horas
- Servicios y suministros de planificación familiar
- Servicios de salud mental y abuso de sustancias
- Atención de gineco-obstetricia

Si tiene preguntas o necesita ayuda para hacer una cita, puede llamar a Servicio al Cliente al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

## **¿Cómo puedo pedir una segunda opinión?**

Puede volver al consultorio de su Médico de Atención Primaria o a la clínica y pedir que lo envíen a otro doctor para una segunda opinión o puede llamar a El Paso Health al **915-532-3778** y un representante de Servicio al Cliente le ayudará.



## **¿Cómo puedo pedir autorización para obtener los servicios médicos de un especialista?**

Si se requiere una autorización para obtener un servicio médico especializado, su doctor tiene que mandarla por fax al Departamento de Servicios de El Paso Health antes de que se brinde el servicio.

Las decisiones para determinar la necesidad médica y la cobertura del servicio se toman de acuerdo con los plazos establecidos por las pautas de Medicaid. Estas decisiones no tomarán más de 3 días laborales después de que el Departamento de Servicios de Salud reciba toda la información necesaria.

Las respuestas a las peticiones de autorización para servicios fuera de la red se darán dentro de 3 días laborales después de que el Departamento de Servicios de Salud reciba toda la información necesaria.

## **¿Cómo obtengo ayuda si tengo problemas del comportamiento (mental) o abuso de sustancias (drogas)?**

El Paso Health puede ayudarle a recibir servicios para problemas de salud mental o abuso de sustancias. Usted también puede ir a cualquier doctor de salud mental sin tener una referencia médica por parte de su Médico de Atención Primaria. Un grupo de doctores formado por El Paso Health ofrece estos servicios. Llámenos para poderle ayudar. Nuestro teléfono es el **915-532-3778** o **1-877-532-3778**.

### ***¿Necesito una referencia para esto?***

Los servicios de salud mental son confidenciales. No necesita una referencia médica por parte de su Médico de Atención Primaria para este tipo de atención.

Puede llamar a El Paso Health cuando necesite:

- Ayuda con problemas familiares u otros problemas que están alterando su vida o,
- Ayuda para combatir el abuso de alcohol o de drogas.

El teléfono sin costo las 24 horas es el **1-877-377-6147**. No le contestará una grabadora. Una persona capacitada contestará el teléfono y hará los arreglos para que usted reciba tratamiento, no importando a que hora del día o de la noche llame.

Puede haber casos en que necesite ayuda con problemas personales o familiares. Si tiene un problema y necesita ayuda, por favor llame a nuestra línea de crisis al **1-877-377-6147**. Usted será atendido por una persona capacitada.

Si usted o alguien de su familia tiene una emergencia relacionada con problemas de salud mental o abuso de alcohol o drogas, vaya a la sala de emergencias más cercana o llame al **911** para pedir una ambulancia.

## **¿Cuáles son los servicios de rehabilitación de salud mental y administración de casos dirigida a la salud mental?**

Estos son servicios prestados a los miembros con serios trastornos emocionales o enfermedades mentales graves y persistentes que pueden beneficiarse de la administración de medicamentos, la formación profesional, y la gestión de casos específicos.



### ***¿Cómo obtengo estos servicios?***

No se necesita referencia médica para estos servicios. Los proveedores de servicios de salud mental se encuentran en el Directorio de Proveedores o comuníquese con la autoridad local de salud mental—Emergence Health Network al **915-887-3410**.

### ***¿Cómo obtengo mis medicamentos?***

Medicaid paga la mayoría de los medicamentos que el doctor dice que necesita. El doctor le dará una receta para llevar a la farmacia o tal vez pida el medicamento recetado por usted.

### ***¿Cómo encuentro a una farmacia dentro de la red de cobertura?***

El Paso Health le proporcionará a usted una lista de todas las farmacias que se encuentran en la red de cobertura.

### ***¿Qué sucede si voy a una farmacia fuera de la red de cobertura?***

Por favor llame a El Paso Health para que le ayuden a encontrar una farmacia que sea parte de la red. Usted podría ser el responsable por los medicamentos si la farmacia a la que fue no cuenta con cobertura por parte de la red.

### ***¿Qué necesito llevar conmigo a la farmacia?***

Usted deberá llevar su tarjeta de Medicaid “Sus Beneficios de Texas” y su tarjeta de identificación de El Paso Health.

### ***¿Si necesito que me lleven mis medicamentos a domicilio?***

Los miembros de El Paso Health pueden escoger que sus medicamentos sean enviados a sus casas en lugar de que se surta la receta en una farmacia local.

### ***¿A quién le llamo si tengo problemas al obtener mis medicamentos?***

Por favor llame a El Paso Health y lo atenderemos con gusto.

### ***¿Qué pasa si no me aprueban la receta que el doctor pidió?***

Si no se puede localizar al doctor para que apruebe un medicamento recetado, es posible que reciba un suministro de emergencia para 3 días. Llame a El Paso Health al **1-877-532-3778** para que le ayuden a obtener o volver a surtir los medicamentos.

### ***¿Qué sucede si pierdo mis medicamentos?***

Por favor llame a El Paso Health y lo atenderemos con gusto.

### ***¿Qué debo hacer si necesito equipo médico duradero (DME) y otros artículos que se encuentran normalmente en una farmacia?***

Ciertos equipos médicos duraderos (DME) y productos que se encuentran normalmente en una farmacia están cubiertos por Medicaid. Para todos los miembros, El Paso Health paga por nebulizadores, artículos para la ostomía y otros artículos y equipo si son médicamente necesarios. Para niños (desde el nacimiento hasta los 20 años), El Paso Health también paga artículos médicamente necesarios, como medicamentos recetados por un doctor que se compran sin receta, pañales, fórmula para bebés y algunas vitaminas y minerales.

Llame al Departamento de Servicios al Miembro de El Paso Health al **915-532-3778** o gratis al **1-877-532-3778** para más información sobre estos beneficios.



## **¿Cómo consigo los servicios de planificación familiar?**

Los servicios de planificación familiar (como los métodos anticonceptivos y la orientación) son muy confidenciales.

### **¿Necesito una referencia para este servicio?**

No tiene que pedirle una referencia médica a su Médico de Atención Primaria para recibir servicios o artículos de planificación familiar. Puede ir a cualquier proveedor que acepte Medicaid. Si usted es menor de 21 años, no tiene que pedir permiso a sus padres antes de recibir ayuda.

### **¿Cómo encuentro a un proveedor de servicios de planificación familiar?**

Puede encontrar en Internet la dirección de los proveedores de planificación familiar cercanos en <http://www.dshs.state.tx.us/famplan/default.shtm>, o puede llamar al Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778** para recibir ayuda para encontrar a un proveedor de planificación familiar.

### **¿Qué es la Administración de Casos para Niños y Mujeres Embarazadas (CPW)?**

La administración de casos para niños y mujeres embarazadas (CPW, por sus siglas en inglés) es un programa de administración de casos que brinda servicios de administración de casos relacionados con la salud a niños elegibles para Medicaid con una condición de salud o riesgo de salud y mujeres embarazadas de alto riesgo.

## **Administración de Casos para Mujeres Embarazadas y Niños**

¿Necesita ayuda para encontrar y recibir servicios? Quizás un administrador de casos pueda ayudarle.

### **¿Quién puede obtener un administrador de casos?**

Los niños, adolescentes, adultos jóvenes, desde el nacimiento hasta los 20 años, y las mujeres embarazadas que reciben Medicaid y:

- Tienen problemas de salud, o
- Corren un alto riesgo de desarrollar problemas de salud.

### **¿Qué hacen los administradores de casos?**

Un administrador de casos se reunirá con usted y entonces:

- Se enterará de qué servicios necesita.
- Encontrará servicios cerca de donde vive.
- Le enseñará cómo encontrar y recibir otros servicios.
- Se asegurará de que usted está recibiendo los servicios que necesita.

### **¿Qué tipo de ayuda puede recibir?**

Los administradores de casos pueden ayudarle a:

- Recibir servicios médicos y dentales.
- Obtener artículos o equipo médicos.
- Trabajar en asuntos escolares o educativos.
- Tratar otros problemas.



### ***¿Como puede obtener un administrador de casos?***

Comuníquese con su El Paso Health para obtener mas información o llame a Pasos Sanos de Texas al **1-877-847-8377** (llamada gratuita). De lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

- El Paso Health **915-532-3778** o **1-877-532-3778**  
Horas: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **<http://www.elpasohealth.com/>**

### ***¿Qué es el Programa de Intervención Temprana (ECI, por sus siglas en inglés)?***

ECI es un programa en todo el estado de Texas para familias con niños, desde nacimiento hasta 3 años de edad, con discapacidades y con retrasos en el desarrollo. ECI apoya a familias para ayudar a sus hijos alcanzar su potencial a través de los servicios de desarrollo.

Servicios de ECI:

- Proceso individualizado de planificación
- Servicios centrados en la familia
- Manejo de casos
- Configuración familiar
- Proveedores profesionales
- Planes para continuar con los servicios

### ***¿Necesito una referencia?***

Usted no necesita una referencia de su proveedor de atención primaria.

### ***¿Dónde puedo encontrar un proveedor de ECI?***

Para obtener ayuda en localizar los servicios de ECI, por favor llame a ECI al **1-800-628-5115** o busque un proveedor de ECI en el sitio de internet **<https://dmzweb.dars.state.tx.us/prd/citysearch>**

### ***¿Qué es la administración de casos para los miembros con necesidades especiales de atención de la salud (MSHCN)?***

La Administración de Casos es un proceso de colaboración de evaluación, planificación, facilitación, coordinación de atención, evaluación y promoción de opciones y servicios para satisfacer las necesidades de salud de un individuo y familia a través de la comunicación y los recursos disponibles para promover resultados de calidad y costo efectivos. (Sociedad de Gestión de Casos de América)

### ***¿Qué hará por mí un Administrador de Casos?***

Los administradores de casos de El Paso Health le ayudarán a los miembros con la coordinación de los servicios que incluye pero no está limitado a:

- identificación de necesidades, incluyendo servicios de salud física y mental;
- elaboración de un plan de servicios para atender las necesidades identificadas;
- proveer asistencia para asegurar el acceso oportuno y coordinado a una variedad de
- proveedores y servicios cubiertos;
- prestar atención a las necesidades únicas de los miembros;



- coordinación de los servicios cubiertos y los servicios no capitalizados, según sea necesario y apropiado; y,
- colaborar con los Proveedores de Atención Primaria y con especialistas para asegurar la adecuada y oportuna coordinación de la atención.

### ***¿Cómo puedo hablar con un administrador de casos?***

Los miembros pueden hablar con un administrador de casos llamando a El Paso Health al **915-532-3778** o sin cargo al **1-877-532-3778**.

