Arizona Department of Health Services

Office for Children with Special Health Care Needs
150 North 18th Avenue, Suite #330
Phoenix, Arizona 85007-3243

Telephone: 602-542-1860
Fax: 602-542-2589
http://www.hs.state.az.us/phs/ocshcn

Arizona Department of Health Services
Servicios De Salud De Arizona

Office for Children with
Special Health Care Needs
Oficina Para Niños Con Necesidades Especiales
De Cuidado De Salud

CRS Handbook
Manual De CRS

CHILDREN'S REHABILITATIVE SERVICES

A Reward of the Heart
Una Recompensa del Corazón

Revised: April 2004
Revisado: Abril 2004

Table of Contents

Regional Clinic Locations 4
Welcome to Children's Rehabilitation Services 6
General Eligibility 6
Medical Eligibility 6
Application/Referral 8
Financial Consideration 8
Interdisciplinary Team Setting 10
Your Primary Care Physician 10
Clinic Specialties 12
Covered Services 12
Excluded Services 12
Rights and Responsibilities 14-16
Parent Action Council 16
Grievance/Appeal Process 18
Fraud and Abuse 20
Support Programs 20
Information and Referral Services 22
Medical Records and Information 22
Billing Issues 22
Making or Changing an Appointment 22
Appropriate Use of Services 22
Important Information for My Child/Youth's Care 24

Información Importante para el Cuidado de mi Hijo

Diagnóstico de mi hijo:_____

Número de expediente de mi hijo:_____

Doctor(es): _____

_____

_____

Enfermera(s): _____

_____

_____

Terapeuta(s): _____

_____

Trabajador(es) Social(es): _____

Defensor Comunitario : _____

Administrador/Director de la Clínica:_____

Número de Teléfono de la Clínica: _____

Otros: _____

_____

_____

_____

Important Information for My Child/ Youth's Care

My child/youth's diagnosis:_____

My child/youth's medical record number:_____

Doctor(s): _____

_____

_____

Nurse(s): _____

_____

_____

Therapist(s): _____

_____

Social Worker(s): _____

Patient Advocate: _____

Clinic Administrator/Director: _____

Clinic Phone Number: _____

Other: _____

_____

_____

_____

Tabla de Contenido

Ubicación de las Clínicas Regionales 4

Bienvenido a los Servicios de Rehabilitación de los Niños.....6

Elegibilidad General 6

Elegibilidad Médica.....6

Solicitud/Recomendación.....8

Consideración Financiera.....8

Posición del Equipo Interdisciplinario 10

Su Doctor de Cuidado Primario 10

Especialidades Clínicas..... 12

Cobertura de Servicios 12

Exclusión de Servicios 12

Derechos y Responsabilidades 14-16

Consejo de Acción de Padres..... 16

Quejas/Proceso de Apelación..... 18

Fraude y Abuso..... 20

Programas de Apoyo 20

Servicios de Información y Recomendación 22

Expedientes Médicos e Información..... 22

Temas de Facturación..... 22

Hacer o Cambiar una Cita..... 22

Uso Apropiado de Servicios 22

Información Importante para el Cuidado de mi Hijo 24

OFFICE FOR CHILDREN WITH SPECIAL HEALTH CARE NEEDS
CHILDREN'S REHABILITATIVE SERVICES
Arizona Department of Health Services
Division of Public Health Services
www.hs.state.az.us/phs/ocshcn

Regional Clinic Locations:

Children's Health Center
124 West Thomas Road
Phoenix, AZ 85013
(602) 406-6400
1-800-392-2222

Children's Clinics for Rehabilitative Services
2600 North Wyatt Drive
Tucson, AZ 85712
(520) 324-5437
1-800-231-8261

Children's Rehabilitative Services
1200 North Beaver
Flagstaff, AZ 86001
(928) 773-2054
1-800-232-1018

Children's Rehabilitative Services
2400 Avenue A
Yuma, AZ 85364
(928) 336-7095
1-800-837-7309

Administrative Office location:

Arizona Department of Health Services
Office for Children with Special Health Care Needs
150 North 18th Avenue, Suite # 330
Phoenix, AZ 85007-3243

All services and programs administered by the Arizona Department of Health Services are provided without regard to handicap, race, religion, color, sex or national origin, in compliance with the Rehabilitation Act of 1973 and Title VI of the Civil Rights Act of 1964. All applicants for services have a right to file complaints and appeals to the Department's Civil Rights and Section 504 Coordinator, 150 North 18th Avenue, Suite #300, Phoenix, AZ 85007-3243

Información y Servicios de Recomendación

Las familias con niños que tienen necesidades especiales pueden llamar al número estatal gratuito para que le ayuden a encontrar recursos comunitarios. La línea directa del Centro de Información de los Niños es el 1-800-232-1676. Para los que tienen problemas de audición hay un Aparato Estatal Telecomunicaciones (TDD) en el 1-800-367-8939.

Archivos Médicos e Información

Es importante que los padres mantengan sus propios archivos y documentos y documente cualquier recomendación que se les haga.

CRS mantiene los expedientes médicos de su hijo.

> Estos archivos son confidenciales y se pueden publicar con el permiso por escrito de los padres del niño o su tutor. Todos los expedientes médicos se protegen a través de una legislación federal conocida como Acta de Portabilidad y Responsabilidad de Seguro de Salud (HIPAA).
>
> Los expedientes de otros proveedores de salud se deben obtener directamente de esas fuentes.

Asuntos de Facturación

Algunos miembros de CRS tienen pagos colaterales por ciertos servicios. Si se le ha enviado un cobro por un servicio con el cual no está de acuerdo, por favor llame a su Clínica CRS.

Al hacer o Cambiar una Cita

Llame a la Clínica CRS para hacer o cambiar su cita o cancelar una cita.

Si usted no puede llegar a la cita, llame a la Clínica del CRS por lo menos un día antes de su cita.

El Uso Apropiado de los Servicios

Si usted tiene una emergencia médica llame al 911. Si necesita ir a la sala de emergencia por su condición del CRS, asegúrese de llamar a la Clínica del CRS lo más pronto posible. Si tiene alguna inquietud, relacionada con sus servicios CRS, por favor llame a la Clínica CRS.

Information and Referral Services

Families with children who have special needs can call a statewide toll-free number for help in locating community resources. The Children's Information Center Hotline number is 1-800-232-1676. For the hearing impaired, there is a State Telecommunication Device (TDD) at 1-800-367-8939.

Medical Records and Information

It is important for parents to keep their own records and document any recommendations that are made.

CRS maintains medical records for your child/youth.

> These records are confidential and can be released with written permission from the child's parents or legal guardian. All medical records are protected through Federal legislation, known as the Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA).
>
> Records from other health providers must be obtained directly from those sources.

Billing Issues

Some CRS members have co-payments for some services. If you have been billed for a service that you do not agree with, please contact your CRS Clinic.

Making or Changing an Appointment

Call the CRS Clinic to make or change your appointment or cancel an appointment.

If you cannot keep your appointment, call the CRS Clinic at least one day before your scheduled appointment.

Appropriate Use of Services

If you have a medical emergency, call 911. If you need to go to the emergency room for your CRS condition, make sure you contact the CRS Clinic as soon as possible. If you have any concerns, regarding your CRS services, please contact the CRS Clinic.

OFICINA PARA NIÑOS CON NECESIDADES ESPECIALES
DE CUIDADO DE SALUD SERVICIOS DE REHABILITACION PARA NIÑOS
Departamento de Servicios de Salud de Arizona
División de Servicios de Salud Pública
www.hs.state.az.us/phs/ocshcn

Ubicación de las Oficinas Regionales:

Centro de Salud para los Niños
124 West Thomas Road
Phoenix, AZ 85013
(602) 406-6400
1-800-392-2222

Clínicas de Servicios de Rehabilitación para Niños
2600 North Wyatt Drive
Tucson, AZ 85712
(520) 324-5437
1-800-231-8261

