



# Illinois Health Connect

## Notificación anual para miembros 2012

### Miembros de Illinois Health Connect

Como miembro de Illinois Health Connect, queremos compartir las novedades del programa con usted. Este anuncio brinda información sobre cómo el equipo médico de Illinois Health Connect puede ayudarle a mantener saludables a usted y a su familia. También le brinda información sobre sus derechos y obligaciones, números de teléfonos importantes y direcciones de sitios Web para poder conocer más acerca de su hogar médico.

### Su proveedor de cuidado primario de Illinois Health Connect es su hogar médico

En Illinois Health Connect usted elige o se le asigna un Proveedor de cuidado primario (PCP) para su hogar médico. Usted y su familia primero deben consultar a su PCP en su hogar médico para obtener asistencia médica o en caso de estar enfermo. Es importante que usted conozca a su PCP para que éste se familiarice con sus necesidades médicas. De esta manera, si usted o un miembro familiar necesitan asistencia médica o están enfermos, su PCP puede brindarles la mejor atención. Su PCP le brinda información para que usted pueda mantenerse saludable. Además, su PCP se encarga de:

- Realizar chequeos médicos regulares e inmunizaciones (vacunas) para que su hijo(s) permanezca(n) saludable(s).
- Ayudarle a tratar las enfermedades y otras afecciones como la diabetes, la hipertensión y el asma.
- Responder las preguntas acerca de su atención médica.
- Referirlo a un especialista o a otros proveedores de atención médica en caso de ser necesario. No necesita ser referido a un especialista para algunos servicios como la planificación familiar o la atención médica de emergencia.
- Ayudarle a obtener la asistencia médica que necesita.

Su historial médico también se encuentra en su hogar médico. Con su historial médico en un solo lugar, su PCP puede ayudarle con todas sus necesidades médicas. Es bueno tener un médico familiar porque recibe mejor asistencia médica.

Es importante que usted y sus familiares consulten a su PCP para la mayoría de sus necesidades médicas, incluso para las vacunas y los chequeos médicos. Si todavía no ha hecho una cita con su PCP, llame hoy al consultorio del PCP.

Si necesita ayuda para hacer una cita, llame a la Línea de Asistencia de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577). La llamada es gratuita. Podemos ayudarle a hacer una cita con su PCP.

**Si por algún motivo desea consultar con otro PCP de Illinois Health Connect, necesita ser referido por su PCP. Primero consulte con su PCP en su hogar médico antes de ver a otros PCP.**

Haga clic en la sección "Clientes" para ingresar a nuestro sitio Web [www.illinoishealthconnect.com](http://www.illinoishealthconnect.com) y ver un video educativo de 6 minutos sobre Illinois Health Connect.

### Cómo cambiar de PCP

Illinois Health Connect quiere que usted se sienta feliz y permanezca con su PCP. Tiene muchas formas de verificar, cambiar o buscar un PCP.

**Verifique su PCP:** Vaya a la sección "Clientes" de nuestro sitio Web en [www.illinoishealthconnect.com](http://www.illinoishealthconnect.com). Haga clic en el link "Seleccionar un proveedor" para ver "¿Quién es mi PCP?", o llame a la Línea de Asistencia de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577). La llamada es gratuita.

**Cambie su PCP:** Como miembro de Illinois Health Connect, tiene derecho a cambiar de PCP por cualquier razón, una vez al mes. Vaya a la sección "Clientes" de nuestro sitio Web en [www.illinoishealthconnect.com](http://www.illinoishealthconnect.com). Haga clic en el link "Seleccionar un proveedor" para ver "Registrar o cambiar PCP"; o comuníquese con Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577). La llamada es gratuita.

**Busque un PCP:** Si desea saber más sobre los PCP de su área que están disponibles para ser su médico familiar, vaya a la sección "Clientes" de nuestro sitio Web [www.illinoishealthconnect.com](http://www.illinoishealthconnect.com). Haga clic en el link "Seleccionar un proveedor" para ver "Buscar PCP"; o comuníquese con la Línea de Asistencia de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577). La llamada es gratuita. Podemos brindarle información sobre los PCP que se encuentran en su área. Además, podemos brindarle información sobre su consultorio, como los horarios y los idiomas que se hablan en el consultorio.

