



Estado de Illinois

Departamento de Cuidado de Salud y Servicios Para Familias

# Programas de Atención Médica Para Familias

## Manual para Miembros



FamilyCare

Moms & Babies



# Contenido

<b>Programas de Atención Médica Para Familias</b> .....	1
¡Bienvenido a su programa de seguro de salud!.....	1
<b>Su Tarjeta Médica</b> .....	2
<b>¿Qué Servicios Cubren All Kids, FamilyCare y Moms &amp; Babies?</b> .....	4
¿Qué es un Centro Médico (Medical Home)?.....	5
¿Cómo puedo encontrar un centro médico?.....	6
¿Qué debo hacer cuando alguien se enferma?.....	6
¿Cómo sabré si necesito ir a una sala de emergencia?.....	7
<b>Para Mujeres</b> .....	8
¿Qué debo hacer si planeo tener un bebé?.....	8
¿Necesitan cuidado especial las mujeres embarazadas?.....	9
Problemas durante el embarazo.....	9
¿Cómo puedo encontrar un médico o clínica para visitas prenatales?.....	10
¿Qué pasa en una visita médica prenatal?.....	10
¿Qué es WIC?.....	11
¿Qué pasa después que nazca mi bebé?.....	11
¿A qué se debe la tristeza después del parto ( <i>baby blues</i> )?.....	12
<b>Exámenes Médicos Regulares para Niños</b> .....	13
¿Cuándo debo llevar mis niños a sus exámenes médicos?.....	14
Vacunas para los niños.....	15
Dentista.....	16
<b>Preguntas, Problemas y Quejas</b> .....	17
¿Y si tengo un problema con mi médico o clínica?.....	17
¿Y si tengo una queja de mi plan de cuidado de salud administrado?.....	17
¿Y si tengo una queja contra el Departamento de Cuidado de Salud y Servicios Para Familias o el Departamento de Servicios Humanos?.....	18
<b>Quejas</b> .....	19
¿Qué es una queja?.....	19
¿Cómo se registra una queja?.....	19
<b>Apelaciones y Vistas Imparciales</b> .....	20
¿Qué son las Apelaciones y Vistas Imparciales?.....	20
Cómo registrar una apelación.....	21
<b>Guarde la Información del Cuidado de Salud de Sus Niños</b> .....	22
<b>Números de Teléfono Importantes</b> .....	24

# Programas de Atención Médica Para Familias

## ¡Bienvenidos a su programa de seguro de salud!

El Departamento de Cuidados de Salud y Servicios Para Familias (el Departamento) administra los programas de seguro de salud para los niños, mujeres embarazadas y adultos que son residentes de Illinois. El Departamento de Servicios Humanos ayuda a administrar estos programas. Ambos Departamentos revisan las solicitudes y administran los casos de All Kids, FamilyCare y Moms & Babies.

La última vez que revisamos su caso, el Departamento le envió una carta informándole para cuál seguro de salud usted o sus niños califican. La carta también le informaba si usted paga o no cuotas y primas.

Aquí le damos alguna información sobre cada programa.

- **All Kids** es un programa de seguro de salud *para los niños que viven en Illinois que necesitan seguro médico*. Los niños tienen que tener 18 años de edad o menos.
- **FamilyCare** es un programa de seguro de salud a bajo costo para los padres que viven con sus niños de 18 años de edad o menos. Los parientes responsables de los niños también pueden calificar. Para calificar, los adultos deben cumplir con ciertos requisitos de límites de ingresos.
- **Moms & Babies** es un programa especial que provee seguro de salud gratis para mujeres embarazadas y sus bebés. Las mujeres embarazadas deben cumplir con ciertos límites de ingresos.

Le enviaremos una carta una vez al año indicándole cuándo es tiempo para determinar si aún califica.



Tan pronto reciba la carta, envíenos la información que le pedimos, para que pueda continuar con su seguro.

# Su tarjeta médica

Los programas All Kids, FamilyCare y Moms & Babies enviarán a miembros la *tarjeta médica de HFS* con información importante. La tarjeta médica de papel será desplegable y cabrá en su cartera/bolsillo. Tenga su tarjeta médica disponible con usted en todo momento y muéstrela con una identificación cada vez que vaya a una cita médica.

