

Estado de Illinois
Pat Quinn, Gobernador

Departamento de Servicios de Salud y Familia
Julie Hamos, Director



Guía del Afiliado

1-877-912-1999

**TTY está disponible para personas sordas,
con dificultades de audición o con dificultades del habla:**

1-866-565-8577

La llamada es gratuita

Visite el sitio Web de Illinois Health Connect en www.illinoishealthconnect.com.

Conserve a la mano esta Guía del Afiliado para consultarla en el futuro.

You can get information in another language or format (like audiotope).

Free interpretation services!

Call 1-877-912-1999 (TTY 1-866-565-8577). The call is free.

Hay información en español. ¡Servicio de interprete gratis!

Lláme al 1-877-912-1999 (TTY 1-866-565-8577).

Administrado por



ÍNDICE

BIENVENIDO A ILLINOIS HEALTH CONNECT1

Acerca de Illinois Health Connect.....	1
¿Quién DEBE afiliarse a Illinois Health Connect?.....	2
¿Quién NO PUEDE afiliarse a Illinois Health Connect?	2
Automated Health Systems	3
Terminología útil.....	3-4

SU HOGAR MÉDICO 4-5

¿Qué es un hogar médico?	4-5
Condados que ofrecen Atención Médica Administrada en forma Voluntaria (VMC, por sus siglas en inglés).....	4
Condados que ofrecen el Programa de Atención Integral (ICP, por sus siglas en inglés)...	5
Todos los demás Condados de Illinois.....	5
¿Por qué es conveniente tener un hogar médico?	5

SU PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO (PCP)6

¿Qué es un Proveedor de Cuidado Primario (PCP)?	6
¿Quién puede ser un PCP?	6
¿Un especialista puede ser un PCP?	6
Cómo elegir el mejor PCP para usted y su familia.....	7
Puntos a tener en cuenta sobre su PCP.....	7
Qué hacer si tiene un problema con su PCP	8
Cómo cambiar su PCP	8
¿Puedo desafiliarme de Illinois Health Connect?.....	9
La consulta con su PCP.....	9-10
Cómo hacer una cita.....	10

CHEQUEOS REGULARES PARA NIÑOS.....11

Chequeos médicos “Healthy Kids”	11
--	-----------

REFERENCIAS A ESPECIALISTAS12

Atención médica de especialistas.....	12
Referencias a especialistas	12
Servicios que NECESITAN referencias	12
Servicios que NO NECESITAN referencias	13
Atención médica de emergencia	14-15



PARA MUJERES Y NIÑOS	15
Servicios de Planificación familiar/control de natalidad.....	15
Illinois Healthy Women	15-16
Atención durante el embarazo.....	16
Administración de casos familiares.....	17
Recursos y Referencias del Cuidado Infantil.....	17
WIC (mujeres, bebés y niños).....	18
Intervención Temprana	18
OTROS SERVICIOS	19
Servicios de ayuda para dejar de fumar.....	19
Servicios de cuidado dental.....	19
Servicios para el cuidado de la vista	20
Servicios y chequeos preventivos para el cuidado de la vista	20
Servicios y especialistas en el cuidado de la vista.....	20
Traslado médico de “no emergencia”.....	21
Medicamentos recetados.....	21
Servicios de salud mental	22
Servicios para el tratamiento por abuso de sustancias y alcohol	22
SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	23
Derechos y responsabilidades	23
PROBLEMAS Y RECLAMOS.....	24
Si tiene un problema o reclamo	24
Recursos de apelación y audiencias imparciales.....	25
Cómo presentar un recurso de apelación	25
PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	26
ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDARLO	27
Cómo modificar la información que tenemos de usted	27
Llame a Illinois Health Connect.....	28
Razones por las que Illinois Health Connect podría contactarlo.....	28
NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES	29



BIENVENIDO A ILLINOIS HEALTH CONNECT

ACERCA DE ILLINOIS HEALTH CONNECT

Illinois Health Connect es un programa de atención médica del Departamento de Asistencia Médica y Servicios Familiares (HFS, del inglés Healthcare and Family Services) de Illinois. Con Illinois Health Connect usted ha elegido, o le ha sido asignado, un Proveedor de Cuidado Primario (PCP) como su hogar médico. Con un hogar médico, usted y su familia reciben atención médica de calidad para mantenerse saludables.

Como afiliado de Illinois Health Connect usted cuenta con:

- Un “hogar médico” para cubrir todas sus necesidades de atención médica.
- Un Proveedor de Cuidado Primario (PCP) que llega a conocerlo bien.
- Chequeos médicos “Healthy Kids” – chequeos médicos gratuitos para niños, adolescentes y algunos adultos jóvenes, desde recién nacidos hasta 20 años de edad (los adultos jóvenes de 19 y 20 años de edad se podrían considerar como adultos si son padres o familiares al cuidado de un menor elegible, si tienen alguna discapacidad o si están embarazadas).
- Una Línea de Asistencia Telefónica de de Illinois Health Connect para responder a sus preguntas y brindarle ayuda: 1-877-912-1999. Si utiliza un teléfono de texto (TTY), llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

En Illinois Health Connect, usted seguirá recibiendo los servicios con los que actualmente cuenta con su tarjeta médica HFS o All Kids. Sus servicios y copagos, en caso de tener copagos, serán los mismos. Si necesita averiguar qué servicios están cubiertos con su tarjeta médica y si tendrá que hacer copagos para determinados servicios, puede llamar a la Línea de Asistencia Telefónica de Beneficios Médicos de HFS al 1-866-468-7543. Para los usuarios de teléfono de texto (TTY), llamar al 1-877-204-1012. La llamada es gratuita.

En Illinois Health Connect, es posible que su PCP necesite referirlo con un especialista. Lea esta Guía del afiliado para averiguar qué servicios necesitan ser referidos por su PCP o pregúntele a su PCP.

La información sobre Illinois Health Connect se encuentra disponible en inglés y español. También puede obtener información en otros idiomas o formatos (como cinta de audio). Para hacerlo, llame a Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si utiliza teléfono de texto (TTY), llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

Puede llamar a la Línea de Asistencia Telefónica de de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Ahí habrá alguien con quien usted pueda hablar. Los inscritos que utilicen un servicio telefónico de texto (TTY), pueden llamar al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

También puede visitar el sitio de Internet de Illinois Health Connect en www.illinoishealthconnect.com.

Usted puede averiguar quién es su PCP, si es que ya tiene uno, puede inscribirse en línea con un PCP y puede saber más sobre Illinois Health Connect y todo lo que el programa le ofrece.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.
Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



ACERCA DE ILLINOIS HEALTH CONNECT – CONTINUA

¿Quién DEBE afiliarse a Illinois Health Connect?

La mayoría de las personas que tienen la tarjeta médica HFS o All Kids DEBEN afiliarse a Illinois Health Connect.

¿Quién NO PUEDE afiliarse a Illinois Health Connect?

- Personas que reciben Medicare
- Niños menores de 21 años que reciben Ingresos de Seguridad Suplementaria (SSI, del inglés Supplemental Security Income)
- Niños en custodia tutelar y niños que reciben tutela subsidiada o asistencia por adopción del Departamento de Servicios para Niños y Familias (DCFS, del inglés Department of Children and Family Services)
- Niños menores de 21 años con ceguera o alguna discapacidad
- Personas que viven en instituciones o centros de cuidados intermedios o especializados
- Personas con “spenddown”
- Personas en programas de presunta elegibilidad (Presumptive Eligibility programs)
- Refugiados
- Algunas personas que se encuentran en programas de exención de servicios según la situación comunitaria y del hogar (del inglés Home and Community-Based Waiver programs), como las personas con discapacidades de desarrollo o niños que tienen una condición medicamente delicada, dependientes de la tecnología.
- Personas inscritas para recibir tratamiento en los programas de beneficios médicos para personas con cáncer de seno o cervical (del inglés Health Benefits for Persons with Breast or Cervical Cancer Program)
- Personas que viven en centros de viviendas comunitarias (CILAs, del inglés Community Integrated Living Arrangements)
- Niños menores de 21 años cuyo cuidado se encuentra controlado por la División de Atención Especializada para Niños (DSCC, del inglés Division of Specialized Care for Children) de la Universidad de Illinois en Chicago
- Personas en el programa de cuidado integral para ancianos (PACE, del inglés Program for All-Inclusive Care for the Elderly)
- Personas con seguro médico privado (también conocido como Responsabilidad de Tercera Persona, o TPL, del inglés Third Party Liability)
- Personas inscritas en los siguientes programas sin ninguna otra cobertura médica:
 - Illinois Healthy Women
 - All Kids Rebate y FamilyCare Rebate
 - Illinois Cares Rx (SeniorCare/Circuit Breaker)
 - Transitional Assistance (asistencia de transición), 19 años de edad o mayores
 - Emergency Medical Only (únicamente medicina de emergencia)
 - Hospice (cuidados paliativos)
 - Programas de agresión sexual, enfermedades renales y hemofilia

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



AUTOMATED HEALTH SYSTEMS

El Departamento de Asistencia Médica y Servicios Familiares (HFS) de Illinois supervisa a Illinois Health Connect. Una empresa llamada Automated Health Systems maneja las operaciones diarias y ofrece:

- Una Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect: 1-877-912-1999. Si utiliza teléfono de texto (TTY), llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
- Un sitio Web de Illinois Health Connect: www.illinoishealthconnect.com. Visite el sitio Web para encontrar un PCP o especialista, para obtener más información sobre Illinois Health Connect o para comunicarse con nosotros por correo electrónico.
- Una Línea de Asistencia Telefónica de enfermería de Illinois: 1-877-912-1999. Si utiliza teléfono de texto (TTY), llame al 1-866-565-8577. La Línea de Asistencia Telefónica de enfermería está disponible de 7:00 p.m. a 8:00 a.m., de lunes a viernes, y las 24 horas durante el fin de semana. La llamada es gratuita.

