



Red de Servicios Médicos Para Niños CMSN-Región Sur de la Florida

Manual para la familia

Afiliados por el Título 21





Bienvenidos a la Red de Servicios Médicos para Niños – Región Sur de la Florida (CMSN). CMSN-Región Sur de la Florida trabajará conjuntamente con Servicios Médicos para Niños (CMS) para asegurarse de que su hijo reciba la mejor atención médica y le ayudará a usted y a su familia con cualquier problema relacionado con la condición de su hijo.

Este manual está diseñado para ayudarle a entender los beneficios y servicios que CMSN-Región Sur de la Florida ofrece para que usted pueda utilizarlos de manera efectiva. Por favor, tome unos minutos y revise esta información, ya que es importante que usted esté familiarizado con la forma en que funciona el plan de salud de su hijo.

A su hijo le ha sido asignada una enfermera coordinadora de atención de CMS quien es una enfermera registrada y trabajará estrechamente con usted y CMSN-Región Sur de la Florida en el manejo de las complejas necesidades de salud de su hijo. CMS también emplea a trabajadores sociales que le ofrecen orientación en las áreas no médicas.

En su paquete de nuevo afiliado hay una lista proveedores participantes de CMSN-Región Sur de la Florida que lleva el nombre de directorio de proveedores. El directorio de proveedores más reciente puede encontrarse en nuestra página web <http://www.sfccn.org>. Los proveedores pueden cambiar, por lo tanto, debe consultar primero con un proveedor antes de hacer una cita para estar seguro de que sigue siendo un proveedor participante de CMSN-Región Sur de la Florida.

Muchos servicios se pueden programar en su condado, pero somos parte de un sistema de red. Nuestra red incluye los condados de Miami-Dade y Monroe. Todos nuestros médicos deben cumplir con estrictos requisitos y ser certificados por la Junta Médica Americana en su especialidad pediátrica o estar calificado para tomar el examen que lo certifique. Creemos que es sumamente importante que todos nuestros proveedores, médicos y personal no médico tenga la experiencia necesaria para atender a nuestros niños con necesidades especiales de salud.

Nosotros, el personal de CMS y CMSN-Región Sur de la Florida, estamos comprometidos a ofrecer a su hijo y a su familia la mejor atención. Sus comentarios y sugerencias son muy importantes y consideramos que usted es un miembro de este equipo. Valoramos su participación.

Si tiene alguna pregunta o necesita más información, por favor llame al servicio para afiliados CMSN-Región Sur de la Florida al (866) 267-6748.

Gracias.

Servicios Médicos Para Niños
Red de Servicios Médicos Para Niños - Región Sur de la Florida

ÍNDICE

Qué es CMS.....	5
CMSN-Región Sur de la Florida.....	5
Afiliación	7
Cómo usar CMSN-Región Sur de la Florida	7
Tarjeta de identificación del afiliado.....	8
Cambio de dirección.....	8
Su médico de atención primaria	8
Atención de especialista	8
Programación de citas.....	9
Pagos.....	9
Uso fuera del área.....	10
Beneficios y servicios médicamente necesarios.....	10
Bienestar del niño y vacunas	10
Información médica protegida (HIPAA).....	11
Servicios cubiertos por CMSN-Región Sur de la Florida	12
Servicios cubiertos por CMS	16
Quejas y apelaciones	17
Derechos y responsabilidades del afiliado	20
Diez pasos de apoyo	22
Preguntas y respuestas comunes	23
Lista de recursos.....	24

OFICINAS PRINCIPALES DE CMS

Miami North (*sirve el Norte del condado de Dade*):

155 South Miami Avenue, Suite 1000

Miami, FL 33130

(305) 349-1330

(866) 831-9071

(305) 349-1330 (fax)

Miami South (*sirve el Sur del condado de Dade*):

401NW 2nd Avenue, Suite N-220

Miami, FL 33128

(786) 624-5700

(786) 624-5717

Marathon (*sirve el Condado de Monroe*):

10015 Overseas Highway

100th Street Center

Marathon, FL 33050

(305) 289-7799

(800) 342-1898

(305) 289-2781 (fax)

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE SERVICIOS MÉDICOS PARA NIÑOS

Servicios médicos para niños (CMS) es un sistema integral de atención médica administrada para niños con necesidades especiales de salud. Los pediatras y médicos de familia proporcionan atención primaria y referencias para servicios especializados y de hospital dentro de una red de médicos, hospitales y otros proveedores de salud aprobados y con experiencia para tratar a estos niños.

La misión de CMS

Defender la excelencia en la prestación de servicios de salud para los niños con necesidades especiales a través de un sistema integral de atención; ofrecer un sistema médico de atención coordinada para niños con necesidades especiales centrado en la familia; y proporcionar servicios esenciales de prevención, intervención y evaluación temprana para niños.

Historia del programa

El programa de CMS se inició en 1929 financiado por el estado como el programa ortopédico para niños indigentes lisiados. Médicos del sector privado y unas pocas enfermeras empleadas por el estado proporcionaban los servicios médicos.

Desde 1935 hasta la actualidad, el programa de CMS se ha venido ampliando continuamente para incluir servicios para todos los niños con enfermedades graves o crónicas, tanto físicas como de desarrollo.