### **Asistencia para la Adopción (AA) y Ayuda para el Cuidado de Permanencia (PCA)**

El Programa de Asistencia para Adopciones está diseñado para facilitar la adopción de niños con necesidades especiales.

El Programa de ayuda para el Cuidado de Permanencia brinda apoyo a ciertos individuos que dan un hogar permanente a niños que estaban bajo cuidado temporal o permanente de El Departamento de Servicios para la Familia y de Protección (DFPS) de Texas.

Todos los miembros de (AA/PCA) serán designados como MSHCN, los miembros permanecerán designados como MSHCN aun si los administradores de casos / Enfermedad identifican cualquier necesidad especial durante el proceso de selección.

### ***¿Qué si necesito cambiar mi domicilio?***

El padre adoptivo del programa de ayuda para el Cuidado de Permanencia debe comunicarse o ser referido con el Especialista de la Adopción Regional de Elegibilidad y Asistencia (AAES) del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección (DFPS) de Texas que está asignado a su caso.

Si no saben quién es su (AAES), se pueden comunicar con la línea telefónica del (DFPS), **1-800-233-3405** para averiguar quién es su Especialista de la Adopción Regional de Elegibilidad y Asistencia. El (AAES) será la persona quien le asistirá a cambiar su domicilio.

### ***¿Qué son los Pasos Sanos de Tejas?***

Pasos Sanos de Tejas es el programa de atención médica de Medicaid para los niños, adolescentes y jóvenes adultos, desde nacimiento hasta los 20 años de edad.

### ***¿Cuáles servicios ofrece Pasos Sanos de Tejas?***

Pasos Sanos de Tejas es el programa de atención médica de STAR y STAR Kids para niños, adolescentes y adultos jóvenes, desde el nacimiento hasta los 20 años.

Pasos Sanos de Tejas le brinda al niño:

- Exámenes médicos periódicos gratis, a partir del nacimiento.
- Exámenes dentales gratis a partir de los 6 meses.
- Un administrador de casos que puede averiguar qué servicios necesita su hijo y dónde obtener estos servicios.



Los exámenes de Pasos Sanos de Tejas:

- Encuentran problemas de salud antes de que empeoren y sean más difíciles de tratar.
- Evitan problemas de salud que dificultan que su hijo aprenda y crezca como otros niños de su edad.
- Ayudan a su hijo a tener una sonrisa sana.

Cuándo programar un examen:

- Usted recibirá una carta de Pasos Sanos de Tejas que dice cuándo le toca un examen. Llame al doctor o dentista de su hijo para programar un examen.
- Haga la cita para la hora que le convenga más a su familia.

Si el doctor o dentista encuentra un problema de salud durante un examen, su hijo puede recibir la atención que necesita; por ejemplo:

- Exámenes de la vista y anteojos.
- Pruebas de la audición y audífonos.
- Servicios dentales
- Otros tipos de atención médica.
- Tratamiento de otros padecimientos médicos.

Llame al El Paso Health al **915-532-3778** o gratis al **1-877-532-3778** o gratis a Pasos Sanos de Tejas al **1-877-847-8377 (1-877-THSTEPS)** si usted:

- Necesita ayuda para encontrar a un doctor o dentista.
- Necesita ayuda para programar un examen.
- Tiene preguntas sobre los exámenes o sobre Pasos Sanos de Tejas.
- Necesita ayuda para encontrar y recibir otros servicios.

Si no tiene cómo llevar a su hijo al examen, Medicaid tal vez pueda ayudar. Los niños con Medicaid y sus padres reciben transporte gratis de ida y vuelta al doctor, dentista, hospital o a la farmacia. Comuníquese con El Paso Health para más información o puede llamar **Access2Care 1-844-572-8196 (NEMT)**.

### **¿Cómo y cuándo puedo obtener exámenes médicos dentales por parte del programa Pasos Sanos de Tejas para mi hijo(a)?**

Llame hoy a su Médico de Atención Primaria o dentista. Pida una cita para un examen médico o dental por parte del programa Pasos Sanos de Tejas. Si su Médico de Atención Primaria no hace los exámenes de Paso Sanos de Tejas, llame al Servicio al Cliente al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**. El Paso Health le ayudará a encontrar un doctor o clínica cercana que sí los realice. También puede conseguir una lista de proveedores dentales llamando a la línea directa del programa Pasos Sanos de Tejas al **1-877-847-8377**, de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m., hora del centro.

### **¿Cuándo le tocan a mi hijo(a) los exámenes del programa Pasos Sanos de Tejas?**

Al nacer (paciente interno)

3-5 días	9 meses	30 meses	7 años	12 años	17 años
2 semanas	12 meses	3 años	8 años	13 años	18 años
2 meses	15 meses	4 años	9 años	14 años	19 años
4 meses	18 meses	5 años	10 años	15 años	20 años
6 meses	24 meses	6 años	11 años	16 años	



### **¿Tiene que ser mi doctor parte de la red de El Paso Health?**

Su hijo(a) puede ir a cualquier proveedor de Medicaid para recibir los servicios del programa Pasos Sanos de Tejas. La mayoría de los Médicos de Atención Primaria de El Paso Health que atienden a niños también ofrece los servicios del programa Pasos Sanos de Tejas. Le sugerimos que hable primero con el Médico de Atención Primaria de su hijo(a). No olvide mostrar al proveedor la tarjeta de identificación de El Paso Health y la tarjeta de Medicaid "Sus Beneficios de Texas". Llame primero para hacer una cita para cada miembro de la familia que lo requiera. Avise si no puede asistir a la cita. Algunos Médicos de Atención Primaria les piden a sus pacientes que cancelen su cita por lo menos 24 horas con anticipación para que otro paciente pueda ir a consulta a esa hora.

### **¿Tengo que tener una referencia médica?**

**NO NECESITA UNA REFERENCIA MÉDICA POR PARTE DE SU MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA PARA NINGÚN SERVICIO DEL PROGRAMA PASOS SANOS DE TEJAS**

### **¿Qué hago si tengo que cancelar una cita?**

Si tiene que cancelar una cita, por favor llame al consultorio del doctor lo antes posible. Por favor, asegúrese de volver a hacer una cita lo antes posible. Es importante mantener a sus hijos actualizados con sus exámenes médicos.

### **¿Qué hago si estoy fuera de la ciudad y a mi hijo(a) le toca un examen por parte del programa Pasos Sanos de Tejas?**

Si usted está fuera de la ciudad o se muda, usted también puede ir a cualquier proveedor de Medicaid de Texas de donde se encuentre y obtener los servicios del programa Pasos Sanos de Tejas.

### **¿Y si soy trabajador de campo migrante?**

Si piensa salir de la región, puede recibir su examen más pronto.

Un trabajador agrícola migrante es una persona que en ciertas temporadas del año trabaja en las cosechas o empaquetando comida. Los trabajadores de agrícola migrante usualmente se mudan a diferentes lugares siguiendo la cosecha.

El Paso Health puede ayudar a las familias de trabajadores agrícola migrante a:

- Conocer más sobre sus beneficios
- Recibir los servicios de atención médica que necesitan
- Obtener exámenes físicos y dentales por parte del programa Pasos Sanos de Tejas

Por favor, llame a Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.



## **Servicios de transporte médico que no es emergencia (NEMT)**

### ***¿Qué son los servicios NEMT?***

Los servicios de NEMT proporcionan transporte a las citas médicas que no son de emergencia para los miembros que no tienen otras opciones de transporte. Estos viajes incluyen los traslados al médico, al dentista, al hospital, a la farmacia y a otros lugares en los que usted recibe servicios de Medicaid. Estos viajes NO incluyen los viajes en ambulancia.

### ***¿Qué servicios forman parte de NEMT?***

- Pases o boletos para transporte como el transporte público dentro y entre ciudades o estados, incluso por tren o autobús.
- Transporte aéreo comercial
- Servicios de transporte de respuesta a la demanda, que es el transporte de acera a acera: en autobuses privados, camionetas o sedanes, incluidas camionetas con acceso para sillas de ruedas, si es necesario.
- Reembolso de millas para un participante de transporte individual (ITP) a un servicio de atención médica cubierto. El ITP puede ser usted, una parte responsable, un familiar, un amigo o un vecino.
- Si tiene 20 años o menos, es posible que pueda recibir el costo de las comidas asociadas con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médicos. La tarifa diaria de las comidas es de \$25 por día para usted y \$25 por día para un acompañante aprobado.
- Si tiene 20 años o menos, podría recibir el costo del alojamiento relacionado con un viaje de larga distancia para obtener servicios médicos. Los servicios de alojamiento se limitan a la estancia de una noche y no incluyen los servicios utilizados durante la estancia, como llamadas telefónicas, servicio de habitaciones o servicio de lavandería.
- Si tiene 20 años o menos, es posible que pueda recibir fondos antes de un viaje para cubrir los servicios de NEMT autorizados.

Si necesita que un acompañante viaje a su cita con usted, servicios de NEMT cubrirá los gastos de transporte de su acompañante.

Los niños de 14 años o menos deben ir acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado. Los jóvenes de 15 a 17 años deben ir acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado o tener el consentimiento de un padre, tutor u otro adulto autorizado en los archivos para viajar solos. El consentimiento de los padres no es necesario si el servicio médico es de carácter confidencial.

### ***¿Cómo conseguir servicios transporte?***

El Paso Health le proporcionará información sobre cómo solicitar servicios de NEMT. Debe solicitar los servicios NEMT con la mayor anticipación posible, y al menos dos días hábiles antes de necesitar el servicio de NEMT. Solo en determinadas circunstancias, podrá solicitar el servicio NEMT con menos anticipación. Estas circunstancias incluyen la recogida después de recibir el alta de un hospital; los viajes a la farmacia para recoger medicamentos o suministros médicos aprobados; y los viajes por problemas de salud urgentes. Un problema de salud urgente es aquel que no es una emergencia, pero que es lo suficientemente grave o doloroso como para requerir tratamiento en un plazo de 24 horas.

En caso de cancelación de la cita médica, deberá notificar a El Paso Health tan pronto como sea posible antes del viaje aprobado y programado.



## **¿Cómo obtengo los servicios del cuidado de la vista?**

Su hijo(a) puede recibir un examen de la vista y anteojos con prescripción médica cada año. Pueden recibir anteojos con prescripción médica cada año o cuando haya un cambio en la graduación. Los adultos de 21 años o más pueden recibir un examen de la vista y anteojos con prescripción médica cada 2 años. Si un niño(a) pierde o rompe los anteojos, El Paso Health pagará unos nuevos. Los niños pueden recibir exámenes de la vista y anteojos adicionales como parte del programa Pasos Sanos de Tejas.

