



**superior**  
**healthplan**™

# **STAR Health**

*Programa de cuidados de ciranza*

---

10/9/2018

# ¿Qué es STAR Health?



STAR Health es un programa de atención médica administrado que ofrece prestaciones de Medicaid a la mayoría de los niños y jóvenes bajo la tutela del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección de Texas (DFPS).

Las prestaciones incluyen servicios como:

- Atención médica
- Cuidados de salud del comportamiento
- Cuidados de salud dental
- Cuidados de salud de la vista
- Prestaciones de farmacia

**Servicios para el miembro de STAR Health 1-866-912-6283**

# ¿Por qué STAR Health?



Los niños en cuidado de crianza tienen mayores necesidades de salud porque pueden:

- Haber sido abusados, descuidados o haber sido expuesto a mayor riesgo
- Necesitar más servicios de salud del comportamiento
- Necesitar más ayuda para administrar sus condiciones médicas
- Tener retrasos en el desarrollo

Con STAR Health de Superior, los niños y jóvenes en cuidado de crianza reciben:

- Acceso más fácil a la atención médica en todo el estado
- Ayuda para hacer citas médicas y coordinar servicios
- Un proveedor de cuidado primario (PCP) y un hogar médico
- Ayuda de emergencia disponible las 24 horas del día
- Mejor acceso a los servicios dentales, de la vista y de especialidad

# Los miembros a STAR Health



Superior STAR Health sirve a muchos niños y jóvenes adultos:

- En hogares sustitutos
- Cuidado de familiares
- Quienes deciden permanecer en un hogar sustituto remunerado (en el mes de su cumpleaños 22)
- Quienes cumplieron la edad límite para estar en un hogar sustituto a los 18 años (durante el mes de su cumpleaños 26)

# Individuos excluidos



Los niños y adultos jóvenes que son:

- Colocados bajo la Comisión Juvenil de Texas o los centros de libertad condicional juvenil.
- Colocados fuera del estado de Texas
- De otros estados y han sido colocados en Texas
- Ubicado en instalaciones pagas de Medicaid como, por ejemplo, casas de reposo, centros para vivir con apoyo del estado o centros de cuidados intermedios para personas con discapacidades intelectuales o condiciones relacionadas (ICF/IDD)
- De doble calificación (clientes de Medicaid y Medicare)
- Adoptados o que reciben subsidios para adoptados
- Declarados claramente peligrosos
- Residentes en un hospicio

# La Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (Patient Protection and Affordable Care Act)



Comenzando el 01 de enero de 2014, Texas proveerá beneficios de Medicaid a través de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (Affordable Care Act, ACA) para adultos menores de 26 años que estaban recibiendo Medicaid cuando cumplieron la edad límite para estar en un hogar sustituto a la edad de 18 o más. Este programa se llama Former Foster Care Children (FFCC).

Para obtener beneficios con el programa FFCC, se debe:

- Haber estado en un hogar sustituto en su cumpleaños 18
- Tener entre 18 y 25 años de edad
- Haber estado recibiendo Medicaid cuando salieron del hogar sustituto y
- Ser ciudadano estadounidense o inmigrante legal

Los afiliados a FFCC recibirán beneficios de atención médica en dos programas separados en base a su edad:

- Los miembros que tienen de 18 a 20 años seguirán obteniendo sus beneficios en el programa Superior STAR Health, a menos que quieran cambiarse a un plan STAR.
- Los miembros de 21 a 25 años obtendrán sus beneficios de Medicaid a través de un plan STAR de su elección.

***NOTA: No hay ningún requisito de ingresos, activos o educación para calificar para el programa FFCC.***

# Colaboración con STAR Health



El personal de Superior STAR Health trabajará estrechamente con quiénes están autorizados para compartir información sobre el estado médico y tratamiento de su hijo. Con nuestra colaboración, podemos trabajar para asegurar que se estén cumpliendo las necesidades médicas de su hijo.

Trabajaremos estrechamente con:

- Consentidores médicos
- Padres de crianza
- Personal del DFPS
- Personal de la agencia de colocación de niños
- Centros de tratamiento residencial, refugios y otros centros
- Tutores, abogados ad litem y jueces
- Doctores y profesionales de la salud mental

# Llamadas telefónicas de bienvenida



Cuando el niño entra en cuidado de crianza y es nuevo en el programa de Superior STAR Health, nuestro personal de Member Connections lo llamarán.

