

Una guía del consumidor a los

Programas de Salud y Servicios Humanos

Provistos a través de las agencias estatales de la Florida

Este folleto provee información a los consumidores sobre los programas de salud y servicios humanos que están disponibles a través de diversas agencias estatales de la Florida. Incluye fuentes de información sobre las instalaciones de atención médica; asistencia financiera y de cuidado de la salud; seguros; servicios para personas mayores, personas con impedimentos, niños y veteranos; y otra información de utilidad.

Para obtener información adicional sobre los programas, visite el sitio web que se indica bajo cada Agencia o llame al número telefónico de la Agencia.

La información en este folleto está vigente a partir de febrero de 2008.

AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CUIDADO DE LA SALUD DE LA FLORIDA

(Florida Agency for Health Care Administration - AHCA)

Sitios web: <http://ahca.MyFlorida.com>, www.FloridaHealthFinder.gov y www.MyFloridaRx.com

Teléfono: (888) 419-3456

- **Medicaid.** Para obtener información sobre los servicios de Medicaid, presentar una queja a Medicaid, reportar un posible fraude de Medicaid o ser referido a su oficina local de Medicaid, llame al número sin cargo (888) 419-3456. Para solicitar Medicaid, consulte la sección del Departamento de Niños y Familias (Department of Children and Families).
- **Instalaciones de atención médica.** Para consultar el reglamento de las instalaciones de salud o para presentar una queja contra una instalación, llame al número sin cargo (888) 419-3456.
- **Cuidado administrado de la salud** (organizaciones de mantenimiento de la salud/HMOs). Para consultar el reglamento del cuidado administrado de la salud, llame al número sin cargo (888) 419-3456. Si tiene una queja, comuníquese primero con su HMO para conocer su proceso de quejas. Cuando lo haya completado, si aún no está satisfecho, llame al (888) 419-3456 para obtener información sobre cualquier acción adicional que esté a su disposición.

- **Sitios web de salud del consumidor:**

- www.FloridaHealthFinder.gov

Este sitio web proporciona las herramientas para comparar los hospitales de cuidado agudo a corto plazo, los centros de cirugía ambulatoria, los planes médicos y los hogares de ancianos. Este sitio incluye la enciclopedia médica (A.D.A.M. Health Enciclopedia) con miles de artículos e ilustraciones. Este sitio también proporciona una lista de instalaciones de cuidado de la salud; información sobre seguros, medicamentos, personas mayores, condiciones médicas y recursos para atención médica; publicaciones para el consumidor; información para profesionales de atención médica; y mucho más.

- www.MyFloridaRx.com

En este sitio web se comparan los precios de los principales medicamentos con receta de mayor uso en la Florida.

- **Programa de Educación de Donantes de Órganos y Tejidos de la Florida.** Para obtener información sobre la donación de órganos y tejidos, un formulario de registro o una tarjeta de donante de órganos, llame al (850) 414-0359 o visite el sitio web <http://ahca.MyFlorida.com>.
- **Directivas por anticipado de cuidado médico.** Este folleto incluye información sobre testamentos en vida, sustitutos para el cuidado de la salud, Órdenes de No Resucitar (DNRO, por sus siglas en inglés) y Poder de Representación Duradero. Pídale llamando al número sin cargo (888) 419-3456 o véalo en línea en www.FloridaHealthFinder.gov (haga clic en “Brochures and Guides”).

AGENCIA PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS DE LA FLORIDA

(Florida Agency for Persons with Disabilities - APD)

Sitio web: <http://apd.MyFlorida.com>

Teléfono: (866) 273-2273; (850) 488-4257

- **Servicios.** Esta Agencia ayuda a las personas con impedimentos de desarrollo y a sus familias identificando el apoyo y los servicios que necesitan. Una amplia gama de servicios incluyen coordinación de apoyo, transporte, varias terapias, servicios en el hogar, servicios de empleo apoyados, servicios médicos y mucho más.
- Hay disponible una **Solicitud de Servicios** en el sitio web de APD, así como una lista de las oficinas del área.