**NO NECESITA UNA REFERENCIA MÉDICA POR PARTE DE SU MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA PARA NINGÚN SERVICIO DEL PROGRAMA PASOS SANOS DE TEJAS**

## **¿Qué servicios dentales cubre El Paso Health para los niños?**

El Paso Health cubre servicios dentales de emergencia en un hospital o centro de servicio ambulatorio, lo cual incluye, pero no limitado a, el pago para lo siguiente:

- Tratamiento para la mandíbula dislocada.
- Tratamiento para lesiones traumáticas a los dientes y las estructuras de soporte.
- Extracción de quistes.
- Tratamiento de abscesos bucales provenientes de los dientes o las encías.

El Paso Health cubre el hospital, doctores y servicios médicos relacionados de los padecimientos anteriores. Esto incluye los servicios que el doctor brinda y otros servicios que su hijo necesite, como la anestesia u otros medicamentos.

El Paso Health también es responsable de pagar el tratamiento y dispositivos para anomalías craneofaciales.

El plan dental de Medicaid de su hijo ofrece todos los otros servicios dentales, entre ellos, servicios que previenen las caries y servicios para arreglar los problemas dentales. Llame al plan dental del niño para aprender más sobre los servicios dentales que ofrecen.

## **¿Puede alguien interpretarme cuando hable con el doctor?**

El Paso Health puede conseguir a un intérprete para que esté presente con usted en el consultorio del doctor si usted lo necesita.

## **¿A quien llamo para pedir asistencia con un interprete?**

Para obtener este servicio, por favor llame a la línea de Servicio al Cliente, por lo menos 24 horas antes al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

## **¿Con cuanto tiempo de anticipación debo llamar?**

Porfavor llame y pida este servicio al menos 24 horas antes.

## **¿Como puedo recibir asistencia con un interprete en persona cuando tenga mi cita con mi doctor?**

También tenemos intérpretes que saben el lenguaje de señas. Si necesita este servicio, debe llamar por lo menos dos días antes de la cita con el doctor.



## **¿Qué hago si necesito atención de un doctor ginecologo obstetra?**

### **AVISO IMPORTANTE PARA LA MUJER**

El Paso Health le permite escoger a un doctor ginecologo obstetra, pero éste doctor debe estar en la misma red de cobertura que su Médico de Atención Primaria.

Usted tiene el derecho de escoger a un doctor ginecologo obstetra sin una referencia médica por parte del Médico de Atención Primaria. Un doctor ginecologo obstetra le puede brindar:

- Un examen preventivo para la mujer cada año
- Atención relacionada con el embarazo
- Tratamiento de los problemas médicos de la mujer
- Referencia médica para ver a un especialista dentro de la red de cobertura

## **¿Cómo escojo a un doctor ginecologo obstetra?**

Para escoger a un doctor ginecologo obstetra como su Médico de Atención Primaria, simplemente llame a nuestra línea de Servicio al Cliente al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**, para avisarnos de que quiere cambiar de doctor ginecologo obstetra. Recuerde que tiene que escoger de la lista de proveedores de ginecologo obstetra del Directorio de Proveedores de El Paso Health.

### ***Si no elijo un ginecologo obstetra, ¿tengo acceso directo?***

Sí, usted puede tener acceso directo. Usted no tiene que elegir un ginecologo obstetra como su Médico de Atención Primaria, pero si usted está embarazada, debe elegir un ginecologo obstetra para cuidar de usted y su bebé por nacer.

### ***¿Qué tan pronto me pueden ver después de contactar a mi obstetra / ginecólogo para una cita?***

El Paso Health la ayudará a obtener la atención prenatal que necesita dentro de las dos semanas posteriores a su solicitud.

### ***¿Necesito una referencia médica?***

Usted tiene acceso directo a un ginecologo obstetra sin una referencia de su Médico de Atención Primaria. Si necesita ayuda, llame a El Paso Health al **915-532-3778** o gratis al **1-877-532-3778**.

## **¿Puedo seguir consultando a mi doctor ginecologo obstetra si no es parte de El Paso Health?**

Si ha estado viendo a un doctor ginecologo obstetra que no es parte de El Paso Health, es posible que pueda seguir consultando a ese doctor. Si se convierte en miembro de El Paso Health por lo menos a los 6 meses de embarazo, es posible que pueda seguir viendo al doctor ginecologo obstetra que la venía atendiendo. No necesitará una referencia médica por parte de su Médico de Atención Primaria para seguir viéndolo. Sin embargo, tendrá que llamar a una enfermera administradora de casos al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

## **¿Qué hago si estoy embarazada?**

Es muy importante que llame de El Paso Health para avisarnos que está embarazada y decirnos cuáles doctores la están atendiendo (como su doctor ginecologo obstetra). El teléfono es el **915-532-3778** o **1-877-532-3778**. El Paso Health le ayudará a obtener la atención prenatal que necesita dentro de 2 semanas de su petición.



## **¿Cuáles otros servicios o actividades ofrece El Paso Health a las mujeres embarazadas?**

Las mujeres embarazadas recibirán orientación y educación sobre la salud.

Una enfermera administradora de casos:

- La llamará por teléfono;
- Se comunicará con usted por correo;
- La visitará en casa cuando sea necesario;
- Le brindará educación sobre varios temas de la salud;
- Le ayudará a encontrar a un doctor gineco-obstetra;
- Evaluará sus necesidades de atención médica y educación;
- Le ayudará a coordinar visitas para necesidades especiales y transporte;
- Informará sobre su progreso a su Médico de Atención Primaria o su doctor gineco-obstetra;
- La visitará en el hospital después de que haya dado a luz; y
- Le ayudará a escoger a un pediatra para su bebé.

## **¿Donde puedo encontrar una lista de centros de parto?**

Para encontrar una lista de centros de parto cerca de usted, llame a la línea de Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

## **¿Que servicios proveerá El Paso Health a mi y a mi bebe después del parto?**

El Paso Health debe proporcionar atención hospitalaria y servicios profesionales relacionados con el parto para sus Miembros embarazadas de hasta 48 horas después de un parto vaginal sin complicaciones y 96 horas después de un parto por cesárea sin complicaciones. El Paso Health debe proporcionar atención neonatal para sus miembros recién nacidos hasta el momento de alta.

El Paso Health no puede exigir una autorización previa para los servicios prestados a un miembro embarazada/en parto o miembros recién nacidos por un problema médico que requiera servicios de emergencia, independientemente de cuando se presente la situación de emergencia.

## **¿Puedo escoger a un Médico de Atención Primaria antes de que nazca mi bebé?**

Usted puede escoger un doctor para su bebé del directorio de El Paso Health y de la lista de doctores antes de que su bebé nazca.

## **¿Como y cuando puedo cambiar el Medico de Atención Primaria de mi bebé?**

Después de que nazca su bebé, usted recibirá la tarjeta de Medicaid "Sus Beneficios de Texas". Su bebé estará inscrito en El Paso Health durante por lo menos 90 días después de la fecha de nacimiento. Llámenos al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778** para escoger a un Médico de Atención Primaria para el bebé. (Si llamó para escoger a un Médico de Atención Primaria para su bebé antes de que naciera, no tiene que llamar otra vez). Si usted no elige a un Médico de Atención Primaria para su bebé, se escogerá uno por usted.



Si después se da cuenta de que el Médico de Atención Primaria que escogió para usted o su bebé no satisface sus necesidades, puede llamar en cualquier momento para escoger a otro.

Para cambiar de Médico de Atención Primaria, llame a la línea de Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**. Un representante de Servicio al Cliente le ayudará a hacer el cambio. Haremos todo lo posible por ayudarle a encontrar al doctor ideal para usted. Nuestro representante de Servicio al Cliente también le dirá cuando puede empezar a ver a su nuevo Médico de Atención Primaria.

Por favor, no cambie de Médico de Atención Primaria sin antes avisar a El Paso Health. Si consulta a un nuevo Médico de Atención Primaria sin avisarnos, puede ser que los servicios no cuenten con cobertura.

### **¿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 los primeros 90 días después de su nacimiento. Usted puede pedir un cambio de plan antes de los 90 días llamando al **1-800-964-2777**. Usted no puede cambiar de plan si su bebé está hospitalizado.

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. Por ejemplo:

- Si llama el día 15 de abril o antes, el cambio entrará en vigor el 1 de mayo.
- Si llama después del 15 de abril, el cambio entrará en vigor el 1 de junio.

### **¿Cómo inscribo a mi bebe al nacer?**

Cuando nazca su bebé, llame al trabajador de casos de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas para que su bebé pueda recibir Medicaid. Es importante que también llame a la línea de Servicio al Cliente de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**. Nosotros inscribiremos a su bebé en El Paso Health. Usted puede escoger al Médico de Atención Primaria de su bebé de la lista de proveedores y hospitales de El Paso Health antes de que su bebé nazca.

### **¿Cómo puedo recibir atención médica después de que nazca mi bebé (y ya no estoy cubierta por Medicaid)?**

Después de que nazca su bebé puede perder cobertura de Medicaid. Puede ser que usted pueda obtener algunos servicios de salud a través del Programa de Salud para la Mujer de Texas y el Departamento de Servicios de Salud Estatal (DSHS). Estos servicios son para las mujeres que solicitan los servicios y son aprobadas.

#### **Programa Healthy Texas Women's**

El Programa Healthy Texas Women's ofrece exámenes de planificación familiar, exámenes de salud relacionados y anticonceptivos para las mujeres en las edades de 18 a 44 años cuyo ingreso está en o por debajo de los límites de ingresos del programa (185% del nivel federal de pobreza). Usted debe presentar una solicitud para descubrir si puede recibir servicios a través de este programa.



Para aprender más sobre los servicios disponibles a través del Programa Healthy Texas Women's, escriba, llame o visite el sitio web del programa:

Sito de Internet: **[www.healthytexaswomen.org](http://www.healthytexaswomen.org)**

Teléfono: **1-877-541-7905** (gratuitamente)

### **Programa de Atención Primaria de Salud de DSHS**

El Programa de Atención Médica Primaria de DSHS sirve a mujeres, niños y hombres que son incapaces de acceder a los mismos cuidados a través de seguros u otros programas. Para obtener servicios a través de este programa, los ingresos de una persona deben estar en o por debajo de los límites de ingresos del programa (200% del nivel federal de pobreza). Una persona autorizada por los servicios podría tener que pagar un copago, pero nadie es rechazado a obtener los servicios debido a la falta de dinero. El Programa de Atención Primaria de Salud se centra en la prevención de enfermedades, la detección temprana y la intervención temprana en los problemas de salud. Los principales servicios proporcionados son:

- Diagnóstico y tratamiento
- Servicios de emergencia
- Planificación familiar
- Servicios preventivos de salud, incluyendo las vacunas y educación para la salud, así como laboratorio, rayos x, medicina nuclear u otros servicios diagnósticos apropiados.

