

Programas de Salud y Servicios Humanos

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

Las agencias y departamentos en este folleto incluyen:

[Agencia para la administración del cuidado de la salud de la Florida](#)

[Agencia para personas con impedimentos de la Florida](#)

[Procurador general de la Florida](#)

[Departamento de niños y familias de la Florida](#)

[Departamento de asuntos de la comunidad de la Florida](#)

[Departamento de asuntos de personas mayores de la Florida](#)

[Departamento de servicios financieros de la Florida](#)

[Departamento de salud de la Florida](#)

[Departamento de servicios administrativos de la Florida](#)

[Departamento de asuntos de veteranos de la Florida](#)

[Florida KidCare](#)

[Sitios web del gobierno de la Florida](#)

[Sitios web del gobierno federal](#)

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

(Florida Agency for Health Care Administration - AHCA)

Sitios web: [AHCA.MyFlorida.com](#), [FloridaHealthFinder.gov](#), [FHIN.net](#) y [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 la oficina local de Medicaid, llame sin cargo al número (888) 419-3456. Usted también puede encontrar información y las oficinas locales de Medicaid en el sitio web [AHCA.MyFlorida.com/Medicaid](#). Para solicitar Medicaid, consulte la sección del Departamento de Niños y Familias (Department of Children and Families).

- **Instituciones de atención médica.** Para consultar el reglamento de las instituciones de salud o para presentar una queja contra una institución, llame sin cargo al número (888) 419-3456. Para más información visite AHCA.MyFlorida.com/MCHQ.
- **Datos de cuidado de la salud.** Datos de salud pueden verse en FloridaHealthFinder.gov/CompareCare/SelectChoice.aspx y FloridaHealthFinder.gov/researchers/researchers.aspx. Para ordenar datos sobre servicios ofrecidos a pacientes en hospitales, centros de cirugía ambulatoria, y los departamentos de emergencia, llame al (850) 412-3772 o haga clic en [Orden de Datos](#). Para los datos de Medicaid visite AHCA.MyFlorida.com/Medicaid.
- **Administración del cuidado de la salud** (los planes de salud). Para obtener información sobre el reglamento del cuidado administrado de la salud visite [AHCA.MyFlorida.com/MCHQ/Managed Health Care](http://AHCA.MyFlorida.com/MCHQ/Managed_Health_Care). Si tiene una queja, comuníquese primero con su plan de salud para conocer el proceso de quejas. Cuando lo haya completado, si aún no está satisfecho, llame al número (888) 419-3456 para obtener información sobre cualquier acción adicional que esté a su disposición.
- **Sitios web de salud para el consumidor:**
 - FloridaHealthFinder.gov proporciona las herramientas para comparar los hospitales, los centros de cirugía ambulatoria, las salas de emergencia, los hospicios, los planes médicos, los doctores, y los hogares de ancianos. Este sitio incluye la enciclopedia médica (A.D.A.M. Health Encyclopedia); una lista de instituciones 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.
 - MyFloridaRx.com fue establecido por AHCA y la Oficina del Procurador General. Visite la página web para comparar los precios de los medicamentos recetados más usados que se venden en las farmacias de su comunidad.
 - FHIN.net (Red de Información de Salud de la Florida, Florida Health Information Network) ofrece información y recursos sobre las iniciativas de la Agencia: Tecnología de Información de Salud (Health Information Technology) e Intercambio de Información de Salud (Health Information Exchange). Estas iniciativas pueden ayudar a mejorar la calidad de la atención de la salud para todos los residentes de la Florida, ayudando a prevenir los errores médicos, reducir los costos innecesarios de atención de salud, aumentar la eficacia de la atención y la administración, así mismo mejorar la participación de los pacientes. El sitio web también incluye información y recursos sobre la receta electrónica, una herramienta para crear su registro de salud personal, y la Red de Información de Salud de Medicaid (Medicaid Health Information Network).
- **Registro de Donantes de Órganos y Tejidos "Joshua Abbott".** Para obtener información sobre la donación de órganos y tejidos, visite el sitio web DonateLifeFlorida.org/?l=es.

- **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. Para ver el folleto e imprimirlo, haga clic en [Directivas por anticipado](#).

AGENCIA PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS DE LA FLORIDA

(Florida Agency for Persons with Disabilities - APD)

Sitio web: 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, asistencia de servicios de empleo, servicios médicos y mucho más.
- El sitio web de APD provee una Solicitud de Servicios, así como una lista de las oficinas del área.