Servicios de Rehabilitación para los Niños
1200 North Beaver
Flagstaff, AZ 86001
(928) 773-2054
1-800-232-1018

Servicios de Rehabilitación para los Niños
2400 Avenue A
Yuma, AZ 85364
(928) 336-7095
1-800-837-7309

Ubicación de las Oficinas Administrativas:

Departamento de Servicios de Salud de Arizona
Oficina para los Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud
150 North 18th Avenue, Suite # 330
Phoenix, AZ 85007-3243

Todos los Servicios y programas administrados por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona se proporcionan sin importar discapacidad, raza, religión, color, sexo u origen nacional, de conformidad con el Acta de Rehabilitación de 1973 y el Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964. Todos los solicitantes de servicios tienen el derecho de presentar quejas y apelaciones al Departamento de Derechos Civiles y al Coordinador de la Sección 504 , 150 North 18th Avenue, Suite #300, Phoenix, AZ 85007-3243

WELCOME TO CHILDREN'S REHABILITATIVE SERVICES (CRS)

We hope that the quality of life for your child/youth and your family will be improved through your association with Children's Rehabilitative Services (CRS).

The mission of CRS is to provide for medical treatment, rehabilitation, and related support services to medically and financially qualified individuals who have certain medical, disabling, or potentially disabling conditions which have the potential for functional improvement.

General Eligibility

To be eligible for services, the individual must:

- Be an Arizona resident under 21 years of age;
- Have a physical disability, chronic illness, or a condition that is potentially disabling.

Early referral is encouraged to assure the most successful results.

Medical Eligibility

Conditions accepted for care include, but are not limited to:

- Club feet
- Dislocated hip(s)
- Some seizure problems
- Heart conditions
- Cerebral Palsy
- Cystic Fibrosis
- Spina Bifida
- Metabolic Disorders
- Sickle Cell Anemia
- Cleft Lip and Palate
- Rheumatoid Arthritis

Fraude y Abuso

En un esfuerzo por reducir el fraude y el abuso en el Programa CRS por favor:

- No deje que alguien use su número de identificación CRS o su tarjeta de AHCCCS ID, si usted tiene tarjeta de AHCCCS;
- Reporte cualquier número de identificación perdido o robado a CRS y AHCCCS, si tiene tarjeta de AHCCCS; y
- Avise al CRS si cambia de domicilio lo más pronto posible.

Los ejemplos de fraude del proveedor y el miembro incluyen:

- Información falsa en la solicitud del CRS;
- El uso de un número de identificación de CRS ID por otra persona que no sea el miembro del CRS;
- Cambios a la receta que dio el doctor; y
- El cobro por servicios no proporcionados

Si usted sospecha que hay fraude o abuso, por favor llame al Programa ADHS/CRS a:

Departamento de Servicios de Salud de Arizona
Oficina para los Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud
Servicios de Rehabilitación para los Niños
150 North 18th Avenue, Suite #330
Phoenix, Arizona 85007-3243

Teléfono : 602-542-1860
Fax: 602-542-2589

Programas de Apoyo

Raising Special Kids (Criando Niños Especiales) y Pilot Parents of Southern Arizona (Padres Líderes del Sur de Arizona) actualizan a las agencias y a la legislatura del estado, educándolos sobre las necesidades de las familias que tienen niños con enfermedades crónicas y discapacidades físicas. También ayudan a familias a conectarse con los servicios que necesitan. Se publica un boletín quincenal para actualizar a los padres y profesionales en los asuntos relacionados con los niños con necesidades especiales de cuidado de salud.

Raising Special Kids	Pilot Parents of Southern Arizona
1-800-237-3007	1-877-365-7220
602-242-4366	520-324-3150
www.raisingspecialkids.org	www.pilotparents.org

Fraud and Abuse

In an effort to reduce fraud and abuse in the CRS Program please:

- Do not let someone use your CRS ID number or your AHCCCS ID card, if you have an AHCCCS card;
- Report any lost or stolen ID numbers to CRS and AHCCCS, if you have an AHCCCS card; and
- Notify CRS if you change your address as soon as possible.