## Beneficios y copagos

En Illinois Health Connect usted sigue utilizando su tarjeta médica HFS o All Kids para los servicios. Ser miembro de Illinois Health Connect no cambia ninguno de los beneficios que recibe con su tarjeta médica HFS o All Kids. Usted sigue recibiendo los servicios médicos y beneficios que recibe con su Tarjeta Médica HFS o All Kids. Sus copagos (en el caso de que tenga copagos) también siguen siendo los mismos.

Si necesita saber qué servicios se cubren con su tarjeta médica para usted o miembros de su familia, y si tiene o no copagos para ciertos servicios, puede llamar a la Línea de Asistencia para Beneficios para la Salud HFS al 1-866-468-7543 (Teletipo: 1-877-204-1012). La llamada es gratuita.

## Facturación

Es importante que sepa que los médicos/clínicas NO PUEDEN cobrarle por ningún servicio cubierto por su tarjeta médica HFS o All Kids. Los médicos/clínicas NO PUEDEN cobrarle por ningún saldo pendiente, excepto el monto del copago. Los médicos/clínicas NO PUEDEN enviarle una factura, incluso si HFS no la paga, excepto por el monto del copago. Si recibe una factura por un servicio que usted considera que debe estar cubierto por su tarjeta médica HFS o All Kids, llame a la Línea de Asistencia para Beneficios para la Salud HFS al 1-866-468-7543 (Teletipo: 1-877-204-1012). La llamada es gratuita.

## Referidos

Es importante que usted vea a su PCP para la mayoría de los cuidados médicos. Su PCP puede recomendarle atención médica especial. En ese caso, su PCP lo referirá a un especialista. IHC no requiere que los pacientes sean referidos para ver a un especialista en este momento. Sin embargo, puede ser la política de consultorio de un especialista solicitar que el paciente haya sido referido por su PCP para ser atendido.

**Como miembro de Illinois Health Connect, si desea ver a otro PCP de Illinois Health Connect, debe ser referido por su PCP para la mayoría de los servicios. Hay algunos servicios que no requieren que los pacientes sean referidos por su PCP. Estos servicios se denominan “Servicios de acceso directo” y se enumeran a continuación. Recuerde, primero consulte con su PCP en su centro de atención médica antes de ver a otros PCP.**

**Si no ha sido referido, el otro PCP de Illinois Health Connect puede negarse a verlo y pedirle que vea primero a su propio PCP de Illinois Health Connect.**

Usted **NO NECESITA SER REFERIDO** por su PCP para los siguientes servicios de Acceso Directo:

- Planificación familiar
- Servicios de obstetricia y ginecología
- Servicios a recién nacidos de hasta 91 días después del nacimiento
- Servicios de sala de emergencia
- Transporte básico y de emergencia
- Servicios para tratar infecciones de transmisión sexual
- Servicios para tratar la tuberculosis
- Servicios de intervención temprana
- Servicios hospitalarios
- Atención médica a domicilio
- Recetas
- Servicios odontológicos
- Terapia ocupacional, física y del habla
- Servicios y exámenes oftalmológicos
- Vacunas/inmunizaciones
- Servicios de Salud Mental
- Tratamiento para la droga y el alcohol
- Servicios auxiliares ambulatorios (como rayos X, análisis de sangre y anestesia)
- Estudio de detección de plomo
- Servicios provistos por clínicas en escuelas para menores de 21 años, Departamentos Locales de Sanidad, Camionetas Móviles y Centros de Salud Comunitaria para Indigentes o Emigrantes

Es bueno que su PCP permanezca involucrado en su atención médica. Si consulta a otros proveedores para su atención médica fuera de su hogar médico, debe informárselo a su PCP. De esa manera, su PCP puede encargarse de su atención médica.

Si necesita ayuda para encontrar un especialista o desea saber qué recursos comunitarios están disponibles para brindar servicios de acceso directo, como la planificación familiar, puede llamar a la Línea de Asistencia de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577). La llamada es gratuita.

