

DSCC

MANUAL PARA LA FAMILIA



UIC

Universidad de Illinois en Chicago
División de Cuidado Especializado para Niños



¡BIENVENIDO A LA
FAMILIA DE DSCC!



Le suministramos este manual para ayudarle a comprender como nuestra agencia puede asistirle a satisfacer las necesidades de su hijo/hija.

¡Nos gustaría conocerlo personalmente! Podemos visitarle cuando le sea conveniente y en cualquier lugar que usted escoja! Nos gusta hacer visitas en el hogar, o quizás pudiéramos encontrarnos en la escuela de su niño/niña, la consulta del doctor, en una visita a la clínica o en cualquier otro lugar en su vecindad.

ES NUESTRO PROPÓSITO...AYUDARLE A
COORDINAR EL CUIDADO DEL NIÑO/DE LA NIÑA,
LO CUAL INCLUYE ASISTIRLE A:

- Obtener respuestas a preguntas sobre la condición médica de su niño/niña.
- Localizar los servicios disponibles en su comunidad.
- Sacar el mayor provecho de los beneficios incluidos en su seguro y a encontrar otros medios para pagar por los servicios.
- Aprender cuáles son los derechos de su hijo/hija.



VISTA GENERAL DE DSCC

La División de Cuidados Especiales para Niños (DSCC) fue establecida en 1937 y es administrada por la Universidad de Illinois en Chicago. Esta División (DSCC) provee coordinación de los cuidados para la familias que tienen niños con necesidad de cuidados de salud especiales.

DSCC ayuda a más de 20,000 familias anualmente, trabajando para ayudar a niños con incapacidades y a aquéllos cuyas condiciones pueden hacerlos incapacitados, a fin de que desarrollen su máximo potencial. DSCC asiste en la coordinación del suministro y pago de diagnósticos y cuidados médicos especializados cuando no hay ningún seguro público o privado que cubra estos servicios. DSCC presta asistencia a los niños al proveer, estimular y coordinar servicios comunitarios, cultural y competentemente adecuados, para que los niños puedan crecer y desarrollar sus habilidades hasta el máximo.

Usted puede ponerse en contacto con nosotros llamando al número 1-800-322-3722, visitando nuestro espacio en la red electrónica (web page) www.uic.edu/hse/dscc, o llamando a la Oficina Regional más cerca de usted. (Mire el dorso de la última página de este manual a fin de localizar los números de teléfonos de las Oficinas Regionales).



¿CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON DSCC?

¡Hay muchas maneras!!!



Consultante _____
(Nombre)

Ayudante del Consultante del Programa(PCA) _____
(Nombre)

Teléfono _____

Dirección electrónica del Consultante E-Mail _____

Dirección electrónica del PCA E-Mail _____

Place Sticker Here

Si usted no puede llamar durante las horas de oficina (8:00a.m. -4:30 p.m.), deje un recado en la grabadora telefónica que responde a la llamada.

No se olvide de informarnos:

- Quien es usted
- El nombre de su niño/niña
- El número de teléfono donde podremos localizarlo
- La mejor hora para llamarle.

or



Venga a nuestras oficinas satélites en:

Place Satellite Sticker
Here



AFECCIONES MÉDICAS INCLUÍDAS EN DSCC



DSCC puede ayudarle con ciertas categorías de afecciones médicas.

Aunque quizás no podamos ayudarle con el pago de otros cuidados que su niño/niña pueda tener, necesitamos saber acerca de otras necesidades de cuidado de salud a fin de ayudarle a usted a obtener el mayor beneficio de lo que cubre su seguro o ayudarle a localizar y usar otros recursos.

Las categorías de afecciones que DSCC pueda cubrir, se enumeran más abajo junto con algunos ejemplos):

Problemas Cardiovasculares: defecto del tabique atrial (ASD), defecto del tabique ventricular (VSD) y otras afecciones.

Visión defectuosa: cataratas, falta de balance muscular y otras.

Defectos de la audición: colesteatoma, pérdida de la audición suficiente para conformarse a las normas de DSCC.

Problemas del sistema nervioso: convulsiones, distrofias y otros.

Problemas ortopédicos: pies zambos o contrahechos, escoliosis y otros.