A lo largo de su historia, la alianza del sector público con el privado, impulsada por el programa de CMS, ha sido una fuerza importante en la organización. El programa de CMS en la Florida es reconocido a nivel nacional como un modelo de atención para niños con necesidades especiales de salud.

CMSN-REGIÓN SUR DE LA FLORIDA

CMSN-Región Sur de la Florida es una sociedad formada por la Red Comunitaria de Cuidados de Salud del Sur de la Florida (SFCCN) y los Servicios Médicos para Niños del Departamento de Salud (CMS) del Estado de Florida. SFCCN consta de tres entidades gubernamentales: Distrito Hospitalario del Sur de Broward, Distrito Hospitalario del Norte de Broward, y la organización de Salud Pública de Miami-Dade.

El sistema de atención de CMSN-Región Sur de la Florida es sensible a las necesidades de las familias, proveedores y otras agencias. El sistema ofrece servicios de detección y prevención, así como programas de diagnóstico temprano con una relación directa a la continuidad de la atención, brindando cuidado primario, secundario y terciario con servicios especiales de apoyo para niños con situaciones médicas complejas.

El personal de CMS y de CMSN-Región Sur de la Florida está disponible para ayudar a los niños y a sus familias a reducir al mínimo los efectos adversos de las condiciones médicas y buscar la mejor manera de realizar el potencial de desarrollo del niño, de acuerdo con un plan de atención.

Coordinación de la atención

Cada afiliado a CMSN-Región Sur de la Florida tiene una enfermera coordinadora de atención de CMS que es enfermera registrada (y un trabajador social, de ser necesario) para ayudar a las familias con el manejo del cuidado de la salud de sus hijos y para ayudar a los médicos y su personal con la coordinación de la atención. Las enfermeras coordinadoras de atención y los trabajadores sociales de CMS pueden ayudar con lo siguiente:

- ❖ Coordinar los servicios médicos con otros proveedores y agencias de la comunidad, incluyendo escuelas, para garantizar la continuidad de la atención
- ❖ Proporcionar la enseñanza y educación que permita a las familias a asumir el papel de administrador de atención primaria para su hijo
- ❖ Desarrollar planes de atención que respondan a las necesidades del niño y la familia
- ❖ Mantenimiento de documentación médica adecuada
- ❖ Asegurar que tiene acceso a la atención primaria y atención especializada
- ❖ Proveer personal para las clínicas y asegurar que toda la documentación médica está disponible para los médicos
- ❖ Llevar a cabo visitas al hospital y al hogar
- ❖ Proporcionar actividades de promoción y apoyo en favor de los afiliados a CMS y sus familias

Recursos de apoyo de familia a familia

CMS también proporciona acceso a compañeros de salud de la familia (Family Health Partners) quienes proporcionan apoyo de familia a familia. Los compañeros de salud de la familia de CMS son padres o familiares de niños con necesidades especiales de salud. Ellos ofrecen a las familias un recurso no profesional con quienes pueden hablar acerca de cuestiones relacionadas con la crianza de un niño con necesidades especiales de salud. Los compañeros de salud de la familia pueden a menudo poner a los padres y familias en contacto con grupos de apoyo relacionados con la enfermedad de su hijo.

Servicios de la clínica

CMS ofrece un sistema de clínicas de con especialidades pediátricas.

- ❖ Algunas de las enfermeras que proporcionan la coordinación de la atención para los niños de CMS y sus familias también administran estas clínicas. La ventaja de este sistema es que estas enfermeras ya están familiarizadas con el caso de los niños y sus familias.
- ❖ Especialistas pediátricos de la comunidad, acreditados por CMS, realizan consultas en CMS.

Afiliación

El programa Florida KidCare determina la elegibilidad de su niño y afiliación a CMSN-Región del Sur de la Florida.

Cómo usar CMSN-Región del Sur de la Florida

Las siguientes pautas le ayudarán a usar el seguro de salud de CMSN-Región Sur de la Florida con eficacia:

- ❖ Siempre llame primero a su médico de atención primaria cuando su hijo necesita atención médica. Si no puede comunicarse con su médico de atención primaria, llame a su enfermera coordinadora de atención de CMS.
- ❖ Si es una emergencia, llame al 911
- ❖ Asegúrese de que el médico o el hospital que usted quiere usar participan con CMSN-Región Sur de la Florida en el momento de su visita
- ❖ Haga los pagos de primas cumplidamente a Florida KidCare
- ❖ Siempre identifique a su hijo como una persona afiliada a CMSN-Región Sur de la Florida en el momento de solicitar atención médica
- ❖ Para obtener la coordinación de atención máxima, informe a su enfermera coordinadora de atención de CMS sobre todas sus citas médicas y los resultados, pruebas de diagnóstico y procedimientos, así como cualquier problema
- ❖ Llame a su enfermera coordinadora de atención de CMS o a los servicios para afiliados de CMSN-Región Sur de la Florida cuando usted tenga una pregunta o necesite ayuda para usar su plan de CMSN-Región Sur de la Florida.