- ★ Si usted está en un plan de atención médica administrada, el plan le enviará una tarjeta de membrecía. Llévela con usted junto con su *tarjeta médica de HFS*. El plan de atención médica administrada no cubre todos los servicios de salud y tendrá que mostrar su *tarjeta médica HFS* para algunos servicios.

Usted puede verificar su elegibilidad las 24 horas del día llamando al 1-855-828-4995.



## Problemas con su tarjeta médica de HFS?

- ¿Hay errores en su tarjeta?
- ¿Se extravió su tarjeta?




¡Llame gratis a la Línea de Información All Kids al **1-866-255-5437** (TTY: 1-877-204-1012) y le ayudaremos!

Su tarjeta médica se verá así:

0000006

**HFS** State of Illinois - Healthcare and Family Services  
**Medical Card**



For questions or to report changes call:  
Para preguntas o reportar cambios llame al:  
**DHS 1-800-843-6154, or**  
**HFS 1-800-226-0768**  
(TTY 1-877-204-1012)

(CASE NAME AND ADDRESS)

Keep this card and the separate notice we send about your medical coverage.  
Guarda esta tarjeta y el aviso separado que le enviamos sobre su cobertura médica.

HFS 469 (R-10-12) 88-996612 IL 487-0294

Nombres y fechas de nacimiento de todos los miembros de la familia en el programa

CASE NAME AND ADDRESS

To check your eligibility using the 24 hour automated system, call:  
Para comprobar su elegibilidad usando el sistema automatizado de 24 horas, llama al: 1-855-828-4995

0000006

**THE FOLLOWING PERSONS ARE COVERED:**

JOHNNY	SAMPLE	ID# 00000001	DOB: 02-02-83
SUSAN	SAMPLE	ID# 00000002	DOB: 07-10-09
TIM	SAMPLE	ID# 00000003	DOB: 06-30-12

-----

TOTAL NUMBER OF COVERED PERSONS: 3

**THIS CARD DOES NOT GUARANTEE ELIGIBILITY OR PAYMENT FOR SERVICES.**  
Medical providers must verify identity and eligibility when you need care.  
**ESTA TARJETA NO GARANTIZA LA ELEGIBILIDAD O PAGO.** Los proveedores médicos deben verificar la identidad y elegibilidad cuando necesite atención médica.

Números de identificación de los miembros

¿Tiene Preguntas? Por favor llámenos al **1-866-255-5437 (TTY: 1-877-204-1012)**. La llamada es gratis. Puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

# ¿Cuáles servicios All Kids cubre para los niños?

Los niños que reciben All Kids pueden obtener estos servicios importantes para la salud:

- Servicios médicos
- Servicios en las clínicas
- Servicios dentales
- Servicios en salas de emergencia
- Servicios de hospital (interno y ambulatorio)
- Cuidado de maternidad (cuidado especial durante y después del embarazo)
- Cirugía
- Medicinas (recetadas)
- Servicios de laboratorio y rayos x
- Tratamiento de salud mental (interno y ambulatorio)
- Tratamiento de abuso de sustancias (interno y ambulatorio)
- Servicios de planificación familiar y artículos
- Artículos y equipo médicos
- Transportación para cuidado médico de emergencia
- Servicios en el hogar
- Servicios de intervención temprana
- Servicios de Audiólogo (audición)
- Anteojos / Lentes
- Servicios de optometría (vista)
- Servicios de podología (pies)
- Servicios quiroprácticos
- Atención Intermedia para personas con discapacidades del desarrollo
- Atención en centros pediátricos de cuidado especializado
- Cuidado en asilos / centros
- Exámenes físicos regulares y vacunas para niños
- Servicios de diálisis renales (riñones)
- Atención de Enfermería
- Terapia física, terapia ocupacional, terapia del habla
- Cuidado para enfermedades terminales (Hospicio)
- Equipos y dispositivos respiratorios (respiración)

¿Tiene Preguntas? Por favor llámenos al **1-866-255-5437 (TTY: 1-877-204-1012)**.  
La llamada es gratis. Puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Ciertas familias pueden calificar para ayuda con la transportación para sus citas médicas.

## ¿Qué es un Centro Médico (Medical Home)?

*El centro médico* es la oficina del médico o clínica que le conoce a usted y sabe cuáles son sus necesidades del cuidado de su salud. Su centro médico es el lugar donde están sus registros médicos y es el lugar a donde usted va — y lleva a sus niños — para exámenes regulares y cuando se enferman. Su centro médico puede ser un médico de cuidados primarios o clínica.