TERMINOLOGÍA ÚTIL

La función de Automated Health Systems es asegurar que usted y su familia obtengan la información que necesitan para que puedan elegir las mejores opciones de atención médica. Si tiene preguntas, llame al 1-877-912-1999. Si utiliza teléfono de texto (TTY), llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita. O puede escribir a:

Automated Health Systems
ATTN: Illinois Health Connect
1375 East Woodfield Road, Suite 600
Schaumburg, IL 60173

Coordinación de atención médica – Illinois Health Connect le ayudará a organizar la atención médica y otros servicios que necesite.

Copago – El copago es una pequeña tarifa que usted tendrá que pagar por algunos servicios, como los medicamentos recetados. Su copago depende de su edad y del servicio que recibe a través de su tarjeta médica HFS o All Kids.

Servicios cubiertos – Son los servicios que recibe a través de la tarjeta médica HFS o All Kids. Llame a la Línea de Asistencia Telefónica de Beneficios Médicos de HFS al 1-866-468-7543 para averiguar qué servicios están cubiertos para usted. Si utiliza teléfono de texto (TTY), llame al 1-877-204-1012. La llamada es gratuita.

Healthy Kids (Niños Saludables) – Chequeos médicos gratuitos para niños, adolescentes y algunos adultos jóvenes, desde recién nacidos hasta 20 años de edad (los adultos jóvenes de 19 y 20 años de edad se podrían considerar como adultos si son padres o familiares al cuidado de un menor elegible, si tienen alguna discapacidad o si están embarazadas).

Línea de Asistencia Telefónica – Puede llamar a la Línea de Asistencia Telefónica de de Illinois Health Connect de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. El número es 1-877-912-1999. Si utiliza teléfono de texto (TTY), llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

HFS (Departamento de Asistencia Médica y Servicios Familiares de Illinois) – Es la agencia estatal que controla los programas médicos de HFS.

Illinois Health Connect (IHC) – Es un programa de atención médica en el cual usted elige un PCP y tiene un hogar médico. Este PCP le brinda la mayor parte del cuidado médico que necesita. Es posible que su PCP necesite darle una referencia para que reciba servicios que él no brinda.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.
Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



TERMINOLOGÍA ÚTIL – CONTINUA

Inmunizaciones (vacunas) – Son inyecciones que ayudan a prevenir enfermedades como el sarampión, las paperas y la varicela.

Programa de Atención Integral (ICP, del inglés Integrated Care Program) – Es un programa de atención médica obligatorio para los adultos mayores y adultos con discapacidades, en el cual, los afiliados eligen un PCP en un plan de Atención Médica Administrada. El Programa de Atención Integral (ICP) no se encuentra disponible en todos los condados de Illinois.

Análisis de laboratorio – Son los análisis de sangre u orina que se hacen por enfermedades o chequeos médicos.

Hogar médico – Un hogar médico es el lugar al que va cuando necesita atención médica. Su hogar médico es donde se guardan todos sus registros. Usted y su familia asistirán a su hogar médico para consultar a su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) cuando estén enfermos o cuando sea hora de hacerse un chequeo médico.

Atención médica prenatal – Son los cuidados médicos que se le dan a una mujer embarazada durante todo su embarazo. Recibir estos cuidados es importante para la salud de la madre y del bebé que va a nacer.

Proveedor de cuidado primario (PCP) – Es su médico familiar, enfermera(o) u otro proveedor de servicios médicos que lo atiende a usted y a su familia en su hogar médico.

Referencia/ Remisión – Es lo que requiere cuando usted busca los servicios de un proveedor que no es su PCP.

Especialista – Es un médico que se dedica a tratar una rama especial de la medicina, como un otorrinolaringólogo (doctor de oídos, nariz y garganta) o un podólogo (doctor de pies).

Atención Médica Administrada en forma Voluntaria (VMC, del inglés Voluntary Managed Care) – Es un programa de atención médica disponible en algunos condados, donde los afiliados eligen un PCP y un plan de Atención Médica Administrada. El programa Atención Médica Administrada de forma Voluntaria (VMC) no se encuentra disponible en todos los condados de Illinois.

SU HOGAR MÉDICO

¿QUÉ ES UN HOGAR MÉDICO?

Un hogar médico es el lugar al que usted acude para su cuidado de salud. Su hogar médico es donde se archivan todos sus registros. Usted y su familia irán a su hogar médico para ver a su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) cuando estén enfermos y necesiten cuidado de salud.

CONDADOS QUE OFRECEN LA OPCIÓN DE ELEGIR UN PLAN DE SERVICIOS MÉDICOS ADMINISTRADOS (VMC del inglés VOLUNTARY MANAGED CARE)

La mayoría de los clientes deben elegir un hogar médico del programa de Illinois Health Connect. Si usted vive en un condado VMC, es posible que usted pueda elegir un PCP de un plan de servicios médicos administrados como su hogar médico. Los condados VMC y las opciones de planes de salud para cada condado aparecen a continuación

Si usted vive en el **Condado de Cook**, es posible que usted pueda elegir un PCP como su hogar médico en uno de estos planes de salud:

- Illinois Health Connect
- Harmony Health Plan
- Family Health Network
- Meridian Health Plan

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



¿QUÉ ES UN HOGAR MÉDICO? – CONTINUA

Si vive en el **condado de Jackson, Kane, Madison, Perry, Randolph, St. Clair, Washington o Williamson**, es posible que usted pueda elegir un PCP como su hogar médico en uno de estos planes de salud:

- Illinois Health Connect
- Harmony Health Plan

Si vive en el **condado de Adams, Brown, DeKalb, Henderson, Henry, Knox, Lee, Livingston, McHenry, McLean, Mercer, Peoria, Pike, Rock Island, Scott, Tazewell, Warren, Winnebago o Woodford** es posible que usted pueda elegir un PCP como su hogar médico en uno de estos planes de salud:

- Illinois Health Connect
- Meridian Health Plan

Para elegir un plan de salud, seleccionar un PCP por primera vez, o para obtener más información, los clientes que vivan en los condados VMC mencionados anteriormente pueden llamar al Servicio de Inscripción de Clientes de Illinois al 1-877-912-8880 (TTY: 1-866-565-8576).

CONDADOS CON PROGRAMAS DE SERVICIOS MÉDICOS INTEGRADOS (ICP del inglés INTEGRATED CARE PROGRAM)

En el 2011, HFS inició un nuevo programa mandatorio en seis condados para adultos mayores y adultos con discapacidades en Programas Médicos de HFS que no reciban Medicare.

Si usted vive en el **condado suburbano de Cook (códigos postales que NO empiecen con 606), DuPage, Kane, Kankakee, Lake o Will** y es un adulto mayor o un adulto con discapacidades, es posible que usted pueda elegir un PCP como su hogar médico en uno de estos planes de salud:

- Aetna Better Health
- IlliniCare Health Plan

Para elegir un PCP y un plan de salud o para obtener más información sobre el Programa de Servicios Médicos Integrados (ICP por sus siglas en inglés), los clientes que vivan en las áreas piloto mencionadas anteriormente pueden llamar al Servicio de Inscripción de Clientes de Illinois al 1-877-912-8880 (TTY: 1-866-565-8576).

LOS DEMÁS CONDADOS DE ILLINOIS

La mayoría de los clientes que vivan en condados que no estén mencionados en los párrafos anteriores elegirán un PCP del programa de Illinois Health Connect. Para hacer una selección inicial de un PCP, llame al Servicio de Inscripción de Clientes de Illinois al 1-877-912-8880 (TTY: 1-866-565-8576).

¿Por qué es bueno tener un hogar médico?

El tener un hogar médico significa que usted obtendrá un mejor cuidado de salud. Cuando se tiene un hogar médico, su doctor lo llega a conocer bien. Usted se sentirá más cómodo al hablar con su PCP sobre su salud o cualquier problema o pregunta que tenga. De esta manera, usted y su familia reciben el cuidado de salud de calidad que ustedes necesitan para permanecer saludables. Aunque usted esté saludable y nunca se enferme, es bueno tener un hogar médico.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



SU PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO

¿QUÉ ES UN PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO (PCP)?