Tarjeta de identificación del afiliado

Usted recibirá una tarjeta de membresía para su hijo. Lleve esta tarjeta con usted cuando necesite ayuda médica para su hijo. No permita que nadie más use la tarjeta de membresía de su niño. Si pierde la tarjeta, llame al departamento de servicios para afiliados de CMSN-Región Sur de la Florida al (866) 267-6748 y le darán una tarjeta nueva para su hijo.

Cambio de dirección

Si hay un cambio de dirección para su niño, por favor llame a Florida KidCare al (800) 821-5437 y actualice su dirección. También informe a su enfermera coordinadora de atención de CMS sobre este cambio.

El médico de atención primaria de su hijo

Como un afiliado de CMSN-Región Sur de la Florida, su hijo tiene una lista para elegir un médico de atención primaria. Usted puede mantener el mismo médico de atención primaria (PCP) que su hijo tenía antes de inscribirse a CMSN-Región Sur de la Florida, **siempre y cuando el médico sea un proveedor de CMSN-Región Sur de la Florida. Si usted no elige un médico de atención primaria, CMSN-Región Sur de la Florida le asignará uno. El médico de atención primaria de su hijo ofrece cuidado preventivo de rutina y toda la atención que no sea urgente.**

Cambio de médico de atención primaria

Usted puede cambiar el médico de atención primaria de su hijo en cualquier momento llamando o escribiendo al departamento de servicios para afiliados de CMSN-Región Sur de la Florida al (866) 267-6748. La fecha efectiva del cambio depende de cuando se pide el cambio. Un representante le ayudará a hacer el cambio.

Atención de un especialista

El médico de atención primaria de su hijo conoce la historia médica de él y es la persona mejor calificada para determinar si es necesaria la atención de un especialista, y de ser así, cuál sería el mejor especialista para su hijo. Por lo tanto, el médico de atención primaria de su hijo, de acuerdo con la enfermera coordinadora de atención de CMS, lo derivará a un especialista cuando sea necesario. Por favor, verifique con los servicios para afiliados de CMSN-Región Sur de la Florida o con su enfermera coordinadora de atención de CMS, que el especialista sea un miembro CMS-Región Sur de la Florida antes de programar o recibir servicios.

EN RESUMEN...

POR FAVOR RECUERDE ESTAS PAUTAS DE ACCESO A LOS BENEFICIOS DE SU HIJO

- ❖ **Identifique a su hijo como un afiliado a CMSN-Región Sur de la Florida**
- ❖ **Siempre llame primero al médico de atención primaria de su hijo, excepto en caso de emergencia, cuando debe llamar al 911**
- ❖ **Asegúrese de que el médico u hospital o lugar de servicio participan con CMS-Región Sur de la Florida en el momento de la cita de su hijo**
- ❖ **Notifique a su enfermera coordinadora de atención sobre las citas y otros asuntos pertinentes.**

Programación de citas

Después de que su hijo haya sido afiliado a CMSN-Región Sur de la Florida, es importante que usted haga una cita con el médico de su niño. Debe hacerlo de inmediato si usted elige a un nuevo médico de atención primaria para su hijo. Cuando usted llame para hacer una cita con el médico de su hijo, se le programará tan pronto como sea posible. El tiempo dependerá del cuidado de salud que su hijo requiera y del horario del médico. Si usted no puede asistir a su cita, llame al médico tan pronto le sea posible. Esto le ayudará a conseguir una nueva cita.

Para asegurarse de recibir atención rápida, es necesario que el médico de su hijo programe las citas en la siguiente forma:

- Casos de atención urgente se atenderán dentro de 24 horas.
- Casos de atención por enfermedad se atenderán en una semana.
- Casos de bienestar de salud se atenderán en el plazo de un mes.

Pagos

No hay costo para usted por servicios que sean aprobados por CMSN-Región Sur de la Florida o por urgencias, o servicios de planificación familiar. **Si su hijo recibe servicios de un médico u hospital que no forman parte de CMSN-Región Sur de la Florida, es posible que usted tenga que pagar el servicio. Si usted elige medicamentos de marca en lugar de medicamentos genéricos, sin una autorización de su enfermera coordinadora de atención de CMS, es posible**

que tenga que pagar por la receta. Si recibe una factura, llame a servicios para afiliados de CMSN-Región Sur de la Florida al (866) 267-6748.

Uso fuera del área

Las redes de CMS y CMSN-Región Sur de la Florida cubren totalmente los Condados de Miami-Dade y Monroe. Usted **DEBE** obtener aprobación de CMSN-Región Sur de la Florida antes de que su hijo reciba algún tratamiento que no sea una emergencia cuando se encuentran fuera del área de la red. Para obtener la autorización, llame a servicios para afiliados de CMSN-Región Sur de la Florida al (866) 267-6748. Si no recibe aprobación, usted será responsable de los pagos. En caso de una emergencia, debe llevar a su hijo a la sala de urgencias para que lo atiendan. Para los servicios de urgencia no es necesario obtener aprobación de CMSN-Región Sur de la Florida.

Beneficios y servicios médicos necesarios

Como un afiliado a CMSN-Región Sur de la Florida, su hijo tiene derecho a los siguientes beneficios y servicios sin costo alguno.