Esto es lo que un médico de cuidados primario o clínica puede hacer por usted y sus niños:

- Cuidarle a usted cuando se enferma
- Vacunar y examinar a sus niños
- Ayudarle a manejar enfermedades y condiciones crónicas, tal como asma o diabetes
- Referirle a especialistas u otros proveedores de cuidado cuando usted lo necesita
- Darle la información que usted necesita para mantenerse saludable

## ¿Necesita transportación para ir a sus citas médicas?

Si califica, usted puede obtener transportación gratis para ir a sus citas médicas cubiertas que no son de emergencia.

Para saber si usted califica, llame gratis al **1-877-725-0569** (TTY: **1-877-204-1012**).

Cuando llame, dígame lo siguiente a la persona que contesta la llamada:

1. Su nombre, dirección y número de teléfono de la persona que necesita la transportación
2. La fecha y hora de la cita médica
3. La hora en que se debe buscar a la persona
4. El número de identificación de la tarjeta médica de la persona
5. Razón para la cita.

★ Si usted está en un plan de cuidado de salud administrado, llame a su plan de salud para la transportación. El número está en su tarjeta del plan de salud.



## ¿Cómo puedo encontrar un centro médico?

*Illinois Health Connect* es un programa que trabaja con All Kids, FamilyCare y Moms & Babies para manejar su cuidado de salud por medio de su centro médico. Usted puede visitar el sitio de Illinois Health Connect por Internet en [www.illinoishealthconnect.com](http://www.illinoishealthconnect.com).

Si usted vive en el condado Adam, Brown, Cook, Henry, Jackson, Madison, Mercer, Perry, Pike, Randolph, Rock Island, St. Clair, Scott, Washington o Williamson, puede escoger un centro médico (Medical Home) por medio de Illinois Health Connect o un plan de salud administrado.

Illinois Health Connect o Agentes para Inscripción de Clientes en Illinois (Client Enrollment Broker) se comunicarán con usted cuando sea tiempo de escoger su centro médico. La mayoría de la gente debe tener un centro médico.

★ Si no se han comunicado con usted y quiere buscar un centro médico, llame a Illinois Health Connect al 1-877-912-1999 (TTY: 1-866-565-8577). La llamada es gratis.

## ¿Qué debo hacer cuando se enferma alguien?

¡Llame a su médico de cuidado primario o clínica inmediatamente! Su médico de cuidado primario o clínica lo verá o dirá qué es lo que debe hacer.

¿Tiene Preguntas? Por favor llámenos al 1-866-255-5437 (TTY: 1-877-204-1012). La llamada es gratis. Puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.





## ¿Cómo sabré si necesito ir a una sala de emergencia?

Una emergencia es un problema médico serio. Si usted o alguien en su familia tiene un problema médico serio, ¡vaya a la sala de emergencia inmediatamente!

Sólo vaya a la sala de emergencia si su problema es serio. Si no lo es, haga una cita para ver a su médico primario o clínica.

Estas son algunas emergencias:

- Dolores del pecho
- Fiebre alta
- Hemorragia que no para
- Desmayos
- Ataques
- Huesos rotos
- Problemas para respirar
- Quemaduras serias
- Fuerte dolor de estómago
- Daño a los ojos
- Cualquier problema médico que usted piensa es serio



Si usted cree que su problema médico es serio, ¡vaya a la sala de emergencia más cercana a usted!



Si usted no está seguro que su problema médico es una emergencia, llame a su médico primario o clínica. Pregúntele qué debe hacer.

Si usted no puede comunicarse con su médico después de las 6 p.m. o en el fin de semana, puede llamar gratis a la Línea de Ayuda de Enfermería al **1-800-571-8094** (TTY: 1-800-571-8419).

Llame a la Línea de Ayuda de Enfermería solamente si usted no puede comunicarse con su médico y si tiene preguntas sobre algún problema médico por la noche o en el fin de semana.



## ¿Qué debo hacer si estoy planeando tener un bebé?

Si usted planea tener un bebé, asegúrese que está saludable. Use los servicios de planificación familiar cuando planea tener un bebé.