PROCURADOR GENERAL DE LA FLORIDA

(Florida Attorney General – AG)

Sitio web: <http://MyFloridaLegal.com>

Teléfono: (866) 966-7226

- **Fraude de Medicaid.** La Unidad de Fraude de Medicaid investiga el fraude de Medicaid cometido por proveedores de atención médica e investiga, además, el abuso, negligencia y explotación de las personas mayores y los residentes enfermos e incapacitados de las instalaciones de cuidado a largo plazo, tales como asilos de ancianos, instalaciones para personas incapacitadas mental y físicamente y las instalaciones de vida asistida. Para reportar fraude o abuso, llame al número sin cargo (866) 966-7226.
- **Servicios a Víctimas.** La División de Servicios a Víctimas aboga por las víctimas del crimen y provee alguna ayuda financiera para las víctimas inocentes del crimen, para ayudar con costos médicos, ingresos perdidos, servicios de salud mental y gastos fúnebres relacionados con el crimen. Llame al número sin cargo de la División de Servicios a Víctimas al (800) 226-6667 (o al 414-3300 para los residentes del área de Tallahassee).
- **Protección del Consumidor.** Incluye información y las acciones que los consumidores pueden tomar en relación con fraude, robo de identidad, seguridad de niños, informes de crédito gratuitos, quejas de consumidores y alertas a los consumidores. Visite el sitio web del Procurador General para obtener más información.
- Comuníquese con la oficina del Procurador General para obtener información sobre derechos civiles, apelaciones criminales, prevención del crimen y mucho más.

DEPARTAMENTO DE NIÑOS Y FAMILIAS DE LA FLORIDA
(Florida Department of Children and Families - DCF)

Sitio web: www.MyFlorida.com/cf_web

- **ACCESS Florida.** Para solicitar Medicaid, ayuda temporal de dinero en efectivo o cupones de alimentos, o para verificar el estado de su reclamación, vaya al sitio web del DCF y haga clic en los enlaces bajo ACCESS Florida o llame al número sin cargo (866) 76-ACCES (762-2237).
- **Línea Directa de Abuso.** Para reportar una sospecha de abuso, negligencia o explotación de niños, personas mayores o adultos incapacitados, llame al número sin cargo (800) 96-ABUSE (962-2873).
- **Línea Directa de Violencia Doméstica.** Para reportar la violencia doméstica o buscar ayuda, llame al número sin cargo (800) 500-1119.
- **Adopción.** Para preguntar sobre la adopción de un niño en la Florida, llame al número sin cargo (800) 96-ADOPT (962-3678), o fuera del estado, llame al (904) 353-0679. Para obtener información adicional, vaya al sitio web del DCF.
- **Proyecto H.O.P.E.** (Helping Our People in Emergencies, Ayudando a Nuestra Gente en Emergencias). Para los que necesitan ayuda para lidiar con la pérdida o la pena en un desastre, llame al número sin cargo (866) 518-1825.

- **Abuso de Sustancias y Salud Mental** incluye información y referidos a cuidado residencial y como paciente externo para abuso de drogas y alcohol y para salud mental. Visite el sitio web del DCF o comuníquese con su oficina local del DCF.
- **Servicios a Refugiados** provee ayuda con la reubicación para refugiados que tienen documentación del Servicio de Inmigración y Naturalización (INS). Visite el sitio web del DCF o comuníquese con su oficina local del DCF.
- Comuníquese con el DCF para obtener información sobre el cuidado de crianza, el cuidado de niños y la falta de vivienda.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DE LA COMUNIDAD DE LA FLORIDA
(Florida Department of Community Affairs - DCA)

División de Administración de Emergencias
Sitio web: www.FloridaDisaster.org

- **Registro de necesidades especiales.** Para pacientes con necesidades médicas que no son agudas, pero que necesitan ayuda en la evacuación durante desastres naturales o causados por el hombre. Verifique en el directorio telefónico el número de su oficina local de la División de Administración de Emergencias o visite el sitio web de la DCA para que lo refieran a su oficina local.
- **Sitio web.** La información en el sitio web incluye preparación para desastres, información actualizada durante un desastre y ayuda después de un desastre.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DE PERSONAS MAYORES DE LA FLORIDA
(Florida Department of Elder Affairs - DOEA)

Sitio web: <http://ElderAffairs.state.fl.us>
Teléfono: (800) 963-5337

- **Línea de Ayuda de Servicios de Cuidado de Personas Mayores.** Para referidos a los servicios locales para personas mayores, llame al número sin cargo (800) 963-5337. Algunos de los programas y servicios incluyen:
 - SHINE (Serving Health Insurance Needs of Elders, Sirviendo las Necesidades de Seguros Médicos de Personas Mayores) provee asesoramiento a las personas mayores con respecto a seguros médicos.
 - CARES (Comprehensive Assessment Review and Evaluation Services, Servicios Completos de Revisión y Evaluación de Determinación) provee ayuda para obtener servicios en el hogar y la comunidad para evitar la atención en asilos de ancianos, así como determinaciones de exención de Medicaid para servicios en el hogar y la comunidad.