## Atención Médica de emergencia y fuera de horario de oficina

Una emergencia es un problema médico grave que puede ser mortal o que puede afectar seriamente su salud si no se trata inmediatamente. Puede ser causa de un accidente o de una enfermedad repentina.

Su PCP acepta estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Usted debe llamar primero a su PCP si tiene un problema de salud y no está seguro si debe ir a la sala de emergencia.

Algunas **razones por las que debe llamar primero a su PCP** son:

- Fiebre
- Tos
- Goteo nasal
- Dolor de oído
- Salpullido
- Reabastecimiento de medicamentos
- Medicamentos para el dolor

Algunos **ejemplos de emergencias** cuando debe ir a la sala de emergencia son:

- Dolor de pecho
- Envenenamiento
- Un accidente grave
- Hemorragia constante
- Quemaduras graves
- Daño en la vista
- Huesos quebrados
- Vómito con sangre
- Fiebre alta
- Convulsiones
- Pérdida repentina de la sensibilidad o de la movilidad
- Fuerte dolor de estómago
- Desmayo
- Asfixia o dificultad para respirar correctamente
- Mucha falta de aire
- Aborto (cuando una mujer embarazada pierde su bebé)
- Fuerte sensación de querer autodañarse o dañar a otra persona

**Si tiene una emergencia, NO es necesario que sea referido. Llame al 9-1-1 (si está disponible en su área) o diríjase inmediatamente a la sala de emergencia más cercana. En una emergencia, usted puede dirigirse a cualquier hospital o proveedor de servicios de emergencia.**

Si no puede comunicarse con su PCP fuera de las horas hábiles o durante los fines de semana, puede llamar a la Línea de Asistencia para Enfermería de Illinois para obtener ayuda. Usted puede comunicarse con la Línea de Asistencia para Enfermería llamando a la Línea de Asistencia de Illinois Health Connect 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577). La llamada es gratuita. La Línea de Asistencia para Enfermería de Illinois está disponible de lunes a viernes de 7 p.m. a 8 a.m., y las 24 horas del día los fines de semana. La llamada es gratuita.

Si necesita una lista de proveedores de emergencia en su área, comuníquese con Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577). La llamada es gratuita.

## Transporte básico

Si tiene dificultades para ir a sus consultas médicas ya sea porque no tiene auto o porque no puede pagar el combustible, HFS puede llevarlo hasta su PCP o clínica. Esto no es un servicio de ambulancia. HFS cubre únicamente el transporte básico al proveedor más cercano posible.

Para verificar si califica para los servicios de transporte básico, comuníquese con First Transit al 1-877-725-0569 (Teletipo: 1-877-204-1012). La llamada es gratuita. Puede llamar de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. Para hacer su solicitud, debe llamar al menos dos días hábiles (sin contar los fines de semana ni días feriados) antes del viaje.

## Chequeos “Healthy Kids”

Es importante que su hijo se realice chequeos médicos regulares, incluso si no está enfermo. “Healthy Kids” es un programa de atención médica gratuita para bebés, niños, adolescentes y algunos adultos jóvenes (hasta los 20 años). Los adultos jóvenes, de 19 y 20 años, pueden calificar como adultos si son padres o cuidadores de un niño elegible, si tienen una discapacidad o si son mujeres embarazadas.

En los chequeos médicos de “Healthy Kids”, el PCP se asegura de que su hijo esté creciendo y desarrollándose adecuadamente, de que tenga todas las vacunas al día, de que tenga un peso saludable y una buena visión, audición y salud bucal. Llame a su PCP para programar un chequeo médico de “Healthy Kids”; o comuníquese con la Línea de Asistencia de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577) y le ayudaremos a concretar una cita. La llamada es gratuita.

## Sus derechos y obligaciones

Los miembros de Illinois Health Connect tienen los siguientes derechos y obligaciones.

### Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad.
- Que su PCP le explique el tratamiento de manera que tenga sentido para usted.
- Hacer preguntas y obtener las respuestas por parte de su PCP.
- Tomar decisiones sobre el cuidado médico que recibe. Esto incluye decir “no” al cuidado médico que no quiere recibir.
- Recibir una copia de su historial médico por su PCP y solicitar correcciones en caso de ser necesario.
- Cambiar su PCP una vez al mes.
- Elegir el mismo PCP para usted y su familia, o elegir un PCP diferente para cada miembro de su familia.
- Llamar a su PCP para obtener ayuda.
- Presentar quejas sobre su PCP.
- No padecer ningún tipo de discriminación o represalia.