Un Proveedor de Cuidado Primario (PCP) es el médico familiar, enfermera(o) u otro proveedor de servicios médicos que lo atiende a usted y a su familia en su hogar médico. Su PCP llega a conocerlo bien

Su PCP:

- Lo atenderá cuando esté enfermo
- Les hará chequeos médicos regularmente y vacunará a sus hijos para que se estén bien
- Le ayudará a controlar enfermedades y otras condiciones de salud como diabetes, hipertensión y asma
- Lo referirá a especialistas u otros proveedores de servicios médicos cuando lo necesite
- Responderá las preguntas que tenga sobre el cuidado de su salud
- Le brindará la información que necesita para permanecer saludable
- Trabjará con usted para que reciba la atención médica que necesita

¿QUIÉN PUEDE SER UN PCP?

Hay muchas clases de proveedores de atención médica que podrían ser PCPs. Un PCP es un médico que presta sus servicios a adultos o niños, como un médico familiar, un médico general o un pediatra. Hay otros proveedores que también pueden ser PCPs. Si tiene preguntas sobre quién puede ser un PCP, por favor llámenos al 1-877-912-1999. Si utiliza teléfono de texto (TTY), llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

¿Un especialista puede ser un Proveedor de Cuidado Primario (PCP)?

En algunos casos, un especialista puede ser un PCP. Un especialista puede ser un PCP si se asocia a Illinois Health Connect como PCP. Esto significa que el especialista tiene que aceptar brindar servicios de cuidado primario (como chequeos médicos y vacunas) y cumplir con otros requisitos de los PCPs.

Puede elegir a un especialista para que sea su PCP si ya se ha atendido con él y está registrado como un PCP de Illinois Health Connect. Por ejemplo, una mujer embarazada puede querer que su obstetra/ginecólogo(a) sea su PCP. Ella puede hacerlo si su obstetra/ginecólogo(a) es un PCP de Illinois Health Connect.

Para averiguar si un especialista se ha asociado a Illinois Health Connect como PCP, pregúntele a su especialista o llame a Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (TTY: 1-866-565-8577). La llamada es gratuita. Si su especialista quiere ser su PCP, pero no se ha asociado a Illinois Health Connect, pídale que llame a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



CÓMO ELEGIR EL MEJOR PCP PARA USTED Y SU FAMILIA

- Piense en dónde usted y su familia obtienen cuidado de salud actualmente.
- ¿Usted desea permanecer con ese mismo doctor o clínica, o conoce otro doctor o clínica que le guste?
- Llame a ese doctor o clínica o al Servicio de Inscripción de Clientes de Illinois (CES por sus siglas en inglés) para ver si es parte de Illinois Health Connect.
 - Si su doctor o clínica es parte de Illinois Health Connect, usted puede escogerlo como su PCP. No tiene que escoger el mismo PCP para todos los miembros de su familia.
 - Si su doctor o clínica no es parte de Illinois Health Connect, CES le ayudará a elegir otro PCP.

Cosas que debe recordar acerca de su PCP:

- Usted no tiene que elegir a su doctor actual como su PCP.
- Usted puede elegir el mismo PCP de Illinois Health Connect PCP para toda su familia.
- O, usted puede elegir un PCP diferente para cada miembro de su familia.
- Si usted o un miembro de su familia tiene una necesidad especial, usted puede elegir un PCP tomando esa necesidad en consideración.
- Una vez que reciba un paquete de inscripción de Servicios de Inscripción de Clientes de Illinois (CES por sus siglas en inglés), usted tendrá 60 días para elegir un PCP. Si no elige un PCP durante ese período de 60 días, CES elegirá un PCP en su nombre.
- Usted puede cambiar de doctor, por cualquier razón, una vez al mes. Para cambiar de doctor, llame a la línea de ayuda de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si usted utiliza TTY, llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
- Cuando tenga una necesidad médica, llame a su PCP. Él le dará una cita o contestará sus preguntas.
- Su PCP estará disponible telefónicamente para usted. Llame al consultorio de su PCP para recibir instrucciones sobre cómo contactarlo cuando la oficina esté cerrada. Si no puede comunicarse con su PCP, para recibir ayuda puede llamar la línea de enfermeras Illinois Nurse Helpline desde las 7:00p.m. hasta las 8:00 a.m. durante la semana, o 24 horas al día durante los fines de semana. El teléfono de la línea de enfermeras Illinois Nurse Helpline es 1-877-912-1999. Si usa un TTY, llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
- Su PCP NO figurará en su tarjeta médica de HFS o All Kids. Si desea saber quién es su PCP, llame a la línea de ayuda de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si usted utiliza TTY, llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita. También puede visitar el sitio web de Illinois Health Connect Web www.illinoishealthconnect.com y hacer clic en “Who’s My PCP?” (¿Quién es mi PCP?)

¿QUÉ HACER SI TIENE UN PROBLEMA CON SU PCP?

Si tiene un problema con su PCP, preferimos que primero hable con él/ella para tratar de resolverlo. Si no llegan a un acuerdo, usted podría querer cambiar de PCP. Para hacerlo, llame a la línea de ayuda de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si usted utiliza TTY, llame al 1-866-565-8577.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**. Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



CÓMO CAMBIAR SU PCP

Illinois Health Connect quiere que usted esté satisfecho con su PCP. También esperamos que usted permanezca con su mismo doctor como PCP. Así, su PCP lo llega a conocer bien tanto a usted como los problemas de salud que usted tenga y usted a él/ella. Sin embargo, como miembro de Illinois Health Connect, usted tiene el derecho a cambiar de PCP una vez al mes por cualquier razón. El cambio generalmente requiere 48 horas.

Es posible que algunos PCPs requieran que Illinois Health Connect envíe un fax para aprobar su inscripción. Esto sucede cuando el PCP tiene una restricción en la oficina. Si es necesario que Illinois Health Connect envíe un fax, puede demorar hasta 30 días para inscribirse con su PCP. Esto dependerá de qué tan rápido el PCP devuelva vía fax el formulario con su firma. Si usted necesita ver a un doctor de inmediato, usted puede elegir otro PCP mientras que espera que se reciba el fax. También puede ver al PCP al que está asignado actualmente.

Su PCP le puede pedir que cambie de doctor si usted se rehúsa a seguir su plan de tratamiento lo, o si su doctor estima que otro doctor podría atenderlo mejor. Si esto sucede, Illinois Health Connect contactará a ambos para discutir la razón por la cual su PCP le está pidiendo el cambio. Illinois Health Connect le mandará una notificación por escrito antes de que su PCP pueda detener el tratamiento. Si usted no está de acuerdo con la razón por la que su PCP quiere que usted se cambie a otro PCP, usted puede presentar una queja. Usted no tendrá que cambiar de PCP hasta que el proceso de queja concluya.



Si usted quiere cambiar de PCP por cualquier razón, llame a la línea de ayuda de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si utiliza TTY, llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

¿Puedo retirarme de Illinois Health Connect?

La mayoría de las personas que viven en un condado VMC que ofrece la opción de elegir un plan de servicios médicos administrados (Adams, Brown, Cook, DeKalb, Henderson, Henry, Jackson, Kane, Knox, Lee, Livingston, Madison, McHenry, McLean, Mercer, Peoria, Perry, Pike, Randolph, Rock Island, Scott, St. Clair, Tazewell, Warren, Washington, Williamson, Winnebago o el condado de Woodford) pueden elegir estar en Illinois Health Connect or unirse a un plan de servicios médicos administrados (HMO). Si usted se inscribe en un plan de servicios médicos administrados, (HMO), usted deberá elegir un PCP que forme parte de ese plan de servicios médicos administrado. Si usted vive en uno de los condados mencionados anteriormente, usted debe comunicarse con el Servicio de Inscripción de Clientes de Illinois al 1-877-912-8880 (TTY 1-866-565-8576) para inscribirse en un plan de servicios médicos y para elegir un PCP que forme parte de ese plan de salud.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



CÓMO CAMBIAR SU PCP – CONTINUA

Los adultos mayores y adultos con discapacidades que vivan en los condados con Programas de Servicios Médicos Integrados (los condados de DuPage, Kane, Kankakee, Lake, Will o condados suburbanos de Cook) tendrán que elegir un PCP que pertenezca a uno de los planes de salud de los Programas de Servicios Médicos Integrados. Si usted es un adulto mayor o un adulto con discapacidades y vive en estos condados, debe comunicarse con CES al 1-877-912-8880 (TTY 1-866-565-8576) para inscribirse en un plan de salud de ICP y para elegir un PCP que pertenezca a ese plan de salud.

La mayoría de las personas que viven en condados que no aparecen mencionados anteriormente deben permanecer en Illinois Health Connect. Usted puede cambiar su PCP de Illinois Health Connect por cualquier motivo, una vez al mes.

Para saber cuáles son las opciones de planes de salud y PCP en su condado, por favor llame a CES al 1-877-912-8880. Si usted utiliza TTY, llame al 1-866-565-8576. La llamada es gratuita.