Durante esta llamada, podemos ayudar a que el miembro:

- Escoja o cambie su proveedor de cuidado primario (PCP)
- Conteste preguntas sobre prestaciones del programa STAR Health
- Identifique los recursos de la comunidad (si se necesitan)
- Haga citas para exámenes de Pasos Sanos de Tejas
- Examen general de salud general

Los Pasos Sanos de Tejas, también conocido como Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT, por sus siglas en inglés), es la atención médica para niños desde su nacimiento hasta los 20 años que cuentan con Medicaid y ofrece exámenes médicos regulares a partir del nacimiento y exámenes dentales regulares de los 6 meses de edad. Los exámenes regulares ayudan a encontrar problemas de salud antes de que empeoren y sea más difícil tratarlos.

# Implementación del programa 3 en 30 de Texas



- Proyecto de ley 11 del Senado
  - Servicios de Protección al Menor (CPS)
- Reuniones de la comunidad
- Seminarios web
  - Enlaces
  - Administradores de cuentas
  - Equipo de entrenamiento de Texas
- Para obtener más información, visite  
<http://www.fostercaretx.com/newsroom/3-in-30-for-star-health-members-beginning-in-april.html>

Fechas	Regiones
1 de abril de 2018	1, 7, 9 y 10
1 de junio de 2018	3, 3E y 3W
1 de agosto de 2018	4, 5, 6A y 6B
1 de octubre de 2018	8 y 11



# Colaboradores del programa 3 en 30



- Red de seguridad e Internet de los servicios médicos del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección de Texas (DFPS)
  - Servicios médicos
  - Bienestar
- Si necesita ayuda adicional o tiene alguna pregunta, envíe un correo electrónico a [DFPSStarHealth3in30@dfps.state.tx.us](mailto:DFPSStarHealth3in30@dfps.state.tx.us)

# La atención para niños es de 3 en 30



1

## Examen médico inicial de 3 días

En 3 días laborables, los niños que ingresan al cuidado del DFPS deben ver a un doctor para que les controle y detecte lesiones o enfermedades, y deben obtener cualquier tratamiento que necesiten.



2

## Evaluación CANS

En 30 días, los niños (de 3 años o mayores) deben obtener una evaluación CANS. La CANS es una evaluación integral de salud del comportamiento para el tratamiento de traumas. Reúne información sobre las fortalezas y necesidades del niño, y sirve para planificar los servicios que ayudarán al niño y la familia a alcanzar sus objetivos.



3

## Examen médico regular de los Pasos Sanos de Tejas

En 30 días, los niños deben ver a un doctor de los Pasos Sanos de Tejas para obtener un examen regular completo con análisis de laboratorio. Esto garantiza que:

- » Los problemas médicos se aborden de manera temprana.
- » El crecimiento y desarrollo de los niños sean lo previsto.
- » Los cuidadores sepan cómo apoyar un crecimiento fuerte y un desarrollo sólido.



# 3 en 30 de Proyecto de ley 11 del Senado

- **OBJETIVO:** Eliminar las barreras que impiden obtener atención
- Para coordinar estos servicios, llame a Superior al 1-866-912-6283. Puede hablar con el personal de:
  - Servicios para miembros
  - Coordinación de servicios
  - Administración del servicio
- Si no tiene su tarjeta de identificación, llámenos. Podemos ayudarlo en tiempo real. Podemos llamar y enviarle por fax su prueba de elegibilidad.



# Más detalles sobre el programa 3 en 30

El programa 3 en 30 combina tres herramientas esenciales separadas para evaluar las necesidades y fortalezas médicas, de desarrollo y del comportamiento de niños y jóvenes que ingresan a la tutela del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección de Texas (DFPS).

Requisito	Plazo
Examen médico en 3 días	Dentro de los 3 días laborables de la reubicación.
Evaluación de las necesidades y fortalezas de niños y adolescentes	Dentro de los 30 días de la reubicación y posteriormente de forma anual.
Examen médico regular de los Pasos Sanos de Tejas	Dentro de los 30 días de la reubicación y posteriormente de forma anual en base al cumpleaños del niño.
Examen dental regular de los Pasos Sanos de Tejas	Dentro de los 60 días de la reubicación y posteriormente cada 6 meses.



