

# CSHCN



## Children with Special Health Care Needs Services Program Client Handbook

UNIVERSITY OF TEXAS  
AT ARLINGTON  
LIBRARY

OCT 24 2005

TEXAS  
DOCUMENT



UT ARLINGTON LIBRARIES



3 1334 021 66 7726



130756/  
NDIC No#

i

HG  
9386.5  
J493  
2004

UNIVERSITY OF TEXAS AT ARLINGTON LIBRARY

# What's Inside This Book

How to Use This Book .....iii

For Parents, Guardians, and Caregivers .....iii

Our Mission .....iii

**Part 1: What is CSHCN?** ..... 1

    CSHCN Services..... 1

        About Our Services .....2

        Primary and Preventive Care.....2

        Specialists .....2

        Other CSHCN Services .....2

        Drugs .....2

        Routine Medical Transportation .....3

        Special Medical Transportation.....4

        Insurance Premium Payment Assistance Program (IPPA) .....4

        Family Support Services (FSS) .....5

        How to Get FSS .....5

        Case Management.....6

    More About Our Services .....6

**Part 2: When Can CSHCN Help You and Your Family?** .....7

    What is Eligibility?.....7

    The CSHCN ID Form.....7

**Part 3: How to Stay on CSHCN** .....9

    When to Reapply .....9

    The CSHCN Waiting List.....9

    Medical Info Good for One Year.....10

    When to Send a New PAF.....10

    How to Get a CSHCN Application Booklet .....10

    Please: Save the Application Booklet! .....10



<b>Part 4: Who Is Part of CSHCN?</b> .....	11
Clients .....	11
Families .....	11
Providers .....	11
Types of Providers .....	12
Medical Homes .....	12
Case Managers .....	12
How to Get a Case Manager.....	13
Contractors .....	13
What Can CSHCN Contractors Do for You and Your Family? .....	13
How Can You Get These Services? .....	13
On the Internet.....	14
Others Served by CSHCN .....	14
<b>Part 5: How to Keep in Touch with Us—and Why</b> .....	15
Case Managers and Eligibility Workers .....	15
CSHCN Help Line .....	15
Change of Address Form .....	15
Your Health Care Coverage .....	16
Other Changes in Your Life .....	16
<b>Part 6: How We Keep in Touch with You</b> .....	17
Family Newsletter .....	17
Letters .....	17
Web Site .....	17
<b>Part 7: CSHCN Rules and Procedures</b> .....	18
CSHCN Billing Procedures .....	18
Clients with CSHCN and Other Coverage .....	18
Medicaid.....	18
CHIP .....	19
Private Insurance .....	19
Denial of Services.....	19
CSHCN Rules .....	19
<b>Part 8: Where to Get Help</b> .....	20
Help from Local Staff and Case Managers.....	20
Another Source of Help .....	20
List of Texas Counties & Local Codes.....	21
How to Find a CSHCN Office Near You .....	22



## How to Use This Book

This book is for CSHCN clients, their families and friends. We are sending you this handbook because you are a client of CSHCN, or someone close to you is a CSHCN client.

There are many things you may want to know about CSHCN. This handbook's goal is to put those things in one place, as a handy tool for you and your family. This book tells you many of the things you need to know to make CSHCN work well for you and your family.

This handbook tells only about **some** of the things CSHCN does. Besides offering the services this handbook tells about, CSHCN does many other things for many people. This book is for people who have applied to be CSHCN clients and want CSHCN health care benefits plus related services.

CSHCN is a program that covers the cost of certain services. Services must be provided by someone who is enrolled with CSHCN as a provider. CSHCN clients, parents, guardians, and family members should not be billed for the services CSHCN covers. CSHCN is also the "payor of last resort." That means if the client has other coverage (such as private insurance) that will pay for a service, CSHCN will probably not be able to pay.

You can use this book to find answers to your questions about CSHCN. You can find helpful phone numbers and facts about CSHCN here, too.

## For Parents, Guardians, and Caregivers

Are you the parent, guardian, or caregiver of a CSHCN client? If so, this book is for you, too. We hope you will find it helpful. In this book, we intend to speak openly and directly to our clients. You will see that we often use the word "you" to mean CSHCN clients. But many of our clients will not be using this book, either because they are young children or for some other reason. So, please know that we have written this book for you—our clients' parents, guardians, and caregivers—as well. We appreciate your important role in the lives of your children, the very special clients of CSHCN.

## Our Mission

*At CSHCN, our mission is to support family-centered, community-based strategies for improving the quality of life for children with special health care needs and their families.*



**To find out more about billing procedures in regard to CSHCN clients, please turn to page 18 of this book.**



# What is CSHCN?

CSHCN stands for the Children with Special Health Care Needs Program. CSHCN is a very special program of the state of Texas. Since 1933, CSHCN has helped the children of Texas improve their health, well-being, and quality of life. CSHCN arranges and pays for medical treatment and equipment for children with special health care needs. CSHCN also provides limited family support and case management services.

Using state and federal funds, CSHCN offers lots of benefits to these special kids and their families. CSHCN covers thousands of kids with special needs (from newborns to age 21 years), and people of any age with cystic fibrosis. CSHCN clients and families get direct services (such as health benefits) and family support services (like respite care). CSHCN clients and families also get “enabling services,” which means services like case management that can help families get other needed services.

CSHCN service delivery focuses on families. CSHCN service providers include hospitals, physicians, social workers, and many more. We help parents and professionals work together. CSHCN works hard to make sure our services honor and respect cultural beliefs, traditions, and values.

## CSHCN Services

CSHCN has many kinds of services to help clients and families. A key CSHCN service is case management. Your case manager’s job is to help you get other needed services. To get a case manager, call your local CSHCN office. (See Page 22 to find the CSHCN office near you.) Other CSHCN services include:

- Ambulance
- Ambulatory Surgery
- Care by Medical Specialists
- Dental Health Services
- Diagnosis & Evaluation
- Equipment & Medical Supplies
- Family Support Services
- Home Health Nursing
- Hospice Care
- Hospital Care
- Inpatient Rehabilitation
- Insurance Premium Payment Assistance
- Meals, Lodging, and Transportation when needed to obtain medical care
- Medicines
- Mental Health Services
- Orthotics and Prosthetics
- Outpatient Care (including Kidney Dialysis)
- Physical & Occupational Therapy
- Primary & Preventive Care
- Special Nutritional Products and Services
- Speech and Hearing Services
- Vision Services

## PART

# 1



**Please note:**

**CSHCN may limit any of the services listed to the left within program guidelines.**



## About Our Services

### Primary and Preventive Care

This is the kind of care people get from their regular doctor. It includes regular checkups. It helps you stay as healthy as you can. Every CSHCN client needs a primary care doctor, so CSHCN covers this type of health care service.

CSHCN works with a contractor called “TMHP” (the Texas Medicaid & Healthcare Partnership). To find a provider, you can call TMHP at **1-877-888-2350**. You can call this number for free from anywhere in Texas.

### Specialists

Specialists are doctors who deal only with one special thing, such as one part of the body or one type of problem. Children with special health care needs often need one or more specialists. CSHCN health benefits include care from specialists as needed.

When a CSHCN client needs to see one or more specialists, the client will not need a referral from any other provider. If the specialist is a CSHCN-enrolled provider, CSHCN will cover the services.

Do you need help finding a CSHCN-enrolled specialist? Call TMHP at **1-877-888-2350**. You can call this number for free from anywhere in Texas.

### Other CSHCN Services

CSHCN also covers ambulance, hospital care, hospice, kidney dialysis, surgery, rehabilitation, medicines, home health nursing, physical therapy, occupational therapy, equipment and supplies, orthotics, prosthetics, special nutritional products and services, vision care, services related to speech and hearing, dental health services, and mental health services. When CSHCN will cover each of these things and how much CSHCN can cover depends on each client’s case.

Looking for a provider for any of these services? Call TMHP (toll-free) at **1-877-888-2350**. You can call this number for free from anywhere in Texas.

### Drugs/Medications

Sometimes, a CSHCN provider prescribes drugs for a CSHCN client that can be taken at home. The doctor does not have to give them to the client as a shot (or in some other form) at the office or hospital. We call these “take-home” drugs. Do you have to buy take-home medicine for a CSHCN client? If so, and if you have CSHCN but no other insurance or health care coverage, CSHCN may pay for the drugs.

For CSHCN to pay, the pharmacy or other store must be enrolled in the Texas Medicaid Vendor Drug Program as a CSHCN provider. To find a provider near you, call CSHCN at **1-800-252-8023**. We can also tell you if the store you usually go to, or would like to go to, is a CSHCN-enrolled Medicaid Vendor



Drug provider or not. When you go there to buy the medications (drugs) the CSHCN client needs, you will not have to pay for them and then ask to be paid back. Tell the pharmacist that you have CSHCN and show the client ID form. They will look up your record on the computer and see if CSHCN can pay. If so, you will not have to pay for the medications (drugs).

CSHCN clients who have private insurance that covers medications (drugs) cannot use the Medicaid Vendor Drug Program. But if your insurance says you must pay a fixed co-pay for medications or drugs, CSHCN may be able to pay you back for the co-pays.

How does this payback work? When you buy the medications (drugs), you pay the co-pay amount yourself. Then, if you want to be paid back, you mail the receipt(s) to our contractor who handles this process. The contractor is called "TMHP" (Texas Medicaid & Healthcare Partnership). To find out about co-pay reimbursement, call TMHP toll-free client assistance line at **1-877-888-2350**. Ask the operator for instructions on co-pay and how to mail your receipts to TMHP.

## Routine Medical Transportation

The Medical Transportation Program (MTP) is part of the Texas Department of Transportation. MTP handles transportation requests for CSHCN clients who need transportation to obtain health care services. If a CSHCN client has no way to get to a health care appointment, MTP can help. This is true even if you just need to go a few miles away, in the same town where you live.

MTP's job is to provide free, high-quality, non-emergency transportation for eligible clients when they access health care and related services. MTP is safe, prompt, and cost-effective. It takes the customer's special health care needs into account. Staff and contractors are courteous, professional, and knowledgeable.

If you need to have MTP arrange for a van, bus, or cab service to go to an appointment in your own county or a county right next to yours, this is called "routine" medical transportation. In order to set up routine medical transportation, MTP must receive your request at least two working days in advance of the appointment. Please call MTP at **1-877-MED-TRIP (1-877-633-8747)** to set up transportation for your appointment. This is a free call.



**Please Note:**  
**CSHCN co-pay reimbursement covers medications (drugs) only. It does not cover the cost of co-pays for supplies, doctor visits, and therapy.**



**Helpful Numbers:**  
**CSHCN**  
**1-800-252-8023**  
**TMHP**  
**1-877-888-2350**  
**Medical Transportation Program**  
**1-877-MED-TRIP or**  
**1-877-633-8747**



## Special Medical Transportation

MTP can also help with other transportation. This includes:

- Both shorter and longer trips when you plan to drive your car and you would like to be reimbursed for your mileage.
- Longer trips for which MTP may be able to arrange for prepaid bus tickets or airline tickets.
- Trips to get health care services when the CSHCN client must stay overnight for medical reasons.

At CSHCN, we know that health care for our clients can involve other expenses as well. This is especially true when a client receiving services must stay overnight (or for 24 hours or more) for medical reasons. When a CSHCN client who is under 21 must do this, CSHCN may be able to cover the cost of meals, a place to stay (lodging), and transportation for the client and an adult attendant (such as a family member).

For all of these types of travel, MTP will help you set up what you need for your trip. This includes not just transportation, but also meals and lodging in cases where CSHCN covers those things, too. In many cases, if you check with MTP ahead of time, you may be able to get funds before your trip to cover your expenses as you travel. Also, in lots of Texas towns and cities, CSHCN and MTP can make special arrangements for our clients with places that are designed for children with special needs and their families, such as the Ronald McDonald House.

Transportation for all of these non-routine trips (including those where meals and lodging may be needed) is called “special medical transportation.” In order for MTP to help you set up special medical transportation, you will need to call MTP five days in advance of your trip. Please call MTP at **1-877-MED-TRIP (1-877-633-8747)**. This is a free call.

## Insurance Premium Payment Assistance Program (IPPA)

IPPA allows CSHCN to pay families back for the premiums they are paying to provide health insurance for a CSHCN client. To be eligible for IPPA, a client must have CSHCN eligibility and any type of third-party resource program of health insurance coverage (except the Children’s Health Insurance Program, known as CHIP).

The IPPA application is different from the CSHCN application. To apply for IPPA, families must submit a two-part application. The client and



**Helpful Numbers:**  
**Medical Transportation Program**  
**1-877-MED-TRIP or**  
**1-877-633-8747**  
**CSHCN**  
**1-800-252-8023**  
**TMHP IPPA Line**  
**1-800-440-0493**

family fill out the first part of the application. The client's doctor fills out the second part. To get a copy of the application, please ask your case manager, or call your local office of CSHCN. (To find your local CSHCN office, see Page 22 of this book.) Or, you can call our help-line: **1-800-252-8023**. You can also call the TMHP-IPPA toll-free client help-line, **1-800-440-0493**.

To decide if you can get IPPA, we look at how much it costs CSHCN to pay for treatment of the client's condition. If it will cost less to pay the family back for their insurance premiums than to pay for treatment of the client's condition, CSHCN will approve their application for IPPA. We then work with the family to set up a reimbursement process. That means the family has to pay each premium first, and then we will pay them back.