Examples of provider and member fraud include:

- False information on the CRS application;
- The use of an CRS ID number by an individual other than the CRS member;
- Changes to the prescription form given by the doctor; and
- Billing for services not provided.

If you suspect fraud or abuse, please contact the ADHS/CRS Program at:

Arizona Department of Health Services
Office for Children with Special Health Care Needs
Children's Rehabilitative Services
150 North 18th Avenue, Suite #330
Phoenix, AZ 85007-3243

Phone: 602-542-1860
Fax: 602-542-2589

Support Programs

Raising Special Kids and Pilot Parents of Southern Arizona update state agencies and the state legislature, educating them on the needs of families who have children with chronic illnesses and physical disabilities. They also assist individual families in connecting with needed services. A bi-monthly newsletter is published, updating parents and professionals on issues related to children with special health care needs.

Raising Special Kids
1-800-237-3007
602-242-4366
www.raisingspecialkids.org

Pilot Parents of Southern Arizona
1-877-365-7220
520-324-3150
www.pilotparents.org

BIENVENIDO A LOS SERVICIOS DE REHABILITACION PARA LOS NIÑOS (CRS)

Esperamos que la calidad de vida de su hijo y su familia mejore con su relación con Los Servicios de Rehabilitación para los Niños (CRS).

La misión de CRS es proporcionar tratamiento médico, rehabilitación y servicios de apoyo relacionados con los individuos médica y financieramente elegibles y que tienen ciertas afecciones médicas, de discapacidad, o condiciones de discapacidad potencial que a su vez tiene potencial para una mejoría funcional.

Elegibilidad General

Para ser elegible para los servicios, la persona debe:

- Ser un residente de Arizona menor de 21 años de edad;
- Tener una discapacidad física, enfermedad crónica o una afección que pudiera causar discapacidad.

Se recomienda que se remita temprano para asegurar los mejores resultados.

Elegibilidad Médica

Las condiciones que se aceptan para el cuidado incluyen, pero no se limitan a:

- Pies deformes
- Cadera(s) dislocada (s)
- Algunos Problemas de Ataques
- Enfermedades del corazón
- Parálisis Cerebral
- Fibrosis Cística
- Espina Bífida
- Problemas Metabólicos
- Anemia de Celulas Falciformes
- Paladar y Labio Leporino
- Artritis Remautoidea

Application/Referrals

Anyone, including doctors, nurses, parents, or friends, may refer a child/youth to CRS. If your child/youth is enrolled in the Arizona Medicaid Program, known as the Arizona Health Care Cost Containment System (AHCCCS), the application must include the child/youth's primary diagnosis from the physician and all diagnostic testing results used to determine the CRS eligible diagnosis. If your child/youth is not enrolled in AHCCCS, CRS will assist you in the application process.

The Pediatric History, Referral Form, and the CRS Financial Application need to be completed in order to apply for services. These forms are available by calling the clinic closest to your area or by visiting the Internet site: http://www.hs.state.az.us/phs/ocshcn. After completing the forms, return them to your clinic of choice. The CRS Regional Clinic addresses and telephone numbers are listed on page 4 of this handbook.

Financial Consideration

A confidential financial interview with a CRS Enrollment Coordinator at the CRS clinic is part of the intake process. The interview is done in order to determine potential eligibility for the CRS Program.

- The interview takes place prior to your first medical appointment or clinic visit. The CRS Clinic will let you know what to bring to your financial interview.
- Each family's financial information is updated every 6-12 months. If there is a change in family finances or insurance at any time, you must contact the CRS Enrollment Coordinator.
- CRS requires the clinics, hospitals, and other health care providers to bill your insurance first, if you have medical insurance that covers services provided by CRS.

If your CRS eligibility expires you will not be enrolled in CRS any longer. You will need to make an appointment with CRS to re-enroll.