- Hable con su médico o clínica y pida información sobre el embarazo.
- Tome multivitaminas que tengan ácido fólico. El ácido fólico es una vitamina B que ayuda a prevenir algunos defectos de nacimientos.
- No fume o tome drogas callejeras. Solamente tome las medicinas que su médico aprueba.
- Si usted tiene problemas crónicos de salud como asma o diabetes, obtenga cuidado médico regular.
- Asegúrese que tenga las vacunas contra la rubéola, tétano y hepatitis.
- Examínese para HIV y otras enfermedades transmitidas sexualmente (enfermedades que se pueden contagiar cuando tiene relaciones sexuales) antes de quedar embarazada.

¿Tiene Preguntas? Por favor llámenos al **1-866-255-5437 (TTY: 1-877-204-1012)**. La llamada es gratis. Puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

## ¿Necesitan cuidado especial las mujeres embarazadas?

Las mujeres embarazadas necesitan cuidado especial durante el embarazo llamado *cuidado prenatal*. Las visitas de cuidado prenatal con un médico o clínica ayudarán a las mujeres embarazadas a mantenerse saludables y ayudar a que sus bebés se mantengan saludables.

### Problemas durante el embarazo

Llame a su médico inmediatamente si:

- Tiene dolores en la espalda o calambres, o dolor continuo y agudo en el estómago
- Flujo repentino de líquido o hemorragia por la vagina
- Usted nota que su bebé se mueve menos (después del quinto mes)



Vea a su médico o vaya a la clínica para cuidado prenatal tan pronto se entera que está embarazada.



Continúe yendo durante su embarazo — vaya con la frecuencia que su médico o clínica le recomienda.

## ¿Cómo puedo encontrar un médico o clínica para visitas prenatales?

Si necesita ayuda para encontrar un médico o clínica para el cuidado durante el embarazo llame a la Línea de Información de All Kids al 1-866-255-5437, (TTY: 1-877-204-1012). La llamada es gratis.

## ¿Qué pasa en la visita médica prenatal?

Por lo menos una vez al mes durante el embarazo, el médico:

- Revisará su presión de sangre, escuchará su corazón y pulmones, le tomará el peso y pedirá una muestra de orina. A veces, el médico también le hará un examen vaginal interno.
- Revisará el latido del corazón del bebé y medirá el crecimiento del bebé.
- Contestará sus preguntas y hablará con usted sobre lo que se espera durante el embarazo.

## Para mantenerse saludable mientras está embarazada

- Visite a su médico o clínica tan pronto crea que puede estar embarazada.
- Cumpla con todas sus citas prenatales con su médico.
- Coma alimentos saludables. Use WIC si usted califica.
- No fume, beba alcohol ni use drogas callejeras. Pueden hacerle daño a usted y a su bebé.
- Haga ejercicios regularmente si su médico lo aprueba.
- Use cinturón de seguridad en el auto o coche.
- No tome ninguna medicina — ni aspirina — sin consultar con su médico y saber que es seguro.
- Lea las etiquetas de pinturas, aerosoles para insectos, limpiadores y otros químicos para ver si hay avisos especiales para las mujeres embarazadas.
- Dígale a su médico y dentista que usted está embarazada antes de hacerse rayos x.

## ¿Qué es WIC?

WIC es un programa para Mujeres, Bebés y Niños. WIC ayuda a las mujeres embarazadas, nuevas mamás, bebés y niños pequeños a que reciban los alimentos necesarios para mantenerse saludables.

**WIC es gratis.** Usted puede recibir alimentos saludables de WIC tales como leche, huevos, queso, jugo de frutas, cereales, granos secos y chícharos. WIC cubre fórmula con hierro para bebés que no amamantan o lactan.

Para más información acerca de WIC, llame gratis al 1-800-323-4769 (voz y TTY).

## ¿Qué pasa después que nazca mi bebé?

Su nuevo bebé recibirá seguro de salud por medio de Moms & Babies por un año. Usualmente, el hospital nos dirá cuándo nació su bebé. Nosotros le enviaremos una tarjeta médica con el nombre del bebé. Si usted no recibe una tarjeta médica a las pocas semanas del nacimiento de su bebé, llame al 1-866-255-5437 (TTY: 1-877-204-1012) para informarnos que su bebé ya nació. Usted estará cubierta, por lo menos, hasta 60 días después del parto.

*¡Mantenerse saludable es importante para su bebé!*

Asegúrese ir a su médico dentro de seis semanas después del parto para asegurarse que todo esté bien.

Amamante a su bebé. Los bebés que amamantan son más saludables.

