

EN EL TRIBUNAL DE DISTRITO DE ESTADOS UNIDOS  
PARA EL DISTRITO ESTE DE TEXAS  
DIVISIÓN DE PARIS

LINDA FREW, et al.,	§	
Demandantes,	§	
	§	
contra	§	DEMANDA CIVIL NÚM. 3:93CV65
	§	JUEZ SUPERIOR WILLIAM
ALBERT HAWKINS, et al.,	§	WAYNE JUSTICE
Demandados.	§	

ORDEN DE ACCIÓN CORRECTIVA:  
NÚMEROS TELEFÓNICOS GRATUITOS

**Citas del decreto:**

¶247: "Los números telefónicos gratuitos para los beneficiarios de Exámenes, Diagnosis y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT) contarán con suficiente personal bien capacitado. Cada beneficiario será atendido rápidamente por una persona bien informada, servicial y amable. Todas las llamadas se contestarán rápidamente a menos que haya fallas de equipo. El equipo será adecuado para que las fallas ocurran solo a consecuencia de circunstancias fuera del control de los Demandados, como mal tiempo. El TDH hará arreglos razonables para satisfacer las necesidades de los beneficiarios que no hablan inglés. Ninguna llamada puede ser "contestada" por una grabación durante horas hábiles, salvo bajo circunstancias especiales."

*Ver también Decreto ¶¶ 2, 3.*

Mención de la Determinación de Violación del Decreto: *Frew*, 109 F.Supp.2d at 641-646; 401 F.Supp. 2d 662.

**SE ORDENA:**

- Dentro de tres meses del asiento de la orden del plan de acción correctiva, las siguientes líneas telefónicas gratuitas cumplirán con las siguientes normas de rapidez: Pasos Sanos de Tejas, Enrollment Broker, y la Línea Estatal de Ayuda de Medicaid. Dentro de nueve meses del

asiento de la orden del plan de acción correctiva, la línea gratuita del Programa de Transportación Médica (MTP) también cumplirá con estas normas.

- Las normas de rapidez para los números telefónicos gratuitos de los Demandados son: el equipo será adecuado para que las fallas ocurran solo a consecuencia de circunstancias fuera del control de los Demandados, como el mal tiempo, y: a) todas las llamadas serán atendidas por una persona dentro de un "promedio máximo"<sup>1</sup> de 300 segundos, aunque la llamada sea contestada inicialmente por Respuesta Interactiva de Voz (IVR) u otro equipo; b) el promedio mensual de espera para hablar con una persona después del mensaje IVR y de que el usuario termine de elegir sus opciones del menú no sobrepasará los 60 segundos; c) la tasa mensual de abandono no sobrepasará el 10%; (d) no más de un 2% de llamadas serán "contestadas" por señales de ocupado, desconexiones u otros problemas técnicos que impidan que la persona que llama reciba ayuda del personal; y e) ninguna llamada será "contestada" "deshaciéndose de las personas que esperan" (por ejemplo, "contestar" solo para pedirle a la persona que vuelva a llamar más tarde o para decirle que el personal se comunicará con ella después). Estas normas se aplican a todos los números telefónicos para llamadas gratuitas, ya sea se contesten en inglés o en español.
- Cuando los Demandados celebren contratos nuevos para la prestación de servicios de números telefónicos gratuitos, los contratos incluirán estas normas. Los contratos serán escritos de forma que las normas sobre los números telefónicos gratuitos sean ejecutables y que los Demandados tengan derecho de recibir con frecuencia razonable informes sobre el rendimiento de los números telefónicos gratuitos. Para este propósito "contrato nuevo" significa un contrato nuevo, uno enmendado o uno renovado con contratistas actuales al igual que contratos con nuevos contratistas.

---

<sup>1</sup> El "promedio máximo" será calculado sumando el mayor número de llamadas en la lista de espera durante cada día laboral del mes y dividiéndolo por el número de días laborales.

- A más tardar seis meses después del asiento de la orden del plan de acción correctiva, los Demandados proporcionarán informes de rapidez de los números telefónicos gratuitos al Tribunal y a los Demandantes junto con sus informes trimestrales al Tribunal. Los informes incluirán datos mensuales sobre cada número telefónico gratuito.
- Además, si uno de los números telefónicos gratuitos viola durante tres meses consecutivos una de las normas mencionadas, los Demandados proporcionarán informes diarios sobre los números telefónicos gratuitos que están cometiendo la violación cada día del mes en el que ocurra la violación. Estos informes serán presentados en el siguiente informe trimestral de los Demandados.
- A los dos años de la fecha del asiento de las órdenes de acción correctiva ("fecha de asiento de la orden"), los abogados empezarán a reunirse para determinar qué acción adicional, si hay alguna, se requiere. Si las partes están de acuerdo, se lo informarán al Tribunal dentro de 120 días después del segundo aniversario de la fecha de asiento de la orden. Si las partes no se pueden poner de acuerdo dentro de 90 días del segundo aniversario de la fecha de asiento de la orden, el Tribunal resolverá la disputa. Si las partes no se pueden poner de acuerdo, cualquier parte presentará su moción dentro de 30 días a partir de la finalización de las discusiones entre los abogados.