Servicios secundarios que pueden ser proporcionados son servicios de nutrición, exámenes de salud, atención domiciliar de atención médica, cuidado dental, transporte a visitas médicas, medicamentos que su doctor ordena (medicamentos recetados), suministros médicos durables, servicios de salud ambiental, tratamiento de pies dañados (servicios de podología), y servicios sociales.

Usted puede solicitar los servicios de Atención Primaria de Salud en ciertas clínicas en su área. Para encontrar una clínica donde puede aplicar, visite el DSHS Localizador de Clínicas para Familias y Comunitarias en **<http://txclinics.com/>**

Para conocer más sobre los servicios que ofrece a través del Programa de Atención Primaria de Salud, envíe un correo electrónico, llame o visite el sitio de internet del programa:

Sitio de internet: **[www.dshs.state.tx.us/phc/](http://www.dshs.state.tx.us/phc/)**

Teléfono: **512-776-7796**

Correo electrónico: **[PPCU@dshs.state.tx.us](mailto:PPCU@dshs.state.tx.us)**

### **El Programa de Expansión de Cuidado de Salud Primaria de DSHS**

El Programa de Expansión de Cuidado de Salud Primaria proporciona servicios primarios, preventivos, y de detección para las mujeres de 18 años de edad y cuyo ingreso es igual o por debajo de los límites de ingresos del programa (200% del nivel federal de pobreza). Servicios de extensión y directos son proporcionados a través de clínicas comunitarias bajo contrato con DSHS. Promotoras(os) de salud ayudaran a asegurarse de que las mujeres obtengan los servicios preventivos y los exámenes que necesitan. Algunas clínicas pueden ofrecer ayuda con la lactancia materna.



Usted puede solicitar estos servicios en ciertas clínicas en su área. Para encontrar una clínica donde pueda aplicar, visite el Localizador de Clínicas para Familias y Comunitarias de DSHS en <http://txclinics.com/>. Para aprender más sobre los servicios que puede obtener mediante el Programa de Expansión de Cuidado de Salud Primaria de DSHS, visite el sitio internet, llame o envíe un correo electrónico:

Sitio de Internet: [www.dshs.state.tx.us/ephc/Expanded-Primary-Health-Care.aspx](http://www.dshs.state.tx.us/ephc/Expanded-Primary-Health-Care.aspx)

Teléfono: 512-776-7796

Correo electrónico: [PPCU@dshs.state.tx.us](mailto:PPCU@dshs.state.tx.us)

### **Programa de Planificación Familiar DSHS**

El Programa de Planificación Familiar tiene clínicas en todo el estado que ofrecen anticonceptivos para mujeres y hombres de calidad, bajo costo y fácil de usar.

Para encontrar una clínica en su área visite el Localizador de Clínicas para Familias y Comunitarias de DSHS en <http://txclinics.com/>.

Para aprender más sobre los servicios que puede obtener mediante el Programa de Planificación Familiar, visite el sitio de internet del programa, llame o envíe un correo electrónico:

Sitio de internet: [www.dshs.state.tx.us/famplan/](http://www.dshs.state.tx.us/famplan/)

Teléfono: 512-776-7796

Fax: 512-776-7203

Correo electrónico: [PPCU@dshs.state.tx.us](mailto:PPCU@dshs.state.tx.us)

### **¿A quién llamo si tengo alguna necesidad médica especial y necesito que alguien me ayude?**

Si tiene una necesidad médica especial, llame al Departamento de Servicio al Cliente al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**.

### **¿Qué hago si estoy demasiado enfermo para poder tomar decisiones sobre mi atención médica?**

A veces las personas están demasiado enfermas para poder tomar decisiones sobre su atención médica. Si esto sucede, ¿cómo sabrá el doctor lo que usted desea? Puede preparar una **Directiva Anticipada**.

#### **¿Que es una Directiva Anticipada?**

Una directiva anticipada es una carta que le informa a la gente sobre lo que usted desea que pase si se enferma gravemente. Un tipo de directiva anticipada es un **Testamento Vital**. Un testamento le dice a su doctor que hacer si usted está demasiado enfermo para poderle informar. El otro tipo es un **Poder Perdurable**. Un poder perdurable le permite que un amigo o familiar (a quien usted escoja) tomar decisiones por usted. La directiva anticipada que usted formule entra en vigor cuando usted enferma gravemente. Esta será válida hasta que usted la cambie o la cancele.

El Congreso ha aprobado una ley que protege su derecho de tomar decisiones sobre la atención médica si se enferma gravemente. Una directiva anticipada le informa a su doctor sobre su futura atención médica.



Una directiva anticipada le puede ayudar mucho a usted, a su familia y a su doctor. Usted tiene el derecho de aceptar o rechazar tratamiento médico. Puede proteger este derecho aún si se enferma mentalmente. También puede proteger este derecho si físicamente no puede tomar decisiones sobre su atención médica. La directiva beneficia a sus familiares porque no tienen que decidir sobre su tratamiento cuando usted no pueda tomar sus propias decisiones médicas. Le ayuda a su doctor a marcar las pautas acerca de su cuidado médico.

### **Hay dos tipos de Directivas Anticipadas:**

1. **Testamento Vital:** Le permite informarle al doctor sobre su atención médica a futuro en caso de que usted se enferme y no pueda tomar sus propias decisiones. El doctor tiene que seguir las instrucciones que usted ha escrito sobre la atención médica que él le debe proporcionar. Éste entra en vigor solamente si usted no es capaz de tomar sus propias decisiones.
2. **Poder Perdurable:** Usted puede nombrar a otra persona para que tome decisiones por usted si llega a estar incapacitado para tomar las decisiones por sí mismo. Esta persona puede empezar a tomar decisiones por usted cuando usted sea incapaz de tomar sus propias decisiones médicas debido a cualquier enfermedad o lesión (no solamente las que ponen en peligro la vida).

Es buena idea llenar ambos documentos. Como paciente, usted tiene ciertos derechos. Por ejemplo:

- Tiene el derecho a la confidencialidad de sus expedientes médicos e información médica.
- Tiene el derecho de estar informado antes de dar su consentimiento. Su doctor tiene que decirle sobre las ventajas y desventajas de algún procedimiento, tratamiento o alguna examen.
- Tiene el derecho de rechazar cualquier tratamiento.
- Tiene el derecho de saber sobre su estado de salud, los posibles tratamientos y las probabilidades de mostrar mejoría.
- En la mayoría de los casos, el doctor le explicará las directivas anticipadas y sus derechos como paciente.

He aquí algunos ejemplos de cuando se usa una directiva anticipada:

- Daño cerebral irreversible
- Estado de coma permanente o cualquier otro estado de inconsciencia
- Enfermedad terminal

La directiva anticipada también puede limitar las cosas que le ayudan a prolongar la vida. La directiva anticipada le informará al doctor si debe aplicarle dichos servicios si usted tiene pocas probabilidades de mejorar.

Algunos ejemplos de cosas que ayudan a prolongar la vida son:

- Reanimación cardiopulmonar (CPR por sus siglas en inglés). Se usa para que la persona recupere la respiración o el latido del corazón.
- Terapia intravenosa (IV por sus siglas en inglés). Se usa para dar alimento y agua al cuerpo si usted no puede comer ni beber.
- Alimentación con sonda. Estas sondas se introducen por la nariz o la garganta para darle alimentos si usted no puede comer.



- Respirador. Son máquinas que le ayudan a respirar si no puede respirar por su propia cuenta.
- Diálisis. Es una máquina que limpia la sangre si los riñones no funcionan.
- Medicamentos. Son medicinas que se usarían para mantenerlo con vida.
- Restricciones. Se usan para evitar que usted se haga daño.

Las directivas anticipadas están vigentes hasta que se cancelan. Informe al doctor si quiere cambiar las decisiones respecto a la atención médica o si quiere cancelar la directiva anticipada.

Si no cancela la directiva anticipada, el doctor seguirá sus indicaciones.

Una vez que usted le entregue la directiva anticipada al doctor, él tiene que asegurarse de que sea legal antes de que pueda ejercerla. La ley dicta que el paciente que “llena los requisitos” es alguien que tiene un diagnóstico, certificado por escrito de dos doctores que confirman que usted tiene una enfermedad terminal. Uno de estos doctores tiene que ser su Médico de Atención Primaria. El Médico de Atención Primaria tiene que examinarlo personalmente antes de que usted sea considerado una persona con una enfermedad terminal.

Otra información:

- Una enfermedad terminal es cualquier enfermedad que no se puede curar.
- El doctor que siga las instrucciones de la directiva anticipada está protegido de cualquier demanda, a menos de que actúe de mala intención.
- La directiva anticipada no se pone en práctica hasta que dos doctores determinen que usted está en estado terminal y que la única forma de mantenerlo con vida son con procedimientos asistidos.
- La declaración del doctor que dice que usted tiene una enfermedad terminal tiene que estar en su expediente médico.
- Los procedimientos para mantener la vida son aquellos medios mecánicos o artificiales que mantienen a una persona con vida. Esto no incluye el medicamento o los métodos que se usan para hacerlo sentir más cómodo o para disminuir el dolor.
- La directiva anticipada no es válida si usted está embarazada en el momento en que se debe llevar a cabo. Por ejemplo, su directiva anticipada no se ejercerá si usted está embarazada y sufre un accidente que la incapacita para tomar sus propias decisiones médicas.
- Si el doctor sigue la directiva anticipada, y usted le dice que no quiere los métodos para prolongar la vida, no se considera eutanasia o “muerte compasiva”. La directiva anticipada es un documento legal aceptado por la ley de Texas que le permite al doctor dar o no dar tratamiento médico dependiendo de lo que usted le diga que haga.

### **¿Como obtengo una directiva anticipada?**

Puede llamar al teléfono de Servicio al Cliente al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778** para obtener una forma de directiva anticipada.

El Poder Perdurable para la atención médica es un documento legal importante. Es muy importante que usted entienda lo que dice antes de firmar el Poder Perdurable para la atención médica.



A menos que usted especifique lo contrario, este documento le da toda la autoridad de tomar decisiones médicas a la persona que usted escoja sin importarle sus propias creencias religiosas o morales. La persona que usted escoge se llama su representante. El representante tiene autoridad sobre toda decisión médica que se tome por usted mientras usted esté incapacitado para tomarlas por sí mismo.