## Family Support Services (FSS)

Family Support Services are called "FSS." FSS can help families care for their children with special health care needs. FSS can also help a child be more independent and more able to take part in family life and community activities. Some examples of FSS are respite care, minor home modifications, and vehicle lifts.

There are some limits on the FSS that CSHCN can provide. The total costs for FSS cannot be more than \$3,600 per year for each CSHCN client. (Exceptions may be made for home or vehicle modifications.) Total funding for family support services (FSS) is limited, too. At times when CSHCN has a waiting list, clients and families may not be able to get FSS.

FSS may be anything on this list, as well as other items:

1. **Respite Care** – This is care provided by others. It allows regular caretakers to take a short break from caring for their child.
2. **Specialized Childcare Costs** – These are costs above and beyond the cost for typical childcare. They must be related to the child's disability or medical condition.
3. **Vehicle Modifications** – This covers wheelchair lifts. It also covers related modifications. That includes things like wheelchair tie-downs, a raised roof, and hand controls.
4. **Home Modifications** – This covers ramps, roll-in showers, wider doorways in the home, and so forth.
5. **Special equipment** that is not listed as a possible benefit in the client's health insurance plan – This includes porch lifts, stair lifts, positioning equipment, and bath aids.

## How to Get FSS

To find out more, call your local CSHCN office or call **1-800-252-8023**. See Page 22 to find the CSHCN office near you.





**Questions about  
CSHCN? Please call  
1-800-252-8023.**

## **Case Management**

CSHCN provides case management for many people, even some who are not eligible for other services from CSHCN. Case management helps clients and families get all the services they need. Your case manager works with you to help you find and access all the services you need. To read more about case management and how it can help you and your family, please turn to Page 12.

## **More About Our Services**

CSHCN will pay only for services provided by CSHCN-enrolled providers. CSHCN medical benefits must be medically necessary for the care and treatment of a person with a chronic physical or developmental condition. The person must be eligible for CSHCN. A provider must prescribe the medical benefits in compliance with all the laws and CSHCN rules and policies that apply.

Do you know a provider that you would like to have on the CSHCN program? If so, please ask the provider to call CSHCN Provider Enrollment at **1-800-568-2413**. Or, call us at **1-800-252-8023** for assistance.

# When Can CSHCN Help You and Your Family?

## PART 2

### What is Eligibility?

We sent you this handbook because you are a CSHCN client (or someone close to you is a CSHCN client). When you applied for CSHCN, we looked carefully at all the forms and paperwork you sent us. We decided we could accept you into CSHCN. You received a letter from us saying you are “eligible” for CSHCN. You are now called a “CSHCN client.”

Eligibility is a key concept in CSHCN. A person who has CSHCN eligibility is “eligible” for CSHCN services. Being eligible means you have gone through these three steps:

1. You applied for services. You or someone close to you filled out the application forms and sent them to CSHCN. You sent CSHCN the other paperwork that goes with the forms, too. (The CSHCN Application Booklet explains what else you need to send in with your application forms.)
2. Your doctor (or in some cases, dentist) filled out the Physician/Dentist Assessment Form (called the PAF) and sent it to us. (To find out more about the PAF, see the CSHCN Application Booklet. The blank form is in the booklet as well.)
3. CSHCN looked at your paperwork and found that you do fall within CSHCN guidelines as to who can get services. So, CSHCN said that you are “eligible.”


### The CSHCN ID Form

When you can begin getting CSHCN services, we send you a CSHCN ID form. It is not a form that you have to fill out. It is sometimes called the “eligibility card” or “ID card,” but it is not a card. It is a letter-size sheet of gray paper with the client’s name, CSHCN client number, and other information.



The ID form identifies the child or adult whose name is on the form as a CSHCN client. If you are a CSHCN client, you must show the ID form whenever you get services from a CSHCN provider. Be sure to take it with you to every appointment.

The ID form also shows the dates when the client is eligible to get services. When the time runs out, you will no longer be covered by CSHCN unless you have reapplied, been found eligible again, and received a new CSHCN ID form.



**TEXAS**  
Department of  
State Health Services

Children with Special Health Care Needs (CSHCN)      Automated Eligibility Inquiry  
1-800-452-8729

1100 West 49<sup>th</sup> Street  
Austin TX 78756-3179

(512) 458-7355  
1-800-252-8023

PARENT/GUARDIAN NAME  
STREET ADDRESS  
CITY, TX ZIPCODE

**CSHCN Case #** 9-123456-00  
**Name:** CLIENT NAME  
**Birth:** 06/05/89    **Sex:** M  
**Medicaid/Insurance**  
**Medicaid Number:** 123456789  
**Valid** 02/24/04 thru 08/25/2004

---

**CSHCN Eligibility Form**

This form may be used for services only between the "valid" dates listed in the box above.      Esta hoja es para conseguir servicios durante las fechas validas (valid) indicadas en la caja de arriba.

This is your NEW CSHCN Eligibility form. If you already have a form, throw away the old one. Take this form with you when you visit CSHCN service providers. Do not loan this form to other people. Service providers can copy the form for their files. If you lose this form, call the CSHCN Eligibility Section. Whenever you call or write to CSHCN, use the case number (Case #) shown on this form.      Esta es su NUEVA hoja de elegibilidad para CSHCN. Si usted ya tiene una hoja, tire la hoja vieja. Lleve esta hoja contigo par obtener servicios de proveedores de CSHCN. No preste esta hoja a otras personas. Proveedores pueden hacer una copia de esta hoja para sus archivos. Si pierda usted esta hoja, llame a la linea gratis de Elegibilidad de CSHCN. Cuando usted llame o escriba a CSHCN, use el número del caso (Case #) que aparece en esta página.

To stay on CSHCN after this form runs out you must fill out a new CSHCN application and send the application to CSHCN on or after 07/14/2004. To get a new CSHCN application, call CSHCN at 1-800-252-8023.      Para continuar en CSHCN, despues de su elegibilidad termina debe mandarnos una nueva aplicación después de 07/14/2004. Para obtener una aplicación puede llamar a CSHCN al número 1-800-252-8023.

---

**Provider Information**

The client named on this form is eligible for CSHCN services for the period indicated. Service providers may duplicate this form for their files. Providers must be enrolled in the CSHCN Program. Prior authorization is required for some services. CSHCN may revoke eligibility in the even of policy changes, changes in client medical or financial condition, or error. See the CSHCN Provider Manual for details. For more information, contact the CSHCN Program.

Under certain circumstances, the eligibility form MAY NOT be valid at the time you see this client. Please verify client's CSHCN eligibility by calling CSHCN-VIPS at 1-800-452-8729 or CSHCN-AIS at 1-800-568-2413 or 512-514-3000.

# How to Stay on CSHCN

## When to Reapply

If you want to stay on CSHCN, you must reapply every 6 months, before your CSHCN eligibility runs out. We will write to you at least 2 months before your time on CSHCN is about to run out. That will give you some time to reapply.

Please be sure to reapply on time, but do NOT reapply too early. If you send us your forms more than 60 days before your eligibility runs out, we will not be able to accept them.

Each time you reapply, you must fill out a new application form. You must also send us all the required proofs, too. And, you must fill out and send in all the other required forms. All the forms you will need are in the CSHCN Application Booklet. To get one or more copies of the booklet, please call your local CSHCN office or our main office at **1-800-252-8023**.

Are you a CSHCN client who is reapplying? Please be sure to reapply on time. If you apply too late or do not send some of the needed paperwork, there may be a problem. Your name (or your child's) may be put on a waiting list for services. You may drop off CSHCN for a while. Or, you may even drop off CSHCN permanently. So, once again, please be sure to reapply for CSHCN on time.

## The CSHCN Waiting List

Whenever our funds are limited, CSHCN has a waiting list for health care benefits. Those on the waiting list are new clients and any clients who did not reapply before their eligibility ran out. So, it is crucial for you to reapply on time so that your name does not fall onto the waiting list.

When CSHCN has enough funds, we may be able to take some clients names off the waiting list. Then, we can help those clients get services, too. If we have enough funds to take some names off the list, and yours is one of them, you will then be able once again to get services through CSHCN. But as you can see, it is a much better plan to reapply on time and remain a client who is getting services, rather than dropping onto the waiting list.

PART

3



## Medical Info Good for One Year

If you want to stay eligible for CSHCN, you must reapply every 6 months. But you do not have to send us new medical information every 6 months.

To get medical information about your child, we use the Physician/Dentist Assessment Form (called the “PAF”). It is a form that the doctor (or in some cases, the dentist) must fill out. We can also use other medical information that you or your case worker may send us about your child’s case. Your medical information (or your child’s) is good for 12 months. You do not need to send another PAF until that year is up.

## When to Send a New PAF

We will tell you when it is time to send us new medical information. When we send you the letter saying that it is time to reapply, we will tell you whether this is a time to do the PAF or not. The PAF will be in every application packet. But you only have to get the doctor to fill out the PAF every other time you reapply for CSHCN.

It is also a good idea to send us a new PAF if the client’s condition becomes more serious. The more we know about the client’s health, the better job we can do of providing services.

## How to Get a CSHCN Application Booklet

When we send you the letter saying that it is time to reapply, we do not send you an Application Booklet. The booklet is big and costly to print and mail. So, we can send one only on request. If you plan to reapply, you will need the CSHCN Application Booklet. We can mail it to you, or you can pick it up in person. Or, you can download it from our Web site at <http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/clapplforms.htm>

To get the CSHCN Application Booklet by mail or in person, please visit or call your local CSHCN office. Or, contact CSHCN’s main office at:

Texas Department of State Health Services  
Children with Special Health Care Needs  
1100 West 49th Street  
Austin, Texas 78756-3179  
Phone: 1-800-252-8023

## Please: Save the Application Booklet!

When you get the application booklet, you can fill out the forms to reapply. Then you can tear them out on the dotted lines and send them to us. But — please be sure to keep the rest of the booklet. It has a lot of info that CSHCN clients need. Most of the useful facts in the booklet are not in this handbook. The two books are meant to work together for CSHCN clients and their friends and families.

# Who Is Part of CSHCN?

## Clients

Most of our clients are under age 21. As our name says, they are children (or young people) with health care needs that are seen as “special.” As long as he or she meets eligibility guidelines, the client with cystic fibrosis (CF) can stay on CSHCN after age 21. CSHCN clients with CF may be of any age.

## Families

At CSHCN, we are “family-based.” We know that some families are large, and some are small. Some people see their aunts, uncles, cousins, grandparents, and so on as part of their family. Others think of a family as just a father, mother, and children. Still others look at family in other ways. When we work with a client, we work with the whole family to help get all the available services for the client.

CSHCN sees the family as very important. Our clients’ families mean a lot to us. We work very closely with families to plan services and to make sure the client gets the services. CSHCN promotes family choice and collaboration between parents and professionals.

Family members such as parents make many of the decisions that affect their children. Family members are children’s caregivers, teachers, and advocates. Family-centered care recognizes, respects, and supports these key roles that parents and families play.

## Providers

At CSHCN, we strive to find caring, qualified providers. We expect our providers to deliver services that honor and respect cultural beliefs, traditions, and values. We promote collaboration between parents and professionals.

CSHCN providers are a key factor in making sure you and your family get the services and support you need. Training, skill, expertise, and compassion are only some of what our providers have to offer. CSHCN providers do their best to make a big difference in clients’ and families’ lives.

# PART 4



### Helpful Numbers:

**CSHCN**  
**1-800-252-8023**

**TMHP**  
**1-877-888-2350**

**Medical Transportation  
Program**  
**1-877-MED-TRIP or**  
**1-877-633-8747**



## Types of Providers

CSHCN providers include hospitals, doctors, social workers, and many more. Many of the professionals who already provide the services you, your child, and your family need may be able to become CSHCN providers. Anyone who wants to look into becoming a CSHCN provider can check our Web site to find out more. Our Web address is: <http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/>

## Medical Homes

CSHCN clients often need to get many different types of care and services from many different types of health care providers. A medical home works as a home base for health care: that is, one place that helps to coordinate all the health care a CSHCN client needs.

Having a medical home can do a lot for a child or adult with special needs. At the medical home, health care services are easy to access. Care is comprehensive, coordinated, compassionate, and culturally competent. Services are family-centered and ongoing.

CSHCN is working to be sure that one day, every child and client in our program will have a medical home. If you are interested, ask your case manager to talk with you about a medical home for you or your child.

## Case Managers

CSHCN case managers are social workers and nurses who understand our clients' special needs. The case manager's job is to help clients and families find and access all the services they need. Your case manager will get to know you and your family. He or she will work closely with you to pull together all the things that can help meet your needs.

Your case manager can help you find CSHCN providers, such as a doctor, dentist, and specialists, as well as other professionals that you may need. Your case manager can also help make (and carry out) a plan to address other needs, such as education. Besides CSHCN, a client may be eligible for quite a few other helpful programs. Your case manager can help you find what is there for you in your area. CSHCN case managers also work with our eligibility workers to make sure your CSHCN application is complete and your records are up to date.

CSHCN case managers can also help with transition planning. "Transition" is just another word for change. CSHCN clients go through many transitions in their lives. Children make the transition into the school setting from early childhood care in the home, daycare, and/or special early childhood programs. They may change from one type of schooling to another as they learn and grow. Children also move through many phases as they develop physically, mentally, and emotionally. At some point, they may be ready to change from living with the family at home to living on their own.