LA CONSULTA CON SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP)

Es importante que usted y todos los integrantes de su familia que pertenecen a Illinois Health Connect visiten a su PCP lo antes posible, para conocerlo y para que él los conozca a ustedes. De esta forma, si usted o alguien de su familia necesitan atención médica o se enferma, el PCP podrá brindarles la mejor atención.

Llame al consultorio de su PCP para hacer una cita. Si necesita ayuda para concertar una cita, comuníquese con Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si utiliza un teléfono de texto (TTY), comuníquese al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.
Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



LA CONSULTA CON SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP) – CONTINUA

Illinois Health Connect le brinda la atención médica que necesita para estar saludable. A continuación algunas cosas que su PCP puede hacer durante la consulta:

- Revisar su presión sanguínea
- Revisar el azúcar en la sangre (para diabetes)
- Realizar un examen de senos y un Papanicolau
- Brindarle información sobre planificación familiar y enfermedades de transmisión sexual.
- Hablar con usted sobre el abuso de sustancias y la salud mental
- Realizar revisiones médicas preventivas, como exámenes rectales para adultos mayores y referencias para mamografías
- Hablar con usted sobre cómo dejar de fumar, seguir una dieta saludable y otras cuestiones importantes para su salud.



Los niños también deben consultar a su PCP regularmente y no sólo cuando estén enfermos. Para obtener más información sobre chequeos médicos para niños consulte la sección llamada Chequeos Médicos Healthy Kids en la página 11.

Si se enferma o si se lastima, obviamente consulte a su PCP lo antes posible. Si es una emergencia, comuníquese con su PCP, vaya directamente a la Sala de Emergencias más cercana o llame al 9-1-1 (si está disponible en su área). Si piensa que puede estar embarazada, consulte de inmediato a su PCP o a un obstetra o ginecólogo.

CÓMO HACER UNA CITA

Cuando llama al consultorio de su Proveedor de Cuidado Primario para concertar una cita, dígame por qué necesita verlo. Su PCP decidirá si necesita atención inmediata. En caso de emergencia, su PCP le pedirá que acuda a la Sala de Emergencias más cercana o que llame al 9-1-1 (si está disponible en su área). En la página 14 encontrará más información sobre Atención Médica de Emergencia.

Si va a llegar tarde a una cita o no podrá asistir, comuníquese al consultorio de su PCP para fijar una nueva fecha y hora. Algunos consultorios permiten consultas “sin cita” (“walk-in”). Esto significa que puede acudir sin tener una cita y aún así ser atendido. Los pacientes sin cita deberán esperar más tiempo para ver al PCP. Para saber si su PCP permite consultas sin cita, pregúntele al personal del consultorio de su PCP.

Su PCP no sabe cuánto tiempo le llevará atender a cada paciente. Si tiene que esperar, por favor sea paciente.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



CHEQUEOS MÉDICOS REGULARES PARA NIÑOS

CHEQUEOS MÉDICOS HEALTHY KIDS

Es muy importante que los niños se realicen chequeos médicos de forma regular, incluso cuando no están enfermos. Healthy Kids es un programa gratuito de atención médica para bebés, niños, adolescentes y algunos adultos jóvenes de hasta 20 años de edad que utilizan la Tarjeta Médica de HFS o All Kids (los adultos jóvenes de 19 y 20 años de edad se podrían considerar como adultos si son padres o familiares al cuidado de un menor elegible, si tienen alguna discapacidad o si están embarazadas). Durante los chequeos médicos, su PCP puede detectar pequeños problemas antes de que se conviertan en algo más serio.

Durante los chequeos médicos regulares, el PCP se asegurará de que su hijo esté creciendo y desarrollándose correctamente. Un chequeo médico Healthy Kids incluye lo siguiente:

- Examen físico completo
- Chequeo de los oídos, ojos y boca de su hijo
- Evaluaciones médicas de desarrollo
- Análisis de laboratorio (análisis de sangre y orina)
- Revisión médica para comprobar que las vacunas de su hijo estén al día.
- Historia clínica completa e información sobre cómo mantenerse saludable.

Si se detecta algún problema durante un chequeo médico Healthy Kids, su PCP podrá referirlo con un especialista.

Comuníquese con su PCP para programar un chequeo médico Healthy Kids. O bien llame a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (TTY 1-866-565-8577) para:

- Programar un chequeo médico Healthy Kids
- Recordarle cuándo debe asistir al próximo chequeo médico Healthy Kids

Los niños pueden recibir cualquier tratamiento o servicio de salud que su PCP considere médicamente necesario. No hay cargos por honorarios, ni copagos por los chequeos médicos, vacunas, exámenes de laboratorio o radiografías para niños.

¡No olvide que los adolescentes y los adultos jóvenes (hasta 20 años de edad) también necesitan realizarse chequeos médicos! El PCP puede hablar con ellos sobre hábitos saludables que les ayudarán a estar y mantenerse sanos. También puede hablarles sobre cómo cuidarse y evitar problemas comunes entre adolescentes y adultos jóvenes, tales como fumar, beber, drogarse, quedar embarazada, embarazarse a alguien o adquirir infecciones de transmisión sexual.



¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**. Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



REFERENCIAS A ESPECIALISTAS

ATENCIÓN MÉDICA DE ESPECIALISTAS

Si necesita atención médica, comuníquese con su Proveedor de Cuidado Primario (PCP). Llame tan pronto como note un problema. Su PCP le dará una cita o responderá cualquier pregunta que pueda tener. Lidar con un problema a tiempo puede prevenir una visita a la sala de emergencias.

Puede que su PCP le indique que necesita atención médica especializada. Cuando esto ocurre, su PCP lo referirá a un especialista. Illinois Health Connect cubre la atención médica de especialistas cuando:

- El especialista que le brinda atención está inscrito como proveedor en HFS y,
- Su PCP aprueba la atención médica

Si necesita ayuda para encontrar un especialista, comuníquese con la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si utiliza un teléfono de texto (TTY), comuníquese al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

REFERENCIAS A ESPECIALISTAS

En Illinois Health Connect, usted NECESITA UNA REFERENCIA de su PCP para obtener:

- Los servicios que ofrece otro PCP de Illinois Health Connect que no esté agrupado con su PCP asignado.

Recuerde que los servicios que se cubren dependen de los servicios que recibe con su Tarjeta Médica de HFS o All Kids. Para averiguar qué servicios tiene cubiertos, comuníquese con la Línea de Asistencia Telefónica de Beneficios Médicos de HFS al 1-866-468-7543. Si utiliza un teléfono de texto (TTY), comuníquese al 1-877-204-1012. La llamada es gratuita.

Algunos servicios NO REQUIEREN REFERENCIA. Para ver una lista de dichos servicios, consulte la siguiente página.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.
Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



ATENCIÓN MÉDICA DE ESPECIALISTAS – Continuación

En Illinois Health Connect, **NO NECESITA UNA REFERENCIA** para recibir los siguientes servicios:

- Servicios provistos por:
 - Médicos, con excepción de otros PCP de Illinois Health Connect
 - Enfermeras con práctica médica, enfermeras obstétricas (parteras) y auxiliares médicos no afiliados con un PCP
 - Podiatras y quiroprácticos
 - Audiólogos (especialistas en el tratamiento de problemas de audición)
- Servicios de obstetricia/ginecología y planificación familiar
- Servicios provistos para recién nacidos hasta 91 días después del nacimiento
- Servicios de la sala de emergencias
- Transporte médico de emergencia y de no-emergencia
- Recetas
- Servicios de cuidado dental
- Terapia ocupacional, física y del habla
- Servicios y exámenes de la vista (oftalmológicos)
- Vacunas/Inmunizaciones
- Servicios de salud mental
- Tratamientos de alcoholismo y drogadicción
- Servicios para el tratamiento de enfermedades de transmisión sexual
- Servicios para el tratamiento de tuberculosis
- Servicios de intervención temprana
- Servicios hospitalarios
- Atención médica a domicilio
- Servicios ambulatorios complementarios (como radiografías, análisis sanguíneos y anestesia)
- Medición de los niveles de plomo en la sangre

Servicios provistos por:

- Clínicas con sede en escuelas o vinculadas a ellas para niños menores de 21 años
- Departamentos de salud locales
- Unidades móviles
- Sitios comunitarios de atención médica para personas sin hogar y centros de salud para inmigrantes

Algunos servicios médicos requieren que usted pague un copago. Es importante saber que los proveedores no pueden facturarle por ninguno de los servicios que cubre su Tarjeta Médica de HFS o All Kids. Asimismo, los proveedores tampoco pueden facturarle ningún saldo adeudado por servicios cubiertos por montos que superen y estén por arriba de los montos del copago. Los proveedores tampoco tienen permitido enviarle ninguna factura, incluso si HFS no les paga, salvo por los montos del copago. La única ocasión en la que un proveedor puede enviarle una factura por servicios provistos es cuando ellos le avisan antes de su cita que no aceptarán su tarjeta médica y que usted será responsable por el pago. Si recibe una factura por un servicio que considera que debería estar cubierto, comuníquese con la Línea de Asistencia Telefónica de Beneficios Médicos de HFS al 1-866-468-7543 (Teléfonos de texto –TTY 1-877-204-1012). Si necesita ayuda para localizar un proveedor de HFS que acepte su Tarjeta Médica de HFS o All Kids, comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si utiliza un teléfono de texto (TTY), comuníquese al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA

En Illinois Health Connect *NO NECESITA UNA REFERENCIA* de su PCP para los servicios de emergencia. Una emergencia es un problema de salud que pone en riesgo su vida o que puede afectar seriamente su salud de no ser tratado de inmediato. Una emergencia se puede originar por un accidente o por una enfermedad repentina y lo pone en riesgo de muerte o de lesiones severas. Vaya a la Sala de Emergencias, únicamente si el problema es serio.