- Otros programas incluyen la Ley de Americanos Mayores (Older Americans Act - OAA), Cuidado de la Comunidad para Personas Mayores, Cuidado en el Hogar para Personas Mayores, Ayuda con la Energía del Hogar de Emergencia para Personas Mayores y la Iniciativa de la Enfermedad de Alzheimer.
- **Sitio web de instalaciones de vida asistida y hogares de cuidado familiar de adultos:** www.FloridaAffordableAssistedLiving.org. Este sitio tiene información variada, incluyendo una herramienta de búsqueda para encontrar instalaciones según el lugar, el costo, los servicios provistos y las preferencias en cuanto al alojamiento.
- **El Consejo de Mediación de Cuidado a Largo Plazo** (Long-Term Care Ombudsman Council) investiga las quejas y ayuda a resolver las quejas de los residentes en asilos de ancianos, instalaciones de vida asistida y hogares de cuidado familiar de adultos. Llame al número sin cargo (888) 831-0404 para presentar una queja o reportar la operación de una instalación de cuidado a largo plazo sin licencia. Visite el sitio web <http://ombudsman.MyFlorida.com>.
- Comuníquese con DOEA para obtener información sobre clínicas de trastornos de la memoria, perfiles demográficos de personas mayores, ayuda legal, prevención de abuso de personas mayores, incapacidades, salud mental, reubicación en la Florida, información para las personas que proveen cuidado, empleo de personas mayores, tutoría, trabajo de voluntarios y preparación para desastres.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LA FLORIDA
(Florida Department of Financial Services - DFS)

Sitio web: www.fldfs.com
Teléfono: (800) 342-2762

- **Información sobre seguros.** Para obtener información general sobre seguros o para un problema con una reclamación de seguro, llame al número sin cargo (800) 342-2762 o visite el sitio web del DFS.
- **División de Fraude de Seguros.** Para reportar fraude de seguros, llame al número sin cargo (800) 378-0445.
- **Línea Directa de Huracanes** - número sin cargo (800) 227-8676. Para preguntas relacionadas con seguros y daños producidos por huracanes.
- **La Oficina de Ayuda con el Seguro de Compensación a Empleados** ayuda a los trabajadores que necesitan pagos de beneficios y servicios debido a una lesión en el trabajo. Para obtener información, llame al número sin cargo (800) 342-1741.

- **Línea Directa de Funerarias y Cementerios.** Para preguntas y quejas acerca de proveedores fúnebres, cementerios y contratos previos a la necesidad, llame al número sin cargo (800) 323-2627.
- Comuníquese con el DFS para obtener información acerca de agentes de seguros, tarifas de seguros, guías de seguros para el consumidor e información de seguros sobre desastres y tormentas.

DEPARTAMENTO DE SALUD DE LA FLORIDA
(Florida Department of Health - DOH)

Sitio web: www.FloridasHealth.com and www.FLHealthSource.com
Teléfono: (850) 245-4444

- **Los Departamentos de Salud de los Condados (CHD)** proveen servicios de atención primaria y de salud personal, además de inmunizaciones y control de enfermedades. Busque en el directorio telefónico el número de su CHD local o visite el sitio web del DOH.
- **Profesionales de atención médica.** El Departamento de Salud (DOH) emite licencias y regula a los profesionales de atención médica y provee información sobre la emisión de licencias en el sitio web del DOH. Para reportar a alguien que trabaja como profesional de atención médica sin una licencia del estado, llame al número sin cargo del DOH al (877) 425-8852.
- **Quejas.** Para solicitar un formulario para presentar una queja por escrito contra un profesional de atención médica, llame al número sin cargo (888) 419-3456. Se requiere que la queja se presente por escrito.
- **Oficina de Estadísticas Vitales.** Para obtener información sobre registros oficiales de nacimiento, defunción, matrimonio y divorcio en la Florida, visite el sitio web del DOH o llame al (904) 359-6900.
- **Children's Medical Services (CMS)** proporciona atención completa a los niños con necesidades médicas especiales que califican. Los servicios incluyen programas de prevención e intervención temprana, así como atención primaria, especializada y a largo plazo. El programa Newborn Screening Program (que examina a todos los niños recién nacidos en la Florida para detectar trastornos genéticos, metabólicos o hemoglobinopáticos) y el programa Early Steps Program (que provee servicios a los bebés y niños pequeños con retrasos de desarrollo de la Florida) también se encuentran en Children's Medical Services. Para conocer más y encontrar información de contacto, visite su sitio web en www.cms-kids.com.
- Comuníquese con el DOH para obtener información sobre la salud materna e infantil; enfermedades particulares; prevención de enfermedades e inmunizaciones; alertas de salud; salud rural, de minorías y ambiental; servicios médicos de emergencia; lesiones cerebrales y

de la médula espinal; y estadísticas de morbosidad, mortalidad, nacimientos, población y otros indicadores de salud de la comunidad.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FLORIDA (Florida Department of Management Services - DMS)