Atención de bienestar y vacunas (Chequeo de salud del niño)

Los niños deben hacerse chequeos de rutina a menudo. Usted debe llevar a su bebé en un plazo de dos semanas después del nacimiento para un chequeo. Su hijo debe tener un chequeo al mes, dos meses, cuatro meses, seis meses, nueve meses, doce meses, quince meses, dieciocho meses, veinticuatro meses, y luego una vez al año desde los 3 a los 21 años de edad. Las vacunas infantiles de rutina suelen ser programadas durante las visitas de bienestar del niño.

Los servicios incluyen:

- ✓ Pruebas de audición, visión y dentales
- ✓ Historia de salud y desarrollo
- ✓ Vacunas
- ✓ Recomendaciones para el diagnóstico y tratamiento, según sea necesario
- ✓ Servicio de terapia cuando sea médicamente necesario y coordinado por el médico de atención primaria de su hijo

Información médica protegida (HIPAA)

Queremos asegurarnos de que su información médica personal esté protegida. Solamente utilizamos la información cuando es necesario para poder brindarle atención. Si quiere saber más sobre cómo proteger su información, por favor lea la información en su paquete de nuevo afiliado.

RESUMEN DE LOS SERVICIOS CUBIERTOS POR CMSN-REGIÓN SUR DE LA FLORIDA

FAVOR TOMAR NOTA: Los beneficios sólo se pagarán cuando se usan proveedores de CMSN-Región Sur de la Florida. Si no está seguro si el proveedor pertenece al grupo, por favor póngase en contacto con servicios para afiliados de CMSN-Región Sur de la Florida al (866) 267-6748.

- ❖ Salud de comportamiento
- ❖ Coordinación de atención*
- ❖ Chequeos de salud del niño
- ❖ Servicio de quiropráctica
- ❖ Referencias de recursos comunitarios
- ❖ Servicio dental*
- ❖ Visita al médico
- ❖ Pruebas de diagnóstico por imágenes/rayos X
- ❖ Equipo médico durable y suministros médicos
- ❖ Servicio de intervención temprana
- ❖ Sala de cuidados de urgencias
- ❖ Consejería familiar
- ❖ Servicio auditivo
- ❖ Educación sobre la salud
- ❖ Servicio de salud en el hogar
- ❖ Servicio hospitalarios – paciente hospitalizado
- ❖ Servicio hospitalarios – paciente ambulatorio
- ❖ Laboratorio
- ❖ Nutrición*
- ❖ Suplementos nutricionales
- ❖ Optometría
- ❖ Transporte
- ❖ Transplante de órganos
- ❖ Servicios médicos
 - ❖ Especialización y sub-especialización

- ❖ Podología
- ❖ Servicio de cuidado pediátrico extendido (PPEC)
- ❖ Medicamentos recetados*
- ❖ Servicios sociales
- ❖ Terapia
 - ❖ Ocupacional
 - ❖ Física
 - ❖ Patología del habla y lenguaje
- ❖ Servicio de la visión
 - ❖ Gafas/Anteojos

*Algunos servicios están cubiertos directamente a través de CMS, no a través de CMSN- Región Sur de la Florida.

Si hay otros servicios médicos que el médico de atención primaria de su hijo le prescribe y que no están incluidos en la lista anterior, por favor comuníquese con su enfermera coordinadora de atención de CMS o con los servicios para afiliados de CMSN-Región Sur de la Florida al (866) 267-6748.

Atención hospitalaria

paciente internado Todas las admisiones aprobadas por CMSN-Región Sur de la Florida serán cubiertas. Esto incluye alojamiento y comida, cuidados de enfermería, suministros médicos, todos los diagnósticos y servicios terapéuticos.

Atención paciente ambulatorio

CMSN-Región Sur de la Florida cubre servicios ambulatorios. Estos servicios deben ser proporcionados por un hospital o proveedor participante en CMSN-Región Sur de la Florida.

Laboratorio y rayos X

CMSN-Región Sur de la Florida cubre exámenes de laboratorio y rayos X ordenados por el médico de atención primaria de su hijo o por un especialista. Puede utilizarse cualquier laboratorio que acepte Medicaid. También puede ir a un hospital que sea un proveedor participante de la red CMSN-Región Sur de la Florida donde puede hacerse los exámenes de laboratorio o rayos X.

Servicio de urgencias

Si su hijo tiene una emergencia médica que amenace su vida o que pueda causarle daños graves de salud, llame al 911 o vaya directamente a un hospital participante o la sala de urgencias más cercana. Infórmele a su enfermera coordinadora de atención de CMS y a su médico de atención al día siguiente o el primer día hábil, sobre la situación médica de su hijo. Por favor, haga una cita con el médico de atención primaria de su hijo para el cuidado de seguimiento.

Transplantes

CMSN-Región Sur de la Florida cubre los trasplantes que sean médicamente necesarios. El trasplante debe ser aprobado por CMSN-Región Sur de la Florida.

Maternidad

CMSN-Región Sur de la Florida ofrece cobertura total de maternidad para su hija y el nuevo bebé de ella. Todas las afiliadas que estén embarazadas tienen acceso a un médico obstetra para la atención prenatal y el parto. Todas las afiliadas recibirán consejería, pruebas y tratamiento para las enfermedades de la sangre que puedan afectar a su hija o al bebé de ella. El bebé no estará cubierto por CMSN-Región Sur de la Florida después de la estadía inicial en la sala de recién nacidos siguiendo un parto normal.