- Su representante tiene la autoridad de tomar decisiones médicas por usted cuando su doctor declare que está incapacitado para tomarlas por sí mismo.
- El representante tiene que seguir sus instrucciones y tomar las decisiones que usted quiere.
- Su representante está autorizado para tomar cualquier decisión sobre la cual usted no escribió nada en particular.
- Usted debe hablar del documento con su médico antes de firmarlo.
- La persona que usted escoja como su representante debe ser alguien que conozca y en quien confíe. La persona debe ser mayor de 18 años. Si usted escoge a su doctor, a un empleado de la agencia de servicios de salud a domicilio o a un empleado de servicios médicos para adultos mayores, dicha persona tiene que escoger entre ser su proveedor de atención médica o su representante. Su representante y su proveedor de atención médica no pueden ser la misma persona.
- Usted debe informar a su representante que lo ha escogido a el/ella como su representante.
- Usted puede tomar decisiones médicas por sí mismo, aún después de haber firmado el documento, hasta que ya no esté físicamente apto para tomar las decisiones.
- Usted puede cancelar la autoridad de su representante en cualquier momento comunicándole su decisión al representante o al doctor o firmando un nuevo poder perdurable para la atención médica.
- El poder perdurable para la atención médica se cancela al divorciarse, si ha escogido a su cónyuge como representante.
- Usted no puede hacer cambios al poder perdurable para la atención médica. Si quiere cambiar una parte, tiene que firmar otro.
- Usted tiene el derecho de escoger a otro representante para tomar las decisiones por usted si algo le sucede al primer representante.
- Usted tiene que firmar el documento ante dos o más testigos mayores de 18 años.
- Las siguientes personas no pueden ser testigos:
  1. La persona que escogió como representante;
  2. Su doctor;
  3. Un empleado del doctor;
  4. Un empleado de las instalaciones donde vive;
  5. Su cónyuge;
  6. Sus familiares o beneficiarios nombrados en su testamento o escrituras; o
  7. Sus acreedores o las personas que tengan alguna demanda en su contra.

La persona que usted escoja no puede tomar las decisiones médicas por usted respecto a los servicios de la salud mental como paciente interno voluntario, tratamiento convulsivo, psicocirugía o aborto.



## **¿Qué tengo que hacer si necesito ayuda para completar mi solicitud de renovación?**

El Paso Health está aquí para ayudarlo a renovar sus beneficios. Llámenos al **915-532-3778** si necesita ayuda con su renovación.

Las familias deben renovar su cobertura de Medicaid o CHIP para niños cada año. En los meses antes que la cobertura del niño se venza, HHSC le enviará a la familia un paquete de renovación por correo. El paquete de renovación contiene una aplicación. También incluye una carta pidiendo una actualización sobre los ingresos y las deducciones de costos de la familia. La familia necesita:

- Revisar la información en la solicitud de renovación.
- Corregir cualquier información que no esté correcta.
- Firmar y poner fecha la solicitud.
- Ve a las opciones de planes de salud, si los planes de salud de Medicaid están disponibles.
- Devolver la solicitud de renovación y los comprobantes antes de la fecha de vencimiento.

Una vez que HHSC reciba la solicitud de renovación y los comprobantes, el personal revisará si los niños de la familia todavía califican para el programa actual o si califican para un programa diferente. Si un niño es referido a otro programa (Medicaid o CHIP), HHSC le enviará a la familia una carta informándoles acerca de la referencia y luego revisará si el niño puede recibir beneficios en el otro programa. Si el niño califica, la cobertura en el nuevo programa (Medicaid o CHIP) comienza el mes siguiente al último mes de la cobertura del programa actual. Durante la renovación, la familia puede elegir nuevos planes médicos y dentales llamando al centro de llamadas de CHIP / Medicaid Para Niños al **1-800-964-2777**.

### ***Completando el Proceso de Renovación***

Cuando los niños todavía son elegibles para la cobertura de su programa actual (CHIP), HHSC le enviará a la familia una carta que muestra la fecha de inicio para el nuevo período de cobertura.

La renovación de Medicaid se completa cuando la familia firma y envía la Forma de Inscripción / Transferencia a HHSC si es que escogió un nuevo plan médico o dental.

## **¿Qué pasa si pierdo mi cobertura de Medicaid?**

Si pierde la cobertura de Medicaid pero la vuelve a recuperar dentro de seis (6) meses, usted recibirá los servicios de Medicaid del mismo plan de salud que tenía antes de perder la cobertura. También tendrá el mismo Médico de Atención Primaria que antes.

### ***Es posible que pierda su membresía de El Paso Health por alguna de las siguientes razones:***

- Se muda fuera del condado de El Paso o Hudspeth, o
- Ya no es elegible para recibir Medicaid

Tiene que informar al trabajador de casos de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas sobre cualquier cambio que afecte su elegibilidad. Algunos ejemplos son cambio de ingresos, cambio de dirección, o cobertura de otro seguro.



### **¿Qué hago si recibo un cobro por parte del doctor?**

Si recibe un cobro por parte del doctor, usted debe llamar de El Paso Health al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**. Un representante de Servicio al Cliente con gusto le ayudará.

### **¿Qué información necesitarán?**

Tenga la mano su tarjeta de identificación de El Paso Health y la factura.

### **¿Qué tengo que hacer si cambio de domicilio?**

Tan pronto sepa su nueva dirección, dásela a la oficina de beneficios local de la HHSC y al Departamento de Servicio al Cliente de El Paso Health llamando al **915-532-3778** o al **1-877-532-3778**. Antes de recibir servicios de Medicaid en su nueva área, usted tiene que llamar a El Paso Health, a menos que necesite servicios de emergencia. Usted continuará recibiendo atención por medio de El Paso Health hasta que la HHSC le cambie la dirección.

### **¿Qué sucede si tengo otro seguro médico aparte de Medicaid?**

#### **MEDICAID Y EL SEGURO PERSONAL**

Usted tiene que avisar al personal de Medicaid sobre cualquier seguro médico personal que tenga. Usted debe llamar a la línea directa de Recursos de Terceros de Medicaid y actualizar el expediente de su caso de Medicaid si:

- Le cancelan el seguro médico personal.
- Consigue nueva cobertura de seguro.
- Tiene preguntas generales sobre el seguro de terceros.

Puede llamar gratis a la línea directa **1-800-846-7307**.

**Si usted tiene otro seguro, aún puede calificar para Medicaid.** Cuando usted le informe al personal de Medicaid sobre su otro seguro médico, usted contribuye para que Medicaid solo pague lo que el otro seguro médico no cuenta con cobertura.

**IMPORTANTE:** Los proveedores de Medicaid no pueden negarse a atenderlo porque usted cuenta con un seguro médico personal aparte de Medicaid. Si los proveedores lo atienden como paciente de Medicaid, ellos también tienen que enviar una solicitud de pago a su compañía de seguro personal.



## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES**

### **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO**

#### **DERECHOS DEL MIEMBRO**

1. Tiene el derecho a ser respetado, conservar la dignidad, la privacidad, la confidencialidad y de no ser discriminado. Esto incluye el derecho a:
  - a. Ser tratado justa y respetuosamente.
  - b. Saber que sus expedientes médicos y las conversaciones que tenga con los proveedores se mantendrán privados y confidenciales.
2. Tiene el derecho a una oportunidad razonable de escoger un plan de salud y un Médico de Atención Primaria. Este es el doctor o proveedor de atención médica que usted verá la mayoría de las veces y que coordinará su atención médica. Usted tiene el derecho de cambiar a otro plan o proveedor de una manera razonablemente sencilla. Esto incluye el derecho de:
  - a. Ser informado sobre como elegir y cambiar de plan de salud y de Médico de Atención Primaria.
  - b. Escoger cualquier plan de salud que usted desee y que estén disponible en el área donde vive, y de escoger a su Médico de Atención Primaria de ese plan.
  - c. Cambiar de Médico de Atención Primaria.
  - d. Cambiar de plan de salud sin sufrir sanciones.
  - e. Recibir información sobre como cambiar de plan de salud o de Médico de Atención Primaria.
3. Tiene el derecho de hacer preguntas y obtener respuestas sobre cualquier cosa que no entienda. Esto incluye el derecho de:
  - a. Recibir explicaciones del proveedor sobre sus necesidades de atención médica y que le informe de las diferentes opciones que usted tiene para tratar sus problemas médicos.
  - b. Brindarle explicaciones del porque se le negó y no se le brindó la atención médica o el servicio.
4. Tiene el derecho de estar de acuerdo con los tratamientos o rechazarlos, y de tomar parte activa en las decisiones sobre el tratamiento. Esto incluye el derecho de:
  - a. Colaborar como parte del equipo con su proveedor y decidir cual atención médica es mejor para usted.
  - b. Aceptar o rechazar el tratamiento recomendado por su proveedor.
5. Si su MCO ofrece servicios y entornos alternativos, tiene derecho a:
  - a. Obtener información sobre los servicios y entornos alternativos que puede recibir y cómo solicitarlos.
  - b. Una explicación sobre por qué cierto servicio u entorno alternativo fue reducido o denegado.
  - c. Decidir no aceptar los servicios y entornos alternativos en lugar de otros servicios cubiertos.
6. Tiene el derecho de utilizar todos los tramites de quejas y apelaciones disponibles mediante su plan de seguro medico y Medicaid, y de recibir una respuesta oportuna a las quejas, apelaciones y audiencias imparciales. Esto incluye el derecho de:



- a. Presentar una queja ante su plan de salud o el programa estatal de Medicaid sobre la atención médica, el proveedor o el plan de salud.
  - b. Recibir una respuesta oportuna a su queja.
  - c. Utilizar el trámite de apelación del plan y recibir información sobre como funciona.
  - d. Pedir una audiencia imparcial del programa estatal de Medicaid y recibir información sobre como funciona ese trámite.
7. Tiene el derecho al acceso oportuno a servicios de atención médica sin obstáculos físicos ni de comunicación. Esto incluye el derecho de:
- a. Tener acceso telefónico a un profesional médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana para recibir cualquier atención de emergencia o urgente que necesite.
  - b. Recibir atención médica de manera oportuna.
  - c. Poder entrar y salir del consultorio de cualquier proveedor de atención médica. Si tiene alguna discapacidad o padecimiento que le dificulte la movilidad, esto incluye el acceso libre al consultorio de acuerdo con la Ley de Americanos con Discapacidades.
  - d. Contar con un intérprete, si es necesario, durante las citas con sus proveedores y cuando hable con el personal del plan de salud. Los intérpretes son personas que hablan el mismo idioma natal que el cliente, ayudan a alguien que tiene una discapacidad o le ayuda a comprender alguna información.
  - e. Recibir información clara sobre las reglas del plan de salud, incluso cuales son los servicios de salud que se ofrecen y como recibirlos.
8. Tiene el derecho de no ser sujetado a la fuerza ni aislarlo para el beneficio de otra persona, o para forzarlo a hacer algo que usted no quiere hacer, o para castigarlo.
9. Tiene el derecho de saber que los doctores, hospitales y otras personas que le atienden pueden aconsejarle sobre su estado de salud, atención médica y tratamiento. El plan de salud no puede impedir que ellos le den esta información, aún cuando la atención o tratamiento no sea un servicio que cuente con cobertura.
10. Tiene el derecho de saber que usted no es responsable de pagar por los servicios que cuentan con cobertura. Los doctores, hospitales y otros proveedores no pueden exigirle co-pagos ni ninguna suma adicional por los servicios que cuentan con cobertura.
11. Tiene el derecho de hacer sugerencias sobre las normas de derechos y responsabilidades de los miembros de su plan médico.