# Examen médico en 3 días

De acuerdo con la ley de Texas:

El proveedor no puede administrar una vacuna, que no sea la vacuna contra el tétanos para emergencias, durante el examen médico inicial en 3 días, salvo que haya obtenido el consentimiento del parent/madre.

## NOTA:

- Esto es aplicable a todos los jóvenes que ingresan al servicio de cuidado temporal porque es lo mejor para ellos.
- La revisión médica se debe realizar para cada niño dentro de los 3 días laborables de la reubicación.
- Esto no reemplaza el examen médico regular de los Pasos Sanos de Tejas ni la Evaluación de las necesidades y fortalezas de niños y adolescentes (CANS).



# Excepciones al examen médico en 3 días

- El niño fue reubicado desde un ámbito médico o mientras se encontraba en él, como, por ejemplo, un hospital.
- El niño fue llevado a la sala de emergencias (ER) o a un clínica de atención urgente debido a necesidades médicas urgentes o emergentes que exigieron atención médica inmediata.
- El niño fue reubicado desde un ámbito psiquiátrico o de salud del comportamiento, o mientras se encontraba en él.

## NOTA:

- Las visitas a la sala de emergencias para el examen médico en 3 días son costosas y no es la forma recomendada de cumplir con este requisito.
- Si necesita ayuda, llame a los Servicios para miembros de Superior al 1-866-912-6283.
- Si no tiene otra opción, vaya a una clínica de atención de urgencia antes de ir a la sala de emergencias (ER) para obtener el examen médico en 3 días.

# Cumplimiento



- El examen médico en 3 días es una revisión médica adicional que se exige a partir de ahora.
- Desde el 31 de diciembre de 2018, se exigirá por ley que todos los niños, independientemente de la región legal o de ubicación, tengan el examen médico en 3 días.

# CANS 2.0: Evaluación de las necesidades y fortalezas de niños y adolescentes



QUIÉN	QUÉ	DÓNDE
<ul style="list-style-type: none"><li>Llame a Superior al 1-866-912-6283. Un representante de Conexiones para los miembros lo ayudará a coordinar la atención. Pueden ayudar a los proveedores de consentimiento médico a programar evaluaciones.</li><li>Utilizado para los niños y las familias por los proveedores de Superior</li><li>Entrenamiento ofrecido por la The Praed Foundation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Asistencia pública integral de Texas, CANS 2.0</li><li>El costo del entrenamiento es \$12.</li><li>Es posible solicitar códigos para cupones de descuento para grupos de 5 personas o más. Para ello, envíe un correo electrónico a Lauren Schmidt, Responsable de las Operaciones para el Aprendizaje a Distancia, Chapin Hall, a <a href="mailto:lschmidt@chapinhall.org">lschmidt@chapinhall.org</a>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El entrenamiento se encuentra disponible en <a href="http://www.tcomtraining.com">www.tcomtraining.com</a> y/o en <a href="http://www.praedfoundation.org">www.praedfoundation.org</a>.</li><li>Para obtener acceso a las eCANS de Chapin Hall escriba a <a href="mailto:lschmidt@chapinhall.org">lschmidt@chapinhall.org</a>.</li><li>El acceso a los registros está disponible en Texas Health Passport (Pasaporte de Salud de Texas) en <a href="http://www.SuperiorHealthPlan.com">www.SuperiorHealthPlan.com</a> y <a href="http://www.FosterCareTX.com">www.FosterCareTX.com</a>.</li><li>Para promover las referencias, los proveedores de Superior deben enviar un correo electrónico con su número de identificación nacional de proveedor (NPI) y el certificado de finalización a <a href="mailto:txcans@centene.com">txcans@centene.com</a>.</li></ul>

# Entrenamiento para dar apoyo al programa 3 en 30



- [www.envolveU.com](http://www.envolveU.com)
- [www.txhealthsteps.com](http://www.txhealthsteps.com)
- Creciente red de CANS 2.0
- Aprendizaje colaborativo mensual
- Orientación continua por Internet
- Referencias rápidas

# Texas Health Steps



Todos los niños inscritos en el programa STAR Health de Superior necesitan recibir un examen de Pasos Sanos de Tejas dentro de 30 días de haberse inscrito.