A CSHCN client may go through a transition period when he or she moves from a hospital or long-term care back home or into a community-living setting. CSHCN clients also transition among various health

care services. As the years pass, there may be a transition from care that centers on the child and family to care that centers on the individual adult.

Transitions are a big part of life. They are not always easy. But with the right information and planning, every transition can be smoother for the CSHCN client and family. Your CSHCN case manager can talk with your family about transition issues and service needs. Also, he or she can help you find and access available services to ease any and all transitions and offer support to the CSHCN client and family. Please ask your case manager how he or she can help your family with any transitions you face now or in the future.

## How to Get A Case Manager

You can find CSHCN case managers in many places all across Texas. All local CSHCN offices have someone who does case management. Please see Page 22 to find your local CSHCN office. We encourage you to get in touch with the office near you. They will help you find a case manager.

## Contractors

Here at CSHCN, we do our best to offer you, our clients, the services that your family needs. Even in times of limited funds, CSHCN offers many services to clients and their families by working with other agencies through contracts. At present, CSHCN obtains key services for our clients through contracts with about 25 local agencies around the state. CSHCN contractors provide important services directly to clients and families.

## What Can CSHCN Contractors Do for You and Your Family?

CSHCN contractors provide a range of services that may include:

- Case management
- Information and referral
- Parent case management
- Bilingual services
- Limited help with respite care
- Training and workshops
- Chances to network with other families
- Help with ARD meetings and other school services
- Peer support
- Family support groups
- Lists of resources
- Informal sibling support
- Resource library (print materials and videos)

## How Can You Get These Services?

If you are interested in these services, please call our toll-free number, **1-800-252-8023**, for help. Or, call your child's case manager. He or she can help you follow up and find services in your area.

You may not be able to get every service listed above in every part of Texas. Still, it may surprise you to find out about the many different services that CSHCN can offer your family. One or more of the range of services you can get through CSHCN contractors may be just what you need.





**Questions about  
CSHCN? Please call  
1-800-252-8023.**

### **On the Internet**

Can you access the Internet? If so, you can visit a special area on the CSHCN Web site. There, you will find a list of CSHCN contractors, the areas around Texas that they serve, and the services they offer. To see the list, go to <http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/refguide.htm>

### **Others Served by CSHCN**

The CSHCN Program has many other jobs and serves many other people besides the clients and families for which this book is written. (For example, some people get case management services from CSHCN even though they are not eligible for other services.) But this handbook is for people who have applied to be CSHCN clients and are eligible for CSHCN health care benefits.

# How to Keep in Touch with Us — and Why

## Case Managers and Eligibility Workers

Your case manager is your main contact with CSHCN. When you are a CSHCN client, you can call your case manager with any questions or problems that arise. If you do not have a case manager, and you would like one, just call your local office of CSHCN.

Eligibility workers in the CSHCN office near you can help answer your questions about your application and how to renew CSHCN eligibility every 6 months. To find your local CSHCN office, see Page 22.

## CSHCN Help Line

CSHCN has staff who will take your calls and answer questions. To talk with us, please call **1-800-252-8023**.

## Change of Address Form

If we cannot find a client, we may not be able to keep that client on CSHCN. Also, to do our best to help you and your family, we need to keep in touch. So, we need to know where to contact you by mail and phone. We need to be able to write to you and mail you the latest information about CSHCN.

So, if your address changes, please let us know. The best way to let us know is to fill out and send in a CSHCN Change of Address Form. To get a change of address form, please call CSHCN at **1-800-252-8023**. This is a free call.

If you are getting ready to move, please call and ask CSHCN staff to send you the form. Or, look at the CSHCN Family Newsletter. If you are a CSHCN client, you will get the Newsletter in the mail four times a year. Every newsletter has a blank copy of the Change of Address form in it. You can just tear it out, fill it out, and send it to CSHCN.

# PART 5



## Your Health Care Coverage

Please let us know if there is any change in your health insurance or health care coverage. Any change may affect what CSHCN can or cannot do for you and your family.



**Note: If you move,  
please let us know. Call  
1-800-252-8023.**

## Other Changes in Your Life

At CSHCN, our job is to do our best to make sure you and your family get the services you need. As a CSHCN client, you have responsibilities, too. One of these is to keep us up to date about your life. It is up to you to let CSHCN know of any changes in the facts about you and your family. These facts include your address, phone number, income, health care coverage, the CSHCN client's medical condition, and your family situation. If a change occurs, you must let CSHCN know about it within 30 days, not just in time to file your next CSHCN application.

# How We Keep in Touch with You

## Family Newsletter

The CSHCN Family Newsletter is sent to all families of clients every three months. Families of clients on the waiting list get the newsletter, too. It has basic facts about CSHCN and up-to-date things you may want or need to know. In the newsletter, we write about topics we hope will help you, our clients and families.

## Letters

When we have something specific to tell our clients, we write a letter. It is a good idea to watch for letters from CSHCN, since we usually write because we have something very important for you to know. Reading letters from CSHCN with care will help you get the best from our program, and it will help us do our best for you.

Our letters always have a phone number to call with questions. Our staff is always glad to take your calls and do whatever we can to help. Your case manager can also help with any questions you may have about our letters. If you have a question about a letter, it is a good idea to have that letter with you when you call us.

## Web Site

The CSHCN Web address is <http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/>

If you have access to a computer, you can use our site to:

- Download a copy of the CSHCN application booklet.
- Read about CSHCN.
- Find a CSHCN office near you.

# PART 6



## PART

## 7

## CSHCN Rules and Procedures

### CSHCN Billing Procedures

Are you a CSHCN client or the parent, guardian, or family member of a CSHCN client? If so, you should not be billed for approved services provided to a CSHCN client by a CSHCN provider.

CSHCN is called a “payor of last resort.” That means CSHCN will consider paying for a service only after the client has used all other coverage that he or she has available. Any other type of coverage is called a third party resource (TPR). TPR includes any of the following:

- Health Insurance
- Dental Insurance
- Health Maintenance Organization (HMO)
- Automobile Liability Insurance
- Preferred Provider Organization (PPO)
- Cause of Action (Lawsuit)
- Medicare
- CHAMPUS/CHAMPVA
- Employee Welfare Plan
- Union Health Plan
- CHIP
- Texas Medicaid Program

If a service is covered by any of the types of coverage listed above, CSHCN may not be able to pay for the service.

CSHCN also does not pay for CHIP premiums and does not reimburse clients or parents for CHIP drug co-pays.

### Clients with CSHCN and Other Coverage

#### Medicaid

Some CSHCN clients are also on Medicaid. If you have Medicaid, it will probably pay for all or most of the services you need. If Medicaid covers a service, CSHCN will not pay for that service. But you may need some services that Medicaid does not pay for. CSHCN may cover all or some of those services. Please be sure to tell your providers about the CSHCN client’s Medicaid coverage. Be ready to show your Medicaid ID, and let all providers know that you have CSHCN, too.



## CHIP

Does your child have both CSHCN and CHIP? If so, remember that CSHCN may be able to provide some services that CHIP does not cover. CHIP pays for a lot of things, but CSHCN may pay if CHIP does not. If your child has both CHIP and CSHCN, be sure to take both the CHIP ID card and the CSHCN ID form with you every time your child sees a provider.

## Private Insurance

Some clients have both CSHCN and some form of private insurance coverage. CSHCN covers some services that private insurance does not always include. (Note: For CSHCN to pay, the services must be obtained from CSHCN approved providers.) If private insurance covers a certain service, CSHCN may not be able to pay for it. Please be sure to tell your providers about the CSHCN client's private insurance coverage. Be ready to show proof of coverage. Of course, let all providers know that you have CSHCN as well.

## Denial of Services

Sometimes, CSHCN gets a bill from a provider that we are not able to pay. We let the provider know that we cannot pay it. This is called a "denial." If CSHCN denies payment for a service, the provider may be able to bill you. The provider can bill the CSHCN client if the denial was for any of these reasons:

- The service is not a CSHCN benefit.
- The client was not eligible for CSHCN on the date of service.
- The amount is over the limit that CSHCN allows (such as certain features for, and styles of, eyeglasses).
- The client did not use a third party resource (other source of coverage) and follow its policies and procedures.
- The client did not tell the provider about third party restrictions and did not follow third party guidelines.

If a provider tries to bill or recover money from a CSHCN client for a reason that is not listed above, the provider may be excluded from the CSHCN program. CSHCN has a contractor called "TMHP" (the Texas Medicaid & Healthcare Partnership) to help with provider-related matters. If you get a bill from a provider, and you think the bill should not have been sent to you, you can call TMHP toll-free at **1-877-888-2350** for help. TMHP can also help with any other problem or issue related to a provider.

## CSHCN Rules

CSHCN rules describe the rights and responsibilities of CSHCN clients. When you apply to become a client of CSHCN, you are asked to sign a form agreeing to abide by all CSHCN rules.

If you would like to read our rules, we will give you a copy. You can ask your case manager, or call **1-800-252-8023** (this is a free call). Our staff will be glad to mail you a copy of our rules. If you have access to the Internet, you can read them online or print a copy from the CSHCN Web site: <http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/rules.htm>



## PART

## 8



Questions about  
CSHCN? Please call  
**1-800-252-8023.**

## Where to Get Help

### Help from Local Staff and Case Managers

As a CSHCN client, friend, or family member, you may have questions about CSHCN. Or, you may want a copy of the CSHCN Application Booklet. The CSHCN office near you can help. To find it, see the list of local offices on Page 22 or call our client help-line, **1-800-252-8023**.

You can find out more about CSHCN and print out a copy of the Application Booklet from our Web site at:

<http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/clapplforms.htm>

You can get help filling out the CSHCN forms. For help, please call the CSHCN office near you. Ask for a case manager for yourself or your child. (Phone numbers of local CSHCN offices are on Page 22 of this handbook.) A case manager can also help with any questions you may have about CSHCN.

### Another Source of Help

CSHCN also works with a contractor called "TMHP" (the Texas Medicaid & Healthcare Partnership). If you have any problem or issue related to a provider, you can call TMHP at **1-877-888-2350**. TMHP can also answer many of your questions and tell you more about what CSHCN offers, such as co-pays, covered services, and more.

## List of Texas Counties & Local Codes

Anderson - 4/5N	Crane - 9/10	Hartley - 1C	Madison - 7	San Patricio - 11
Andrews - 9/10	Crockett - 9/10	Haskell - 2 WF	Marion - 4/5N	San Saba - 7
Angelina - 4/5N	Crosby - 1L	Hays - 7	Martin - 9/10	Schleicher - 9/10
Aransas - 11	Culberson - 9/10	Hemphill - 1C	Mason - 9/10	Scurry - 2A
Archer - 2WF	Dallam - 1C	Henderson - 4/5N	Matagorda - 6/5S	Shackleford - 2A
Armstrong - 1C	Dallas - 3	Hidalgo - 11	Maverick - 8	Shelby - 4/5N
Atascosa - 8	Dawson - 9/10	Hill - 7	McCulloch - 9/10	Sherman - 1C
Austin - 6/5S	Deaf Smith - 1C	Hockley - 1L	McLennan - 7	Smith - 4/5N
Bailey - 1L	Delta - 4/5N	Hood - 3	McMullen - 11	Somervell - 3
Bandera - 8	Denton - 3	Hopkins - 4/5N	Medina - 8	Starr - 11
Bastrop - 7	DeWitt - 8	Houston - 4/5N	Menard - 9/10	Stephens - 2WF
Baylor - 2 WF	Dickens - 1L	Howard - 9/10	Midland - 9/10	Sterling - 9/10
Bee - 11	Dimmitt - 8	Hudspeth - 9/10	Milam - 7	Stonewall - 2A
Bell - 7	Donley - 1C	Hunt - 3	Mills - 7	Sutton - 9/10
Bexar - 8	Duval - 11	Hutchinson - 1C	Mitchell - 2A	Swisher - 1L
Blanco - 7	Eastland - 2A	Irion - 9/10	Montague - 2WF	Tarrant - 3
Borden - 9/10	Ector - 9/10	Jack - 2WF	Montgomery - 6/5S	Taylor - 2A
Bosque - 7	Edwards - 8	Jackson - 8	Moore - 1C	Terrell - 9/10
Bowie - 4/5N	Ellis - 3	Jasper - 4/5N	Morris - 4/5N	Terry - 1L
Brazoria - 6/5S	El Paso - 9/10	Jeff Davis - 9/10	Motley - 1L	Throckmorton - 2WF
Brazos - 7	Erath - 3	Jefferson - 6/5S	Nacogdoches - 4/5N	Titus - 4/5N
Brewster - 9/10	Falls - 7	Jim Hogg - 11	Navarro - 3	Tom Green - 9/10
Briscoe - 1L	Fannin - 3	Jim Wells - 11	Newton - 4/5N	Travis - 7
Brooks - 11	Fayette - 7	Johnson - 3	Nolan - 2A	Trinity - 4/5N
Brown - 2A	Fisher - 2A	Jones - 2A	Nueces - 11	Tyler - 4/5N
Burleson - 7	Floyd - 1L	Karnes - 8	Ochiltree - 1C	Upshur - 4/5N
Burnet - 7	Foard - 2WF	Kaufman - 3	Oldham - 1C	Upton - 9/10
Caldwell - 7	Fort Bend - 6/5S	Kendall - 8	Orange - 6/5S	Uvalde - 8
Calhoun - 8	Franklin - 4/5N	Kenedy - 11	Palo Pinto - 3	Val Verde - 8
Callahan - 2A	Freestone - 7	Kent - 2A	Panola - 4/5N	Van Zandt - 4/5N
Cameron - 11	Frio - 8	Kerr - 8	Parker - 3	Victoria - 8
Camp - 4/5N	Gaines - 9/10	Kimble - 9/10	Parmer - 1L	Walker - 6/5S
Carson - 1C	Galveston - 6/5S	King - 1L	Pecos - 9/10	Waller - 6/5S
Cass - 4/5N	Garza - 1L	Kinney - 8	Polk - 4/5N	Ward - 9/10
Castro - 1L	Gillespie - 8	Kleberg - 11	Potter - 1C	Washington - 7
Chambers - 6/5S	Glasscock - 9/10	Knox - 2WF	Presidio - 9/10	Webb - 11
Cherokee - 4/5N	Goliad - 8	Lamar - 4/5N	Rains - 4/5N	Wharton - 6/5S
Childress - 1L	Gonzales - 8	Lamb - 1L	Randall - 1C	Wheeler - 1C
Clay - 2WF	Gray - 1C	Lampasas - 7	Reagan - 9/10	Wichita - 2WF
Cochran - 1L	Grayson - 3	LaSalle - 8	Real - 8	Wilbarger - 2WF
Coke - 9/10	Gregg - 4/5N	Lavaca - 8	Red River - 4/5N	Willacy - 11
Coleman - 2A	Grimes - 7	Lee - 7	Reeves - 9/10	Williamson - 7
Collin - 3	Guadalupe - 8	Leon - 7	Refugio - 11	Wilson - 8
Collingsworth - 1C	Hale - 1L	Liberty - 6/5S	Roberts - 1C	Winkler - 9/10
Colorado - 6/5S	Hall - 1L	Limestone - 7	Robertson - 7	Wise - 2WF
Comal - 8	Hamilton - 7	Lipscomb - 1C	Rockwall - 3	Wood - 4/5N
Comanche - 2A	Hansford - 1C	Live Oak - 11	Runnels - 2A	Yoakum - 1L
Concho - 9/10	Hardeman - 2WF	Llano - 7	Rusk - 4/5N	Young - 2WF
Cooke - 3	Hardin - 6/5S	Loving - 9/10	Sabine - 4/5N	Zapata - 11
Coryell - 7	Harris - 6/5S	Lubbock - 1L	San Augustine - 4/5N	Zavala - 8
Cottle - 2WF	Harrison - 4/5N	Lynn - 1L	San Jacinto - 4/5N	