Problemas del habla: disfasia, parálisis de las cuerdas vocales y otros.

Problemas del sistema urinario: reflujo uretral, vejiga neurogénica y otros.

Problemas externos del cuerpo: labio y paladar hendido, craniosinostosis, etc.

Fibrosis Cística

Errores congénitos del metabolismo: hipotiroidismo congénito, quetonuria fenil (PKU) y otros.

Hemofilia: Enfermedad de Von Willebrand y otros problemas de coagulación de la sangre.



¿Cuándo debe ponerse en contacto con DSCC?



El Consultante de su hijo en DSCC trabajará con usted y con el doctor de su niño/niña para preparar conjuntamente un plan enfocado en las necesidades de su niño/niña. A fin de que podamos ayudarle a coordinar este plan, por favor, póngase en contacto con nosotros:

- cuando usted haga o cambie citas con los especialistas de su niño/niña, terapistas u otros proveedores
- Para informarnos sobre el lugar donde se proveerá el cuidado
- Sobre las fechas en el hospital referentes a
 - la fecha fijada para la cirugía
 - el tipo de cirugía programada
 - si será paciente interno o externo en el hospital
 - si su niño/niña será admitido/admitida el mismo día de la cirugía?
 - los análisis de laboratorio, rayos X (equis) u otros cuidados necesarios antes y después de la cirugía
- Otros servicios hospitalarios
 - ¿cuándo y por qué clase de problemas?
 - ¿será paciente interno o de consulta externa

Servicios médicos que pueda necesitar su niño/niña

- equipo o suministros
- medicamentos
- terapias (terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla)
- ayuda de transporte a las citas médicas
- referencias recomendadas por el especialista
- otras preocupaciones o asuntos médicos

Necesitamos saber cualquier cambio en

- el seguro de salud/Medicaid/KidCare
- la dirección o el teléfono del niño/de la niña

- tratamiento o planes de tratamiento
- tamaño de la familia
- ingresos
- los médicos que atienden a su niño/niña

También debe usted llamarnos

- cuando necesite saber cómo procesar o /qué debe hacer con las cuentas y estados de cuenta del seguro o Explicación de Beneficios (EOB)
- si usted tiene algunas preguntas sobre otros servicios y recursos disponibles en la comunidad
- ¡o simplemente para informarnos como van las cosas!

¡¡¡O, no!!!

MI NIÑO/NIÑA NECESITA SERVICIOS DURANTE
EL FIN DE SEMANA
O
DESPUÉS DE HORAS LABORABLES

Si usted no puede llamarnos durante las horas de oficina, sírvase dejar un mensaje en la grabadora de respuesta de DSCC. No se olvide de informarnos quien es usted y el nombre de su niño/niña.

Es importante tomar en cuenta que DSCC quizás pueda ayudarle con el pago del cuidado o servicio rendido en los fines de semana o en una emergencia. Tenemos que ser notificados dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se dispensó el servicio. Cuando el niño/la niña ha sido atendido/a en un Salón de Emergencia, el doctor del Salón o ER tiene que tratar de ponerse en contacto con el especialista del niño/de la niña durante esa visita.

Si usted no está seguro si puede recibir nuestra ayuda,

¡¡¡LLAME!!!

Mientras mayor información tengamos sobre las necesidades de su niño/niña, mejor podremos ayudarle a satisfacer esas necesidades.

CÓMO OBTENER AYUDA FINANCIERA DE DSCC

Para obtener o continuar la ayuda financiera de DSCC, necesitamos la siguiente información:

- Una Solicitud de Ayuda Financiera y un formulario de Seguro de Salud, debidamente completados.
- Documentación sobre los ingresos, por ejemplo, reportes de impuestos, talones de cheques de sueldo (salarios).
- Información sobre seguros, Medicaid/KidCare.
- Consentimientos firmados (Consentimiento para intercambio de información).