## **RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO**

1. Tiene que conocer y comprender cada uno de los derechos que tiene por parte del programa Medicaid. Es decir, tiene la responsabilidad de:
  - a. Conocer y entender sus derechos del programa Medicaid.
  - b. Hacer preguntas si es que no entiende cuales son sus derechos.
  - c. Saber que otras opciones de planes de salud existen en su área.
2. Tiene que respetar las normas y los procedimientos del plan de salud y de Medicaid. Es decir, tiene la responsabilidad de:
  - a. Conocer y seguir las normas del plan de salud y de Medicaid.
  - b. Seleccionar sin demora un plan de salud y a un Médico de Atención Primaria.
  - c. Hacer cualquier cambio de plan de salud y de Médico de Atención Primaria, según lo indique Medicaid y el plan de salud.



- d. Acudir a sus consultas programadas.
  - e. Cancelar las consultas con anticipación cuando no pueda ir.
  - f. Siempre llamar primero a su Médico de Atención Primaria para consultar sus necesidades médicas que no sean de emergencia.
  - g. Estar seguro de que tiene la aprobación de su Médico de Atención Primaria antes de consultar a un especialista.
  - h. Entender cuando debe ir a la sala de emergencias y cuando no.
3. Tiene que compartir con su Médico de Atención Primaria toda la información sobre su salud y enterarse sobre las opciones de los servicios y tratamientos. Es decir, tiene la responsabilidad de:
- a. Informar a su Médico de Atención Primaria 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.
  - c. Ayudar a los proveedores a obtener sus expedientes médicos.
4. Usted tiene que estar involucrado en las decisiones que tengan que ver con las opciones de servicio y tratamiento, y tomar decisiones y acciones personales para mantenerse saludable. Es decir, tiene la responsabilidad de:
- a. Trabajar en equipo con su proveedor para decidir cual atención médica es la mejor para usted.
  - b. Darse cuenta de como las cosas que usted hace pueden afectar su salud.
  - c. Hacer un esfuerzo para mantenerse saludable.
  - d. Tratar con respeto a los proveedores y al personal.
  - e. Informarle a su proveedor de todos de sus medicamentos.

### **Responsabilidades adicionales de los miembros al usar los servicios NEMT**

1. Cuando solicite servicios de NEMT, debe proporcionar la información solicitada por la persona que organiza o verifica su transporte.
2. Debe seguir todas las normas y reglamentos que afectan a sus servicios de NEMT.
3. Debe devolver los fondos anticipados no utilizados. Debe proporcionar un comprobante de que acudió a su cita médica antes de recibir futuros fondos anticipados.
4. No debe abusar ni acosar verbal, sexual o físicamente a nadie mientras solicita o recibe los servicios de NEMT.
5. No debe perder los boletos de autobús o las fichas y debe devolver los boletos de autobús o las fichas que no utilizó. Debe utilizar los boletos o las fichas de autobús únicamente para acudir a su cita médica.
6. Solo debe utilizar los servicios de NEMT para ir y volver de sus citas médicas.
7. Si ha hecho arreglos para un servicio de NEMT, pero algo cambia y ya no necesita el servicio, debe comunicarse lo antes posible con la persona que le ayudó a programar el transporte.

Si cree que lo han tratado injustamente o lo han discriminado, llame gratis al Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los EE. UU. al **1-800-368-1019**. También puede ver información sobre la Oficina de Derechos Civiles del HHS en Internet en **[www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr)**.



## TRÁMITE DE QUEJAS

### ¿Qué hago si tengo una queja?

Nosotros queremos ayudarle. Si usted tiene una queja, por favor llámenos gratuitamente al **1-877-532-3778** para contarnos su problema. Un representante del Departamento de Servicio al Cliente de El Paso Health puede ayudarle a presentar una queja. Simplemente llame al **1-877-532-3778**. Por lo general, podemos ayudarle de inmediato o, a más tardar, en unos días.

Una vez que haya completado el trámite de quejas de El Paso Health, puede quejarse ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC por sus siglas en inglés) llamando gratuitamente al **1-866-566-8989**. Si quiere hacer su queja por escrito, por favor envíela a la siguiente dirección:

**Texas Health and Human Services Commission**  
Ombudsman Managed Care Assistance Team  
P.O. Box 13247  
Austin, Texas 78711-3247

Si tiene acceso a Internet, puede enviar la queja a: [hhs.texas.gov/managed-care-help](https://hhs.texas.gov/managed-care-help)

### ¿Cuáles son los requisitos y plazos para presentar una queja?

No hay plazos para presentar una queja. Usted o su representante autorizado pueden presentar una queja verbalmente o por escrito.

### ¿Cuánto tiempo tarda en tramitarse mi queja?

Dentro de cinco (5) días laborales de recibir su queja oral o escrita, le mandaremos una carta. La carta confirmará la fecha en que recibimos su queja. El Paso Health revisará los datos y tomará una decisión dentro de los treinta (30) días de calendario después de haber recibido su queja. Le enviaremos una carta informándole de la decisión.

### ¿Puede ayudarme alguien de El Paso Health a presentar una queja?

Si es necesario, el Departamento de Servicio al Cliente de El Paso Health también le ayudará con el trámite de quejas formalmente. El trámite de quejas es una serie de pasos que usted puede realizar cuando usted no está contento con la resolución de su queja. El Departamento de Servicio al Cliente le puede ayudar a entender cómo funciona el trámite de quejas y, si usted gusta, ellos le pueden ayudar a realizar el proceso con usted.

Una vez que haya agotado el trámite de quejas de El Paso Health, puede quejarse ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC por sus siglas en inglés) llamando gratuitamente al **1-866-566-8989**. Si desea hacer su petición por escrito, por favor envíela a la siguiente dirección:

**Texas Health and Human Services Commission**  
Ombudsman Managed Care Assistance Team  
P.O. Box 13247  
Austin, Texas 78711-3247

Si tiene acceso a Internet, puede enviar la queja a: [hhs.texas.gov/managed-care-help](https://hhs.texas.gov/managed-care-help)



## **PROCESO PARA APELAR UNA DETERMINACIÓN ADVERSA DE STAR MEDICAID**

### **¿Qué puedo hacer si mi médico solicita un servicio o medicina para mí, que está cubierto, pero El Paso Health lo niega o limita?**

Usted o un representante de El Paso Health puede apelar la decisión de denegar o limitar un servicio o medicamento que es un beneficio cubierto, o si El Paso Health no procesa su solicitud dentro de los plazos establecidos por el estado. Puede solicitar una apelación por denegación de pago por servicios en su totalidad o en parte.

### **¿Cómo sabré si se deniegan los servicios?**

Le enviaremos una carta.

### **Tiempo permitido para el proceso de apelación.**

El Paso Health debe completar todo el proceso de apelación estándar dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la solicitud inicial de apelación por escrito u oral, incluida la opción de extender hasta 14 días si solicita una extensión; o El Paso Health muestra que se necesita más información y como la demora es de su interés. Si El Paso Health necesita una extensión, recibirá una notificación por escrito del motivo de la demora.

### **¿Puedo seguir recibiendo los servicios médicos que El Paso Health ya ha aprobado?**

Si El Paso Health ya le aprobó los servicios y desea continuar recibiendo estos servicios, debe presentar su apelación en o antes de los siguientes diez días después de que El Paso Health le envíe la notificación de los servicios negados o reducidos o la fecha prevista de entrada en vigor de la acción propuesta. Puede que se le exija pagar el costo de los servicios proporcionados mientras la apelación está pendiente, si la decisión final es desfavorable.

### **¿Cuándo tengo derecho a solicitar una apelación?**

Puede solicitar una apelación debido a la falta de necesidad médica o por denegación del pago de los servicios en su totalidad o en parte.

Usted puede tener a alguien que lo represente escribiendo una carta a El Paso Health. Háganos saber quien es la persona que usted quiere que la represente. Usted, su médico o proveedor, su asesor legal, unfamiliar, un amigo u otro portavoz puede ser su representante.

### **¿Cuándo y cómo tiene derecho un Miembro a solicitar una Apelación?**

Si la Organización de Atención Administrada proporciona Servicios y Entornos en Sustitución, incluya la opción de solicitar una Apelación en caso de una denegación, denegación parcial, reducción, suspensión o terminación total o parcial de los Servicios y Entornos en Sustitución.

### **¿Puede alguien de El Paso Health ayudarme a presentar una apelación?**

Si, si es necesario, un Defensor de Servicios para Miembros lo ayudara a completar su formulario de apelación y le explicara el proceso de apelación. Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **915-532-3778** o al número gratuito **1-877-532-3778**.



Usted, su representante autorizado o su Representante Legalmente Autorizado (LAR) tienen la opción de solicitar una Revisión Médica Externa y una Audiencia Estatal Imparcial a más tardar 120 días después de la fecha en que El Paso Health envía por correo el aviso de decisión de la apelación. También tiene la opción de solicitar solo una revisión de audiencia imparcial estatal a más tardar 120 días después de que El Paso Health envíe por correo el aviso de decisión de la apelación.

### **¿Cuáles son los plazos para el proceso de apelación?**

Deberá apelar dentro de los 60 días a partir de la fecha en que reciba su aviso de que los servicios cubiertos han sido denegados o limitados.

### **¿Como presentó la apelación?**

Usted, su representante autorizado o su Representante Legalmente Autorizado (LAR) pueden presentar su apelación por escrito, por teléfono, fax o en línea en los siguientes lugares:

**El Paso Health**

Atención: Complaints and Appeals Department

1145 Westmoreland Drive

El Paso, TX 79925

Tel: **915-532-3778**

Toll Free: **877-532-3778**

Fax No.: 915-298-7872

Online: **[www.elpasohealth.com](http://www.elpasohealth.com)**

Las apelaciones serán aceptadas oralmente o por escrito por usted, su representante autorizado o su Representante Legalmente Autorizado (LAR).

Para una apelación por escrito, deberá proporcionarnos la siguiente información:

- Una carta que nos deja saber el motivo de su apelación
- Una copia de la carta de negación de su caso que recibió de El Paso Health
- Cualquier nueva información que le ayude con su caso

### **¿Quién va a revisar mi apelación?**

Un médico o dentista que no haya examinado su solicitud antes de revisar su apelación.