¿Tiene Preguntas? Por favor llámenos al **1-866-255-5437 (TTY: 1-877-204-1012)**.

La llamada es gratis. Puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.



Usted y su bebé estarán más saludables si no fuma. Si necesita ayuda para dejar de fumar, llame gratis a la Línea para Dejar de Fumar al 1-866-784-8937 (TTY: 1-800-501-1068).

Recuerde, ¡nunca es tarde para dejar de fumar!

Espere por lo menos un año para quedar embarazada nuevamente. Así, su próximo bebé tendrá mejor oportunidad de nacer saludable. Hable con su médico sobre la planificación familiar y el control de la natalidad.

### **¿A qué se debe la tristeza después del parto (“baby blues”)?**

Frecuentemente una nueva mamá se siente triste, confundida, asustada y nerviosa después de que nace su bebé. Este sentimiento — llamado a veces “*baby blues*” — es normal y generalmente desaparece a los 10 días.

Emociones de tristeza que persisten más de dos semanas pueden ser serias. Si una mujer embarazada, o una nueva mamá se siente triste o se preocupa todo el tiempo, o si parece que nunca está contenta, debe ir a su médico o clínica inmediatamente. También puede pedir ayuda a la Línea de Ayuda Para Mamás al 1-866-364-6667. La llamada es gratis.

# Exámenes médicos regulares para los niños

Es importante que los niños tengan exámenes médicos regulares — aunque no estén enfermos — desde el nacimiento hasta los 18 años de edad. ¡Es muy probable que los niños saludables también serán adultos saludables!

Su médico necesita saber el historial médico de su niño. Infórmele a su médico sobre cualquier enfermedad u otra condición médica que su niño tenga. Asegúrese darle al médico la lista de las medicinas que su niño toma.

En los exámenes regulares, el médico se asegurará que su niño esté creciendo y desarrollándose apropiadamente. El médico:

- Hará un examen físico completo a su niño
- Examinará los oídos, los ojos y la boca de su niño
- Se asegurará que su niño tenga sus vacunas actualizadas
- Hablará con usted sobre cómo ayudarle a su niño a estar saludable



## ¿Sabía usted que?

- Los niños pueden recibir cualquier servicio de salud o tratamiento si el médico dice que es médicamente necesario.
- ¡No hay cobros o cuotas para exámenes regulares, vacunas, pruebas de laboratorio o rayos x!



¡En los exámenes regulares, su médico o clínica puede detectar problemas antes que empeoren.



## ¿Cuándo debo llevar a mis niños a un examen médico?

Los médicos dicen que los niños deben ser examinados con más frecuencia hasta los 18 meses de edad, luego cada año, según van creciendo. Aquí le damos la lista de edades en que se recomienda examinar a los niños:

2 semanas de edad	3-4 años de edad
1 mes de edad	4-5 años de edad
2 meses de edad	5-6 años de edad
4 meses de edad	6-8 años de edad
6 meses de edad	8-10 años de edad
9 meses de edad	10-12 años de edad
12 meses de edad	12-14 años de edad
15 meses de edad	14-16 años de edad
18 meses de edad	16-18 años de edad
2-3 años de edad	18-21 años de edad

Algunos niños necesitan sus visitas al médico con más frecuencia. Siga los consejos de su médico. Asegúrese de que su hijo tenga un aprueba de detención del plomo a la edad de 1 año (12 meses) y otra prueba del plomo a la edad de 2 años (24 meses). Si su hijo tiene de 3-6 años de edad y no se ha hecho una prueba de detención del plomo, hágalo inmediatamente.



## Vacunas para niños

La mayoría de médicos recomiendan ciertas vacunas a cierta edad.