Cuando se determine que su niño/niña tiene elegibilidad financiera, se le enviará una carta a usted con las fechas específicas de elegibilidad. **Guarde esa carta junto con este manual.** Cuando DSCC apruebe el pago por servicios específicos, tales como, citas con el doctor, terapia y suministros médicos, se le enviará a usted y a su proveedor información detallada en modelos -que se llaman autorizaciones. Cuando el administrador de casos no ha enviado una autorización para el servicio, usted tiene que notificarnos dentro de 30 días después de la fecha del servicio o de lo contrario no nos será posible ayudarle con el pago de ese servicio. **Guarde esas autorizaciones en un lugar conveniente, de manera que usted pueda llevarlas con usted a sus citas.** Cuando un proveedor envía las cuentas a DSCC por servicios que han sido autorizados por su Consultante, usted recibirá un EOB que enumerará los servicios que DSCC ha pagado por su hijo.



SEGUROS Y DSCC

DSCC está aquí para ayudar a su niño/niña a recibir el cuidado médico especializado para las afecciones enumeradas en su carta de elegibilidad. Es posible que DSCC pueda ayudarle a pagar por este cuidado, pero hay ciertas regulaciones que DSCC tiene que cumplir, por lo tanto necesitamos su ayuda. ¡Por favor!

Cuando usted debe llamar a su Consultante de DSCC o PCA:

Si su niño/niña necesita cierto tipo de servicio médico que no está incluido en su plan.

Usted tiene que usar su seguro para todo el cuidado incluido o cubierto por su plan.

Si su seguro tiene ciertas reglas especiales (uso de ciertos doctores u hospitales, el obtener primero referencias o pre-certificaciones), usted tiene que cumplir esas reglas primero.

Si ha habido algún cambio en los beneficios incluidos en su seguro (usted pierde el seguro, usted obtiene seguro, su compañía de seguro cambia, su niño/niña ha llegado al límite máximo o completo de beneficios).

Si su seguro le envía un cheque a usted en vez de al doctor u hospital u otro proveedor, usted tiene que usar ese dinero para pagar al doctor, o al hospital antes de que DSCC pueda pagar. Si DSCC ha pagado antes de que usted reciba el dinero, usted tendrá que enviar a DSCC el dinero que usted recibió.

Si su seguro incluye medicamentos y artículos farmacéuticos, usted debe usar su seguro primero. DSCC puede ayudar con algunas cantidades de copagos.

Avise a DSCC inmediatamente si hay algún cambio en su dirección, número de teléfono, tamaño de la familia, ingresos, o si usted solicita beneficios de Medicaid o KidCare.

Si no se cumplen las reglas, las consecuencias son severas—DSCC no podrá quizás pagar la cuenta.

TENEMOS LOS SIGUIENTES FOLLETOS DISPONIBLES EN NUESTRA OFICINA. ¡DÉJENOS SABER SI USTED NECESITA UNO!

- TERMINOLOGÍA DE SEGUROS PARA USO DE LAS FAMILIAS
- SELECCIONAR Y OBTENER EL MAYOR BENEFICIO POSIBLE DE SU PLAN DE CUIDADO ADMINISTRADO
- COMPRENDIENDO EL SEGURO DE SALUD



LAS CUENTAS Y DSCC



Algunas veces usted recibirá una cuenta por servicios médicos que DSCC puede pagar.



Si usted recibe una cuenta, nosotros probablemente no tenemos esa cuenta. ¡Llame a su Consultante!



¡Envíe la cuenta a DSCC!



Si usted tiene una Explicación de los Beneficios (EOB) de su seguro para esas cuentas, adjunte la EOB a la cuenta y envíelas ambas juntas.



Mientras más pronto DSCC reciba las cuentas, más pronto podremos procesar el pago.



KIDCARE, MEDICAID Y DSCC

La ayuda de DSCC está limitada a proveer coordinación de los servicios y ayuda financiera para cuidados médicos especializados.

Cuando un niño/una niña tiene KidCare o Medicaid, esos programas cubren la mayoría de los cuidados médicos (incluyendo los exámenes físicos para la escuela y vacunas MÁS cuidado médico especializado) para todos los niños/niñas en la familia hasta los 18 años de edad.

Por favor llame a su PCA para hablar sobre las solicitudes a KidCare y Medicaid. Nosotros le ayudaremos a completar la aplicación para KidCare.