Todos los exámenes de detección de Pasos Sanos de Tejas los debe hacer un proveedor de Pasos Sanos de Tejas que participe en la red de proveedores de Superior y se debe incluir exámenes de detección tales como:

- Medidas (altura, peso y tamaño de cabeza del bebé)
- Evaluación del desarrollo y nutricional
- Proyecciones de plomo
- Detección de plomo Vacunas
- Pruebas de detección de tuberculosis (a menudo llamada TB)

**Recordatorio:** Los exámenes médicos regulares para los miembros existentes de 36 meses de edad y más se deben hacer de forma anual en base al cumpleaños del niño. Para los niños menores de 36 meses, los exámenes regulares deben hacerse con más frecuencia, de acuerdo con el cronograma de periodicidad de los Pasos Sanos de Tejas.

Llámenos si necesita ayuda para programar un examen regular de Pasos Sanos de Tejas.

# Obtener beneficios de STAR Health



## Tarjeta de identificación de Superior

- Cada miembro STAR Health de Superior recibirá por correo una tarjeta de identificación de Superior.
- Comuníquese con Servicios para el miembro de STAR Health para obtener una nueva tarjeta de identificación o para escoger un Proveedor de cuidado primario (PCP).

## Tarjeta de prestaciones de Medicaid de Texas

- Los niños que están inscritos en un programa de Medicaid de Texas recibirán una tarjeta de prestaciones de Medicaid de Texas.
- Si lo necesita, comuníquese con el administrador de casos de DFPS.

## La Forma 2085 B o C de DFPS

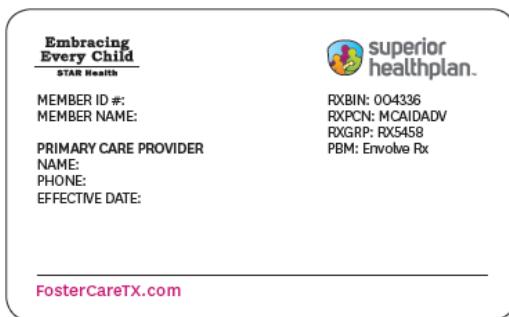
- Los doctores pueden utilizar esta forma de DFPS para verificar si su hijo califica para recibir Medicaid y también para identificar quién es el consentidor médico.
- Si necesita una forma nueva, comuníquese con el administrador de casos de DFPS.

# Tarjeta de identificación



## Welcome to Superior HealthPlan!

*¡Bienvenido a Superior HealthPlan!*



*Remove your ID card.  
Retire la tarjeta de identificación.*

We are pleased to have you as our member. Attached, you will find your membership ID card. Please check the card closely to make sure all details on the card are correct. If there is a mistake on the card or if you have any questions about Superior, please call Superior Member Services at **1-866-912-6283**.

Nos complace tenerlo a usted como nuestro miembro. Adjunta, encontrará una tarjeta de identificación de membresía. Por favor, revise la tarjeta muy atentamente para asegurarse de que todos los detalles sean correctos. Si hay algún error en la tarjeta o si tiene alguna pregunta sobre Superior, por favor llame al Servicios para Miembros de Superior al **1-866-912-6283**.

FosterCareTX.com

SHP\_20151066

Questions?  
¿Preguntas?  
Call / Llame al  
**1-866-912-6283**

Cada miembro de STAR Health recibirá una tarjeta de identificación.

# Tarjeta de identificación



**Embracing  
Every Child**  
STAR Health

**IMPORTANT:** Selecting a Primary Care Provider (PCP) is very important. If you do not already have a doctor, or if the doctor on your ID card is incorrect, please call Member Services at **1-866-912-6283**. We will be more than happy to help you choose a doctor.

Always carry your Superior ID card. Your health care provider will need the details on the card to know that you are a Superior member.

You must have a Texas Health Steps Checkup within 30 days of joining STAR Health and every year on your date of birth.

© 2017 Superior HealthPlan. All rights reserved.

 **superior  
healthplan.**

Member Services: 1-866-912-6283  
Available 24 hours a day/7 days a week  
Service Coordinator: 1-866-912-6283 Vision Services: 1-866-642-8959  
Behavioral Health: 1-866-912-6283 Dental Services: 1-888-308-4766  
In case of emergency, call 911 or go to the closest emergency room.  
After treatment, call your PCP within 24 hours or as soon as possible.