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

Llame al 9-1-1 (si está disponible en su área) o diríjase de inmediato a la Sala de Emergencias más cercana. En una emergencia usted puede acudir a cualquier hospital o hacer uso de los servicios de emergencia de otro proveedor.

Algunas razones por las que debe llamar primero a su PCP para hacer una cita en lugar de ir a la Sala de Emergencias son:

- Fiebre
- Tos
- Goteo nasal
- Dolor de oído
- Sarpullido (erupción cutánea)
- Medicamentos contra el dolor
- Reposición de medicamentos recetados que ya se le acabaron

Algunos ejemplos de emergencias por las que debe ir a la Sala de Emergencias son:

- Dolor en el pecho
- Envenenamiento
- Accidente grave
- Hemorragia (sangrado) que no se detiene
- Quemaduras graves
- Lesiones en los ojos
- Huesos rotos
- Vómito de sangre
- Fiebre elevada
- Convulsiones
- Pérdida súbita de sensibilidad o imposibilidad para moverse
- Dolor abdominal severo
- Desmayos
- Atragantamiento o imposibilidad para respirar correctamente
- Falta de aire severa
- Aborto espontáneo (cuando una mujer embarazada pierde a su bebé)
- Sentimientos profundos de querer herirse a uno mismo o a otros

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA – CONTINUA

En Illinois Health Connect usted **NO NECESITA UNA REFERENCIA** de su PCP para recibir servicios de emergencia. Llame al 9-1-1 (si está disponible en su área) o diríjase de inmediato a la Sala de Emergencias más cercana. En una emergencia usted puede acudir a cualquier hospital.

Si no logra comunicarse con su PCP fuera del horario de consulta o durante los fines de semana, la Línea de Asistencia Telefónica de Enfermería de Illinois también puede ayudarle a determinar si tiene una emergencia. Comuníquese al 1-877-912-1999 (Teléfonos de texto TTY 1-866-565-8577) de lunes a viernes de 7 pm – 8 am y las 24 horas del día durante los fines de semana. La llamada es gratuita.

Si necesita una lista de los proveedores disponibles en su área en caso de emergencia, comuníquese a Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si utiliza un teléfono de texto (TTY), comuníquese al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

PARA MUJERES Y NIÑOS

SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR/CONTROL DE NATALIDAD

En Illinois Health Connect usted **NO NECESITA UNA REFERENCIA** de su PCP para recibir los servicios de planificación familiar. Esto incluye que alguien lo asesore sobre cómo planear un nacimiento saludable y acerca del control de natalidad. En este tema puede asistirlo su PCP, un proveedor de servicios de planificación familiar del Departamento de Asistencia Médica y Servicios Familiares de Illinois (HFS) o cualquier médico o clínica que acepte la tarjeta médica HFS o All Kids.

Si necesita ayuda para asesorarse sobre los servicios de planificación familiar, puede comunicarse a Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si tiene teléfono de texto TTY, llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

ILLINOIS HEALTHY WOMEN

Illinois Healthy Women es un programa gratuito y confidencial que brinda el Departamento de Asistencia Médica y Servicios Familiares de Illinois (HFS) a las mujeres que no tienen atención médica regular. El programa Illinois Healthy Women:

- Le permite decidir si puede tener un bebé y en qué momento es más conveniente
- La ayuda a planificar un nacimiento sano cuando esté preparada
- Le brinda servicios de planificación familiar y la correspondiente atención médica, incluyendo control de natalidad

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



ILLINOIS HEALTHY WOMEN – CONTINUA

El programa Illinois Healthy Women cubre la planificación familiar (control de natalidad) y ciertos servicios que se proporcionan en la consulta de planificación familiar, tales como examen físico, pruebas de Papanicolaou, análisis de laboratorio para la planificación familiar, otras pruebas, medicamentos para tratar infecciones de transmisión sexual y esterilización. Las mujeres que tienen cobertura a través de Illinois Healthy Women no eligen un PCP de Illinois Health Connect, pero Illinois Health Connect las puede ayudar a encontrar un médico para servicios de planificación familiar.

Los servicios de planificación familiar son gratuitos, pero es posible que tenga que pagar un copago.

Para más información sobre el programa Illinois Healthy Women comuníquese al 1-800-226-0768 (TTY 1-877-204-1012) o visite nuestra página Web www.illinoishealthywomen.com.

ATENCIÓN DURANTE EL EMBARAZO

En Illinois Health Connect usted **NO NECESITA UNA REFERENCIA** de su PCP para recibir atención de un Obstetra/ Ginecólogo. Las mujeres embarazadas necesitan una atención especial durante el embarazo que se denomina atención prenatal. La atención prenatal es muy importante. Las visitas médicas para recibir atención prenatal con un doctor o en una clínica ayudarán a que las mujeres embarazadas así como sus bebés se mantengan saludables. La atención prenatal sigue siendo muy importante incluso si una mujer ya ha estado embarazada anteriormente. La atención prenatal debe comenzar tan pronto como sea posible. Si está pensando en tener un bebé, deberá conversarlo con su PCP. Hay cosas que puede hacer antes de quedar embarazada para que su embarazo sea más saludable y su bebé también.

Debe recibir atención apenas piense que podría estar embarazada.

Si cree que está embarazada y necesita hacerse una prueba de embarazo, consulte a su PCP o aun proveedor de servicios de planificación familiar. En caso de que esté embarazada, usted puede:

- Contactar a su PCP o visitarlo para que la ayude a encontrar un proveedor de atención prenatal. Su PCP también puede tener información sobre su salud que el proveedor de atención prenatal debe saber.
- Visitar a un obstetra/ginecólogo o enfermera partera por su cuenta. No necesita que su PCP la refiera.
- Visitar un centro de salud que le ofrezca servicios de planificación familiar.

Lo mejor es recibir atención prenatal con regularidad durante todo el embarazo y que siempre sea el mismo médico el que le brinde atención prenatal. También es muy importante visitar a su PCP u obstetra/ginecólogo luego del nacimiento de su bebé.

Illinois Health Connect puede ayudarla a encontrar un obstetra/ginecólogo, una enfermera partera, o un centro de servicios de planificación familiar a los que podrá asistir. Si necesita ayuda para encontrar un médico o hacer una cita, por favor, comuníquese a Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si usa teléfono de texto (TTY), llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



ADMINISTRACIÓN DE CASOS FAMILIARES

El programa de Administración de Casos Familiares (Family Case Management) brinda servicios a mujeres embarazadas, bebés y niños con condiciones médicas de alto riesgo.

Este programa puede ayudarla a:

- Encontrar un médico que le brinde atención prenatal necesaria para garantizar que tenga un bebé saludable
- Encontrar un PCP para que le brinde atención a sus hijos
- Comprender cuál es la alimentación adecuada para usted y su hijo
- Comprender cuáles son las etapas del crecimiento de su hijo
- Obtener información sobre cómo ser un/a mejor padre/madre
- Comprender la importancia de la atención prenatal
- Aprender cuáles son los indicios y síntomas de un parto repentino
- Comprender la importancia de realizar visitas al consultorio médico para llevar a cabo revisiones periódicas de la salud del niño
- Comprender la importancia de las vacunas

Para más información comuníquese con el programa Family Case Management al 1-800-323-4769. Si usa teléfono de texto (TTY), llame al 1-800-447-6404. La llamada es gratuita.

RECURSOS Y REFERENCIAS DEL CUIDADO INFANTIL

El cuidado infantil de calidad es un elemento importante que ayuda a los niños a crecer sanos. El Programa de Asistencia para el Cuidado Infantil de Illinois (CCAP, del inglés Illinois Child Care Assistance Program) hace posible la obtención de ayuda para pagar por el cuidado infantil. Para averiguar si usted cumple con los requisitos o para localizar el centro de Recursos y Referencias de Cuidado Infantil (CCR&R, del inglés Child Care Resource and Referral) de su área visite www.dhs.state.il.us. Haga clic en el enlace “Child Care.” También puede comunicarse a la Línea de Asistencia Telefónica de DHS al 1-800-843-6154. Si usa teléfono de texto (TTY), llame al 1-800-447-6404.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



WIC (MUJERES, BEBÉS Y NIÑOS)

WIC es un programa gratuito de atención alimenticia que ayuda a las mujeres embarazadas, nuevas mamás, bebés y niños a comer bien y a mantenerse saludables.