## How to Find a CSHCN Office Near You

CSHCN's main office is in Austin. But CSHCN offices are found all over Texas, too. Here's how to find the one near you:

1. Look at the List of Texas Counties and Local Codes on page 21. Find the name of the county where you live.
2. After the name of your county is a code of one or more numbers and letters.
3. Look at the list below. Find the office with your code. That is your local CSHCN office.



**Note: If a call to your local office would be long-distance, and that is a problem for you, you can call 1-800-252-8023 for free. Ask the operator there to get a message to your local CSHCN office, and someone from that office will call you back.**

<b>CSHCN Offices</b>	
<b>1C - Canyon Office</b>	<b>6/5S - Houston Office</b>
DSHS-PHR 1 P.O. Box 60968, WTAMU Canyon, TX 79016 Phone: 1-806-655-7151 Fax: 1-806-655-0820	DSHS-PHR 6 5425 Polk Avenue, Suite J Houston, TX 77023-1497 Phone: 1-713-767-3111 Fax: 1-713-767-3125
<b>1L - Lubbock Office</b>	<b>7 - Austin Office</b>
DSHS-PHR 1 1109 Kemper Lubbock, TX 79403 Phone: 1-806-767-0433 Fax: 1-806-767-0403	DSHS-PHR 7 1101 Camino La Costa, Room 210 Austin, TX 78752 Phone: 1-512-467-9875 Fax: 1-512-458-6204
<b>2A - Abilene Office</b>	<b>8 - San Antonio Office</b>
DSHS-PHR 2 4601 South First Street, Suite L Abilene, TX 79605 Phone: 1-325-795-5869 Fax: 1-325-795-5894	DSHS-PHR 8 7430 Louis Pasteur Drive San Antonio, TX 78229-4507 Phone: 1-210-949-2155 Fax: 1-210-949-2047
<b>2WF - Wichita Falls Office</b>	<b>9/10 - El Paso Office</b>
DSHS-PHR 2 4309 Jacksboro Hwy., Suite 101 Wichita Falls, TX 76302-2700 Phone: 1-940-767-8593 Fax: 1-940-767-2374	DSHS-PHR 9/10 P.O. Box 9428 El Paso, TX 79995-9428, or 401 East Franklin, Suite 200 El Paso, TX 79901 Phone: 1-915-934-7675 Fax: 1-915-834-7804
<b>3 - Arlington Office</b>	<b>11 - Harlingen Office</b>
DSHS-PHR 3 1301 South Bowen Road, Suite 200 Arlington, TX 76013 Phone: 1-817-264-4627 Fax: 1-817-264-4911	DSHS-PHR 11 601 West Sesame Drive Harlingen, TX 78550-7996 Phone: 1-956-423-0130 Fax: 1-956-444-3294
<b>4/5N - Tyler Office</b>	
DSHS-PHR 4/5 North 1517 West Front Street Tyler, TX 75702 Phone: 1-903-533-5231 Fax: 1-903-595-4706	



## Cómo encontrar una oficina de CSHCN cerca de usted

La oficina central de CSHCN está localizada en Austin. Pero también hay oficinas de CSHCN por todo Texas. Aquí le decimos cómo encontrar una cerca de usted:

1. Vea la Lista de los condados y los códigos locales de Texas en la página 25. Encuentre el nombre del condado donde usted vive.
2. Después del nombre de su condado se encuentra un código de uno o más números y letras.
3. Vea la lista a continuación. Encuentre la oficina con su código. Esa es su oficina local de CSHCN.

### Oficinas de CSHCN

1C - Oficina de Canyon	6/5S - Oficina de Houston
DSHS-PHR 1 P.O. Box 60968, WTAMU Canyon, TX 79016 Teléfono: 1-806-655-7151 Fax: 1-806-655-0820	DSHS-PHR 6 5425 Polk Avenue, Suite J Houston, TX 77023-1497 Teléfono: 1-713-767-3111 Fax: 1-713-767-3125
1L - Oficina de Lubbock	7 - Oficina de Austin
DSHS-PHR 1 1109 Kemper Lubbock, TX 79403 Teléfono: 1-806-767-0433 Fax: 1-806-767-0403	DSHS-PHR 7 1101 Camino La Costa, Room 210 Austin, TX 78752 Teléfono: 1-512-467-9875 Fax: 1-512-458-6204
2A - Oficina de Abilene	8 - Oficina de San Antonio
DSHS-PHR 2 4601 South First Street, Suite L Abilene, TX 79605 Teléfono: 1-325-795-5869 Fax: 1-325-795-5894	DSHS-PHR 8 7430 Louis Pasteur Drive San Antonio, TX 78229-4507 Teléfono: 1-210-949-2155 Fax: 1-210-949-2047
2WF - Oficina de Wichita Falls	9/10 - Oficina de El Paso
DSHS-PHR 2 4309 Jacksboro Hwy., Suite 101 Wichita Falls, TX 76302-2700 Teléfono: 1-940-767-8593 Fax: 1-940-767-2374	DSHS-PHR 9/10 P.O. Box 9428 El Paso, TX 79995-9428, o 401 East Franklin, Suite 200 El Paso, TX 79901 Teléfono: 1-915-934-7675 Fax: 1-915-834-7804
3 - Oficina de Arlington	11 - Oficina de Harlingen
DSHS-PHR 3 1301 South Bowen Road, Suite 200 Arlington, TX 76013 Teléfono: 1-817-264-4627 Fax: 1-817-264-4911	DSHS-PHR 11 601 West Sesame Drive Harlingen, TX 78550-7996 Teléfono: 1-956-423-0130 Fax: 1-956-444-3294
4/5N - Oficina de Tyler	
DSHS-PHR 4/5 North 1517 West Front Street Tyler, TX 75702 Teléfono: 1-903-533-5231 Fax: 1-903-595-4706	



**Observe: si la llamada a la oficina local es de larga distancia, y eso es un problema para usted, puede llamar gratis al 1-800-252-8023. Pídale a la operadora que le dé un mensaje al personal de la oficina local de CSHCN, y alguien le devolverá la llamada.**



## Lista de los condados de Texas y los códigos locales

Anderson - 4/5N	Crane - 9/10	Hartley - 1C	Madison - 7	San Patricio - 11
Andrews - 9/10	Crockett - 9/10	Haskell - 2 WF	Marion - 4/5N	San Saba - 7
Angelina - 4/5N	Crosby - 1L	Hays - 7	Martin - 9/10	Schleicher - 9/10
Aransas - 11	Culberson - 9/10	Hemphill - 1C	Mason - 9/10	Scurry - 2A
Archer - 2WF	Dallam - 1C	Henderson - 4/5N	Matagorda - 6/5S	Shackelford - 2A
Armstrong - 1C	Dallas - 3	Hidalgo - 11	Maverick - 8	Shelby - 4/5N
Atascosa - 8	Dawson - 9/10	Hill - 7	McCulloch - 9/10	Sherman - 1C
Austin - 6/5S	Deaf Smith - 1C	Hockley - 1L	McLennan - 7	Smith - 4/5N
Bailey - 1L	Delta - 4/5N	Hood - 3	McMullen - 11	Somervell - 3
Bandera - 8	Denton - 3	Hopkins - 4/5N	Medina - 8	Starr - 11
Bastrop - 7	DeWitt - 8	Houston - 4/5N	Menard - 9/10	Stephens - 2WF
Baylor - 2 WF	Dickens - 1L	Howard - 9/10	Midland - 9/10	Sterling - 9/10
Bee - 11	Dimmitt - 8	Hudspeth - 9/10	Milam - 7	Stonewall - 2A
Bell - 7	Donley - 1C	Hunt - 3	Mills - 7	Sutton - 9/10
Bexar - 8	Duval - 11	Hutchinson - 1C	Mitchell - 2A	Swisher - 1L
Blanco - 7	Eastland - 2A	Irion - 9/10	Montague - 2WF	Tarrant - 3
Borden - 9/10	Ector - 9/10	Jack - 2WF	Montgomery - 6/5S	Taylor - 2A
Bosque - 7	Edwards - 8	Jackson - 8	Moore - 1C	Terrell - 9/10
Bowie - 4/5N	Ellis - 3	Jasper - 4/5N	Morris - 4/5N	Terry - 1L
Brazoria - 6/5S	El Paso - 9/10	Jeff Davis - 9/10	Motley - 1L	Throckmorton - 2WF
Brazos - 7	Erath - 3	Jefferson - 6/5S	Nacogdoches - 4/5N	Titus - 4/5N
Brewster - 9/10	Falls - 7	Jim Hogg - 11	Navarro - 3	Tom Green - 9/10
Briscoe - 1L	Fannin - 3	Jim Wells - 11	Newton - 4/5N	Travis - 7
Brooks - 11	Fayette - 7	Johnson - 3	Nolan - 2A	Trinity - 4/5N
Brown - 2A	Fisher - 2A	Jones - 2A	Nueces - 11	Tyler - 4/5N
Burleson - 7	Floyd - 1L	Karnes - 8	Ochiltree - 1C	Upshur - 4/5N
Burnet - 7	Foard - 2WF	Kaufman - 3	Oldham - 1C	Upton - 9/10
Caldwell - 7	Fort Bend - 6/5S	Kendall - 8	Orange - 6/5S	Uvalde - 8
Calhoun - 8	Franklin - 4/5N	Kenedy - 11	Palo Pinto - 3	Val Verde - 8
Callahan - 2A	Freestone - 7	Kent - 2A	Panola - 4/5N	Van Zandt - 4/5N
Cameron - 11	Frio - 8	Kerr - 8	Parker - 3	Victoria - 8
Camp - 4/5N	Gaines - 9/10	Kimble - 9/10	Parmer - 1L	Walker - 6/5S
Carson - 1C	Galveston - 6/5S	King - 1L	Pecos - 9/10	Waller - 6/5S
Cass - 4/5N	Garza - 1L	Kinney - 8	Polk - 4/5N	Ward - 9/10
Castro - 1L	Gillespie - 8	Kleberg - 11	Potter - 1C	Washington - 7
Chambers - 6/5S	Glasscock - 9/10	Knox - 2WF	Presidio - 9/10	Webb - 11
Cherokee - 4/5N	Goliad - 8	Lamar - 4/5N	Rains - 4/5N	Wharton - 6/5S
Childress - 1L	Gonzales - 8	Lamb - 1L	Randall - 1C	Wheeler - 1C
Clay - 2WF	Gray - 1C	Lampasas - 7	Reagan - 9/10	Wichita - 2WF
Cochran - 1L	Grayson - 3	LaSalle - 8	Real - 8	Wilbarger - 2WF
Coke - 9/10	Gregg - 4/5N	Lavaca - 8	Red River - 4/5N	Willacy - 11
Coleman - 2A	Grimes - 7	Lee - 7	Reeves - 9/10	Williamson - 7
Collin - 3	Guadalupe - 8	Leon - 7	Refugio - 11	Wilson - 8
Collingsworth - 1C	Hale - 1L	Liberty - 6/5S	Roberts - 1C	Winkler - 9/10
Colorado - 6/5S	Hall - 1L	Limestone - 7	Robertson - 7	Wise - 2WF
Comal - 8	Hamilton - 7	Lipscomb - 1C	Rockwall - 3	Wood - 4/5N
Comanche - 2A	Hansford - 1C	Live Oak - 11	Runnels - 2A	Yoakum - 1L
Concho - 9/10	Hardeman - 2WF	Llano - 7	Rusk - 4/5N	Young - 2WF
Cooke - 3	Hardin - 6/5S	Loving - 9/10	Sabine - 4/5N	Zapata - 11
Coryell - 7	Harris - 6/5S	Lubbock - 1L	San Augustine - 4/5N	Zavala - 8
Cottle - 2WF	Harrison - 4/5N	Lynn - 1L	San Jacinto - 4/5N	



## PARTE

## 8



**¿Tiene preguntas sobre CSHCN? Por favor, llame al 1-800-252-8023.**

## Dónde conseguir ayuda

### Ayuda del personal y los administradores de casos de la oficina local

Como cliente de CSHCN, amigo o miembro de la familia, es posible que tenga preguntas sobre CSHCN. O tal vez quiera una copia del Folleto de Solicitud de CSHCN. El personal de la oficina de CSHCN cerca de usted le puede ayudar. Para encontrarla, vea la lista de oficinas locales en la página 26 ó llame a la línea de ayuda al cliente al **1-800-252-8023**.