<b>Nacimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hepatitis B (Hep B)</li></ul>
<b>1 – 2 meses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hepatitis B (Hep B)</li></ul>
<b>2 meses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Difteria, Tétano y Tos ferina Acellular (DTaP)</li><li>▪ Polio (IPV)</li><li>▪ Hemófilo, influenza tipo b (Hib)</li><li>▪ Vacuna antineumocócica conjugada (PCV)</li><li>▪ Rotavirus</li></ul>
<b>4 meses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Difteria, Tétano y Tos ferina Acellular (DTaP)</li><li>▪ Polio (IPV)</li><li>▪ Hemófilo, influenza tipo b (Hib)</li><li>▪ Vacuna antineumocócica conjugada (PCV)</li><li>▪ Rotavirus</li></ul>
<b>6 meses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Difteria, Tétano Tos ferina Acellular (DTaP)</li><li>▪ Hemófilo, influenza tipo b (Hib)</li><li>▪ Vacuna antineumocócica conjugada (PCV)</li><li>▪ Rotavirus</li></ul>
<b>6-18 meses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hepatitis B (Hep B)</li><li>▪ Polio (IPV)</li></ul>
<b>6 meses/18 años</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Influenza (gripe) (anual)</li></ul>
<b>12-15 meses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hemófilo, influenza tipo b (Hib)</li><li>▪ Sarampión, Paperas y Rubéola (MMR)</li><li>▪ Vacuna antineumocócica conjugada (PCV)</li><li>▪ Varicela (chicken pox)</li></ul>
<b>12-23 meses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hepatitis A (Hep A)</li></ul>
<b>15-18 meses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Difteria, Tétano y Tos ferina Acellular (DTaP)</li></ul>
<b>4-6 años</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Difteria, Tétano y Tos ferina Acellular (DTaP)</li><li>▪ Polio (IPV)</li><li>▪ Sarampión, Paperas y Rubéola (MMR)</li><li>▪ Varicela (chicken pox)</li></ul>
<b>11-12 años</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tétano, Difteria y Tos ferina Acellular (Tdap)</li><li>▪ Virus de Papiloma Humano (HPV) para niñas (3 dosis)</li><li>▪ Vacuna para Meningocócica conjugada (MCV4)</li></ul>
<b>9-18 años</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Se sugiere Virus Papiloma Humano (HPV) para los niños (3 dosis)</li></ul>



## ¡Lleve a sus jóvenes a los exámenes físicos también!

Es importante que los jóvenes también se hagan exámenes físicos. El médico o clínica pueden hablar con los jóvenes sobre buenos hábitos para que se mantengan saludables cuando sean adultos.



El médico también puede hablar con ellos para que crezcan seguros y eviten los problemas que algunas veces los jóvenes adultos tienen, tal como fumar, beber alcohol, usar drogas, causar embarazo, quedar embarazada o contagio con enfermedades transmitidas sexualmente.

## Dentista

Los niños deben ir al dentista cada seis meses empezando a la edad de dos años. Para encontrar un dentista para su niño, llame al 1-888-286-2447 (TTY: 1-800-466-7566). La llamada es gratis.

Los niños deben ir al dentista cada seis meses empezando desde la edad de dos años.

¿Tiene Preguntas? Por favor llámenos al **1-866-255-5437 (TTY: 1-877-204-1012)**. La llamada es gratis. Puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

# Preguntas, Problemas y Quejas

## ¿Y si tengo un problema con mi médico o clínica?

Si usted tiene algún problema, hable con su médico o clínica y trate de resolver el problema. Si no puede resolverlo, puede cambiar de médico.

- ★ Si usted está en un plan de salud administrado, llame al plan. El número está en su tarjeta del plan.
- ★ Si usted no está en un plan de salud administrado, llame a Illinois Health Connect at 1-877-912-1999 (TTY: 1-866-565-8577). La llamada es gratis. También puede comunicarse con Illinois Health Connect en el Internet en [www.illinoishealthconnect.com](http://www.illinoishealthconnect.com). Clic en “contact us.”



## Llame gratis a la Línea de Información de All Kids si tiene preguntas sobre:

- Cuotas o primas
- Facturas médicas



¡Llame gratis a la Línea de Información All Kids al **1-866-255-5437** (TTY: **1-877-204-1012**) y le ayudaremos!

## ¿Y si tengo una queja sobre el plan de cuidado de salud administrado?

- ★ Llame a su plan si desea establecer una queja o cambiar de médico. El número de teléfono está en su tarjeta del plan. Si usted no recibe la ayuda que necesita, llame al 1-877-912-8880, (TTY: 1-866-565-8576). La llamada es gratis. Este es un número de teléfono especial al que puede llamar si su plan de salud administrado no le ayuda.

## ¿Y si tengo una queja contra el Departamento de Cuidado de Salud y Servicios para Familias o contra el Departamento de Servicios Humanos?