Salud en el hogar

CMSN-Región Sur de la Florida provee servicios de enfermería médicamente necesarios y servicios de cuidado personal. Esto incluye enfermería especializada y ayudantes de salud en el hogar. Estos servicios deben ser aprobados por CMSN-Región Sur de la Florida. El servicio de enfermería privado también está cubierto cuando se cumplen ciertos criterios médicos. *Meals on Wheels*, (comidas a domicilio), servicios de ama de casa o de niñera no están cubiertos.

Servicios PPEC

Servicios pediátricos prescritos para cuidado adicional (PPEC) están cubiertos por CMSN-Región Sur de la Florida.

Equipo médico durable

CMSN-Región Sur de la Florida paga por el equipo médicamente necesario cubierto por Medicaid que su hijo pueda necesitar. El médico de atención primaria de su hijo o un especialista debe ordenar el equipo el cual debe ser aprobado por CMSN-Región Sur de la Florida. Algunos equipos no cubiertos por Medicaid podrían ser cubiertos por CMS.

Suplementos nutritivos

Suplementos nutritivos según descritos por Medicaid están cubiertos.

Terapia

CMSN-Región Sur de la Florida cubre servicios de terapia física, respiratoria, y ocupacional que sean médicamente necesarios. Estos servicios deben ser aprobados por la CMSN-Región Sur de la Florida.

Cuidado de la visión

CMSN-Región Sur de la Florida cubre los servicios de visión, incluyendo chequeos de los ojos y gafas/anteojos. Los lentes de contacto están cubiertos en determinadas circunstancias médicas.

Servicio auditivo

CMSN-Región Sur de la Florida cubre chequeos por un médico de CMSN-Región Sur de la Florida y los audífonos. Los implantes cocleares se cubren si se consideran médicamente necesarios.

Planificación familiar

La planificación familiar por parte de cualquier proveedor de planificación familiar está cubierta. Su hija debe tener permiso de usted para planificación familiar si ella es menor de 18 años, a menos que ella esté casada, tenga hijos, esté embarazada o el médico diga que puede sufrir riesgos de salud si no se provee el servicio.

Salud del comportamiento

Los beneficios existentes de Medicaid aplican a los servicios de salud del comportamiento y abuso de sustancias. Los servicios de salud del comportamiento se proporcionan a través de la Universidad de Miami – Unidad de Salud del Comportamiento (Behavioral Health Unit -UMBH). Hable con su enfermera

coordinadora de atención de CMS sobre estos servicios o llame directamente a UMBH al (800) 294 - 8642.

**Servicio de
transporte
no urgente**

Estos servicios son más restrictivos y usted debe calificar para el transporte para las citas médicas que no sea de emergencia. Este servicio es para usarlo sólo si no hay otro medio de transporte disponible incluyendo carro, un vecino, transporte público, etc. Este servicio es solamente para afiliados a CMSN-Región Sur de la Florida y lo provee LogistiCare. Llame a LogistiCare al (866) 429-8529 para servicio de transporte no urgente.

SERVICIOS CUBIERTOS POR CMS

Su hijo puede ser elegible para servicios adicionales prestados por CMS. Comuníquese con su enfermera coordinadora de atención de CMS para obtener información sobre los siguientes servicios.

Coordinación de atención

Su hijo tendrá una enfermera coordinadora de atención de CMS quien es una enfermera registrada y le ayudará a manejar y coordinar el cuidado de su hijo. Los padres pueden optar por no participar de este servicio siempre y cuando puedan demostrar los conocimientos requeridos para el cuidado de su hijo.

Cuidado dental

El cuidado dental está cubierto por CMS y es coordinado por la oficina local de CMS. Usted debe llamar a la enfermera coordinadora de atención de su hijo de CMS para que haga los arreglos para el cuidado dental.

Medicamentos con receta

Los medicamentos recetados son administrados por Med Impact, la farmacia que maneja estos beneficios para CMS. Para cualquier problema de farmacia, llame a la enfermera coordinadora de atención de su hijo de CMS. Puede encontrar información sobre farmacias y medicamentos con receta en <http://www.doh.state.fl.us/cms/PharmBM.html>

Nutrición

Los servicios de asesoría nutricional están cubiertos por la oficina local de CMS. Usted debe llamar a la enfermera coordinadora de atención de su hijo de CMS para hacer los arreglos necesarios para recibir el asesoramiento nutricional. Los niños menores de 5 años de edad son elegibles para el asesoramiento, pero la fórmula está disponible a través de las oficinas de mujeres, bebés y niños (Women Infants and Children).

Equipo médico durable

Algunos equipos médicos durables que no están cubiertos por CMSN-Región Sur de la Florida podrían ser cubiertos por CMS a través de subvenciones y fundaciones. Llame a la enfermera coordinadora de atención de su hijo de CMS para ver si es elegible.

QUEJAS Y APELACIONES

Queremos que esté contento con CMSN-Región Sur de la Florida y con los proveedores que cuidan a su hijo. Si usted no está satisfecho con un servicio que su hijo reciba o si una solicitud de servicio es negada y usted no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una queja o apelación. Esto puede hacerlo llamando a la enfermera coordinadora de la atención de su hijo de CMS o servicios para afiliados de CMSN-Región Sur de la Florida al (866) 267-6748. Las siguientes secciones le indican cómo hacer esto.

