



## What is the MDCP/DBMD Escalation Help Line?

**The MDCP/DBMD Escalation Help Line** assists people with Medicaid who get benefits through the Medically Dependent Children Program (MDCP) or the Deaf Blind with Multiple Disabilities (DBMD) program.

The escalation help line can help solve issues related to the STAR Kids managed care program. Help can include answering questions about Medicaid fair hearings and continuing services while appealing.

### When should I call the escalation help line?

Call when you have tried to get help but have not been able to get the help you need. If you don't know who to call, you can call **844-999-9543** and they will work to connect you with the right people.

### Is the escalation help line the same as the HHS Office of the Ombudsman?

No. This help line is dedicated to individuals and families that receive benefits from the MDCP or DBMD program.

### Who can call the help line?

You, your authorized representative or your legal representative can call.

### Can I call any time?

The escalation line is available Monday through Friday from 8 a.m.–8 p.m. After these hours, please leave a message and one of our trained on-call staff will call you back.

# **¿Qué es la línea de escalamiento del MDCP/DBMD?**

Es una línea de ayuda para las personas con Medicaid que reciben beneficios del Programa para Niños Médicamente Dependientes (MDCP) o del Programa para Personas Sordociegas con Discapacidades Múltiples (DBMD).

La línea de escalamiento le ayuda a resolver problemas relacionados con el programa de atención médica administrada STAR Kids. Esa ayuda puede consistir en darle respuesta a las dudas que pueda tener sobre las audiencias imparciales de Medicaid o sobre la continuación de los servicios mientras se lleva a cabo la apelación.

Gracias a todos los que han llamado a nuestra línea de ayuda. Nuestro objetivo es siempre contestar sus preguntas de una manera oportuna.

El público nos ha preguntado:

## **¿Cuándo puedo llamar a esta línea?**

Llámenos si ha tratado de obtener ayuda y no ha recibido el tipo de ayuda que necesitaba. Si no sabe a quién recurrir, puede llamarnos al 844-999-9543 y nosotros nos encargaremos de ponerlo en contacto con el personal adecuado. Nuestra meta es colaborar con el departamento correcto para resolver su problema.

## **¿Es esta la misma oficina que la Oficina del Ombudsman de HHS?**

No. Esta línea es exclusiva para usted y su familia porque ustedes reciben beneficios del MDCP o del DBMD.

## **¿Quiénes pueden llamar a la línea de ayuda?**

Usted, su representante autorizado o su representante legal.

## **¿Puedo llamar a cualquier hora?**

A partir del 1 de diciembre de 2020, estaremos disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.