DSCC puede ayudarle si usted tiene una tarjeta de Medicaid o de KidCare. A continuación le explicaremos en qué forma:

- Ayudarle con referencias a otras agencias o a recursos comunitarios que proveen servicios no incluidos en Medicaid o KidCare
- Ayudarle a encontrar médicos y otros proveedores que acepten Medicaid o KidCare
- Concurrir a citas de IEP y de doctores si la familia lo solicita
- Ayudarle con ciertos servicios no incluidos en KidCare o Medicaid

DSCC no puede ayudarle con:

- Co-pagos a KidCare
- La Prima del seguro de KidCare
- Los cuidados/servicios cubiertos por KidCare o Medicaid



www.kidcareillinois.com



TERMINOLOGÍA DE DSCC



GLOSARIO

Cuando usted trabaje con DSCC encontrará algunos términos que no le son familiares. Este glosario definirá esos términos según se apliquen a DSCC. Recuerde, si usted tiene algunas preguntas sobre esta información, sírvase llamar a su Consultante de DSCC.

Autorización: Es una forma o modelo impreso que se envía a usted y a su proveedor confirmando la intención de DSCC de pagar por servicios o equipos. Esta autorización les informará a usted y a su proveedor que el cuidado que recibe su niño/niña es elegible para pago por DSCC. Si su hijo/hija está cubierto por un seguro, la autorización lo especificará y DSCC posiblemente pagará por cualquier cargo que no esté incluido (cubierto) en su seguro de salud.

Límites Máximos: DSCC tiene un límite anual máximo (de julio 1ro. a junio 30) o “cap” para pagar por el cuidado de cada niño/niña elegible para recibir cuidado médico.

Coordinación del cuidado: El proceso por el cual el Consultante ayuda a la familia a identificar y satisfacer las necesidades médicas, sociales y educacionales de su niño/niña.

Consultante: La persona de DSCC que es el contacto principal para usted y su niño. El/la Consultante provee coordinación del cuidado para usted y su hijo/hija, caso de que usted tenga preguntas o esté preocupado sobre la condición médica del niño/niña, planes para el cuidado o situación escolar.

Libro de Registro o Diario de Gastos: Las familias que son financieramente elegibles para DSCC, pueden ser elegibles para recibir ayuda para gastos por medicamentos. DSCC podrá quizás ayudar también con el co-pago y gastos deductibles. La familia tiene que guardar los recibos y llenar un libro de registro de los gastos. Instrucciones para completar este diario de gastos se encuentran al dorso del mismo formulario o modelo.

Proceso Credencial: Es este el proceso por el cual un proveedor es calificado para trabajar con DSCC y recibir pago de DSCC.

Diagnóstico: La evaluación hecha por un especialista acreditado que establece la elegibilidad médica de su hijo/hija.



GLOSARIO (CONTINUACIÓN)



Carta de Elegibilidad: Es una carta de su Consultante notificándole la(s) condición(es) de su niño/niña que es/son médicamente elegible(s) y el período de tiempo durante el cual DSCC le ayudará a pagar las cuentas por servicios relacionados a la(s) condición(es) elegibles.

Explicación de Beneficios (EOB): Es un documento de su compañía de seguro explicando lo que han pagado en una reclamación específica y la razón por la cual ellos procesaron la reclamación en esa forma. DSCC tiene que tener una copia de este documento a fin de pagar cualquier cargo por el servicio o equipo que no fue cubierto por su seguro.

Período Financiero: Si usted reúne los requisitos de DSCC para la elegibilidad financiera, se establecerá un período de elegibilidad. Este período puede ser de un año, o de dos años, según la documentación provista sobre sus ingresos. El período financiero será indicado en su carta de elegibilidad.

Referencia al Seguro: Es una solicitud formal del médico del cuidado primario de su hijo/hija, dirigida a su compañía de seguro. Esta solicitud es hecha por el médico del cuidado primario para que su niño/niña consulte a un especialista. La mayoría de las compañías de seguro envían un número de referencia al especialista para indicar que la referencia está aprobada.

KidCare: El programa de seguro del Estado de Illinois diseñado para proveer cuidado médico para niños que no tienen seguro médico o que tienen insuficiente seguro. KidCare también proporciona ayuda para pagar el costo de la prima del seguro cuando la familia tiene elegibilidad financiera. El personal de DSCC puede enviarle el formulario de solicitud y ayudarlo a llenarlo.