El WIC está disponible para:

- Mujeres que están embarazadas, amamantando, acaban de dar a luz, o tienen bebés y niños menores de 5 años (incluyendo los niños en custodia tutelar) y que:
 - Tengan ingresos medios-bajos
 - Se les haya detectado un riesgo de nutrición mediante una evaluación de salud preventiva gratuita

Es muy importante que los bebés y niños tengan una buena alimentación. Esto ayuda a que crezcan sanos y fuertes. El programa WIC puede enseñarle a conservar una buena nutrición y a mantenerse saludable. El programa WIC le proporciona alimentos sanos tales como leche, huevos, queso, frutas y verduras, jugo, cereal, frijoles secos o chícharos (alverjas), comida para bebé y granos enteros (pan de trigo integral y otras opciones). El programa WIC también incluye la fórmula infantil fortificada con hierro para bebés que no son amamantados. WIC también puede brindarle información sobre lactancia y ayudarla con el proceso.

Para obtener más información sobre el WIC o encontrar la oficina del WIC en su área, comuníquese al 1-800-323-4769 (Teléfono de Texto TTY 1-866-295-6817) o visite la página Web del DHS en www.dhs.state.il.us y haga clic en el enlace “Women, Infants and Children”(WIC).

INTERVENCIÓN TEMPRANA

El Estado de Illinois cuenta con programas y servicios de Intervención Temprana para niños de 0 a 3 años de edad que presentan discapacidades y retraso de desarrollo. Si tiene alguna pregunta o consulta sobre el desarrollo de su hijo (físico, emocional o de otra clase), por favor hágale con el PCP de su hijo.

Lo mejor es tomar las medidas necesarias apenas crea que su hijo pueda tener un problema de desarrollo físico o emocional. La atención inicial o intervención temprana puede ser de gran ayuda.

Los bebés y niños pequeños serán examinados para ver si existe un retraso en:

- Movilidad
- Aprendizaje
- Relaciones sociales
- Comportamiento
- Habilidades de autoayuda



Si es necesario, se escribe un plan para establecer las metas e identificar las necesidades. Las familias ayudan a los niños a alcanzar sus metas con la ayuda de los proveedores de servicios de Intervención Temprana.

Para obtener más información sobre Intervención Temprana o encontrar la oficina de Intervención Temprana de su área, comuníquese al 1-800-447-6404 (Voz/TTY), o para servicios automatizados llame al 1-800-323-GROW (4769), o visite la página Web del DHS en www.dhs.state.il.us y haga clic en el enlace “Health & Medical” (Salud y Medicina).

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



OTROS SERVICIOS

SERVICIOS DE AYUDA PARA DEJAR DE FUMAR

Fumar es perjudicial para usted y su familia. Nunca es demasiado tarde para dejarlo. No se dé por vencido en su intento por dejar de fumar.

Puede comunicarse con la Línea de Ayuda para Dejar el Tabaco de Illinois (Illinois Tobacco Quitline). Es totalmente gratuita. El personal que lo atiende puede ayudarlo si fuma cigarrillos, cigarrillos o pipa, así como también si aspira o mastica tabaco.

Puede comunicarse con la Línea de Ayuda para Dejar el Tabaco de Illinois al 1-866-784-8937. Si tiene teléfono de texto (TTY), llame al 1-800-501-1068. La llamada es gratuita. O visite la página Web Illinois libre de humo www.smoke-free.illinois.gov o www.quityes.org.

SERVICIOS DE CUIDADO DENTAL

El PCP de su hijo deberá realizarle un control bucal (revisión de la boca, dientes y encías) como parte del chequeo médico del programa Healthy Kids. ¡Esto no significa que no deba visitar al dentista! Los niños requieren cuidado dental regular a partir de los 2 años de edad, o antes si es necesario.

En Illinois Health Connect usted **NO NECESITA UNA REFERENCIA** de su PCP para recibir los servicios de cuidado dental. Los servicios de cuidado dental para adultos que cubre Illinois Health Connect dependen de los servicios que actualmente recibe a través de la Tarjeta Médica del HFS o All Kids. Puede averiguar si su Tarjeta Médica del HFS o de All Kids le cubre los servicios de cuidado dental llamando a la Línea de Servicios de Cuidado Dental al 1-888-286-2447. Si tiene teléfono de texto (TTY), llame al 1-800-466-7566. La llamada es gratuita. El programa de servicios de cuidado dental del HFS cubre todos los servicios de cuidado dental que son medicamente necesarios para niños desde su nacimiento hasta los 20 años de edad. Los servicios de cuidado dental para niños que están cubiertos incluyen:

- Exámenes bucales (cada 12 meses)
- Limpieza dental (cada 6 meses)
- Fluoruro tópico (cada 12 meses)
- Sellado dental
- Empastes/Amalgamas para tapar caries
- Endodoncias
- Tratamiento de enfermedades en las encías
- Extracciones

Para más información sobre el programa de cuidado dental de HFS puede comunicarse a la Línea de Servicios de Cuidado Dental 1-888-286-2447 (TTY 1-800-466-7566) o visitar la página Web de Servicios de Cuidado Dental del HFS en www.hfs.illinois.gov/mch/dental.html.

Si tiene cobertura de cuidado dental, puede asistir a cualquier dentista que se encuentre inscrito en HFS para que le proporcione sus servicios. Para obtener ayuda para conseguir un dentista o hacer una cita, comuníquese a la Línea de Servicios de Cuidado Dental 1-888-286-2447. Si tiene teléfono de texto (TTY), llame al 1-800-466-7566. La llamada es gratuita.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



SERVICIOS PARA EL CUIDADO DE LA VISTA

Servicios y chequeos preventivos para el cuidado de la vista

El chequeo preventivo de la vista ayuda a identificar a los niños que pueden tener problemas de visión. Los problemas de visión a menudo no son tratados porque son difíciles de detectar. Si no se realiza un chequeo preventivo de la vista, es probable que los problemas de visión no sean detectados sino hasta que el niño comience a desarrollar problemas académicos o médicos.

En Illinois Health Connect usted **NO NECESITA UNA REFERENCIA** de su PCP para recibir servicios para el cuidado de la vista. Los servicios que recibe mediante la Tarjeta Médica de HFS o All Kids también pueden incluir los servicios para el cuidado de la vista.

A todos los afiliados de Illinois Health Connect menores de 21 años de edad se les pueden realizar exámenes de la vista. No necesita una referencia para dichos exámenes. Pueden solicitar una cita con cualquiera de los proveedores de servicios para el cuidado de la vista del HFS.

Los servicios para el cuidado de la vista que puede cubrir HFS son:

- Chequeos preventivos de la vista para niños en edad preescolar y escolar
- Exámenes de la vista
- Anteojos
- Un segundo par de anteojos en caso de que los originales se hayan extraviado, roto o que sea médicamente necesario.
- Sólo ciertos marcos para anteojos

Servicios y especialistas en el cuidado de la vista

El médico especialista en el cuidado de la vista se llama oftalmólogo. Para consultar a un oftalmólogo por una enfermedad o problema de la visión, usted **NO NECESITA UNA REFERENCIA** de su PCP.

Para averiguar si tiene cobertura de servicios para el cuidado de la vista comuníquese a la Línea Asistencia Telefónica Beneficios Médicos del HFS 1-866-468-7543 (TTY 1-877-204-1012). La llamada es gratuita. Si necesita ayuda para encontrar un médico especialista en el cuidado de la vista o un oftalmólogo, por favor comuníquese a Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (TTY: 1-866-565-8577). La llamada es gratuita.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.
Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



TRASLADO MÉDICO DE “NO EMERGENCIA”

En Illinois Health Connect usted **NO NECESITA UNA REFERENCIA** de su PCP para recibir servicios de traslado médico en casos que no son de emergencia. Si tiene dificultad en poder asistir a sus citas con especialistas ya sea por no contar con un vehículo o por no poder solventar el gasto de combustible, el HFS puede ayudarlo a llegar al consultorio de su PCP o a la clínica. **Esto no aplica a los servicios de ambulancia.**

Para ver si usted cumple con los requisitos para recibir servicios de traslado médico de “no emergencia”, comuníquese al 1-877-725-0569. Si tiene teléfono de texto (TTY), llame al 1-877-204-1012. Puede llamar de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m. La llamada es gratuita.

Debe llamar y solicitar ayuda para recibir el servicio de traslado con dos días hábiles de anticipación, como mínimo, (sin contar los fines de semanas o los días feriados).