Procedimiento para quejas

Para presentar una queja, llámenos. Llame a servicios para afiliados de CMSN-Región Sur de la Florida al (866) 267-6748. Si usted es sordo o ciego, llame al servicio de retransmisión de Florida al 711. Si usted no quiere decírnos, puede llamar a la enfermera coordinadora de atención de CMS. Trataremos de resolver su problema. Responderemos a sus preguntas. Si aún no está satisfecho, puede presentar una queja.

Usted puede presentar una queja acerca de muchas cosas. Puede presentar una queja verbalmente o por escrito. Vamos a necesitar la siguiente información:

1. El nombre suyo/de su niño, dirección, número de teléfono y número de afiliado.
2. De qué se trata la queja.
3. Qué medidas está buscando.

Puede pedir que alguien le ayude a presentar su queja. Puede ser el médico de su hijo o alguien que usted elija. CMSN-Región Sur de la Florida puede ayudarle a presentar su queja si necesita ayuda. Debe presentar su queja dentro de un año de la fecha del incidente. Llame a servicios para afiliados o envíe su carta de queja a:

CMSN-South Florida Region Grievance Coordinator
1801 NW 9th Avenue, Suite 100
Miami, FL 33136

Puede hablar con el coordinador de quejas. Llame al (866) 267-6748 y pregunte por el coordinador de quejas. Puede llamar desde las 8:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde, de lunes a viernes. Nosotros le ayudaremos si necesita ayuda con otro idioma

Le enviaremos una carta dentro de 5 días después de recibir su queja. Revisaremos cuidadosamente su queja. Es posible que le pidamos más información a usted o a su médico o al médico de su hijo. Usted tiene derecho a ver la información. Tenemos 90 días para atender su queja.

Si usted necesita más tiempo, puede pedir hasta 14 días más. Tendrá que pedirlo por carta. Si necesitamos más tiempo, podemos tomar 14 días más para revisar su queja. Le enviaremos una carta informándole acerca de esto.

Cuando hayamos terminado nuestra revisión, le enviaremos una carta. Esto se llama carta de "Disposición de Queja". La carta dirá lo que encontramos y cómo resolvimos su queja.

Su afiliación o la de su hijo no cambian cuando usted presenta una queja. Tampoco cambian los beneficios suyos o los de su hijo.

Si usted no está satisfecho con lo que CMSN-Región Sur de la Florida le dice, puede pedir una revisión por parte de la Red Estatal de Quejas y Panel de Apelaciones de CMS.

Ver **Red Estatal de Quejas y Panel de Apelaciones de CMS**

Procedimiento de apelación

Si no está satisfecho con una "acción" de CMSN-Región Sur de la Florida, usted puede apelar. Una "acción" significa:

1. No aprobamos (autorizamos) el servicio que solicitó. Esto se llama una "negación".
2. El servicio que usted ha estado recibiendo se ha suspendido, reducido o cambiado.
3. El servicio que ha solicitado no está cubierto.
4. Usted no recibió los servicios que necesita con suficiente rapidez, según la ley de la Florida.
5. No actuamos dentro de los 90 días después de que recibimos su reclamo.

Cuando tomamos una acción, le enviaremos una carta. Cuando reciba nuestra carta, tiene 30 días para enviar su apelación. Puede apelar por teléfono. Después de que nos llame, debe escribir una carta. Puede pedir a alguien que le ayude a escribir la carta de apelación. Esta persona puede ser el médico de su hijo o alguien que usted elija. Su carta de apelación debe tener:

1. Su nombre o el nombre de su hijo, dirección, número de teléfono y número de afiliado.
2. De que se trata la apelación
3. Qué medidas está buscando

Envíe su apelación a: CMSN-South Florida Grievance Coordinator, 1801 NW 9th Avenue, Suite 100, Miami, FL 33136.

Cuando recibamos su carta empezaremos a revisar su apelación. Le informaremos cuando recibamos su carta. Le enviaremos una carta dentro de los 10 días de haber recibido su apelación.

Podemos ayudarle con su apelación. Si tiene preguntas, llámenos al (866) 267-6748. Pregunte por el coordinador de apelaciones. Si usted es sordo o ciego, llame al servicio de retransmisión de Florida al 711. Puede llamar desde las 8:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde, de lunes a viernes. Le ayudaremos si necesita ayuda con otro idioma.

La afiliación suya o la de su hijo no cambian cuando usted presenta una apelación. Tampoco cambian los beneficios suyos o los de su hijo.

Es posible que CMSN-Sur de la Florida le pida más información. Usted puede darnos más información para ayudar su caso. Podemos pedir a su médico o al médico su hijo más información. Su expediente puede tener documentos médicos o de otro tipo que usaremos. Usted puede revisar su expediente mientras tomamos una decisión.

El comité de apelaciones leerá su apelación cuidadosamente. Hay muchas personas en el comité de apelación. Las personas del comité de apelaciones no tuvieron nada que ver con la decisión que usted está apelando. Cuando el comité de apelaciones se vaya a reunir le informaremos, para que si desea, pueda estar presente.