### **¿Cuales son los márgenes de tiempo de espera para el proceso de apelación?**

Nosotros le haremos saber por escrito dentro de cinco (5) días o menos, que hemos recibido su apelación. La carta le dirá:

- La fecha en que recibimos su apelación
- Si necesitamos más información; que podría conducir a una decisión diferente
- Su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial del Estado
- Lo que hay que hacer para solicitar la Audiencia Imparcial del Estado



Nosotros le haremos saber por escrito, tan pronto como sea posible, pero no vamos a tardar más de treinta (30) días a partir de haber recibido su apelación. En la carta se le hará saber:

- La razón de la decisión
- Qué información se utilizó para tomar la decisión
- Qué tipo de médico revisó su apelación
- Su derecho a buscar una revisión de especialidad
- Su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial del Estado
- Lo que hay que hacer para solicitar una Audiencia Imparcial del Estado
- Qué formas necesita para presentar una Audiencia Imparcial del Estado
- Cómo usted puede presentar una queja a la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC, por sus siglas en ingles).

Puede solicitar mas tiempo para su apelacion, puede solicitar hasta catorce (14) dias.

### **¿Puede alguien de El Paso Health ayudarme a presentar una apelación?**

Miembros de El Paso Health tienen el derecho de recibir acceso razonable de todos los documentos, archivos, y cualquier otra informacion relevante a la determinacion de la apelacion, libres de costo. Dicha informacion incluye, pero no esta limitada a, criterio de necesidad medica, y cualquier proceso, estrategia o estandares probatorios utilizados para determinar limites de su cobertura. En caso de una apelacion interna agilizada, los documentos y/o archivo se presentaran a el miembro en dos (2) dias laborales despues de que El Paso Health reciba la solicitud de apelacion. Para una apelacion interna que no es agilizada, los documentos y/o archivos se presentaran a el miembro en cinco (5) dias laborales despues de que El Paso Health reciba la solicitud de apelacion.

El miembro tiene derecho a que se le proporcione a previa solicitud y sin cargo, acceso razonable y copias de todos los documentos, registros y otra información relevante para la determinación adversa de beneficios del miembro. Dicha información incluye, entre otros, criterios de necesidad médica y cualquier proceso, estrategia o estándar probatorio utilizado para establecer límites de cobertura. Para las apelaciones internas aceleradas de El Paso Health, el expediente del caso del miembro se proporcionará al miembro dentro de los dos días hábiles posteriores a que El Paso Health reciba la solicitud de apelación interna acelerada de El Paso Health. El expediente del caso de un miembro se proporcionará al miembro dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción por parte de El Paso Health de una solicitud de apelación interna de El Paso Health que no es acelerada.

### **¿Puedo hacer que otra persona presente la apelación por me?**

Si, su representante autorizado o su representante autorizado pueden comunicarse can El Paso Health para presentar una apelación por usted.



## **APELACIÓN INTERNA DE EMERGENCIA DE EL PASO HEALTH**

### **¿Qué es una Apelación Interna de Emergencia El Paso Health?**

Una apelación de emergencia es cuando El Paso Health tiene que tomar una decisión rápidamente en función de su estado de salud y tomarse el tiempo para una apelación estándar podría poner en peligro su vida o su salud.

### **¿Cómo puedo solicitar una apelación interna de emergencia?**

Usted puede presentar su apelación interna de emergencia por escrito, por teléfono, o fax a la siguiente:

**El Paso Health**

Atención: Complaints and Appeals Department

1145 Westmoreland Drive

El Paso, TX 79925

Tel: **915-532-3778**

Teléfono gratuito: **877-532-3778**

Número de Fax: 915-298-7872

En línea: **www.elpasohealth.com**

### **¿Tengo que hacer la petición por escrito?**

No, El Paso Health aceptará su solicitud oralmente o por escrito.

### **¿Cuáles son los plazos para una apelación interna de emergencia de El Paso Health?**

No hay plazos para solicitar una apelación acelerada. La apelación acelerada se completará en función de la inmediatez de su condición médica. Si la apelación es por una emergencia continua o si permanecerá en el hospital, tomará un (1) día laboral o menos para tomar una decisión. El Paso Health necesitará toda la información para su apelación acelerada.

### **¿Cuánto tiempo tardará para tomar una decisión de una apelación interna de emergencia?**

Una apelación acelerada se resolverá dentro de tres (3) días hábiles, pero para una emergencia o hospitalización continua se tomará la decisión dentro de un (1) día hábil.



## **¿Qué sucede si El Paso Health niega la solicitud de una Apelación interna de emergencia de El Paso Health?**

El Paso Health le hará saber si podemos tratar su solicitud como una apelación interna de emergencia o no. Si El Paso Health decide que su solicitud debe ser tratada como una apelación estándar en lugar de una apelación acelerada, le haremos saber en dos (2) días o menos. También informaremos que la decisión sobre una apelación estándar se hará dentro de los treinta (30) días desde la fecha de su solicitud de apelación.

El Paso Health le dará a su apelación a un médico o dentista que no ha revisado su solicitud anteriormente, y conoce sobre la condición o enfermedad que usted está apelando.

La apelación acelerada se completará basada en su condición médica. Si la apelación es para una emergencia en curso o usted permanecerá en el hospital, se tardará un día (1) laboral o menos para tomar una decisión. El Paso Health necesitará toda la información para su apelación interna de emergencia. El Paso Health llamará a su doctor para notificarle de la decisión. Usted y su doctor recibirán la determinación por escrito en tres (3) días hábiles o menos. Si necesita más tiempo para trabajar en su apelación, usted puede pedir por catorce (14) días adicionales. Si El Paso Health necesita más tiempo, se lo notificaremos. El Paso Health sólo pedirá más tiempo si le beneficia a usted.

Usted tiene que pasar por el proceso de apelación interna de emergencia de El Paso Health antes de poder solicitar una audiencia imparcial. El Paso Health se encargará de enviar cualquier información a HHSC. El Paso Health le informará a HHSC que decisión se tomó en la apelación interna de emergencia antes de enviar su solicitud para una audiencia imparcial.

## **¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación interna de emergencia de El Paso Health?**

Puede comunicarse con el Defensor de Miembros o el Departamento de Servicios para Miembros al **915-532-3778** o al número gratuito **1-877-532-3778**.

## **¿Cómo sabre si mi apelación fue negada?**

Le informaremos por escrito. Se le enviará una carta por correo que le permitirá saber por qué no aprobamos los servicios, que información necesitamos, y que tipo de medico reviso su apelación.



## AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

### INFORMACIÓN DE REVISIÓN MÉDICA EXTERNA

#### ¿Se puede solicitar una Revisión Médica Externa?

Si usted, como miembro de El Paso Health, no está de acuerdo con nuestra decisión de apelación interna, tiene derecho a solicitar una revisión médica externa. Una revisión médica externa es un paso adicional opcional que el miembro puede tomar para que se revise el caso antes de que tenga lugar la audiencia imparcial estatal. Puede nombrar a alguien para que lo represente escribiendo una carta a El Paso Health indicándonos el nombre de la persona que el miembro quiere que lo represente. Un proveedor puede ser su representante. Usted o su representante deben solicitar la Revisión médica externa dentro de los 120 días posteriores a la fecha en que El Paso Health envía la carta con la decisión de la apelación. Si no solicita la Revisión médica externa dentro de los 120 días, puede perder su derecho a una Revisión médica externa. Para solicitar una revisión médica externa, usted o su representante deben:

- Complete el 'Formulario de Solicitud de Revisión Médica Externa y Audiencia Imparcial del Estado' que se proporciona como un archivo adjunto a la carta de Aviso de decisión de apelación interna de El Paso Health y envíelo por correo o fax a El Paso Health usando la dirección o el número de fax en la parte superior de la forma;
- Llame a la MCO al **915-532-3778** o al número gratuito **1-877-532-3778**, o;
- Envíe un correo electrónico a la MCO a [Complaints\\_Appeals\\_Department@elpasohealth.com](mailto:Complaints_Appeals_Department@elpasohealth.com)

Si el miembro solicita una revisión médica externa en un plazo de 10 días de haber recibido la decisión de la apelación del plan médico, el miembro tiene el derecho de seguir recibiendo cualquier servicio, incluso un servicio y entorno alternativos, que el plan médico denegó, basado en los servicios previamente autorizados, por lo menos hasta que se haya tomado una decisión final sobre la audiencia imparcial estatal. Si el miembro no solicita una revisión médica externa en un plazo de 10 días de haber recibido la decisión de la apelación del plan médico, el servicio que el plan médico le denegó se cancelará.

Puede retirar su solicitud de revisión médica externa antes de que se asigne a una organización de revisión independiente o mientras la organización de revisión independiente está revisando su solicitud de revisión médica externa. Una Organización de revisión independiente es una organización de terceros contratada por la HHSC que realiza una Revisión médica externa durante sus procesos de apelación relacionados con Determinaciones adversas de beneficios basadas en la necesidad funcional o médica. Una revisión médica externa no se puede retirar si una organización de revisión independiente ya completó la revisión y tomó una decisión.



Una vez recibida la decisión de la revisión médica externa, el miembro tiene derecho a retirar la solicitud de una audiencia imparcial estatal. Si prosigue con el trámite de la audiencia imparcial estatal, el miembro también puede pedir que la Organización de Revisión Independiente esté presente en la audiencia imparcial estatal. El miembro puede hacer estas dos solicitudes al comunicarse con su MCO en El Paso Health en 1145 Westmoreland Drive, El Paso, Texas 79925 o llamando al **915-532-3778** (línea gratuita; **877-532-3778**), o con el equipo de admisión de la HHSC en [EMR\\_Intake\\_Team@hhsc.state.tx.us](mailto:EMR_Intake_Team@hhsc.state.tx.us).

Si el Miembro continua con una Audiencia imparcial estatal y la decisión de La Audiencia imparcial estatal es diferente de la decisión de la Organización de revisión independiente, la decisión de la Audiencia imparcial estatal es definitiva. La decisión de la audiencia imparcial del estado solo puede cargar o aumentar los beneficios para miembros de la decisión de la organización de revisión independiente.

### **¿Puedo solicitar una revisión médica externa de emergencia?**

Si cree que esperar una revisión medica externa estándar pondrá en grave peligro su vida o su salud, o su capacidad para lograr, mantener o recuperar su función máxima, usted, sus padres o sus representantes legalmente autorizadas pueden solicitar una revisión medica externa de emergencia y Audiencia estatal imparcial de emergencia escribiendo o llamando a El Paso Health at 1145 Westmoreland Drive, El Paso Texas 79925 o llamando at **915-532-3778** (línea gratuita: **877-532-3778**). Para calificar para una revisión medica externa de emergencia y una audiencia imparcial estatal de apelaciones internas de El Paso Health.