PROCURADOR GENERAL DE LA FLORIDA

(Florida Attorney General – AG)

Sitio web: MyFloridaLegal.com y MyFloridaRx.com

- **Fraude de Medicaid.** La Unidad de Fraude de Medicaid investiga el fraude cometido por proveedores de atención médica a Medicaid e investiga, además, el abuso, negligencia y explotación de las personas mayores así como los residentes enfermos e incapacitados de las instituciones de cuidado a largo plazo, tales como asilos de ancianos, instituciones para personas incapacitadas mental y físicamente y las instituciones de vida asistida. Para reportar fraude o abuso, llame sin cargo al número (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 ayudarles con costos médicos, ingresos perdidos, servicios de salud mental y gastos fúnebres relacionados con el crimen. Llame sin cargo al número de la División de Servicios de Víctimas al (800) 226-6667 o al (850) 414-3300.
- **Protección al 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: MyFLFamilies.com

- **ACCESS Florida.** Para solicitar Medicaid, asistencia en efectivo temporal o la ayuda alimentaria, o para verificar el estado de su reclamación, haga clic en MyFlorida.com/accessflorida o llame sin cargo al número (866) 762-2237.
- **Línea Directa de Abuso.** Para reportar una sospecha de abuso, negligencia o explotación de niños, personas mayores o adultos incapacitados, llame sin cargo al número (800) 962-2873 o TDD (800) 453-5145 o visite MyFLFamilies.com/service-programs/abuse-hotline.
- **Línea Directa de Violencia Doméstica.** Para reportar la violencia doméstica o buscar ayuda, llame sin cargo al número (800) 500-1119 o TTY (800) 621-4202, o visite MyFLFamilies.com/service-programs/domestic-violence.
- **Adopción y Cuidado Temporal.** Para preguntar sobre la adopción de un niño en la Florida, llame sin cargo al número (800) 962-3678 o (904) 353-0679 o visite AdoptFlorida.org. Para más información sobre cuidado temporal visite FosteringFlorida.com.
- **Abuso de Sustancias** incluye información y referencia a la atención ambulatoria y residencial para el tratamiento del abuso de drogas y alcohol y la prevención. Visite MyFLFamilies.com/service-programs/substance-abuse.
- **Salud Mental** incluye información y referencia a la atención ambulatoria y residencial para el tratamiento de la salud mental. Visite MyFLFamilies.com/service-programs/mental-health.
- **Servicios a Refugiados** provee ayuda con la reubicación para refugiados que tienen documentación emitida por el Servicio de Inmigración y Naturalización (INS). Visite MyFLFamilies.com/service-programs/refugee-services.
- Comuníquese con el DCF para obtener información sobre el cuidado de niños, servicios de protección para adultos, y la falta de vivienda. Usted puede encontrar estos y otros programas en MyFLFamilies.com/service-programs.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DE LA COMUNIDAD DE LA FLORIDA

(Florida Department of Community Affairs - DCA)

División de Administración de Emergencias

Sitio web: 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. Para obtener más información y para una lista de las oficinas de los condados visite FloridaDisaster.org/disability/snShelterList.

- **Sitio web.** La información en el sitio web FloridaDisaster.org 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: ElderAffairs.state.fl.us

Teléfono: (800) 963-5337, (800) 955-8771 (TDD)

- **Línea de Ayuda de Servicios de Cuidado de Personas Mayores.** Para referidos a los servicios locales para personas mayores, llame sin cargo al número (800) 963-5337 o TDD (800) 955-8771. 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, incluyendo Medicare, Medicaid, asistencia para medicamentos recetados, y el cuidado a largo plazo. Llame al número arriba detallado o visite FloridaShine.org.
 - CARES (Comprehensive Assessment Review and Evaluation Services, Servicios de Evaluación Comprensivo) proporciona una evaluación de los ancianos para ver qué servicios se necesitan y qué programas están disponibles para ayudar a mantener a una persona en su propio hogar o para la colocación de vida asistida o en un asilo de ancianos. Llame al número arriba detallado o visite ElderAffairs.state.fl.us/doea/cares.php.
 - Otros programas incluyen la Ley de Americanos Mayores, Cuidado de la Comunidad para Personas Mayores, Cuidado en el Hogar para Personas Mayores, Ayuda de Emergencia con la Energía del Hogar para Personas Mayores e Iniciativa de la Enfermedad de Alzheimer.
- **Instituciones de vida asistida y hogares de cuidado familiar de adultos:** Encuentre información sobre vida asistida en la Florida, incluyendo una lista de instituciones, programas de financiación, y lo que debe buscar en la elección de una institución en el sitio web FloridaAffordableAssistedLiving.org.
- **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, instituciones de vida asistida y hogares de cuidado familiar de adultos. Llame sin cargo al número (888) 831-0404 para presentar una queja o reportar la operación de una institución de cuidado a largo plazo sin licencia. Visite el sitio web 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, trabajos voluntarios y preparación para desastres. Encuentre estos y otros programas en ElderAffairs.state.fl.us/english/programs.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LA FLORIDA

(Florida Department of Financial Services - DFS)