Tenemos hasta 45 días para atender su apelación. Le informaremos nuestra decisión. Le enviaremos una carta dentro de 2 días de nuestra decisión. Le informaremos a su médico y a su enfermera coordinadora de atención. Si gana la apelación, haremos los arreglos para el servicio con su médico o el médico de su hijo. Lo haremos tan rápido como usted o su hijo lo necesiten.

Si usted necesita más tiempo, puede pedir hasta 14 días más. Usted tendrá que pedirlo en una carta. Si nosotros necesitamos más tiempo, podemos tomar hasta 14 días más para revisar su apelación. Le enviaremos una carta informándole acerca de esto.

Si no está satisfecho con lo que CMSN-Región Sur de la Florida le dijo, puede pedir una revisión por parte de la Red Estatal de Reclamos y Panel de Apelaciones.

Ver Red Estatal de Reclamos y Panel de Apelaciones de CMS

Para continuar el servicio

Si suspendemos o reducimos el servicio y no es lo que usted quiere, díganos. Puede pedir que el servicio continúe mientras apela. Si desea que el servicio continúe, díganos. Llame a servicios para afiliados o mándenos una carta dentro de 15 días de nuestra carta de acción. Escriba a:

CMSN-South Florida Region Grievance Coordinator
1801 NW 9th Avenue, Suite 100
Miami, FL 33136

Cuando usted lo pide, el servicio continuará hasta que usted:

1. Pare su apelación
2. Pare el servicio
3. No envíe su apelación a tiempo. Usted tiene 15 días desde el momento en que reciba nuestra carta.
4. No gane la apelación. La decisión de la apelación es a favor de nosotros
5. La autorización termina
6. Usted recibió todos los servicios a que tenía derecho.

Si no gana la apelación, puede que tenga que pagar por ese servicio.

Apelación acelerada

Si el médico cree que usted o su hijo se enfermarán más mientras esperan la revisión, usted puede pedir una "apelación acelerada". Si necesita una apelación acelerada, llame a servicios para afiliados al (866)267-6748. Pregunte por el coordinador de apelaciones. También es necesario que usted nos envíe una carta pidiendo una apelación acelerada. Escriba a:

CMSN-South Florida Region Grievance Coordinator
1801 NW 9th Avenue, Suite 100
Miami, FL 33136

Le daremos una respuesta dentro de 72 horas. Trataremos de llamarlo inmediatamente para darle los resultados. También le enviaremos una carta. Le informaremos a su médico y a su enfermera coordinadora de atención. Si usted gana la apelación, haremos los arreglos para el servicio con su médico o el médico de su hijo. Haremos esto tan rápido como usted o su hijo lo necesiten.

Red Estatal de Quejas y Panel de Apelaciones de CMS

Además, y al mismo tiempo que CMSN-Región Sur de la Florida está trabajando en su apelación, usted también puede solicitar una audiencia a nivel estatal a la Red Estatal de Quejas y Panel de Apelaciones de CMS. Puede escribir a:

The Statewide CMS Grievance and Appeal Panel
4052 Bald Cypress Way, Bin #A06
Tallahassee, FL 32399-1707.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL AFILIADO

Al trabajar con usted, podemos ayudarle a usted y a su hijo a satisfacer las necesidades de salud de su hijo. Estos son los derechos y responsabilidades con los cuales tanto usted como nosotros debemos estar de acuerdo.

Derechos

Como afiliado a CMSN-Región Sur de la Florida, su hijo tiene derecho a:

- ❖ Ser tratado con cortesía y respeto.
- ❖ Tener su privacidad protegida.
- ❖ Obtener respuesta rápida y razonable a sus preguntas.
- ❖ Saber quién está proporcionando servicios médicos y quién es responsable de su cuidado.
- ❖ Expresar denuncias o quejas respecto a cualquier violación de sus derechos.
- ❖ Participar en decisiones sobre su cuidado.
- ❖ Recibir buena atención médica sin importar la raza, origen, religión, o condiciones de salud física o de comportamiento.
- ❖ Acceder su expediente médico según lo permita la ley.
- ❖ Ser informado sobre cualquier tratamiento experimental y tener el derecho de negarse a participar.
- ❖ Cambiar de proveedores incluyendo el médico de atención primaria, especialista, u otro proveedor.
- ❖ Los servicios de una enfermera coordinadora de atención y trabajador social de CMS.

Responsabilidades

Como afiliado a CMSN-Región Sur de la Florida, usted debe:

- ❖ Llevar con usted en todo momento la tarjeta de afiliado de su hijo.
- ❖ Llamar al médico de atención primaria si su hijo se enferma y necesitan atención.
- ❖ Llamar al médico de atención primaria de su hijo antes de recibir atención médica a no ser de que sea una emergencia o necesite planificación familiar.
- ❖ Llamar a Florida KidCare al (800) 821-5437 si cambia de dirección o número de teléfono. También debe informar a su enfermera coordinadora de atención de CMS sobre el cambio.
- ❖ Proporcionar toda la información que el personal de atención de salud necesita para atender a su hijo.
- ❖ Seguir todas las instrucciones de las personas que están atendiendo las necesidades de salud de su hijo.
- ❖ Comunicarse con su enfermera coordinadora de CMS cuando desea hacer cambios al plan de coordinación de cuidado de su hijo.