Cuando llame para pedir la aprobación del servicio de traslado, debe proporcionar los siguientes datos:

- Nombre, dirección, y número telefónico de la persona que necesita el traslado
- El número de identificación del beneficiario (es el número que aparece en la Tarjeta Médica del HFS o All Kids de la persona en cuestión)
- Nombre y dirección del consultorio del médico o de la clínica a donde la persona asistirá
- Fecha, hora, y motivo de la cita
- Nombre del proveedor del servicio de traslado, si lo sabe

MEDICAMENTOS RECETADOS

En Illinois Health Connect usted **NO NECESITA UNA REFERENCIA** de su PCP para recibir servicios de medicamentos recetados. Los niños (menores de 21 años) cuentan con cobertura para todos los medicamentos recetados que necesiten. Los adultos que utilicen la Tarjeta Médica del HFS pueden contar o no con cobertura para sus recetas. Asimismo, algunas personas deben pagar un copago por sus medicamentos. Si desea averiguar si su Tarjeta Médica del HFS o de All Kids cubrirá sus recetas o si deberá pagar un copago, comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Beneficios Médicos del HFS 1-866-468-7543 (TTY 1-877-204-1012). La llamada es gratuita.

Para obtener sus medicamentos deberá contar con una receta firmada por su PCP o un especialista. También puede tener cobertura de muchos medicamentos que no requieren receta siempre y cuando presente la receta correspondiente. Los farmacéuticos pueden negarse a reponer medicamentos recetados por falta de pago de su copago. Comuníquese con la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (Teléfono de texto TTY 1-866-565-8577), si necesita ayuda para averiguar la ubicación de una farmacia o si tiene alguna otra inquietud.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.
Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Cada persona que sufre debido a su condición mental necesita un set único de servicios y cuidados que cubran sus necesidades. La División de Salud Mental de DHS (DMH, del inglés Division of Mental Health) proporciona una variedad de servicios para niños y adultos con Tarjeta Médica de HFS o All Kids. La División de Salud Mental está asociada con clínicas, agencias y hospitales de salud mental de Illinois, las cuales pueden trabajar con usted y su PCP para brindarle la ayuda que necesita.

Illinois Health Connect puede ayudarle a localizar un proveedor que ofrezca servicios de salud mental. Comuníquese al 1-877-912-1999. Si usa teléfono de texto (TTY), llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

SERVICIOS PARA EL TRATAMIENTO POR ABUSO DE SUSTANCIAS Y ALCOHOL

Su Tarjeta Médica de HSF o All Kids cubre muchos servicios para el tratamiento por abuso de alcohol y drogas. Para averiguar qué cobertura de servicios tiene, llame a la Línea de Asistencia Telefónica de Beneficios Médicos de HFS al 1-866-468-7543. Si usa teléfono de texto (TTY), llame al 1-877-204-1012. La llamada es gratuita.

Illinois Health Connect puede ayudarle a localizar un proveedor que ofrezca servicios para el tratamiento por abuso de sustancias y alcohol. Llame al 1-877-912-1999. Si usa Teléfono de texto (TTY), llame al 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.
Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Los afiliados de Illinois Health Connect serán informados cada año acerca de sus derechos y responsabilidades. Usted tiene libertad para poner en práctica sus derechos sin que se tome ninguna acción en su contra.

Tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad
- Hacer que su PCP le explique su tratamiento de manera tal que tenga sentido para usted
- Realizar preguntas y obtener las respuestas de su PCP
- Tomar decisiones acerca del cuidado que recibe. Esto incluye decir “no” al cuidado que no desee.
- Obtener de su PCP una copia de sus registros médicos y hacerlos corregir si fuera necesario
- Cambiar a su PCP una vez al mes
- Elegir al mismo PCP para usted y su familia, o elegir diferentes PCP para cada integrante de su familia
- Llamar a su PCP y obtener ayuda
- Presentar una queja acerca de su PCP
- Ser libre de cualquier forma de discriminación, intimidación o represalia.

Tiene la responsabilidad de:

- Conocer sus derechos como afiliado de Illinois Health Connect
- Conservar sus citas y cancelar con anticipación en caso de que no pueda asistir
- Tratar a su PCP con respeto
- Informarle a su PCP sobre sus necesidades de atención médica y sobre cualquier otro servicio de salud que esté recibiendo.
- Mantener las inmunizaciones (vacunas) al día
- Contactar primero a su PCP para recibir atención médica que no sea una emergencia
- Recibir una referencia de su PCP antes de recibir los servicios que requieren una referencia médica
- Informarle a su PCP sobre otros servicios que obtiene y que no necesitan una referencia médica
- Informarle a su asistente social sobre los cambios de información importantes, tales como cambios en su nombre, domicilio, número telefónico, ingresos o número de integrantes de la familia
- Compartir con sus proveedores información importante que resulte necesaria
- Seguir las instrucciones y consejos brindados por su PCP

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



PROBLEMAS Y RECLAMOS

SI TIENE UN PROBLEMA O RECLAMO

Illinois Health Connect desea que reciba el mejor servicio posible. Cuando algo sale mal o no es tratado correctamente, queremos saberlo.

PASO 1

Si tiene un problema o reclamo sobre su PCP, Illinois Health Connect, o del servicio recibido, puede llamar a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 para reportarlo. Si utiliza un teléfono de texto (TTY) llame al 1-866-565-8577 e infórmenos. La llamada es gratuita.

O puede presentar su reclamo por escrito y remitirlo por correo a:

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

Debe hacer llegar su reclamo **dentro de los 60 días** a partir de la fecha en que no fue tratado correctamente.

PASO 2

Haremos un registro de su reclamo. Habrá alguien disponible que no esté involucrado con el asunto del reclamo para que considere la queja e intente encontrarle una solución. Su satisfacción es importante.

PASO 3

Tomaremos una decisión con respecto a todos los reclamos dentro de los 30 días de haberlos recibidos. Si no le satisface la respuesta, puede escribir a:

Illinois Department of Healthcare and Family Services
Bureau of Managed Care
201 South Grand Avenue East, 3rd floor
Springfield, IL 62763

A esto se le llama presentar un agravio. Si desea presentar un agravio, asegúrese de enviarlo dentro de los 60 días a partir del día de su reclamo. Alguien del área de HFS revisará el caso y le dará seguimiento tan pronto como sea posible.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.
Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



RECURSOS DE APELACIÓN Y AUDIENCIAS IMPARCIALES

Un recurso de apelación es un reclamo que usted realiza cuando siente que una acción fue incorrecta. Cuando usted recurre a una acción, está solicitando una audiencia imparcial al respecto.

Una audiencia imparcial es una reunión con un funcionario competente, alguien de HFS y usted. Puede hablar acerca de su reclamo durante la mencionada audiencia, y el funcionario decidirá qué hacer.

Usted puede presentar un recurso de apelación si el HFS:

- Deniega su solicitud o revisión
- Suspende sus beneficios (cobertura)
- Le informa que comenzará a obtener menos beneficios
- Modifica sus copagos

También puede apelar si cree que cometimos un error acerca de alguna decisión. Debe presentar su apelación **dentro de los 60 días** de ocurrida la acción.

Puede no conseguir una audiencia imparcial si la acción ocurrió por causa de una modificación en la ley.

Cómo presentar un recurso de apelación

Para presentar un recurso de apelación y solicitar una audiencia imparcial o solicitar ayuda con el proceso por teléfono, llame al 1-800-435-0774. Si utiliza un teléfono de texto (TTY), llame al 1-877-734-7429. La llamada es gratuita. Los horarios son de 8:30 a.m. a 4:45 p.m., de lunes a viernes.

O puede escribir una carta. Envíela por correo o por 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



¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.
Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

En Illinois Health Connect, estamos comprometidos a mantener confidencialmente su “información de salud protegida.” Algunos ejemplos de información de salud protegida son:

- Su nombre (y los nombres de sus hijos u otras personas que vivan en su casa)
- Su número telefónico
- Su domicilio
- Su número de identificación de usuario (el número de su Tarjeta Médica de HFS o All Kids)
- Su fecha de nacimiento
- Su número de seguro social
- La fecha de ingreso/de alta
- El procedimiento médico y diagnóstico

En ocasiones Illinois Health Connect necesitará compartir su información de salud protegida con otras personas responsables de atenderlo. Algunos ejemplos de casos en los que podemos compartir información son:

- Para ayudarle a conseguir atención médica
- Acordar el pago de su atención y servicios médicos
- Por cuestiones operativas de Illinois Health Connect (como utilizar la información para hacerle saber sobre actualizaciones)
- Si nos es requerido por ley

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDARLO

CÓMO MODIFICAR LA INFORMACIÓN QUE TENEMOS DE USTED

Es importante que la información que se encuentra en su registro se mantenga al día. Necesitamos saber si uno o más de los puntos que aparecen a continuación han cambiado:

- Nombre
- Domicilio
- Número telefónico
- Número de integrantes de la familia
- Ingresos

Para reportar cualquier cambio de información, llame al asistente social de su caso o a la Línea de Asistencia Telefónica para el Reporte de Cambios de Información de DHS al 1-800-720-4166. Si utiliza un teléfono de texto (TTY), llame al 1-800-447-6404. Si tiene una Tarjeta Médica All Kids, llame a la Línea de Asistencia Telefónica de All Kids al 1-866-255-5437 (Teléfonos de texto TTY, 1-877-204-1012) para reportar los cambios. También debe notificar a Illinois Health Connect sobre cambios de dirección y números telefónicos, llamando a la Línea de Asistencia Telefónica al 1-877-912-1999 (Teléfonos de texto TTY 1-866-565-8577). Estas llamadas son gratuitas.