Puede saber más sobre CSHCN e imprimir una copia del Folleto de Solicitud de nuestro sitio red en:

<http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/clapplforms.htm>

Alguien le puede ayudar a llenar las formas de CSHCN. Para recibir ayuda, por favor, llame a la oficina de CSHCN más cercana. Pregunte por un administrador de casos para usted o su hijo. (Los números de teléfono de las oficinas locales de CSHCN se encuentran en la página 26 de este libro). El administrador de casos también puede ayudar con cualquier pregunta que usted tenga sobre CSHCN.

### Otra fuente de ayuda

CSHCN también trabaja con un contratista llamado "TMHP" (Texas Medicaid & Healthcare Partnership). Si usted tiene algún problema o inquietud relacionado con un proveedor, puede llamar a TMHP al **1-877-888-2350**. TMHP también puede contestar muchas de sus preguntas y decirle más sobre los beneficios que CSHCN ofrece, como copagos, servicios cubiertos y mucho más.



## Reglas de CSHCN

Las reglas de CSHCN describen los derechos y las responsabilidades de los clientes de CSHCN. Cuando solicita hacerse cliente de CSHCN, se le pide que firme una forma en el que acuerda cumplir todas las reglas de CSHCN.

Si quiere leer nuestras reglas, le daremos una copia. Puede pedírsela al administrador de casos, o llamar al **1-800-252-8023** (ésta es una llamada gratis). Nuestro personal con gusto le enviará una copia de nuestras reglas. Si tiene acceso a Internet, puede leerlas en línea o imprimir una copia del sitio red de CSHCN: <http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/rules.htm>



que Medicaid no paga. CSHCN puede cubrir todos o algunos de esos servicios. Por favor, asegúrese de avisarle a sus proveedores sobre la cobertura de Medicaid del cliente de CSHCN. Prepárese para mostrar su identificación de Medicaid e informe a todos los proveedores que usted recibe cobertura de CSHCN.

## CHIP

¿Recibe su hijo cobertura de CSHCN y CHIP? Si es así, recuerde que CSHCN tal vez pueda brindarle algunos servicios que CHIP no cubre. CHIP paga muchas cosas, pero CSHCN puede pagar si CHIP no lo hace. Si su hijo tiene cobertura de CHIP y de CSHCN, asegúrese de llevar la tarjeta de identificación de CHIP y la forma de identificación de CSHCN cada vez que su hijo vea a un proveedor.

## Seguro privado

Algunos clientes tienen cobertura de CSHCN y de algún tipo de seguro privado. CSHCN cubre algunos servicios que los seguros privados muchas veces no cubren. (Observe: para que CSHCN pueda pagar, los servicios tienen que ser de un proveedor aprobado por CSHCN). Si el seguro privado cubre cierto servicio, puede ser que CSHCN no pueda pagarlo. Por favor, asegúrese de avisar a los proveedores sobre la cobertura de seguro privado del cliente de CSHCN. Prepárese para mostrar comprobantes de la cobertura. Por supuesto, no olvide avisar a todos los proveedores que usted también tiene CSHCN.

## Negación de servicios

A veces, CSHCN recibe cuentas de proveedores que no podemos pagar. Les avisamos a los proveedores que no podemos pagar la cuenta. Esto se llama una “negación”. Si CSHCN se niega a pagar un servicio, el proveedor tal vez pueda cobrarle a usted. El proveedor puede cobrarle al cliente de CSHCN si la negación se hizo por alguna de las siguientes razones:

- El servicio no es un beneficio de CSHCN.
- El cliente no es elegible con CSHCN en la fecha que se prestaron los servicios.
- La cantidad sobrepasa el límite que CSHCN permite (como ciertas características y estilos de anteojos).
- El cliente no usó un recurso de terceros (otra fuente de cobertura) ni siguió las normas y procedimientos.
- El cliente no le dijo al proveedor sobre las restricciones de los terceros y no siguió las pautas de los terceros.

Si el proveedor trata de cobrar o recuperar el dinero de un cliente de CSHCN por alguna razón que no se anotó anteriormente, el proveedor puede ser excluido del programa de CSHCN. CSHCN tiene un contratista llamado “TMHP” (Texas Medicaid & Healthcare Partnership) para ayudar con los asuntos relacionados con los proveedores. Si usted recibe una cuenta de un proveedor, y piensa que no deberían habérsela enviado, puede llamar gratis a TMHP al **1-877-888-2350** para pedir ayuda. TMHP también puede ayudar con cualquier otro problema o asunto relacionado con algún proveedor.



# Reglas y trámites de CSHCN

## PARTE

# 7

## Trámite de cobro de cuentas de CSHCN

¿Es usted cliente de CSHCN o el padre, tutor o miembro de la familia de un cliente de CSHCN? Si es así, usted no debe recibir ningún cobro por los servicios aprobados prestados a un cliente de CSHCN por un proveedor de CSHCN.

CSHCN se conoce como el “pagador de último recurso”. Eso significa que CSHCN piensa en pagar un servicio solamente después de que el cliente haya usado toda cobertura que tenga a su disposición. Cualquier otro tipo de cobertura se llama un recurso de terceros. Los recursos de terceros son, entre otros:

- Seguros médicos
- Seguros dentales
- Organizaciones para la Conservación de la Salud
- Seguros de responsabilidad civil de vehículos
- Asociaciones de Proveedores Preferidos
- Derechos de demanda (litigio)
- Medicare
- CHAMPUS o CHAMPVA
- Planes de Bienestar para Empleados
- Planes de salud por medio de sindicatos
- CHIP
- Programa de Medicaid de Texas

Si un servicio está cubierto por alguno de los tipos de cobertura anotados antes, CSHCN tal vez no pueda pagar los servicios.

CSHCN tampoco paga las primas de CHIP y no reembolsa a los clientes o padres los copagos de medicamentos de CHIP.

## Clientes con CSHCN y otra cobertura

### Medicaid

Algunos clientes de CSHCN también reciben Medicaid. Si usted recibe Medicaid, probablemente Medicaid pague todos o la mayoría de los servicios que necesita. Si Medicaid cubre un servicio, CSHCN no pagará ese servicio. No obstante, es posible que usted necesite algunos servicios

# PARTE 6

## Cómo nos mantenemos en contacto con usted

### Boletín para familias

El Boletín para Familias de CSHCN se envía a todas las familias de los clientes cada tres meses. Las familias de los clientes en la lista de espera también reciben el boletín. Tiene información básica sobre CSHCN y las últimas novedades que tal vez quiera o necesite saber. En el boletín, escribimos sobre temas que esperamos les ayuden a ustedes, nuestros clientes y familias.

### Cartas

Cuando tenemos algo específico que decirles a nuestros clientes, les escribimos una carta. Debe estar al pendiente de cartas de CSHCN, puesto que por lo general escribimos porque tenemos algo muy importante que informarle. Leer las cartas de CSHCN con atención, le ayudará a obtener lo mejor de nuestro programa, y nos ayudará a hacer lo mejor por usted.

Nuestras cartas siempre tienen un número de teléfono a dónde puede llamar si tiene preguntas. Nuestro personal siempre atiende sus llamadas con gusto y hace todo lo que puede por ayudarle. El administrador de casos también puede ayudar con cualquier pregunta que tenga sobre nuestras cartas. Si tiene alguna pregunta sobre una carta, es bueno que tenga la carta con usted cuando llame.

### Sitio red

La dirección del sitio red de CSHCN es <http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/>

Si tiene acceso a una computadora, puede usar nuestro sitio para:

- Bajar una copia del folleto de solicitud de CSHCN.
- Leer sobre CSHCN.
- Encontrar una oficina de CSHCN cerca de usted.



año. Todos los boletines tienen una copia en blanco de la Forma de Cambio de Dirección. Sólo tiene que separarlo, llenarlo y enviarlo a CSHCN.

## Su cobertura de atención médica

Por favor, avísenos si hay algún cambio en su seguro médico o en su cobertura de atención médica. Cualquier cambio puede afectar lo que CSHCN puede o no puede hacer por usted o su familia.

## Otros cambios en su vida

En CSHCN, nuestro trabajo es hacer lo que podamos para asegurarnos de que usted y su familia reciban los servicios que necesitan. Como cliente de CSHCN, usted también tiene responsabilidades. Una de éstas es mantenernos al corriente con los cambios en su vida. Está en sus manos informar a CSHCN sobre cualquier cambio en la información sobre usted y su familia. Esta información incluye su dirección, número de teléfono, ingresos, cobertura de atención médica, el estado de salud del cliente de CSHCN y la situación de la familia. Si hay algún cambio, tiene que informar a CSHCN dentro de los 30 días después de que ocurra el cambio, no justo a tiempo para hacer su próxima solicitud de CSHCN.



**Observe. Si se muda,  
por favor, avísenos.  
Llame al  
1-800-252-8023.**

## PARTE

## 5

## Cómo mantenerse en contacto con nosotros y por qué

### Administradores de casos y trabajadores de elegibilidad

Su administrador de casos es su contacto principal con CSHCN. Si es cliente de CSHCN, puede llamar a su administrador de casos para hablar sobre cualquier problema o pregunta que tenga. Si no tiene un administrador de casos, y quiere tener uno, lo único que tiene que hacer es llamar a la oficina local de CSHCN.

Los trabajadores de elegibilidad de la oficina de CSHCN cerca de usted pueden ayudar a contestar preguntas sobre su solicitud y sobre cómo renovar la elegibilidad de CSHCN cada 6 meses. Para encontrar la oficina local de CSHCN, vea la página 26.

### Línea de Ayuda de CSHCN

CSHCN tiene personal que atiende sus llamadas y contesta sus preguntas. Para hablar con nosotros, por favor, llame al **1-800-252-8023**.

### Forma de cambio de dirección

Si no podemos comunicarnos con un cliente, puede ser que no podamos seguir dándole los servicios de CSHCN. Además, para ayudarles a usted y a su familia de la mejor manera posible, necesitamos mantenernos en contacto con usted. Por eso, necesitamos saber dónde podemos localizarlo por correo o por teléfono. Debemos poder escribirle y enviarle la información más reciente sobre CSHCN.

Por eso, si cambia de dirección, por favor, avísenos. La mejor forma de avisarnos es llenando y enviando la Forma de Cambio de Dirección de CSHCN. Para recibir una Forma de Cambio de Dirección, por favor, llame a CSHCN al **1-800-252-8023**. La llamada es gratis.

Si se está preparando para mudarse, por favor, llámenos y pídale al personal de CSHCN que le envíe la forma. O vea el Boletín para Familias de CSHCN. Si usted es cliente de CSHCN, recibirá el boletín por correo cuatro veces al



## Otras personas que reciben servicios de CSHCN

El Programa de CSHCN tiene muchas otras responsabilidades y presta servicios a muchas otras personas aparte de los clientes y las familias para quienes se escribió este libro. (Por ejemplo, algunas personas reciben servicios de administración de casos de CSHCN aunque no sean elegibles para otros servicios.) No obstante, este manual es para las personas que han solicitado ser clientes de CSHCN y son elegibles para recibir beneficios de atención médica de CSHCN.



**¿Tiene preguntas sobre CSHCN? Por favor, llame al 1-800-252-8023.**

agencias locales por todo el estado. Los contratistas de CSHCN ofrecen servicios importantes directamente a los clientes y a las familias.

## ¿Qué pueden hacer los contratistas de CSHCN por usted y su familia?

Los contratistas de CSHCN ofrecen una variedad de servicios, como:

- Administración de casos
- Información y referencía
- Administración de casos para padres
- Servicios bilingües
- Ayuda limitada con el cuidado de relevo
- Capacitación y talleres
- Oportunidades de hacer contactos con otras familias
- Ayuda con las reuniones de Admisión, Revisión y Salida (o ARD, por su sigla en inglés) y otros servicios escolares
- Apoyo de amigos
- Grupos de apoyo para las familias
- Listas de recursos
- Apoyo informal a los hermanos
- Biblioteca de recursos (materiales impresos y videos)

## ¿Cómo puede obtener estos servicios?

Si le interesan estos servicios, por favor, llame gratis a nuestro número de teléfono, **1-800-252-8023** para pedir ayuda. O llame al administrador de casos de su hijo. Él o ella podrá ayudarle a encontrar y conseguir servicios en su región.