Quejas/Proceso de Apelación

El CRS tiene un proceso para presentar una queja o apelación de una decisión tomada por un Contratista de CRS. Si usted tiene alguna inquietud respecto a los servicios que proporciona el Programa del CRS, por favor llame al Defensor del Paciente en la Clínica CRS de su hijo/joven. Si el(los) asunto(s) no se puede (n) resolver, el Defensor del Paciente le puede dar información sobre como presentar una queja o apelación. Las quejas o apelaciones pueden ser sobre registro, la negación de un servicio, o un problema con algún servicio que proporciona el CRS. Esta petición necesita ser hecha llamando o escribiendo al Contratista de CRS indicando su preocupación. Le daran una respuesta escrita en el plazo de 30 días para asuntos relacionados con un servicio y 90 días para todas las otras preocupaciones. Para asuntos de eligibilidad del Programa, tiene que ponerse en contacto con el Programa ADHS/CRS en el plazo de 30 días. Usted puede hacer esto por escrito al 150 North 18th Ave., Suite 330, Phoenix, Arizona 85007 o llamando al (602) 542-1860.

Si usted cree que la salud de su hijo/joven se vería afectada seriamente y la falta de servicio podría dañar a su hijo/joven por esperar 30 días por una respuesta, usted puede pedir una revisión acelerada. El Contratista de CRS le avisará si su petición para una revisión acelerada se ha aprobado dentro de 24 horas.

Por favor no dude en hablar con el personal de su Clínica CRS si tiene alguna pregunta. Puede ponerse en contacto con personal de ADHS/CRS al (602) 542-1860, de Lunes a Viernes, de las 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde. La oficina se cierra los días festivos.

Grievance/Appeal Process

CRS has a process for filing a grievance or appeal of a decision made by a CRS Contractor. If you have a concern regarding services provided by the CRS Program, please contact the Patient Advocate at your child/youth's CRS Clinic. If the issue(s) cannot be resolved, the Patient Advocate can give you information on how to file a grievance or appeal. Grievances or appeals may be about enrollment, the denial of a service, or an issue with a service provided by CRS. This is done by contacting your CRS Regional Contractor in writing or by phone, stating your concern. A reply will be made within 30 days for issues related to a service request and in 90 days for other concerns. For issues concerning Program eligibility, you will need to contact ADHS/CRS Program within 3o days. You can do this by writing 150 North 18th Ave, Suite 330, Phoenix, Arizona, 85007 or by calling (602) 542-1860.

If you feel your child/youth's health would be seriously affected and the lack of the service could harm your child/youth by waiting 30 days for a response, you may request a faster review. The CRS Regional Contractor will advise you whether your request for a faster review has been approved within 24 hours.

Please contact your CRS Clinic Staff if you have any questions. ADHS/CRS staff can be reached at (602) 542-1860, Monday through Friday, between the hours of 8 A.M. to 5 P.M. The office is closed on holidays.

Solicitud/Recomendación

Cualquier persona, incluyendo doctores, enfermeras, padres o amigos, pueden recomendar a un niño/joven con CRS. Si su hijo está registrado en el Programa de Medicaid de Arizona, conocido como el Sistema de Contención de Costos para el Cuidado de Salud de Arizona (AHCCCS), la solicitud debe incluir el diagnóstico principal del niño/joven emitido por el médico y todos los resultados del diagnóstico que se usaron para determinar el diagnóstico de elegibilidad para el CRS . Si su hijo no está registrado in AHCCCS, el CRS le ayudará en el proceso de solicitud.

Necesita llenar el Historial Pediátrico, Forma de Recomendación y la Solicitud Económica de CRS para solicitar los servicios. Estas formas están disponibles al llamar a la clínica más cercana a su área o al visitar el sitio de Internet: http://www.hs.state.az.us/phs/ocshcn. Después de llenar las formas, devuélvalas a la clínica de su preferencia. Los domicilios y los números telefónicos de las Clínicas Regionales CRS están en la página 4 de este manual.

Consideración Económica

Como parte del proceso de registro se hará una entrevista económica confidencial con un Coordinador de Registro de CRS en la clínica CRS. La entrevista se hace para determinar la elegibilidad potencial para el Programa CRS.