Sitio web: Espanol.MyFloridaCFO.com y floir.com

Teléfono: (800) 342-2762 o (850) 413-3089

- **Información sobre seguros.** Para obtener información general sobre seguros o para un problema con una reclamación de seguro, llame sin cargo al número (800) 342-2762 o visite el sitio web de DFS.
- **División de Fraude de Seguros.** Para reportar fraude de seguros, llame sin cargo al número (800) 378-0445 o visite Espanol.MyFloridaCFO.com/fraud.
- **Línea de Ayuda sobre Tormentas.** Para preguntas relacionadas con el seguro y los daños de un huracán, tormenta tropical o un tornado, llame sin cargo al número (800) 227-8676, TDD (800) 640-0886, o visite Espanol.MyFloridaCFO.com/consumers/storm.
- **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 sin cargo al número (800) 342-1741 o visite Espanol.MyFloridaCFO.com/wc.
- **Línea Directa de Funerarias y Cementerios.** Para preguntas y quejas acerca de funerarias, cementerios y contratos previos a la necesidad, llame sin cargo al número (800) 323-2627 o visite Espanol.MyFloridaCFO.com/FuneralCemetery.
- **Propiedad No Reclamada.** Verifique si usted o un ser querido tiene dinero o una propiedad que pudo haber olvidado. Estas pudieron haber sido cuentas en instituciones financieras, de seguros y empresas de servicios públicos; títulos y participaciones de confianza; o elementos de una caja de seguridad. Visite FLTreasureHunt.org.
- Comuníquese con DFS para obtener información acerca de agentes de seguros, tarifas de seguros, y guías de seguros para el consumidor.

DEPARTAMENTO DE SALUD DE LA FLORIDA

(Florida Department of Health - DOH)

Sitio web: FLHealthSource.gov

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. Puede encontrar su oficina local en DOH.state.fl.us/chdsitelist.
- **Profesionales de atención médica.** El Departamento de Salud (DOH) emite licencias y regula a los profesionales de atención médica. Para leer más y para encontrar una lista de profesionales de salud, visite FLHealthSource.gov. Para reportar a alguien que trabaja como profesional de atención médica sin una licencia del estado, llame sin cargo al número de DOH (877) 425-8852.
- **Quejas.** Para solicitar un formulario para presentar una queja contra un profesional de atención médica, llame sin cargo al número (877) 425-8852 o visite FLHealthSource.gov. Es requerido 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 llame al (904) 359-6900 o visite FloridasHealth.com/Planning_eval/Vital_Statistics.
- **Servicios Médicos para Niños (Children's Medical Services, CMS)** proporciona atención comprensivo a los niños con necesidades médicas especiales que califican, incluyendo programas de prevención e intervención temprana, así como atención primaria, especializada y a largo plazo. El programa Newborn Screening Program (examina a todos los niños recién nacidos en la Florida para detectar trastornos genéticos, metabólicos o hemoglobinopáticos) y el programa Early Steps Program (provee servicios a los bebés y niños pequeños con retrasos de desarrollo en la Florida) también se encuentran en Children's Medical Services. Para conocer más y encontrar información de contacto, visite cms-kids.com.
- Comuníquese con 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 médula espinal; y estadísticas de morbilidad, mortalidad, nacimientos, población y otros indicadores de salud de la comunidad. Encuentre estos y otros temas en DOH.state.fl.us/atoz.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FLORIDA

(Florida Department of Management Services - DMS)

Sitio web: DMS.MyFlorida.com

- **División de Seguros Colectivos Estatales.** Administra el programa de beneficios de empleados para los que están activos y jubilados del Estado de la Florida así como los cónyuges sobrevivientes. Para obtener más información, visite DMS.MyFlorida.com/human_resource_support/state_group_insurance o llame sin cargo al número (800) 226-3734.

- **División de Retiro.** Administra el Plan de Pensiones del Sistema de Retiro de la Florida. Para más información y para contactos visite DMS.MyFlorida.com/human_resource_support/retirement.

-

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DE VETERANOS DE LA FLORIDA

(Florida Department of Veterans' Affairs - FDVA)

Sitio web: FloridaVets.org

Teléfono: (727) 518-3202

- **Beneficios.** Proporciona información y servicios relacionados con los beneficios de veteranos, incluyendo compensación, educación, salud, pensiones y otros beneficios.
- **Asilos de ancianos e instituciones de vida asistida.** Proporciona las direcciones y la información de contacto de los asilos de ancianos y las instituciones de vida asistida para veteranos en la Florida.
- **Boletín informativo.** Proporciona enlaces de navegación para información de veteranos y acceso a la suscripción del boletín informativo electrónico eFloridaVetsNews.
- Comuníquese con 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: FloridaKidCare.org/sp-index.html

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.

SITIOS 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 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: ES.Medicare.gov

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

Para obtener información sobre el seguro de salud, visite CuidadodeSalud.gov.

Para obtener información acerca de otras agencias federales, visite USA.gov/gobiernousa.

Los folletos para el consumidor adicionales incluyen:

[Asuntos relacionados con el fin de la vida](#)

[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](#)

[El programa de Medicaid de la Florida](#)

[Guía del paciente para una estadía en el hospital](#)

[Seguridad de paciente](#)

[Vida asistida en la Florida](#)

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

La información en este folleto está vigente a partir del Febrero del 2015. Si tiene comentarios o sugerencias, llame al (850) 412-3730.