Tal vez no pueda recibir todos los servicios de la lista en todas las regiones de Texas. De todas maneras, quizás le sorprenda enterarse de todos los diferentes servicios que le ofrece CSHCN a su familia. Puede ser que uno o más de los muchos servicios que reciba por medio de los contratistas de CSHCN sea justo lo que necesita.

### En Internet

¿Tiene acceso a Internet? Si lo tiene, puede visitar una sección especial en el sitio red de CSHCN: Allí encontrará una lista de contratistas de CSHCN, las regiones donde trabajan y los servicios que ofrecen. Para ver la lista, visite <http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/refguide.htm>



El administrador de casos puede ayudarle a encontrar proveedores de CSHCN, como doctores, dentistas y especialistas, así como también otros profesionales que usted pueda necesitar. El administrador de casos también puede ayudar a formular (y a llevar a cabo) un plan para atender otras necesidades, como la educación. Aparte de CSHCN, es posible que el cliente llena los requisitos para recibir servicios de varios otros programas útiles. El administrador de casos puede ayudarle a encontrar lo que esté disponible para usted en su región. Los administradores de casos de CSHCN también colaboran con nuestros trabajadores de elegibilidad para asegurarse de que su solicitud para CSHCN esté completa y sus expedientes estén al día.

Los administradores de casos de CSHCN también pueden ayudar con la planeación de la transición. La palabra “transición” es sólo otra forma de decir cambio. Los clientes de CSHCN pasan por muchas transiciones en la vida. Los niños hacen la transición de los cuidados de la temprana infancia en la casa, en una guardería o en los programas especiales de temprana infancia al ambiente escolar. Pueden cambiar de un tipo de escuela a otro a medida que aprenden y crecen. Los niños también pasan por muchas etapas a medida que se desarrollan física, mental y emocionalmente. En algún momento, tal vez estén listos para hacer la transición de la vida con la familia en casa a una vida más independiente.

Un cliente de CSHCN puede pasar por un periodo de transición en el cual se cambia de un hospital o del cuidado a largo plazo de regreso a casa o a un hogar en la comunidad. Los clientes de CSHCN también pasan de unos servicios de atención médica a otros. Al pasar los años, puede haber una transición de la atención centrada en el niño y en la familia a la atención centrada en el adulto individual.

Las transiciones forman una parte importante de la vida. No siempre son fáciles. Pero con la planeación e información adecuadas, cada transición puede ser menos problemática para el cliente y la familia de CSHCN. El administrador de casos de CSHCN puede hablar con su familia sobre asuntos de transición y necesidades de servicios. Además, puede ayudarle a encontrar y obtener los servicios disponibles para facilitar todas las transiciones y para ofrecerles apoyo al cliente y a la familia de CSHCN. Por favor, pregúntele al administrador de casos sobre cómo puede él ayudarle a su familia con cualquier transición que esté enfrentando ahora o que vaya a enfrentar en el futuro.

## **Cómo conseguir un administrador de casos**

Puede encontrar administradores de casos de CSHCN en muchos lugares por todo Texas. Todas las oficinas locales de CSHCN tienen a una persona que se encarga de la administración de casos. Por favor, vea la página 26 para encontrar la oficina local de CSHCN. Le recomendamos que se ponga en contacto con la oficina cerca de usted. El personal allí le ayudará a encontrar un administrador de casos.

## **Contratistas**

Aquí en CSHCN, hacemos todo lo que podemos para ofrecerles a ustedes, nuestros clientes, los servicios que su familia necesita. Hasta en momentos cuando los fondos están limitados, CSHCN ofrece muchos servicios a los clientes y a sus familias por medio de contratos con otras agencias. Actualmente, CSHCN obtiene servicios esenciales para nuestros clientes por medio de contratos con aproximadamente 25

**Números útiles:**

CSHCN

**1-800-252-8023**

TMHP

**1-877-888-2350****Programa de  
Transportación Médica****1-877-MED-TRIP, ó****1-877-633-8747**

habilidad, pericia y compasión son sólo algunas de las cualidades que ofrecen nuestros proveedores. Los proveedores de CSHCN hacen lo que pueden por mejorar de manera significativa la vida de los clientes y sus familias.

## Tipos de proveedores

Los proveedores de CSHCN son, entre otros, hospitales, doctores, trabajadores sociales y muchos más. Muchos de los profesionales que ya prestan los servicios que usted, su hijo y su familia necesitan tal vez pueden volverse proveedores de CSHCN. Cualquier persona que quiera saber más sobre cómo llegar a ser proveedor de CSHCN puede ver nuestro sitio web para encontrar más información. Nuestra dirección en la red es: <http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/>

## Lugar estable de atención médica

Los clientes de CSHCN muchas veces necesitan obtener diferentes tipos de servicios y de atención médica de distintas clases de proveedores de atención médica. Un lugar estable de atención médica funciona como una base central de atención médica: o sea, un lugar que ayuda a coordinar toda la atención médica que necesita un cliente de CSHCN.

Tener un lugar estable de atención médica puede ayudar mucho a un niño o adulto con necesidades especiales. En el lugar estable de atención médica, es fácil tener acceso a los servicios de atención médica. La atención médica es integral, coordinada, compasiva y culturalmente competente. Los servicios están centrados en la familia y se ofrecen con regularidad.

CSHCN está trabajando para que un día, cada niño y cliente de nuestro programa tenga un lugar estable de atención médica. Si le interesa, dígame a su administrador de casos que le hable sobre un lugar estable de atención médica para usted o su hijo.

## Administradores de casos

Los administradores de casos de CSHCN son trabajadores sociales y enfermeras que entienden las necesidades especiales de nuestros clientes. El trabajo del administrador de casos es ayudar a los clientes y a las familias a encontrar y a obtener los servicios que necesitan. El administrador de casos llegará a conocer a usted y a su familia. Trabjará de cerca con usted para reunir todas las cosas que pueden ayudar a satisfacer sus necesidades.



# ¿Quién participa en CSHCN?

## Clientes

La mayoría de nuestros clientes tiene menos de 21 años. Como lo indica nuestro nombre, son niños (o jóvenes) con necesidades de salud que se consideran “especiales”. Los clientes con fibrosis cística pueden permanecer en CSHCN después de que cumplan 21 años, siempre y cuando llenen los requisitos de elegibilidad. Los clientes de CSHCN con fibrosis cística pueden tener cualquier edad.

## Familias

En CSHCN, nos enfocamos en la “familia”. Sabemos que algunas familias son grandes, y otras pequeñas. Algunas personas consideran a sus tíos, primos, abuelos y otros familiares como parte de su familia. Otras personas definen a la familia como sólo el padre, la madre y los hijos. Otras personas ven a la familia de una manera distinta. Cuando trabajamos con un cliente, trabajamos con toda la familia para ayudar a obtener todos los servicios disponibles para el cliente.

CSHCN ve a la familia como un factor muy importante. Las familias de nuestros clientes significan mucho para nosotros. Trabajamos muy de cerca con ellas para planear los servicios y para asegurarnos de que el cliente reciba los servicios. CSHCN promueve las decisiones de la familia y la colaboración entre padres y profesionales.

Los miembros de la familia, como los padres, toman muchas de las decisiones que afectan a los niños. Los miembros de la familia son los cuidadores, maestros y defensores de los niños. El cuidado centrado en la familia reconoce, respeta y apoya este papel principal que juega la familia.

## Proveedores

En CSHCN, hacemos todo lo posible por encontrar proveedores atentos y preparados. Esperamos que nuestros proveedores presten servicios que honren y respeten las creencias, tradiciones y valores culturales. Promovemos la colaboración entre padres y profesionales.

Los proveedores de CSHCN son un factor clave en asegurar que usted y su familia obtengan los servicios y el apoyo que necesitan. Capacitación,

# PARTE 4



### Números útiles:

CSHCN  
**1-800-252-8023**

TMHP  
**1-877-888-2350**

Programa de  
Transportación Médica  
**1-877-MED-TRIP, ó**  
**1-877-633-8747**

## Por favor: guarde el Folleto de Solicitud

Cuando reciba el Folleto de Solicitud, puede llenar las formas para volver a solicitar. Luego, puede separarlos y enviarnoslos. Pero, por favor, asegúrese de guardar el resto del folleto. Tiene bastante información que los clientes de CSHCN necesitan. La mayoría de la información útil del folleto no aparece en este manual. Los dos libros se diseñaron para funcionar juntos para los clientes de CSHCN y sus familias y amigos.



uno de ellos, entonces podrá otra vez recibir servicios de CSHCN. Pero como podrá ver, es mucho mejor volver a solicitar a tiempo y seguir participando como cliente que recibe servicios, en lugar de pasar a la lista de espera.

## **Información médica: válida por un año**

Si quiere seguir elegible con CSHCN, tiene que volver a solicitar servicios cada 6 meses. Sin embargo, no nos tiene que mandar nueva información médica cada 6 meses.

Para obtener información médica sobre su hijo, usamos la Forma de Evaluación del Médico/Dentista (llamado el PAF, por su sigla en inglés). Es una forma que el doctor o, en algunos casos, el dentista tiene que llenar. También podemos usar otra información médica sobre el caso de su hijo que usted o el trabajador de casos nos envíe. Su información médica (o la de su hijo) es válida por 12 meses. No tiene que enviar otro PAF hasta que se termine ese año.

## **Cuándo enviar una nueva Forma de Evaluación del Médico/Dentista (PAF)**

Nosotros le avisaremos cuando sea hora de enviarnos nueva información médica. Cuando le enviemos la carta en la que le avisamos que es hora de volver a solicitar, le informaremos si es hora de llenar el PAF también. Habrá un PAF en todos los paquetes de solicitud. Pero al volver a solicitar servicios de CSHCN, nada más tiene que pedirle al doctor que llene el PAF una vez al año.

También es buena idea que nos envíe un nuevo PAF si el estado de salud del cliente se vuelve más grave. Lo más que sepamos sobre la salud del cliente, lo mejor que podremos proporcionarle los servicios.

## **Cómo obtener un Folleto de Solicitud de CSHCN**

Cuando le enviamos la carta en la que le decimos que es hora de volver a solicitar, no le enviamos un Folleto de Solicitud. El paquete es muy grande y es muy costoso imprimirlo y mandarlo. Así que le enviamos uno solamente si nos lo pide. Si piensa volver a solicitar, necesita el Folleto de Solicitud de CSHCN. Podemos enviárselo, o usted puede recogerlo en persona. O puede bajarlo de nuestro sitio red en: <http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/clapplforms.htm>.

Para obtener el Folleto de Solicitud de CSHCN por correo o en persona, por favor, visite o llame a la oficina local de CSHCN. O póngase en contacto con la oficina principal de CSHCN en:

Texas Department of State Health Services  
Children with Special Health Care Needs  
1100 West 49th Street  
Austin, Texas 78756-3179

Teléfono: **1-800-252-8023**

## PARTE

## 3

## Cómo permanecer en CSHCN

### Cuándo volver a solicitar servicios

Si quiere seguir en CSHCN, tiene que volver a hacer la solicitud cada 6 meses, antes de que se termine su elegibilidad de CSHCN. Le escribiremos 2 meses antes de que su tiempo con CSHCN se termine. Eso le dará tiempo para volver a hacer la solicitud.

Por favor, asegúrese de hacer la solicitud a tiempo, pero NO lo haga muy temprano. Si nos envía las formas más de 60 días antes de que se termine su elegibilidad, no podremos aceptarlas.

Cada vez que vuelva a solicitar, tiene que llenar una nueva solicitud. También tiene que enviarnos todos los comprobantes. Además, tiene que llenar y enviar todos las demás formas necesarias. Todas las formas que necesita se encuentran en el folleto de solicitud de CSHCN. Para obtener una o más copias del folleto, por favor llame a la oficina local de CSHCN o a nuestra oficina principal al **1-800-252-8023**.

¿Es usted un cliente de CSHCN que va a hacer la solicitud de nuevo? Por favor, asegúrese de volver a solicitar a tiempo. Si solicita muy tarde o no envía algunos de los documentos necesarios, es posible que haya problemas. Su nombre (o el nombre de su hijo) puede ir a parar en la lista de espera. Puede dejar de participar en CSHCN por un tiempo. O puede dejar de participar en CSHCN permanentemente. Así que por favor, asegúrese de volver a solicitar los servicios de CSHCN a tiempo.

### Lista de espera de CSHCN


Cuando los fondos están limitados, CSHCN tiene una lista de espera para los beneficios de atención médica. Las personas en la lista de espera son nuevos clientes y cualquier cliente que no haya presentado su solicitud de renovación antes de que se le terminara la elegibilidad. Por eso es sumamente importante que vuelva a solicitar a tiempo para que su nombre no pase a la lista de espera.

Cuando CSHCN tenga suficientes fondos, es posible que podamos quitar algunos nombres de clientes de la lista de espera. De esa manera también podremos ayudar a esos clientes a conseguir servicios. Si tenemos suficientes fondos para quitar algunos nombres de la lista de espera, y el suyo es



en la forma como cliente de CSHCN. Si usted es cliente de CSHCN, tiene que mostrar la forma de identificación cuando reciba servicios de un proveedor de CSHCN. Asegúrese de llevarlo con usted a todas las citas.