Sitio web: <http://dms.MyFlorida.com>

- **División de Seguros Colectivos Estatales.** Administra el programa de beneficios de empleados para los empleados activos y jubilados del Estado de la Florida y sus cónyuges sobrevivientes. Para obtener más información, visite el sitio web del DMS o llame al número sin cargo (800) 226-3734.
- **El Centro de Información sobre Incapacidades** (Clearinghouse on Disabilities) proporciona información y servicios de referidos a programas estatales y de la comunidad para personas con incapacidades. Para obtener más información, llame al número sin cargo (877) 232-4968 (Voz y TTY).

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DE VETERANOS DE LA FLORIDA (Florida Department of Veterans' Affairs - FDVA)

Sitio web: www.FloridaVets.org

Teléfono: (727) 319-7400

- **Beneficios.** Proporciona información y servicios relacionados con los beneficios de veteranos, incluyendo compensación, educación, salud, pensiones y otros beneficios.
- **Asilos de ancianos e instalaciones de vida asistida.** Proporciona las direcciones y la información de contacto para los asilos de ancianos y las instalaciones de vida asistida para veteranos de la Florida.
- **Boletín informativo.** Proporciona enlaces de navegación para información de veteranos y acceso a la suscripción del boletín informativo electrónico eFloridaVetsNews.
- Comuníquese con la FDVA para obtener información adicional sobre seguros de vida, beneficios por muerte, procedimientos ante la Junta de Apelaciones de Veteranos y préstamos para casas para veteranos y sus beneficiarios.

FLORIDA KIDCARE

Sitio web: www.FloridaKidCare.org

Teléfono: (888) 540-5437; (877) 316-8748 (TTY)

Florida KidCare es un programa de seguro médico para niños menores de 19 años de edad, disponible a bajo costo o sin costo alguno, dependiendo de los ingresos de la familia.

Florida KidCare es una colaboración entre agencias que incluye la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud, el Departamento de Niños y Familias, el Departamento de Salud y Florida Healthy Kids Corporation.

SITIO WEB DEL GOBIERNO DE LA FLORIDA

Para obtener información acerca de otras agencias estatales, visite el sitio web del gobierno estatal de la Florida en www.MyFlorida.com.

SITIOS WEB DEL GOBIERNO FEDERAL

Para obtener información acerca de Medicare, el seguro suplementario de Medicare, el beneficio de medicinas con receta de la Parte D de Medicare y otros temas de Medicare:

Sitio web: www.Medicare.gov

Teléfono: (800) 633-4227 u (877) 486-2048 (TTY)

Para obtener información acerca de otras agencias federales, visite el sitio web del gobierno federal en www.USA.gov.

Los folletos para el consumidor adicionales incluyen:

- Asuntos relacionados con el fin de la vida
- Atención médica de emergencia
- Cuidado a largo plazo
- Cuidado de la salud en el hogar de la Florida
- Directivas por anticipado de cuidado médico
- Entendiendo los costos de las medicinas con receta
- Florida Medicaid – Una guía de referencia
- Guía del consumidor a los programas de salud y servicios humanos
- Guía del paciente para una estadía en el hospital
- Seguridad del paciente
- Vida asistida en la Florida

Para obtener copias adicionales de este folleto, o de otros en la serie, llame al número sin cargo del Centro de Llamadas de AHCA (888) 419-3456. Para ver o imprimir cualquier folleto de la *Serie de Información al Consumidor*, visite www.FloridaHealthFinder.gov.

Este folleto puede copiarse para uso público. Sírvase darle crédito a la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud por su creación.

Si tiene comentarios o sugerencias, llame al (850) 922-5771.

El Florida Telecommunication Relay System puede ayudar a las personas con impedimentos de audición a comunicarse con las agencias listadas aquí. Para llamar a Florida Relay, marque el 711 o llame al número sin cargo (800) 955-8771 (TTY) o al (800) 955-8770 (Voz). Visite su sitio web en www.ftri.org para obtener información adicional y para otros números sin cargo.