- La entrevista se hace antes de su primera cita médica o visita a la clínica. La Clínica CRS le dirá qué traer para la entrevista económica.
- La información económica de cada familia se actualiza cada 6 ó 12 meses. Si hay un cambio en la economía personal o seguro en cualquier momento, usted debe llamar al Coordinador de Registros del CRS.
- El CRS requiere que las clínicas, hospitales y otros proveedores de cuidado de salud cobren a su seguro primero, si usted tiene seguro de salud que cubre los servicios que proporciona el CRS.

Si su elegibilidad para el CRS expira usted ya no estará registrado con CRS por más tiempo. Necesitará hacer una cita con el CRS para volver a registrarse.

Interdisciplinary Team Setting

Your child/youth's successful treatment depends on key people working together. In addition to you, this interdisciplinary team includes physicians, nurses, social workers, and other professionals such as audiologists and physical, occupational, and speech therapists. Students in training under the supervision of the CRS staff may also be part of your team. Your child/youth's condition will determine the individuals on your team. It is important that you know who they are and how to get in touch with them.

Another team member who you identify such as the patient advocate or a community social worker, community advocate, or concerned friend is welcome to attend interdisciplinary team meetings with you.

Your Primary Care Physician:
An important part of your team

Your CRS physicians do not take the place of your regular doctor, pediatrician, or health clinic. Each patient is expected to have a primary care physician to provide general pediatric care. Examples of the type of care that your primary care physician would provide are immunizations, treatment for colds, flu, and injuries. Such conditions are not covered by CRS except under limited circumstances when there is a direct relationship to the CRS condition.

Derechos y Responsabilidades (continua)

Puede esperar:

- Que usted pueda rechazar el tratamiento y que se le diga que puede pasar si lo rechaza;
- Decirle al CRS que no está satisfecho y obtener una respuesta rápida;
- Recibir información sobre si pagamos a nuestros doctores de una forma que afecte el uso de recomendaciones, cómo les pagamos a nuestros doctores y que clase de seguro de protección tienen los doctores;
- Obtener, sin cargo, un directorio de proveedores asignados a cada Clínica CRS que proporciona servicios de especialidad;
- Obtener una lista de instituciones CRS de crisis contratadas; y
- Obtener información sobre el cuidado de salud de su hijo incluyendo los servicios de recomendación.

Concejo de Acción de Padres

El Concejo de Acción de Padres (PAC) asesora al Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS), a las Clínicas CRS, y proveedores en relación con la entrega de servicios CRS en el estado de Arizona. Las funciones de PAC :

- Responsabilidad de proporcionar ideas a ADHS y las Clínicas CRS, para la planeación y entrega de servicios;
- El establecimiento de un entorno en el cual los padres puedan compartir sentimientos o preocupaciones y dentro del cual se pueda intercambiar información;
- La promoción de la participación de los padres en la procuración de la planeación del tratamiento y el cuidado del paciente; y
- La participación en la definición de los derechos y responsabilidades actuales del padre/paciente.

La participación del Concejo está abierta a todos los padres y profesionales interesados. Para más información llame a uno de los siguientes:

Defensor del paciente en Phoenix al (602) 406-6451 ó (602) 406-3060
Defensor del paciente en Tucson al (520) 324-3224
Defensor del paciente en Flagstaff al (928) 773-2054
Defensor del paciente en Yuma al (928) 336-7294 ó (928) 336-1621

Rights and Responsibilities (continued)

You can expect:

- That you may refuse treatment and be told what may happen if you refuse;
- To tell CRS you are not happy and to get a prompt response;
- To receive information regarding if we pay our doctors in a way that affects the use of referrals, how we pay our doctors, and what kind of insurance protection our doctors have;
- To obtain, at no charge, a directory of providers assigned to each CRS Clinic who provide specialty services;
- To obtain a list of CRS contracted acute facilities; and
- To obtain information about your child/youth's health care including referral services.