La forma de identificación también muestra las fechas cuando el cliente puede recibir los servicios. Cuando se venza el plazo, ya no tendrá cobertura de CSHCN a menos que haya vuelto a solicitar, determinen que llena los requisitos de nuevo y reciba una nueva forma de CSHCN.



**TEXAS**  
Department of  
State Health Services

(512) 458-7355  
1-800-252-8023

Children with Special Health Care Needs (CSHCN)    Automated Eligibility Inquiry  
1-800-452-8729

1100 West 49<sup>th</sup> Street  
Austin TX 78756-3179

PARENT/GUARDIAN NAME  
STREET ADDRESS  
CITY, TX ZIPCODE

**CSHCN Case #** 9-123456-00  
**Name:** CLIENT NAME  
**Birth:** 06/05/89    **Sex:** M  
 Medicaid/Insurance  
**Medicaid Number:** 123456789  
**Valid** 02/24/04 thru 08/25/2004

---

**CSHCN Eligibility Form**

This form may be used for services only between the "valid" dates listed in the box above.

This is your NEW CSHCN Eligibility form. If you already have a form, throw away the old one. Take this form with you when you visit CSHCN service providers. Do not loan this form to other people. Service providers can copy the form for their files. If you lose this form, call the CSHCN Eligibility Section. Whenever you call or write to CSHCN, use the case number (Case #) shown on this form.

To stay on CSHCN after this form runs out you must fill out a new CSHCN application and send the application to CSHCN on or after 07/14/2004. To get a new CSHCN application, call CSHCN at 1-800-252-8023.

Esta hoja es para conseguir servicios durante las fechas validas (valid) indicadas en la caja de arriba.

Esta es su NUEVA hoja de elegibilidad para CSHCN. Si usted ya tiene una hoja, tire la hoja vieja. Lleve esta hoja contigo par obtener servicios de proveedores de CSHCN. No preste esta hoja a otras personas. Proveedores pueden hacer una copia de esta hoja para sus archivos. Si pierda usted esta hoja, llame a la linea gratis de Elegibilidad de CSHCN. Cuando usted llame o escriba a CSHCN, use el número del caso (Case #) que aparece en esta página.

Para continuar en CSHCN, despues de su elegibilidad termina debe mandarnos una nueva aplicación después de 07/14/2004. Para obtener una aplicación puede llamar a CSHCN al número 1-800-252-8023.

---

**Provider Information**

The client named on this form is eligible for CSHCN services for the period indicated. Service providers may duplicate this form for their files. Providers must be enrolled in the CSHCN Program. Prior authorization is required for some services. CSHCN may revoke eligibility in the even of policy changes, changes in client medical or financial condition, or error. See the CSHCN Provider Manual for details. For more information, contact the CSHCN Program.

Under certain circumstances, the eligibility form MAY NOT be valid at the time you see this client. Please verify client's CSHCN eligibility by calling CSHCN-VIPS at 1-800-452-8729 or CSHCN-AIS at 1-800-568-2413 or 512-514-3000.

# PARTE 2

## ¿Cuándo puede CSHCN ayudarles a usted y a su familia?

### ¿Qué significa elegibilidad?

Le enviamos este manual porque usted (o alguien cercano a usted) es cliente de CSHCN. Cuando solicitó beneficios de CSHCN, revisamos con atención todos las formas y los papeles que nos envió. Decidimos que podíamos aceptarlo en CSHCN. Usted recibió una carta de nuestra parte que decía que usted llenaba los requisitos de CSHCN. Ahora usted es “cliente de CSHCN”.

La elegibilidad es un concepto principal de CSHCN. Una persona con elegibilidad para CSHCN llena los requisitos para recibir servicios de CSHCN. Llenar los requisitos quiere decir que usted ha cumplido con estos tres pasos:

1. Usted solicitó los servicios. Usted o alguien cercano a usted llenó las formas de solicitud y los envió a CSHCN. Usted también envió a CSHCN los demás papeles que van con las formas. (El Folleto de Solicitud de CSHCN explica qué otras cosas tiene que enviar con las formas de solicitud).
2. Su doctor (o en algunos casos el dentista) llenó la Forma de Evaluación del Médico/Dentista (llamado PAF, por su sigla en inglés) y nos lo envió. (Para saber más sobre el PAF, vea el Folleto de Solicitud de CSHCN. La forma en blanco también viene en el folleto).
3. CSHCN estudió sus papeles y concluyó que usted cumple con las pautas de CSHCN para las personas que pueden obtener servicios. Así que CSHCN determinó que usted es elegible.

### La forma de identificación de CSHCN

Cuando pueda empezar a recibir servicios de CSHCN, le enviaremos la forma de identificación de CSHCN. No es una forma que usted tiene que llenar. A veces se conoce como “tarjeta de identificación” o “ID”, pero no es una tarjeta. Es una hoja tamaño carta color gris con el nombre del cliente, el número de cliente de CSHCN y otra información.

La forma de identificación identifica al niño o adulto cuyo nombre aparece



## Administración de casos

CSHCN ofrece administración de casos a mucha gente, hasta a las personas que no llenan los requisitos para otros servicios de CSHCN. La administración de casos ayuda a los clientes y a las familias a obtener todos los servicios que necesitan. El administrador de casos trabaja con usted para ayudarle a encontrar y a obtener todos los servicios que necesita. Para saber más sobre la administración de casos y cómo puede ayudarles a usted y a su familia, por favor, vea la página 14.

## Más información sobre nuestros servicios

CSHCN sólo paga los servicios brindados por los proveedores inscritos en CSHCN. Los beneficios médicos de CSHCN tienen que ser médicamente necesarios para el cuidado y tratamiento de una persona con una enfermedad crónica física o del desarrollo. La persona tiene que llenar los requisitos de CSHCN. El proveedor tiene que recomendar los beneficios médicos de acuerdo con todas las leyes y las reglas y normas de CSHCN que apliquen.

¿Conoce usted a un proveedor que quisiera que participara en el programa de CSHCN? Si es así, por favor, pídale al proveedor que llame a Inscripción de Proveedores de CSHCN al **1-800-568-2413**. O, llámenos al **1-800-252-8023** para obtener ayuda.



**¿Tiene preguntas sobre CSHCN? Por favor, llame al 1-800-252-8023.**

Para determinar si usted puede recibir beneficios del IPPA, nos fijamos en cuánto le cuesta a CSHCN pagar el tratamiento del padecimiento del cliente. Si cuesta menos reembolsar a la familia las primas del seguro que pagar el tratamiento del padecimiento del cliente, CSHCN aprueba su solicitud para el IPPA. Entonces, trabajamos con la familia para coordinar el trámite de reembolso. Eso significa que la familia primero tiene que pagar cada prima, y luego nosotros le devolveremos lo que pagó.

## Servicios de Apoyo para la Familia

Los Servicios de Apoyo para la Familia se conocen como “FSS” por su sigla en inglés. Los FSS ayudan a la familia a atender a su hijo con necesidades especiales de salud. Los FSS también ayudan al niño a ser más independiente y más capaz de participar en la vida familiar y en actividades comunitarias. Algunos ejemplos de los FSS son el cuidado de relevo, las modificaciones menores a la casa y los mecanismos elevadores para vehículos.

CSHCN tiene algunos límites en los FSS que puede ofrecer. El costo total de los FSS no puede ser más de \$3,600 al año para cada cliente de CSHCN. (Se pueden hacer algunas excepciones para las modificaciones de la casa o del vehículo). Los fondos de los Servicios de Apoyo para la Familia (FSS) también están limitados. Cuando CSHCN tiene una lista de espera, los clientes y las familias tal vez no puedan obtener los FSS.

Los FSS pueden ser cualquiera de los servicios en esta lista, así como también otros servicios:

1. **Cuidado de relevo.** Éste es el cuidado que ofrecen otras personas. Permite a los cuidadores permanentes tomar un pequeño descanso de cuidar a sus hijos.
2. **Gastos del cuidado de niños especializado.** Estos son los gastos que sobrepasan y van más allá de los gastos del cuidado de niños típico. Tienen que estar relacionados con la discapacidad del niño o el padecimiento médico.
3. **Modificaciones al vehículo.** Este servicio cubre los mecanismos elevadores para sillas de ruedas. También cubre las modificaciones relacionadas, como anclajes para sillas de ruedas, techos elevados y mandos de accionamiento manual.
4. **Modificaciones a la casa.** Esto cubre rampas, regaderas con rodadillos, entradas anchas en la casa, etc.
5. **Equipo especial** que no esté enumerado como posible beneficio en el plan de seguro médico del cliente. Esto incluye elevadores para porches, grúas elevadoras para escaleras, equipo para posicionar y ayudas para el baño.

## Cómo obtener Servicios de Apoyo para la Familia

Para saber más, llame a la oficina local de CSHCN o llame al **1-800-252-8023**. (Vea la página 26 para encontrar la oficina de CSHCN más cercana a usted).



## Transporte médico especial

El Programa de Transportación Médica (MTP) también puede ayudar con otro transporte. Por ejemplo:

- Viajes largos y cortos cuando tiene planeado manejar su carro y quiere que le reembolsen el millaje.
- Viajes más largos para los cuales el MTP posiblemente pueda hacer los arreglos para conseguir boletos prepagados para el autobús o el avión.
- Viajes para obtener servicios de atención médica cuando el cliente de CSHCN tiene que pasar la noche en un lugar por razones médicas.

En CSHCN, sabemos que la atención médica para nuestros clientes también puede exigir otros gastos. Esto es especialmente cierto cuando un cliente que recibe servicios tiene que pasar la noche en un lugar (o quedarse 24 horas o más) por razones médicas. Cuando un cliente de CSHCN menor de 21 años tiene que hacer esto, CSHCN tal vez pueda cubrir el costo de las comidas, el alojamiento y el transporte para el cliente y un adulto que lo atiende (como un miembro de la familia).

Para todos estos tipos de viajes, el MTP le ayudará a hacer los arreglos necesarios para viajar. Los arreglos no sólo incluyen el transporte, sino también las comidas y el alojamiento para los casos en los que CSHCN también cubra esas cosas. Muchas veces, si se informa con el MTP con tiempo, tal vez pueda conseguir fondos antes del viaje para cubrir los gastos durante el viaje. Además, en muchas ciudades y pueblos de Texas, CSHCN y el MTP pueden hacer arreglos especiales para nuestros clientes en lugares diseñados para niños con necesidades especiales y sus familias, como la Ronald McDonald House.

El transporte para todos estos viajes que no son rutinarios (incluso los viajes para los que tal vez se necesite comidas y alojamiento) se llama “transporte médico especial”. Para que el MTP pueda ayudarle a coordinar el transporte médico especial, tiene que llamar al MTP cinco días antes del viaje. Por favor, llame al MTP al **1-877-633-8747 (1-877-MED-TRIP)**. La llamada es gratis.

## Programa de Asistencia con Pagos de Primas del Seguro

El Programa de Asistencia con Pagos de Primas del Seguro (o IPPA, por su sigla en inglés) le permite a CSHCN reembolsar a las familias las primas que pagan para brindar seguro médico al cliente de CSHCN. Para llenar los requisitos del IPPA, el cliente tiene que recibir CSHCN y participar en algún tipo de programa de recursos de terceros con cobertura de seguro médico (excepto el Children’s Health Insurance Program, conocido como CHIP).

La solicitud del IPPA es diferente que la de CSHCN. Para solicitar los servicios del IPPA, las familias tienen que presentar una solicitud de dos partes. El cliente y la familia llenan la primera parte de la solicitud. El doctor del cliente llena la segunda parte. Para conseguir una copia de la solicitud, por favor, pídasela a su administrador de casos, o llame a la oficina local de CSHCN. (Para encontrar la oficina local de CSHCN, vea la página 26 de este libro). O puede llamar a nuestra línea de ayuda al **1-800-252-8023**. También puede llamar gratis a la línea de ayuda al cliente del IPPA de TMHP al **1-800-440-0493**.

expediente en la computadora para verificar si CSHCN puede pagar. Si es así, no tendrá que pagar los medicamentos.

Los clientes de CSHCN que tienen seguro privado que cubre los medicamentos no pueden usar el Medicaid Vendor Drug Program. Pero si su seguro le informa que tiene que pagar un copago fijo por los medicamentos, CSHCN tal vez pueda reembolsarle los copagos.

¿Cómo funciona este reembolso? Cuando compra el medicamento, usted paga la cantidad del copago. Luego, si quiere que le reembolsemos, tiene que enviar los recibos a nuestro contratista encargado de este trámite. El contratista se llama “TMHP” (Texas Medicaid & Healthcare Partnership). Para saber sobre el reembolso de copagos, llame gratis a la línea de ayuda al cliente al **1-877-888-2350**. Pídale a la operadora que le dé instrucciones sobre el copago y sobre cómo enviar sus recibos a TMHP.



**Números útiles:**

**CSHCN**  
**1-800-252-8023**

**TMHP**  
**1-877-888-2350**

**Programa de**  
**Transportación Médica**  
**1-877-MED-TRIP, ó**  
**1-877-633-8747**

**Línea de Asistencia con**  
**Pagos de Primas del**  
**Seguro de TMHP**  
**1-800-440-0493**

## **Transporte médico de rutina**

El Programa de Transportación Médica (o MTP, por su sigla en inglés) es parte del Departamento de Transporte de Texas. El MTP se encarga de las peticiones de transporte de los clientes de CSHCN que necesitan transporte para recibir servicios de atención médica. Si algún cliente de CSHCN no encuentra la manera de llegar a una cita médica, el MTP puede ayudar. Este servicio está disponible aunque sólo necesite viajar unas cuantas millas en la misma ciudad donde vive.