Beneficios Máximos: DSCC requiere que usted lleve al máximo los beneficios de su seguro. Cuando usted sigue todas las regulaciones de su compañía de seguro, el seguro paga a una tarifa más alta. Es necesario seguir las regulaciones para que la compañía de seguros pague el el máximo beneficio en una reclamación.

Medicaid: Es un programa del Departamento de Servicios Humanos de Illinois que provee ayuda con los servicios médicos, dentales y de la vista para familias que tienen bajos ingresos.



GLOSARIO (CONTINUACIÓN)



Condición Médica Elegible: Se determina la elegibilidad médica bien por medio de una evaluación diagnóstica o por la revisión de reportes médicos existentes respecto a la condición del niño/la niña.

Cadena de Proveedores: Los proveedores que han hecho acuerdos o contratos con su compañía de seguros, se consideran ser “cadena de proveedores” para esa compañía de seguros. Si se usan proveedores “fuera de la cadena”, generalmente da por resultado un pago más bajo por la compañía de seguros.

Médico de Cuidado Primario (PCP): Es el pediatra regular del niño/la niña o el médico de familia quien provee el cuidado rutinario al niño/la niña. Muchas compañías de seguro requieren que el niño/la niña tenga un PCP.

Ayudante Consultante del Programa: Su primer contacto con esta agencia será seguramente con el/la PCA. El/la PCA recibirá su referencia, discutirá las necesidades de su niño/la niña y le enviará el formulario de solicitud a usted. El/la PCA determinará su elegibilidad financiera con DSCC y revisará periódicamente poniendo al día esa elegibilidad financiera. El/la PCA y el Consultante trabajarán juntos con usted para resolver sus preguntas y sus preocupaciones.

Proveedor: El grupo individual o el negocio que provee servicios médicos a su niño/niña. Un proveedor puede ser un médico, terapeuta, hospital, farmacia o una compañía de equipo médico.

Oficina Regional: El estado está dividido en condados y DSCC tiene oficinas regionales que sirven a todos los condados en el estado. Su Consultante y PCA trabajan en la oficina regional que sirve a su condado.

Cuidado Especializado: Los servicios de un médico que trata a niños que trata a niños que tienen ciertos diagnosis. DSCC requiere que este cuidado sea provisto por un especialista con credenciales.

Registro de Gastos de Viaje: Las familias que son médica y financieramente elegibles para recibir ayuda de DSCC, quizás puedan recibir ayuda para los gastos de viaje. Si una familia necesita ayuda con el costo de viajar para recibir cuidado médico elegible, DSCC ayudará a la familia con algunos de los gastos necesarios para tener acceso al cuidado. A fin de recibir reembolso, una familia tiene que completar un registro de gastos de viaje y devolverlo a la Oficina Regional inmediatamente después del viaje. **Este registro tiene que ser recibido dentro de los 10 días laborables después del viaje, o el viaje no será pagado.** Las instrucciones para completar el registro de viaje están en el dorso del mismo formulario.

PREGUNTAS COMUNES Y NO TAN COMUNES

1. Tengo muchos papeles de diferentes lugares (seguros, SSI, reportes escolares y DSCC). ¿Qué debo hacer con ellos?

DSCC tiene un instrumento para organizar disponible para su uso. We llama un Archivo de Cuidado Coordinado (CCR). Este Registro o cuaderno de trabajo fue desarrollado conjuntamente con los padres para ayudar a las familias a organizar la considerable y a veces confusa cantidad de información sobre su hijo/hija con necesidad de cuidados de salud especiales. Si usted desea tener uno, por favor, póngase en contacto con su Consultante.
2. Mi hijo/hija tiene una cita con (el doctor, terapeuta, para obtener equipo). ¿Qué necesito hacer yo? Vea la página 5.
3. He recibido una cuenta. ¿Qué hago con ella? Vea la página 9.
4. Tuve que llevar a mi hijo/hija a salón de emergencia. ¿Qué hago? Vea la página 6.
5. No tengo suficiente dinero para la gasoline. ¿Cómo voy a ir a la cita del médico?

Llame a su Consultante PCA para solicitar ayuda para el viaje.
6. Mi seguro ha cambiado. ¿Qué hago? Vea la página 8.
7. Mi esposo perdió su empleo. ¿Qué hago?