## **AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL**

### **¿Puedo pedir una audiencia imparcial estatal?**

Si como miembro del plan médico, usted no está de acuerdo con la decisión del plan, tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial estatal. Puede nombrar a alguien para que lo represente escribiendo una carta al plan médico con el nombre de la persona que usted quiere que lo represente. Un proveedor puede ser su representante. Si quiere refutar una decisión tomada por el plan médico, usted o su representante tiene que pedir la audiencia imparcial estatal en un plazo de 120 días de la fecha de la carta de decisión del plan médico. Si no pide la audiencia imparcial estatal en un plazo de 120 días, puede perder el derecho a una audiencia imparcial estatal. Para pedir una audiencia imparcial estatal, usted o su representante debe enviar una carta al plan médico a:

- Complete el 'Formulario de Solicitud de Revisión Medica Externa y Audiencia Imparcial del Estado' que se proporciona como un archivo adjunto a la carta de Aviso de decisión de apelación interna de El Paso Health y envíelo por correo o fax a El Paso Health usando la dirección o el numero de fax en la parte superior de la forma;
- Llame a la MCO al **915-532-3778** o al número gratuito **1-877-532-3778**, o;
- Envié un correo electrónico a la MCO a [Complaints\\_Appeals\\_Deparment@elpasohealth.com](mailto:Complaints_Appeals_Deparment@elpasohealth.com)>



Usted tiene el derecho de seguir recibiendo cualquier servicio, incluso un servicio y entorno alternativos, que el plan médico le denegó o redujo, basado en los servicios previamente autorizados, por lo menos hasta que se tome la decisión final de la audiencia imparcial estatal, si pide una audiencia imparcial estatal para la fecha que ocurra más tarde: (1) 10 días naturales después de la fecha en que el plan médico envió la carta con la decisión de la apelación interna, o (2) la fecha en que el servicio se reducirá o cancelará de acuerdo con la carta de la decisión de la apelación interna. Si no pide una audiencia imparcial estatal antes de esta fecha, el servicio que el plan médico le denegó se cancelará. Si pide una audiencia imparcial estatal, recibirá un paquete de información con la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. La mayoría de las audiencias imparciales estatales se hacen por teléfono. En la audiencia, usted o su representante podrá explicar por qué necesita el servicio que el plan médico le denegó.

La HHSC le dará la decisión final a más tardar 90 días de la fecha en que pidió la audiencia.

### **¿Puedo pedir una audiencia imparcial estatal de emergencia?**

Si cree que esperar hasta que se llegue la fecha de la audiencia imparcial estatal pondría en grave peligro su vida o salud, o su capacidad de lograr, mantener o recuperar el máximo funcionamiento, usted o su representante puede solicitar una audiencia imparcial estatal de emergencia escribiendo o llamando al El Paso Health en 1145 Westmoreland Drive, El Paso, Texas 79925 o llamando al **915-532-3778** (línea gratuita; **877-532-3778**), o al Equipo de admisión de HHSC en [EMR\\_Intake\\_Team@hhsc.state.tx.us](mailto:EMR_Intake_Team@hhsc.state.tx.us) Para llenar los requisitos para una audiencia imparcial estatal de emergencia por medio de la HHSC, primero tiene que completar el trámite de apelación interna de El Paso Health.



## FRAUDES Y ABUSOS

### ¿Desea denunciar algún mal manejo, abuso o fraude?

Avísenos si usted cree que un doctor, dentista, farmacéutico de una farmacia, otro proveedor de atención médica, o una persona que reciba beneficios está cometiendo una infracción. Cometer una infracción puede incluir malos manejos, abusos o fraudes, los cuales van contra la ley. Por ejemplo, díganos si usted cree que alguien:

- Está recibiendo pago por servicios de Medicaid que no se brindaron o no eran necesarios.
- No está diciendo la verdad sobre su padecimiento médico para recibir tratamiento médico.
- Está permitiendo que otra persona use su tarjeta de identificación de Medicaid.
- Está usando la tarjeta de identificación de Medicaid de otra persona.
- No está diciendo la verdad sobre la cantidad de dinero o recursos que tiene para recibir beneficios.

### Para denunciar algún mal manejo, abuso, o fraude, escoja uno de los siguientes:

- Llame a la Línea Directa de la Fiscalía General (OIG por sus siglas en inglés) al **1-800-436-6184**;
- Visite <https://oig.hhs.texas.gov/> En la cajita que dice "I WANT TO" haga click en "Report Waste, Abuse, and Fraud" para llenar una forma por Internet; o
- Puede reportarlo directamente a su plan de salud:

**El Paso Health**  
1145 Westmoreland Dr.  
El Paso, TX 79925  
**1-877-532-3778** (gratuito)

### Para denunciar algún mal manejo, abuso o fraude, reúna toda la información posible. Puede permanecer anónimo al informar.

- Al denunciar a un proveedor (un doctor, dentista, terapeuta, etc.) incluya:
  - El nombre, la dirección y el teléfono del proveedor.
  - El nombre y la dirección del las instalaciones (hospital, centro para convalecientes, agencia de servicios de salud en casa, etc.).
  - El número de Medicaid del proveedor o instalaciones, si lo sabe.
  - El tipo de proveedor (doctor, dentista, terapeuta, farmacéutico, etc.).
  - El nombre y teléfono de otros testigos que puedan ayudar en la investigación.
  - Las fechas de los sucesos.
  - Un resumen de lo ocurrido.
- Al denunciar a una persona que recibe beneficios, incluya:
  - 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.
  - Detalles específicos sobre el mal manejo, abuso o fraude.



## **INFORMACIÓN QUE TIENE QUE ESTAR DISPONIBLE ANUALMENTE**

### ***Como miembro de El Paso Health, usted puede pedir y recibir la siguiente información cada año:***

Como miembro de El Paso Health, usted puede pedir y recibir la siguiente información cada año:

- Información sobre los proveedores de la red—por lo menos los doctores de atención médica primaria, los especialistas y los hospitales en nuestra área de servicio. Esta información incluirá el nombre, la dirección, los teléfonos de cada proveedor de la red y los idiomas que habla (aparte del inglés), así como los nombres de aquellos proveedores que no están aceptando nuevos pacientes.
- Cualquier restricción para escoger libremente a los proveedores de la red.
- Sus derechos y responsabilidades.
- Información sobre los trámites de quejas, apelaciones y audiencias imparciales.
- Información sobre los beneficios disponibles bajo el programa de Medicaid, incluso la cantidad, la duración y la amplitud de los beneficios. El propósito de esta información es de asegurarse que usted entienda los beneficios a los que tiene derecho.
- Información sobre los servicios y entornos alternativos, si los ofrece su MCO, incluso la cantidad, la duración y el alcance de los beneficios y la política sobre remisiones.
- Los procedimientos para obtener los beneficios, entre ellos, los requisitos de una autorización.
- Los procedimientos para obtener los beneficios, entre ellos, servicios de planificación familiar, de proveedores que no pertenecen a la red y/o los límites de dichos beneficios.
- Como recibir cobertura de emergencia y después de las horas normales de consulta, y los límites de dichos beneficios, entre ellos:
  - Lo que significa un estado médico de emergencia, los servicios de emergencia y de post-estabilización.
  - El hecho de que usted no requiere de una autorización previa por parte de su Médico de Atención Primaria para recibir cuidados de emergencia.
  - Como obtener servicios de emergencia, incluso como usar el sistema telefónico del 911 o su equivalente local.
  - Las direcciones de los lugares donde los proveedores y hospitales prestan los servicios de emergencia que cuentan con cobertura por parte de Medicaid.
  - Una declaración sobre su derecho de usar cualquier hospital u otro lugar para recibir cuidados de emergencia.
  - Las reglas sobre la post-estabilización.
- Las normas sobre las referencias médicas a especialistas y a otros servicios que el Médico de Atención Primaria no brinda.
- Las pautas de práctica por parte de El Paso Health.



## Proveedores de Planificación Familiar

- **University Medical Center of El Paso– Women’s Health Centers Women’s Health Centers–Fabens**  
101 Potasio  
Fabens, TX 79838  
Fax: (915) 764-5050  
Horario: Lun 7:30 - 5
- **Centro de Salud Familiar La Fe, Inc.**  
700 S. Ochoa  
El Paso, TX 79901  
Teléfono: (915) 545-7072  
Fax: (915) 533-784  
Horario: Lun, Mie, Vie 8 - 5; Mar 8 - 3
- **Project Vida Health Center Project Vida Health Center Northeast Family Practice and Dental Services**  
4875 Maxwell  
El Paso, TX 79904  
Teléfono: (915) 533-7057  
Fax: (915) 757-1640  
Horario: Lun - Vie 8 - 5
- **City of El Paso–Dept. of Public Health El Paso Dept. of Public Health**  
5115 El Paso Drive, Suite B1  
El Paso, TX 79905  
Teléfono: (915) 771-1205  
Fax: (915) 771-1201  
Horario: Lun - Jue 7:30 - 6
- **University Medical Center of El Paso– Women’s Health Centers Women’s Health Centers–Alberta Site**  
4824 Alberta, Suite 403  
El Paso, TX 79905  
Teléfono: (915) 544-1200  
Fax: (915) 521-7980  
Horario: Lun - Mie 7:30 - 6;  
Mar, Jue, Vie 7:30 - 5; Sab 9 - 12:30
- **Project Vida Health Center Project Vida Health Center Nafzger Clinic**  
3612 Pera  
El Paso, TX 79905  
Teléfono: (915) 533-7057  
Fax: (915) 533-7197  
Horario: Lun, Mar, Jue, Vie 8 - 5;  
Mie 8 - 7; Sab 9 - 2
- **University Medical Center of El Paso– Women’s Health Centers Women’s Health Center–Ysleta**  
300 S. Zaragoza, Bldg. B  
El Paso, TX 79907  
Teléfono: (915) 790-5700  
Fax: (915) 860-0090  
Horario: Lun, Mar, Jue, Vie 8 - 5;  
Mie 8 - 7:30



## DECLARACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN

El Paso Health cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. El Paso Health no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

### ***El Paso Health:***

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
  - Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
  - Intérpretes capacitados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con El Paso Health at **1-877-532-3778** (para TTY, marque **711**).

Si considera que El Paso Health no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a la siguiente persona: El Paso Health, 1145 Westmoreland, El Paso, TX 79925, **1-877-532-3778** (para TTY, marque **711**), Fax **915-532-2286** o **FileGrievance@elpasohealth.com**. Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, El Paso Health está a su disposición para brindársela.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

### **U.S. Department of Health and Human Services**

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

**1-800-368-1019, 800-537-7697** (TDD)

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web

**<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.ht>**

### **SPANISH**

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-532-3778 (For TTY, dial 711).

### **VIETNAMESE**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-877-532-3778 (For TTY, dial 711).





**El Paso Health**  
HEALTH PLANS FOR EL PASOANS. BY EL PASOANS.

## NOTAS



**El Paso Health**  
HEALTH PLANS FOR EL PASOANS. BY EL PASOANS.