Parent Action Council

The Parent Action Council (PAC) advises the Arizona Department of Health Services (ADHS), CRS Clinics, and providers regarding delivery of CRS in the State of Arizona. PAC functions include:

- Responsibility for providing input to ADHS and CRS Clinics, for the planning and delivery of services;
- Establishment of a setting in which parents can share feelings or concerns and in which ideas and information can be exchanged;
- Promotion of parent involvement in treatment planning, advocacy and patient care; and
- Participation in the ongoing definition of parent/patient rights and responsibilities.

Council participation is open to all parents and interested professionals. For more Information, contact one of the following:

Patient advocate in Phoenix at (602) 406-6460 or (602) 406-3060
Patient advocate in Tucson at (520) 324-3224
Patient advocate in Flagstaff at (928) 773-2054
Patient advocate in Yuma at (928) 336-7294 or (928) 336-1621

Composición del Equipo Interdisciplinario

El éxito del tratamiento de su hijo depende de la gente clave que trabaja unida. Además de usted, este equipo interdisciplinario incluye doctores, enfermeras, trabajadores sociales y otros profesionales como audiólogos y terapeutas físicos, ocupacionales y del habla. Los estudiantes que están entrenando bajo la supervisión del personal del CRS también pueden ser parte de su equipo. La condición de su hijo determinará el número de personas en su equipo. Es importante que sepa quiénes son y cómo comunicarse con ellos.

Otro miembro del equipo que usted identifica como el defensor del paciente o un trabajador social comunitario, defensor comunitario o amigo interesado, es bienvenido para que asista a las reuniones del equipo interdisciplinario con usted.

Su Doctor de Cuidado Primario:
Una parte importante de su equipo

Sus Doctores de CRS no ocupan el lugar de su doctor regular, pediatra, o clínica de salud. Se espera que cada paciente tenga un doctor de cuidado primario para que le proporciones cuidado general pediátrico. Ejemplos de tipo de cuidado que le brindaría su doctor de cuidado primario son vacunas, tratamientos para gripe, influenza y lesiones. Estas afecciones no están cubiertas por CRS excepto bajo circunstancias limitadas cuando haya una relación directa con la condición CRS.

Clinic Specialities

Clinic Specialties include:

Surgical
General pediatric surgery
Cardiovascular and thoracic
Ear, nose, and throat (ENT)
Neurosurgery
Ophthalmology
Orthopedic (general, hand, scoliosis, amputee)
Plastic surgery

Dental
Dentistry
Orthodontia

Medical
Cardiology
Cystic Fibrosis
Neurology
Rheumatology
General pediatrics
Genetics
Urology
Metabolic
Spinal Bifida
Cerebral Palsy
Rhizotomy
Craniofacial
Neurofibromatosis

Covered Services

Covered services must be related to the CRS condition, these may include:

Durable medical equipment
Limited home health services
Medication
Nursing services
Limited physical, occupation, and speech therapies
Vision services
Corneal and incidental bone grafting transplants

Excluded Services

Some exclusions to the CRS Program include:

Cochlear implants
Laboratory services unrelated to the CRS condition
Equipment for school purposes only
Mobilizer walker
Motorized vehicles

Derechos y Responsabilidades

Usted puede esperar:

- Que siempre lo traten con respeto y dignidad;
- Que el personal de la clínica sepa que las familias son la fuerza principal, apoyo y quienes deciden por sus hijos;
- Que el personal de la clínica le pregunte sobre su herencia cultural, creencias, rituales y costumbres, las cuales les pueden ayudar a darle mejor cuidado médico a su hijo;
- Que puede hacer cualquier pregunta sobre cuidado médico, tratamiento e información;
- Que no hay problema si hace la(s) misma(s) pregunta(s) más de una vez, lo que es importante para usted, vale la pena mencionarse;
- Recibir servicios de emergencia y de hospital para enfermedades 24 horas al día, 7 días a la semana, 52 semanas al año;
- Que el personal de la clínica le explique como resolver las quejas, precauciones y como presentar una queja/apelación;
- Recibir cuidado de salud para su hijo por condiciones elegibles desde el nacimiento hasta los 21 años de edad;
- Obtener ayuda para entrar en otras Clínicas, agencias o doctores del CRS;
- Obtener información sobre los grupos de padres y actividades;
- Que su doctor o enfermera le ayude con los pasos de transición al cuidado médico de adulto, del Programa del CRS, a un doctor que recibe y atiende adultos con necesidades especiales de cuidado de salud;
- Obtener información sobre "Directivas Avanzadas" (como Living Wills, Poder Notarial y otras directivas);
- Saber sobre proveedores que hablan otro idioma además del inglés;
- Servicios de interpretación de información oral sin costo para usted;
- Entender los documentos escritos, si no los entiende, puede ir a la Clínica CRS para que le interpreten;
- Obtener materiales traducidos, si los necesita;
- Obtener materiales en otros formatos, si es necesario;
- Ser tratado imparcialmente sin importar su raza, religión, sexo, edad o habilidad para pagar;
- Recibir ayuda de una manera oportuna, amable y responsable;
- Obtener información sobre sus beneficios de cuidado de salud, exclusiones y límites;
- Que su expediente sea privado (como lo estipula la ley y la ética profesional médica);
- Ver su expediente médico, de acuerdo con las leyes federal y estatal;
- Hablar con su doctor sobre cualquier tratamiento que pueda obtener

Rights and Responsibilities

You can expect:

- To be treated with respect and dignity at all times;
- Clinic staff to know families are the main strength, support, and decision maker for your child/youth;
- Clinic staff to ask about your cultural background, beliefs, rituals, and customs which will help to give medical care to your child/ youth;
- That you may ask any questions about medical care, treatment, and information;
- It is okay to ask the same question(s) more than once, anything important to you is worth mentioning;
- To receive emergency and hospital services for illnesses 24 hours a day, 7 days a week, 52 weeks a year;
- Clinic staff to explain how to solve complaints, concerns, and how to file a grievance/appeal;
- To receive health care for your child/youth for eligible conditions from birth to 21 years of age;
- To have help getting into other CRS Clinics, agencies, or doctors;
- To get information about parent groups and activities;
- Your doctor or nurse to help with transition steps to adult medical care from the CRS Program to a doctor who sees and treats adults with special health care needs;
- To get information about "Advanced Directives" (such as Living Wills, Powers of Attorney, and other directives);
- To know about providers who speak languages other than English;
- Interpretation services for oral information at no cost to you;
- To understand written documentation, if you don't, you can contact your CRS Clinic for an interpretation;
- To obtain translated materials, if needed;
- To obtain materials in other formats, if necessary;
- To be treated fairly regardless of race, religion, sex, age, or ability to pay;
- To get help in a prompt, polite, and responsible manner;
- To get information about your health care benefits, exclusions, and limits;
- For your records to be private (as provided by law and professional medical ethics);
- To see your medical records, according to federal and state laws;
- To talk with your doctor about any treatment you may get and tell the doctor what you want;

Especialidades Clínicas

Las Especialidades Clínicas incluyen:

Quirúrgicas
Cirugía pediátrica general
Cardiovascular y torácica
Oído, nariz y garganta (ENT)
Neurocirugía
Oftalmología
Ortopédica (general, de manos escoliosis, amputaciones)
Cirugía plástica

Dentales
Odontología
Ortodoncia

Médicas
Cardiología
Fibrosis cística
Neurología
Reumatología
Pediatría general
Genética
Urología
Metabólica
Espina Bífida
Parálisis cerebral
Rizotomía
Cráneo-facial
Neurofibromatosis

Servicios que Cubre

Los servicios que cubre deben estar relacionados con la condición de CRS, estas pueden incluir:

Equipo médico durable
Servicios de salud domiciliarios limitados
Medicamentos
Servicios de enfermería
Terapias física, de ocupación y del habla, limitadas
Servicios de visión
Transplantes de córnea o injertos menores de hueso

Servicios excluidos

Algunas exclusiones del Programa de CRS incluyen:

Implantes cocleares
Servicios de laboratorio no relacionados con la condición de CRS
Equipo para la escuela solamente
Andadera para movilizarse
Vehículos motorizados