- Si usted tiene una queja contra el Departamento de Cuidado de Salud y Servicios para Familias, llame gratis a la Línea de Información de All Kids y pida hablar con un supervisor. Describa el problema al supervisor. El número es: 1-866-All-Kids (1-866-255-5437) (TTY: 1-877-204-1012). La llamada es gratis.
- Si usted tiene una queja contra el Departamento de Servicios Humanos, llame al 1-800-843-6154 (TTY: 1-800-447-6404). La llamada es gratis.



¿Tiene Preguntas? Por favor llámenos al **1-866-255-5437** (TTY: **1-877-204-1012**).  
La llamada es gratis. Puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

# Quejas

## ¿Qué es una queja?

Si cree que los funcionarios de Cuidado de Salud y Servicios Para Familias o del Departamento de Servicios Humanos no le han tratado bien, usted puede registrar una *queja*. Una queja se hace por escrito enviando una carta.

## ¿Cómo se registra una queja?

Para registrar una queja:

1. Escriba una carta sobre su queja o complete un formulario de quejas. Para obtener un formulario de quejas, llame a All Kids al 1-866-All-Kids (1-866-255-5437) (TTY: 1-877-204-1012). La llamada es gratis.

Usted también puede llamar o visitar su oficina local del Departamento de Servicios Humanos.

2. Envíe por correo una carta o formulario sobre la queja, dentro de los 60 días de la fecha en que usted cree que no le han tratado bien.

Envíela por correo a cualquier Departamento de Cuidado de Salud y Servicios Para Familias o Departamentos de Servicios Humanos en Illinois. Llame al número de All Kids si necesita la dirección.



Si usted desea registrar una queja, asegúrese enviarla dentro de los 60 días de la fecha de su queja.

## ¿Qué son las apelaciones y vistas imparciales?

Una *apelación* es una queja que usted hace cuando cree que una acción es errónea. Cuando usted apela una acción, está pidiendo una vista imparcial sobre la misma.

Una *vista imparcial* es una reunión con un funcionario de vistas imparciales y del Departamento y usted. Usted puede hablar sobre su queja durante la vista imparcial, el funcionario de vistas imparciales decidirá lo que se hará.

Usted puede apelar si el Departamento:

- Niega su solicitud
- Descontinúa sus beneficios (cobertura)
- Dice que usted empezará a recibir menos beneficios
- Cambia sus primas o cuotas

Usted también puede apelar si cree que se ha cometido un error sobre alguna decisión. Usted debe registrar la apelación dentro de los 60 días de la fecha en que se ha tomado dicha acción.

Puede que usted no tenga una vista imparcial si la acción ocurrió debido a un cambio en la ley.

- ★ Si está en un plan de cuidado de salud administrado, puede apelar cualquier decisión que el plan tome, si usted cree que no está correcto. Revise su folleto para miembros del plan, para que sepa cómo hacer una apelación o llame a su plan para más información. El número está en la tarjeta de su plan de cuidado administrado.

## ¿Cómo registrar una apelación?

Usted puede escribir una carta pidiendo una vista imparcial o puede completar un formulario de Notificación de Apelación. (Usted puede obtener el formulario en la oficina de All Kids). También puede registrar una apelación por teléfono.

★ Si escribe una carta o completa un formulario, debe hacer uno de lo siguiente:

- Envíe su carta o formulario a:

Bureau of Administrative Hearings  
401 South Clinton, 6th Floor  
Chicago, IL 60607

o envíelo por fax a: 1-312-793-0095

- Envíe su carta o formulario a:

All Kids Unit  
PO Box 19122  
Springfield, IL 62794

- Lleve la carta o formulario a su oficina local del Departamento de Servicios Humanos.

★ Si desea registrar una apelación por teléfono, llame al 1-800-435-0774 (TTY: 1-877-734-7429).

La llamada es gratis.

¿Tiene Preguntas? Por favor llámenos al 1-866-255-5437 (TTY: 1-877-204-1012).  
La llamada es gratis. Puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

# Guarde la información del cuidado de salud de sus niños.



## ¿Cuándo se hizo un examen médico su niño?

**Nombre del niño(a)** .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

**Nombre del niño(a)** .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....



**Nombre del niño(a)** .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

**Nombre del niño(a)** .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

Edad cuando tuvo el examen ..... Fecha del examen .....

¿Tiene Preguntas? Por favor llámenos al **1-866-255-5437 (TTY: 1-877-204-1012)**.  
La llamada es gratis. Puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

# Números de Teléfonos Importantes

*Las llamadas a cualquiera de estos números en esta página son gratis.*

## Línea de Ayuda All Kids

1-866-255-5437  
(TTY: 1-877-204-1012)

Visite nuestro sitio en el Internet en [www.allkids.com](http://www.allkids.com)

- Llame si recibe una factura equivocada.
- Llame si usted necesita información sobre cómo registrar una queja.