Llame a su Consultante para discutir la situación. Quizás hayan algunos recursos locales que puedan ayudarle por ahora.
8. ¡Me han referido a la cobranza de cuentas! ¿Qué hago ahora?

Llame a su Consultante
9. Tengo problema para hablar con mi Consultante. ¿Qué hago?
Cada oficina tiene un Administrador. Llame a _____



Esperamos que la información provista en este manual le sea útil y responda algunas de las preguntas comunes que tienen las familias sobre nuestros servicios y cómo aprovechar lo mejor posible estos servicios. Si usted tiene preguntas o dificultades que su Consultante o o PCA no puede resolverle, por favor, llame al Administrador del Programa de Servicios (PSM) de su Oficina Regional.

REGIONAL OFFICE INFORMATION

Champaign

510 Devonshire, Suite A
Champaign, IL 61820-7306
(217) 333-6528 (Voice)
(217) 244-8390 (TDD)
(217) 244-4212 (Fax)
(800) 779-0889 (Toll Free)

Chicago - Metro Central

1919 West Taylor, Room 709
Chicago, IL 60612-7254
(312) 996-7055 (Voice)
(312) 413-3896 (TDD)
(312) 996-3922 (Fax)
(800) 905-9995 (Toll Free)

Chicago - Metro North

1919 West Taylor, Room 701
Chicago, IL 60612-7254
(312) 996-2723 (Voice)
(312) 996-7584 (TDD)
(312) 996-7820 (Fax)
(800) 425-1068 (Toll Free)

Chicago - Metro South

1919 West Taylor, Room 722
Chicago, IL 60612-7254
(312) 996-5753 (Voice)
(312) 413-3894 (TDD)
(312) 996-7991 (Fax)
(800) 425-5454 (Toll Free)

Chicago - Northeastern

1919 West Taylor, Room 714
Chicago, IL 60612-7254
(312) 996-9063 (Voice)
(312) 996-3099 (TDD)
(312) 996-7334 (Fax)
(800) 924-0623 (Toll Free)

DuPage

8205 South Cass Avenue, Suite #110
Darien, IL 60561-5319
(630) 964-9887 (Voice)
(630) 964-9603 (TDD)
(630) 964-7640 (Fax)
(800) 455-2639 (Toll Free)

East St. Louis

State Regional Office Building
#10 Collinsville Avenue, Room 102
East St. Louis, IL 62201-3005
(618) 583-2220 (Voice)
(618) 875-3902 (TDD)
(618) 875-1801 (Fax)
(800) 842-7204 (Toll Free)

Marion

State Regional Office Building
2309 West Main Street, Suite 119
Marion, IL 62959-1195
(618) 997-4396 (Voice)
(618) 993-2481 (TDD)
(618) 993-8929 (Fax)
(800) 451-0464 (Toll Free)

Olney

1102A South West Street
P.O. Box 159
Olney, IL 62450-0159
(618) 395-8461 (Voice)
(618) 392-3869 (TDD)
(618) 395-2902 (Fax)
(888) 841-3232 (Toll Free)

Peoria

State Regional Office Building
5415 North University Avenue, Room 106
Peoria, IL 61614-4779
(309) 693-5350 (Voice)
(309) 693-5345 (TDD)
(309) 693-5306 (Fax)
(800) 382-8569 (Toll Free)

Rockford

State Regional Office Building
4302 North Main Street, Room 106
Rockford, IL 61103-1209
(815) 987-7571 (Voice)
(815) 987-7995 (TDD)
(815) 987-7891 (Fax)
(800) 651-9319 (Toll Free)

Rock Island

Rock Valley Office Park
4711 - 44th Street, Suite #1
Rock Island, IL 61201-7169
(309) 788-4300 (Voice)
(309) 788-6443 (TDD)
(309) 788-7780 (Fax)
(800) 651-9526 (Toll Free)

Springfield

Quantum Centre
421 South Grand West, 2nd Fl.
Springfield, IL 62704-3769
(217) 524-2000 (Voice)
(217) 524-2011 (TDD)
(217) 524-2020 (Fax)
(800) 946-8468 (Toll Free)