DIEZ PASOS DE APOYO

1. Crea en sí mismo y en su hijo.
2. Esté consciente de que su hijo tiene derechos. Tiene derechos de igualdad ante la ley. Infórmese haciendo preguntas y utilizando recursos de apoyo. Insista en que las explicaciones que le den sean claras y comprensibles.
3. Hable sobre sus preocupaciones. Hable directamente con el proveedor de servicio, ya sea por teléfono, en persona o escribiendo una carta.
4. Infórmese sobre los hechos. Resuelva el problema reuniendo información. Obtenga la información por escrito. Haga preguntas sobre políticas, normas o reglamentos que le están citando. A veces la gente se conforma con decisiones verbales rápidas que pueden no ser correctas.
5. Use la cadena de mando. Asegúrese de que un supervisor o alguna persona con autoridad tiene la oportunidad de trabajar con usted en la resolución del problema.
6. Conozca sus derechos para quejarse. Solicite información clara por escrito sobre sus derechos para quejarse ya sea dentro o fuera de una agencia. Infórmese sobre cuál será el paso siguiente si no está satisfecho.
7. Sea firme y persistente. Insista en obtener lo que desea. Haga seguimiento.
8. Use habilidades de comunicación. Tenga un plan explicando sus preocupaciones. Manténgase calmado y exprésese con claridad. Esté dispuesto a escuchar, porque lo que oye pueda ser tan importante como lo que dice.
9. Pida ayuda. Vínculese con organizaciones de apoyo para obtener más información sobre los problemas que tiene, para obtener servicios relacionados con una discapacidad o condición médica. También hay organizaciones y grupos comunitarios de apoyo.
10. Haga seguimiento. Las agencias son responsables de las decisiones que toman. Usted tiene derecho a saber y ejercer todas sus opciones para obtener la ayuda que necesita. Recuerde dar las gracias a quien le ayude en el proceso.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS COMUNES

Los padres a menudo tienen preguntas sobre situaciones específicas relacionadas con el cuidado de sus hijos. Las siguientes son las preguntas y respuestas más comunes:

¿En dónde verá mi hijo a su médico?

Normalmente, el cuidado de su hijo se le proporciona en el consultorio del médico. Usted puede ver a un médico en una clínica de CMS si la situación especial de su hijo así lo requiere. Cuando es necesario, la enfermera coordinadora de atención de su hijo de CMS trabajará con usted para programar las visitas al médico.

¿A quién llamo si mi hijo está enfermo en la noche, durante el fin de semana y cuando estemos fuera de la ciudad?

Debe llamar al médico de su hijo. Si es una emergencia médica, llame al 911 primero. El día hábil siguiente, llame a su enfermera coordinadora de atención CMS.

¿Quién me ayuda a hacer las citas y obtener los servicios?

Llame a la enfermera coordinadora de atención de su hijo de CMS.

¿Cada uno de los médicos de mi hijo tendrá total conocimiento acerca de la condición y el cuidado de mi hijo?

Su enfermera coordinadora de atención de CMS se asegurará de que las copias de las notas del consultorio y los resultados de las pruebas de las visitas con cada doctor se compartan con los proveedores de los que tengamos conocimiento que estén involucrados en el cuidado de su hijo. Además, la enfermera coordinadora de atención de CMS compartirá con ellos información sobre el plan de cuidado de su hijo y visitas a la clínica de CMS.

¿A quién llamo si no entiendo algo sobre el diagnóstico de mi hijo, su medicamento o tratamiento?

Usted puede llamar al consultorio del médico o a su enfermera coordinadora de atención de CMS.

¿Cuál es mi papel en el cuidado de mi hijo?

Como padre o tutor de un niño con necesidades especiales de salud, usted es el miembro más importante del equipo de salud de su hijo. Siempre tendrá el apoyo de una enfermera coordinadora de atención de CMS, ya sea que necesite ayuda con transporte, interpretación de lo que el médico de atención primaria de su hijo o un especialista hayan dicho, o cualquier otro aspecto que contemple el cuidado de su hijo.

LISTA DE RECURSOS PARA USTED Y SU HIJO
CON NECESIDADES ESPECIALES

CMSN-Región Sur de la Florida	
Departamento Servicio para afiliados	(866) 267-6748
CMS-Miami Norte	(305) 349-1330
CMS-Miami Sur	(786) 624-5700
CMS-Marathon	(305) 289-2779
Departamento de niños y familias	
Región Sur (Miami-Dade & Monroe)	(305) 377-5055
Easter Seals Miami	(305) 325-0470
Easter Seals Key West	(305) 294-1089
Family Central	(305) 749-8600
Florida KidCare	(800) 821-5437
Comienzo Saludable (Healthy Start)	
Condado de Miami-Dade	(305) 541-0210
Comienzo Saludable (Healthy Start)	
Condado de Monroe (Key West)	(305) 293-8424
Marcha de Monedas de Diez Centavos (March of Dimes)	
Condados de Miami Dade y Monroe	(305) 477-1192
Información sobre Medicaid	
Condados de Miami Dade y Monroe	(800) 953-0555
United Way Condado de Miami-Dade	(305) 860-3800
United Way Condado de Monroe (Key West)	(305) 296-3464