El trabajo del MTP es ofrecer transporte gratis y de alta calidad en casos que no sean emergencias a los clientes que llenan los requisitos, cuando necesiten obtener atención médica y servicios relacionados. El MTP es seguro, puntual y económico. Toma en cuenta las necesidades especiales de atención médica del cliente. El personal y los contratistas son amables, profesionales y están informados.

Si necesita que el MTP haga los arreglos para obtener el servicio de un van, autobús o taxi para ir a una cita en su condado o a un condado vecino, usted necesita lo que se llama transporte médico “de rutina”. Para hacer los arreglos de transporte médico de rutina, el MTP tiene que recibir su solicitud por lo menos dos días hábiles antes de la cita. Por favor, llame al MTP al **1-877-633-8747 (1-877-MED-TRIP)** para hacer los arreglos de transporte a su cita. La llamada es gratis.



Cuando un cliente de CSHCN necesita consultar a uno o a más especialistas, el cliente no necesita un envío a servicios de ningún otro proveedor. Si el especialista es un proveedor inscrito en CSHCN, CSHCN cubrirá los servicios.

¿Necesita ayuda para encontrar a un especialista inscrito en CSHCN? Llame a TMHP al **1-877-888-2350**. Puede llamar gratis a este número de cualquier lugar en Texas.

## Otros servicios de CSHCN

CSHCN también cubre servicios de ambulancia, atención hospitalaria, servicios de hospicio, diálisis renal, cirugía, rehabilitación, medicamentos, servicios de enfermería en casa, terapia física, terapia ocupacional, equipo y artículos médicos, ortótica, protética, servicios y productos de nutrición especial, servicios de la vista, servicios relacionados con el habla y el oído, servicios de salud dental y servicios de salud mental. Las circunstancias en que CSHCN cubrirá cada uno de estos servicios y la cantidad que cubrirá dependen del caso de cada cliente.

¿Busca un proveedor para alguno de estos servicios? Llame a TMHP al **1-877-888-2350**. Puede llamar gratis a este número de cualquier lugar en Texas.

## Medicamentos

A veces, un proveedor de CSHCN le receta medicamentos a un cliente de CSHCN, que pueden tomarse en la casa. El doctor no tiene que dárselos al cliente en forma de inyección (o de alguna otra forma) en el consultorio o en el hospital. A estos medicamentos les llamamos medicamentos para “llevarse a casa”. ¿Tiene usted que comprar medicamentos para llevarse a casa para un cliente de CSHCN? Si es así y tiene cobertura de CSHCN pero no tiene algún otro seguro o cobertura médica, CSHCN puede pagar el medicamento.

Para que CSHCN pueda pagar, la farmacia o la tienda tiene que participar en el Texas Medicaid Vendor Drug Program, como proveedor de CSHCN. Para encontrar a un proveedor cerca de usted, llame a CSHCN al **1-800-252-8023**. También le podemos decir si la tienda a la que va, o a la que le gustaría ir, participa o no en el Medicaid Vendor Drug Program como proveedor de CSHCN. Cuando vaya allí para comprar medicamentos que el cliente de CSHCN necesita, no tendrá que pagar por ellos y luego pedir un reembolso. Tendrá que informar al farmacéutico que usted tiene CSHCN y mostrarle la forma de identificación del cliente. El personal buscará su



**Por favor, observe:**  
el reembolso de copagos de CSHCN solamente cubre los medicamentos. No cubre los gastos por copagos de artículos, consultas médicas ni de terapias.



**Por favor, observe:**

**CSHCN puede limitar cualquier servicio anotado en la lista de acuerdo con las pautas del programa.**

- Equipo y artículos médicos
- Servicios de Apoyo para la Familia
- Servicios de enfermería en casa
- Cuidado de hospicio
- Atención hospitalaria
- Rehabilitación como paciente interno
- Asistencia con Pagos de Primas del Seguro
- Comida, hospedaje y transporte cuando se necesiten para obtener atención médica
- Medicamentos
- Servicios de salud mental
- Servicios de ortótica y protética
- Atención como paciente externo (incluso servicios de diálisis renal)
- Terapia ocupacional y física
- Atención primaria y preventiva
- Servicios y productos de nutrición especial
- Servicios del habla y del oído
- Servicios de la vista

## Información sobre nuestros servicios

### Atención primaria y preventiva

La atención primaria y preventiva es el tipo de atención que se obtiene de un doctor común y corriente. Incluye los chequeos periódicos. Le ayuda a mantenerse lo más sano posible. Todos los clientes de CSHCN necesitan un doctor de atención primaria, así que CSHCN cubre este tipo de servicio médico.

CSHCN trabaja con un contratista llamado “TMHP” (Texas Medicaid & Healthcare Partnership). Para encontrar un proveedor, puede llamar a la TMHP al **1-877-888-2350**. Puede llamar gratis a este número de cualquier lugar en Texas.

### Especialistas

Los especialistas son doctores que atienden sólo una cosa especial, como cierta parte del cuerpo o un tipo de problema. Los niños con necesidades especiales de salud muchas veces necesitan uno o más especialistas. Los beneficios médicos de CSHCN incluyen atención de especialistas cuando sea necesario.



## ¿Qué es CSHCN?

CSHCN significa Programa para Niños con Necesidades Especiales de Salud. CSHCN es un programa muy especial del estado de Texas. Desde 1933, CSHCN ha ayudado a los niños de Texas a mejorar su salud, su bienestar y su calidad de vida. CSHCN hace los arreglos y paga el equipo y el tratamiento médico para los niños con necesidades especiales de salud. CSHCN también ofrece apoyo limitado para las familias y servicios de administración de casos.

Con fondos estatales y federales, CSHCN brinda muchos beneficios a estos niños especiales y a sus familias. CSHCN cubre a miles de niños con necesidades especiales (desde recién nacidos hasta jóvenes de 21 años de edad), y a personas de cualquier edad que tienen fibrosis quística. Los clientes y las familias de CSHCN reciben servicios directos (como beneficios de salud) y servicios de apoyo para la familia (como servicios de relevo). Los clientes y las familias de CSHCN también reciben “servicios habilitantes”, o sea servicios como la administración de casos que pueden ayudarles a obtener otros servicios necesarios.

La prestación de servicios de CSHCN se enfoca en la familia. Los proveedores de servicios de CSHCN son, entre otros, hospitales, médicos, trabajadores sociales y muchos más. Ayudamos a los padres y a los profesionales a trabajar juntos. CSHCN trabaja arduamente para asegurarse de que nuestros servicios respeten y honren las creencias, tradiciones y valores culturales.

## Servicios de CSHCN

CSHCN tiene muchos tipos de servicios para ayudar a los clientes y a las familias. Un servicio fundamental de CSHCN es la administración de casos. El trabajo del administrador de casos es ayudarle a usted a obtener otros servicios necesarios. Para conseguir un administrador de casos, llame a la oficina local de CSHCN. (Vea la página 26 para encontrar la oficina de CSHCN más cercana a usted). Otros servicios de CSHCN incluyen:

- Ambulancia
- Cirugía ambulatoria
- Atención de especialistas médicos
- Servicios de salud dental
- Servicios de diagnóstico y evaluación

## PARTE

# 1



**Por favor, observe:**  
**CSHCN puede limitar cualquier servicio anotado en la lista de acuerdo con las pautas del programa.**

## **Nuestra misión**

*La misión de CSHCN es apoyar las estrategias centradas en la familia y con base en la comunidad para mejorar la calidad de vida de los niños con necesidades especiales de salud y la de sus familias.*



## Cómo usar este libro

Este libro es para los clientes de CSHCN, sus familias y amigos. Le enviamos este libro porque usted, o alguien cercano a usted, es cliente de CSHCN.

Hay muchas cosas que posiblemente quiera saber sobre CSHCN. El objetivo de este manual es poner esas cosas en un lugar, en una guía útil para usted y su familia. Este libro le informa sobre muchas de las cosas que usted debe saber para lograr que CSHCN funcione debidamente para usted y su familia.

Este manual sólo habla de **algunas** de las cosas que hace CSHCN. Además de brindar los servicios de los que se habla en este manual, CSHCN hace muchas otras cosas para mucha gente. Este libro es para las personas que han solicitado ser clientes de CSHCN y que quieren los beneficios de atención médica de CSHCN además de servicios relacionados.

CSHCN es un programa que cubre el costo de ciertos servicios. Alguien que esté inscrito en CSHCN como proveedor tiene que brindar los servicios. No se debe cobrar a los clientes de CSHCN, a sus padres, tutores ni a miembros de la familia los servicios que cubre CSHCN. CSHCN también es el “pagador de último recurso”. Eso significa que si el cliente tiene otro seguro (como seguro privado) que pagará el servicio, CSHCN probablemente no podrá pagar.

Puede usar este libro para encontrar respuestas a sus preguntas sobre CSHCN. También puede encontrar números de teléfono e información útiles de CSHCN.

## Para padres, tutores y cuidadores

¿Es usted el padre, tutor o cuidador de un cliente de CSHCN? Si es así, este libro también es para usted. Esperamos que lo encuentre útil. En este libro, queremos hablar franca y directamente con los clientes. Podrá observar que a menudo usamos la palabra “usted” para referirnos al cliente de CSHCN. Pero muchos de nuestros clientes no usarán este libro, ya sea porque son niños pequeños o por alguna otra razón. Así que por favor, tenga presente que también hemos escrito este libro para usted, el padre, tutor o cuidador de nuestro cliente. Reconocemos el papel importante que representa en la vida de su hijo, el cliente especial de CSHCN.



**Para saber más sobre el trámite de cobro de cuentas con respecto a los clientes de CSHCN, por favor, vea la página 21 de este libro.**



<b>Parte 4: ¿Quién participa en CSHCN?</b> .....	13
Clientes .....	13
Familias.....	13
Proveedores .....	13
Tipos de proveedores .....	14
Lugar estable de atención médica .....	14
Administradores de casos.....	14
Cómo conseguir un administrador de casos .....	15
Contratistas.....	15
¿Qué pueden hacer los contratistas de CSHCN por usted y su familia?.....	16
¿Cómo puede obtener estos servicios? .....	16
En Internet .....	16
Otras personas que reciben servicios de CSHCN.....	17
<b>Parte 5: Cómo mantenerse en contacto con nosotros y por qué</b> .....	18
Administradores de casos y trabajadores de elegibilidad.....	18
Línea de Ayuda de CSHCN.....	18
Forma de cambio de dirección .....	18
Su cobertura de atención médica .....	19
Otros cambios en su vida.....	19
<b>Parte 6: Cómo nos mantenemos en contacto con usted</b> .....	20
Boletín para familias.....	20
Cartas .....	20
Sitio red.....	20
<b>Parte 7: Reglas y trámites de CSHCN</b> .....	21
Trámite de cobro de cuentas de CSHCN.....	21
Clientes con CSHCN y otra cobertura .....	21
Medicaid.....	21
CHIP .....	22
Seguro privado .....	22
Negación de servicios .....	22
Reglas de CSHCN .....	23
<b>Parte 8: Dónde conseguir ayuda</b> .....	24
Ayuda del personal y los administradores de casos de la oficina local.....	24
Otra fuente de ayuda .....	24
Lista de los condados de Texas y los códigos locales .....	25
Cómo encontrar una oficina de CSHCN cerca de usted.....	26



# Qué hay adentro de este libro

Cómo usar este libro .....	iii
Para padres, tutores y cuidadores .....	iii
Nuestra misión .....	iv
<b>Parte 1: ¿Qué es CSHCN?</b> .....	1
Servicios de CSHCN .....	1
Información sobre nuestros servicios .....	2
Atención primaria y preventiva .....	2
Especialistas .....	2
Otros servicios de CSHCN .....	3
Medicamentos .....	3
Transporte médico de rutina .....	4
Transporte médico especial .....	5
Programa de Asistencia con Pagos de Primas del Seguro .....	5
Servicios de Apoyo para la Familia .....	6
Cómo obtener Servicios de Apoyo para la Familia .....	6
Administración de casos .....	7
Más información sobre nuestros servicios .....	7
<b>Parte 2: ¿Cuándo puede CSHCN ayudar a usted y a su familia?</b> .....	8
¿Qué significa elegibilidad? .....	8
La forma de identificación de CSHCN .....	8
<b>Parte 3: Cómo permanecer en CSHCN</b> .....	10
Cuándo volver a solicitar servicios .....	10
Lista de espera de CSHCN .....	10
Información médica: válida por un año .....	11
Cuándo enviar una nueva Forma de Evaluación del Médico/Dentista (PAF) .....	11
Cómo obtener un Folleto de Solicitud de CSHCN .....	11
Por favor: guarde el Folleto de Solicitud .....	12

HG  
9386.5  
.T493  
2004

# CSHCN



## Programa para Niños con Necesidades Especiales de Salud Manual para Clientes



Línea de Ayuda al Cliente de CSHCN: 1-800-252-8023 • [www.dshs.state.tx.us/cshcn/](http://www.dshs.state.tx.us/cshcn/)

PRRST STD  
U.S. POSTAGE  
PAID  
TMHP

TEXAS MEDICAID & HEALTHCARE PARTNERSHIP  
12357 - B RIATA TRACE PARKWAY  
AUSTIN, TX 78727  
A STATE MEDICAID CONTRACTOR