## Apelaciones

1-800-435-0774  
(TTY: 1-877-734-7429)

- Llame para pedir una vista imparcial, si usted piensa que alguna acción o su caso de All Kids, FamilyCare o Moms & Babies está incorrecto.

## Servicios Dentales

1-888-286-2447  
(TTY: 1-800-466-7566)

- Llame para buscar un dentista o para preguntar si cubren algún servicio dental.

## Línea de Ayuda del Departamento de Servicios Humanos

1-800-843-6154  
(TTY: 1-800-447-6404)

- Si DHS maneja su caso, llame para reportar cambios de domicilio o dirección o cambios en el tamaño de la familia.
- Llame para obtener información sobre otros servicios.

## Agentes Para Inscripción de Clientes en Illinois

1-877-912-8880  
(TTY: 1-866-565-8576)

- Llame si necesita ayuda para buscar un centro médico y si vive en el condado de Adams, Brown, Cook, Henry, Jackson, Madison, Mercer, Perry, Pike, Randolph, Rock Island, St. Clair, Scott, Washington o Williamson.
- Llame para registrar una queja sobre su plan de salud administrado.

## Illinois Health Connect

1-877-912-1999  
(TTY: 1-866-565-8577)

- Llame si necesita ayuda para buscar un médico, clínica o centro médico.

## Línea de Ayuda Enfermeras de Illinois (Illinois Nurse Helpline)

1-800-571-8094  
(TTY 1-800-571-8419)

- Si tiene un problema médico y no puede comunicare con su médico, puede llamar a la Línea de Ayuda Enfermeras después de las 6 pm o en los fines de semana.

## Línea de Ayuda Para las Madres (Mom's Hotline)

1-866-364-6667

- Llame si es nueva madre y se siente triste.

## Quitline

1-866-784-8937  
(TTY: 1-800-501-1068)

- Nunca es tarde para dejar de fumar. El personal de Quitline puede ayudarle a dejar de fumar.

## Ayuda Para Transportación

1-877-725-0569  
(TTY: 1-877-204-1012)

- Cuando no sea una emergencia médica, llame y obtenga aprobación para transportación médica.

## TTY (Teléfono de Texto)

1-877-204-1012

- Las personas que usan un TTY pueden llamar a este número cuando necesiten alguna ayuda de All Kids, FamilyCare o Moms & Babies.

## WIC (Women, Infants and Children) Mujeres, Infantes y Niños

1-800-323-4769  
(TTY: 1-866-295-6817)

- Llame y obtenga alimentos saludables para mujeres, infantes y niños pequeños.

Escriba otros números de teléfonos importantes aquí:

**Su médico**

OFICINA: ..... FUERA DE HORARIO REGULAR: .....

**Su médico**

OFICINA: ..... FUERA DE HORARIO REGULAR: .....

**Su médico**

OFICINA: ..... FUERA DE HORARIO REGULAR: .....

**Su dentista**

OFICINA: ..... FUERA DE HORARIO REGULAR: .....

**Médico de la Vista**

OFICINA: ..... FUERA DE HORARIO REGULAR: .....

**Hospital**

OFICINA: ..... FUERA DE HORARIO REGULAR: .....

**Clínica**

OFICINA: ..... FUERA DE HORARIO REGULAR: .....

**Farmacia**

OFICINA: ..... FUERA DE HORARIO REGULAR: .....

**Otro**

OFICINA: ..... FUERA DE HORARIO REGULAR: .....

**Otro**

OFICINA: ..... FUERA DE HORARIO REGULAR: .....

¿Tiene Preguntas? Por favor llámenos al 1-866-255-5437 (TTY: 1-877-204-1012). La llamada es gratis. Puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.



FamilyCare

Moms  
& Babies

Si tiene preguntas, por favor llame al

**1-866-255-5437 (1-866-All-Kids)**

**TTY: 1-877-204-1012.**

La llamada es gratis.

Usted puede llamar de lunes a viernes,  
de 8:30 a.m. a 5:00 pm.

También puede visitar nuestro sitio por Internet en  
**[www.allkids.com](http://www.allkids.com)**