### Usted tiene la obligación de:

- Conocer sus derechos como miembro de Illinois Health Connect.
- Asistir a sus citas médicas o cancelar con anticipación las que no pudo asistir.
- Tratar a su PCP con respeto.
- Informar a su PCP sobre sus necesidades médicas y sobre cualquier otro servicio de atención médica que reciba.
- Mantenerse al día con las inmunizaciones (vacunas).
- Contactar primero a su PCP para el cuidado médico que no es de emergencia.
- Ser referido por su PCP antes de aceptar atención médica que lo requiera.
- Informar a su PCP sobre otros servicios que recibe y que no haya requerido ser referido.
- Informar a su asistente social sobre los cambios importantes, tales como cambios en su nombre, apellido, teléfono, ingreso o número de integrantes en la familia.
- Compartir información importante necesaria para sus proveedores.
- Seguir las indicaciones y pautas brindadas por su PCP.

## Quejas y agravios

Illinois Health Connect quiere brindarle el mejor servicio posible. Si algo sale mal o usted no fue tratado bien, queremos saberlo. Si tiene un problema o queja con respecto a su PCP, Illinois Health Connect o el servicio que recibió, puede comunicarse con la Línea de Asistencia de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577) e informarnos al respecto. La llamada es gratuita. O puede presentar su queja por escrito y enviarla por correo a:

Automated Health Systems  
ATTN: Illinois Health Connect – QA Unit  
1375 East Woodfield Road, Suite 600  
Schaumburg, IL 60173-5418.

Tiene que presentar su queja **dentro de los 60 días** del día en que recibió el maltrato. Nosotros registraremos su queja. Una persona no involucrada en el asunto de la queja revisará su reclamo e intentará encontrar una solución. Su satisfacción es importante para nosotros. Tomamos medidas sobre las quejas en no más de 30 días después de haberlas recibido. Si no está satisfecho con la respuesta, puede escribir al:

Illinois Department of Healthcare and Family Services  
Bureau of Managed Care  
201 South Grand Avenue East  
Springfield, IL 62793

Esto se denomina “presentar una queja”. Si desea presentar una queja, asegúrese de enviarla **dentro de los 60 días del día desde que surgió la queja**. Alguien de HFS revisará el asunto y se comunicará con usted lo más pronto posible.

**La información sobre Illinois Health Connect está disponible en inglés y español.  
También puede obtener ayuda en otro idioma o formato (como el audio).**

**¡Servicio de intérprete gratis!**

**Llame al 1-877-912-1999 (Teletipo 1-866-565-8577). La llamada es gratuita.**

**[www.illinoishealthconnect.com](http://www.illinoishealthconnect.com)**

## Apelación y audiencia justa

Una apelación es una queja que usted presenta cuando siente que se realizó una mala acción. Cuando usted apela una acción, está solicitando una audiencia justa para la misma.

Una audiencia justa es una reunión con un funcionario de audiencias, alguien de HFS y usted. Usted puede hablar sobre su queja durante la audiencia y el funcionario decide qué hacer.

Puede apelar si HFS:

- Niega su solicitud o redeterminación.
- Afirma que usted comenzará a recibir menos beneficios.
- Cancela sus beneficios (cobertura).
- Cambia sus copagos.

También puede apelar si usted cree que cometimos un error en alguna decisión. Puede presentar una apelación dentro de los 60 días después de ocurrida la acción. Posiblemente no pueda tener una audiencia justa si la acción ocurrió debido a un cambio en el estatuto.