SEGUROS MÉDICO PRIVADO (TAMBIÉN CONOCIDOS COMO RESPONSABILIDAD DE TERCERAS PERSONAS O TPL)

Si tiene seguro médico privado (TPL, del inglés Third Party Liability) además de su cobertura médica de HFS o de All Kids, es importante notificárselo a HFS. Si tiene seguro médico privado (TPL), no tiene que elegir un PCP. También deberá informarle a HFS si el servicio de su seguro médico privado (TPL) ha finalizado. Para reportar cualquier información en relación a su seguro médico privado (TPL), puede llamar a la Unidad TPL de HFS al 1-217-524-2490 (Teléfonos de texto TTY 1-877-204-1012). La llamada es gratuita.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



LLAME A ILLINOIS HEALTH CONNECT

Si necesita cambiar su PCP o tiene preguntas, por favor llame a la Línea de Ayuda de Illinois Health Connect al 1-877-912-1999. Si usted utiliza TTY, llame al, 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

Ofrecemos los siguientes servicios:

- Ayuda para recibir servicios y hacer citas, incluyendo chequeos de Healthy Kids
- Ayuda para encontrar un especialista u otro proveedor de salud en su área
- Ayuda para cambiar de PCP
- Ayuda para obtener servicios para el manejo de enfermedades
- Ayuda para que reciba asistencia para sus necesidades especiales
- Ayuda para solicitar servicio de transporte a sus citas médicas
- Actualización de sus datos (dirección y número de teléfono)
- Información sobre cómo presentar una queja
- Respondemos sus preguntas

MOTIVOS POR LOS QUE ILLINOIS HEALTH CONNECT PODRÍA COMUNICARSE CON USTED

Illinois Health Connect desea que usted y su familia reciban la atención médica que necesitan para estar saludables. Para que reciban los mejores servicios de salud, es posible que Illinois Health Connect se comunique con usted por teléfono o por correo para:

- **Ayudarle a elegir un nuevo PCP**
A veces, los PCPs no pueden seguir perteneciendo a IHC por distintas razones, como cuando se mudan o jubilan. Cuando esto sucede, IHC se comunicará con usted para ayudarle a elegir un nuevo PCP.
- **Recordarle sobre los exámenes de Healthy Kids**
IHC le llamará o enviará una carta para recordarle que debe hacer una cita para el examen de Healthy Kids Checkup. IHC también puede ayudarle a hacer la cita con el doctor de su hijo/a.
- **Recordarle sobre sus citas médicas**
Si IHC le ayuda a hacer una cita médica, IHC le enviará por correo un recordatorio siete días antes de la cita.
- **Pedirle que participe en una encuesta de satisfacción de servicios**
IHC realiza una vez al año una encuesta telefónica sobre el grado de satisfacción de sus miembros con los servicios. IHC usa los comentarios de sus miembros para saber qué es lo que está funcionando y qué puede mejorar.

¿Preguntas? Comuníquese a la Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect al **1-877-912-1999**.

Si utiliza un teléfono de texto (TTY): 1-866-565-8577. La llamada es gratuita.

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.



NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

	NÚMERO TELEFÓNICO	NÚMERO TTY (teléfono de texto)
Línea de Asistencia Telefónica de Illinois Health Connect Llame para obtener respuestas a sus preguntas, cambiar su PCP, encontrar un especialista, presentar una queja, avisarnos si tiene una nueva dirección, número de teléfono o algún otro asunto.	1-877-912-1999	1-866-565-8577
Línea de Asistencia Telefónica de Enfermería de Illinois Llame si tiene un problema médico y no puede ubicar a su PCP. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 p.m. a 8:00 a.m. y las 24 horas durante los fines de semana. Una/Un enfermera/o responderá a sus preguntas médicas. La/El enfermera/o también puede ayudarlo a decidir si necesita acudir a la Sala de Emergencias o llamar al 9-1-1 (si está disponible en su área).	1-877-912-1999	1-866-565-8577
Asistencia Telefónica de All Kids Llame para obtener mayor información acerca del programa All Kids, para presentar un reclamo en relación a este programa, o para cambiar su nombre, domicilio, número telefónico, número de integrantes de la familia o ingresos.	1-866-255-5437 or 1-877-805-5312	1-877-204-1012
Recursos de Apelación y Audiencias Imparciales Llame para solicitar una audiencia imparcial.	1-800-435-0774	1-877-734-7429
Servicios de cuidado dental Llame para ayudarlo a encontrar un dentista o para averiguar si cuenta con cobertura para ciertos servicios de cuidado dental.	1-888-286-2447	1-800-466-7566
Línea de Asistencia Telefónica para Reportar Cambios de Información al Departamento de Servicios Humanos (DHS) Llame para reportar el cambio de su nombre, domicilio, número telefónico, número de integrantes de la familia o ingresos.	1-800-720-4166	1-800-447-6404
Intervención Temprana Es un programa para bebés y niños pequeños (primera infancia) con discapacidades o retrasos de desarrollo. Llame para informarse al respecto o para localizar un Consultorio de Intervención Temprana en su área.	1-800-447-6404 (Voice/TTY)	1-800-323-7469 (Automated)
Administración de Casos Familiares Llame para obtener más información sobre este programa que presta servicio a las mujeres embarazadas, bebés y niños con condiciones médicas de alto riesgo.	1-800-323-4769	1-800-447-6404
Línea de Asistencia Telefónica de Beneficios Médicos del Departamento de Asistencia Médica y Servicios Familiares de Illinois (HFS) Llame para obtener información acerca de sus beneficios y cobertura de servicios.	1-866-468-7543	1-877-204-1012
Unidad TPL (de seguro privado) o de Responsabilidad de Terceras Personas del Departamento de Asistencia Médica y Servicios Familiares de Illinois (HFS) Llame para reportar el inicio o fin de cualquier seguro médico privado.	1-217-524-2490	1-877-204-1012
Illinois Healthy Women (Mujeres Sanas de Illinois) Un programa de planificación familiar para mujeres sin beneficios médicos regulares.	1-800-226-0768	1-877-204-1012
Servicios de Transporte de No-Emergencia Llame para solicitar la aprobación de los servicios de traslado médico que no es de emergencia.	1-877-725-0569	1-877-204-1012
Línea para dejar de Fumar Llame para solicitar ayuda para dejar de fumar.	1-866-784-8937	1-800-501-1068
Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) Llame para solicitar ayuda para conseguir alimentos saludables para mujeres embarazadas, nuevas mamás, bebés y niños pequeños.	1-800-323-4769	1-866-295-6817
Servicios de Inscripción de Clientes de Illinois (CES por sus siglas en inglés) Llame si necesita ayuda para encontrar un plan de salud y PCP en un condado que ofrezca la opción de elegir un plan de servicios médicos administrados o en un área piloto con Programas de Servicios Médicos Integrados. Llame para seleccionar por primera vez su PCP en cualquier condado y estado.	1-877-912-8880	1-866-565-8576
Red de Salud Familiar Es una Organización de Atención Médica Administrada que ofrece servicios en el condado de Cook, tal como una Organización de Mantenimiento de la Salud (HMO, por sus siglas en inglés). Llame para obtener respuestas a sus preguntas o para informarse sobre sus beneficios y cobertura de servicios.	1-888-346-4968	1-800-422-1942
Plan de Salud Harmony Es una Organización de Mantenimiento de la Salud (HMO) que ofrece servicios en los condados de Cook, Jackson, Kane, Madison, Perry, Randolph, St. Clair, Washington y Williamson. Llame para obtener respuestas a sus preguntas o para informarse acerca de sus beneficios y cobertura de servicios.	1-800-608-8158 ext. 2101	1-877-650-0952
Plan de Salud Meridian Es una Organización de Atención Médica Administrada que ofrece servicios en 20 condados. Llame para obtener respuestas a sus preguntas o para informarse acerca de sus beneficios y cobertura de servicios.	1-866-606-3700	1-877-455-3323
Aetna Better Health Es un Programa de Atención Integral (ICP) que ofrece sus servicios en los condados de DuPage, Kane, Kankakee, Lake, Will y el área suburbana del condado de Cook, para adultos mayores y adultos con discapacidades. Llame para obtener respuestas a sus preguntas o para informarse acerca de sus beneficios y cobertura de servicios.	1-866-212-2851	Illinois Relay 711
IlliniCare Health Plan Es un Programa de Atención Integral (ICP) que ofrece sus servicios en los condados de DuPage, Kane, Kankakee, Lake, Will y el área Suburbana del condado de Cook, para adultos mayores y adultos con discapacidades. Llame para obtener respuestas a sus preguntas o para informarse acerca de sus beneficios y cobertura de servicios.	1-866-329-4701	Illinois Relay 711