### Cómo presentar una apelación

Para presentar una apelación y solicitar una audiencia justa por teléfono, llame al 1-800-435-0774 (Teletipo: 1-877-734-7429). La llamada es gratuita. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:45 p.m. O puede escribir una carta y enviarla por correo o fax a:

Illinois Department of Healthcare and Family Services  
Attn: Illinois Health Connect  
401 South Clinton, 6th Floor  
Chicago, IL 60607  
Fax: 1-312-793-0095

## Privacidad y confidencialidad

En Illinois Health Connect, nos comprometemos a mantener su “información de salud protegida” confidencial. Algunos ejemplos de información de salud protegida son:

- Su nombre (y los nombres de sus hijos u otros miembros de la familia que participan del Programa médico).
- Su número de teléfono.
- Su dirección.
- Su número de identificación de HFS.
- Su fecha de nacimiento.
- Su número de seguro social.
- Fecha de admisión y la fecha de alta.
- Su código de procedimiento médico.
- Su código de diagnóstico.

Hay casos en los que Illinois Health Connect debe compartir su información de salud protegida con otras personas responsables de su atención médica. Algunos ejemplos de los casos en que podemos compartir información son:

- Para ayudarle a recibir atención médica.
- Para gestionar Illinois Health Connect (como utilizar la información para informarle acerca de novedades, compartir información de salud importante o invitarlo a participar en encuestas sobre los programas).
- Para arreglar el pago de su atención médica y de los servicios.
- Si lo exige la ley.

Es importante que su información en los archivos se mantenga actualizada. Si hay un cambio en su nombre, dirección o número de teléfono, llame a la Línea de Asistencia de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577) para informar el cambio. La llamada es gratuita.

También es importante que el trabajador social del Departamento de Servicios de Salud sepa sobre estos cambios. Para informar un cambio, llame al trabajador social o a la Línea de Asistencia para Informe de Cambios del Departamento de Servicios de Salud al 1-800-720-4166 (Teletipo: 1-800-447-6404). La llamada es gratuita.

## Guía para miembros de Illinois Health Connect

La primera vez que se inscribió en Illinois Health Connect, le enviamos una copia de la “Guía para miembros de Illinois Health Connect”. Esta guía para miembros le brinda información acerca de los beneficios de Illinois Health Connect e información sobre los programas y servicios que pueden estar disponibles con su tarjeta médica HFS y All Kids, tales como los servicios odontológicos y oftalmológicos.

Si necesita una nueva copia de la Guía para miembros de Illinois Health Connect, llame a la Línea de Asistencia al Cliente de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teletipo: 1-866-565-8577). La llamada es gratuita. También puede ir a la sección “Clientes” de nuestro sitio Web en [www.illinoishealthconnect.com](http://www.illinoishealthconnect.com). Haga click en “Recursos para el cliente” para ver y descargar una copia de la Guía para miembros de Illinois Health Connect.



State of Illinois



1375 E. Woodfield Road  
Suite 600  
Schaumburg, IL 60173-5418

Department of Healthcare and Family Services  
Pat Quinn, Governor  
Julie Hamos, Director

STANDARD  
US POSTAGE  
PAID  
PITTSBURGH PA  
PERMIT NO. 3004

**Teléfonos importantes**

**Illinois Health Connect .....1-877-912-1999**  
**Número de teletipo .....1-866-565-8577**  
Llame por preguntas respecto a Illinois Health Connect o para obtener ayuda para seleccionar o cambiar su PCP.

**Línea de Asistencia para**  
**Enfermería Illinois .....1-877-912-1999**  
**Número de teletipo .....1-866-565-8577**  
Llame si tiene un problema médico o no puede comunicarse con su PCP fuera del horario hábil o los fines de semana.

**Servicios odontológicos .....1-888-286-2447**  
**Número de teletipo .....1-800-466-7566**  
Llame para obtener ayuda para encontrar un dentista, o averiguar si un determinado servicio odontológico está cubierto.

**Servicios de transporte.....1-877-725-0569**  
**Número de teletipo .....1-877-204-1012**  
Llame para obtener la aprobación para el transporte básico.

**La información sobre Illinois Health Connect está disponible en inglés y español. También puede obtener ayuda en otro idioma o formato (como el audio). ¡Servicio de intérprete gratis!**  
Llame al 1-877-912-1999 (Teletipo 1-866-565-8577). La llamada es gratuita.  
[www.illinoishealthconnect.com](http://www.illinoishealthconnect.com)