Servicios para Miembros: 1-866-912-6283  
Disponible 24 horas al día/7 días de la semana  
Coordinadora de Servicios: 1-866-912-6283  
Servicios de Salud del Comportamiento: 1-866-912-6283  
Servicios de la Vista: 1-866-642-8959  
Servicios Dentales: 1-888-308-4766  
En caso de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Despues del tratamiento, llame a su PCP dentro de 24 horas o tan pronto como sea posible.

Números  
importantes

**IMPORTANTE:** Es importante seleccionar un Proveedor de atención primaria (médico). Si todavía no tiene un médico o si el nombre del médico especificado en su tarjeta es incorrecto, por favor llame a Servicios para Miembros al **1-866-912-6283**. Será un placer ayudarle a elegir un médico.

Siempre lleve su tarjeta de identificación de Superior con usted. Su proveedor de atención médica necesitará los detalles especificados en la tarjeta para saber que usted es un miembro de Superior.

Usted debe realizarse un chequeo de Pasos Sanos de Texas dentro de 30 días después de inscribirse a STAR Health y en su fecha de nacimiento cada año tras la inscripción.

# Prestaciones para la salud física



- Servicios Médicos
- Dental
- Vista
- Recetas
- Exámenes de audición/ audífonos
- Equipo Médico Durable (DME)
- Atención en el hospital
- Sala de emergencias
- Servicios de paciente interno
- Terapia física
- Pruebas de laboratorio/ Rayos X
- Trasplantes
- Planificación familiar
- Control de enfermedades (Asma, diabetes, etc.)

# Prestaciones de salud del comportamiento



Los servicios de salud mental y para el abuso de sustancias incluyen:

- Servicios de paciente interno
- Hospitalización parcial
- Servicios intensivos de paciente externo
- Tratamiento durante el día
- Observación
- Servicios de rehabilitación
- Terapia para paciente externo
- Telemedicina
- Control de enfermedades (discapacidades de desarrollo intelectual)
- Administración de casos complicados

# Prestaciones para la salud de la vista



Los servicios de la vista los ofrece Envolve Vision Services, el socio de Superior para servicios de la vista. Los beneficios incluyen:

- Examen de la vista una vez al año (más si hay cambios frecuentes de la vista)
- Anteojos cada dos años (más si han cambios frecuentes de la vista)
- Reemplazo de anteojos tan frecuentemente como se necesite si se pierden o rompen
- Derecho a visitar un doctor de la vista sin el referido de un proveedor de cuidado primario

Para buscar un optometrista, llame a Servicios para el miembro de STAR Health al 1-866-912-6283 o llame directamente a Envolve Vision Services directamente al 1-866-642-8959.

# Prestaciones para la salud dental



Es muy importante que su hijo obtenga servicios y exámenes dentales con regularidad. Esto ayudará a detectar los problemas al comienzo y a corregirlos enseguida.

## Exámenes de Pasos Sanos de Tejas

- Los miembros nuevos que tienen 6 meses de edad y mayores deben hacerse un examen dental dentro de los 60 días de inscribirse en el programa de STAR Health Superior.
- Después de eso, CADA NIÑO debe recibir un examen dental cada seis meses hasta cumplir los 20 años.

DentaQuest (el socio de servicios dentales de Superior) puede ayudarle a escoger un dentista adecuado para su hijo.

Si su hijo necesita atención dental, comuníquese con Servicios para el miembro STAR Health de Superior, o llame directamente a DentaQuest al 1-888-308-4766.

# Escoger un proveedor de cuidado primario



Es muy importante establecer un hogar médico con un proveedor de cuidado primario (PCP).

El PCP mantendrá el expediente médico de su hijo, sabrá qué medicamento está tomando y es la entidad más indicada para asegurar que su hijo reciba la atención médica que necesita. Su PCP (ya sea su médico o una clínica) también hará referidos a especialistas cuando sea necesario.

Debe escoger un proveedor de cuidado primario para cada niño inscrito en STAR Health. Si no lo hace, Superior le asignará uno automáticamente. Puede escoger de los siguientes:

- Pediatras (sólo atienden a los niños)
- Práctica general/familiar (para todas las edades)
- Medicina interna (generalmente atienden sólo a los adultos)
- Ginecoobstetra (atienden a la mujer)
- Centros federales de salud calificados/Clínicas de salud

Para cambiar de PCP, llame a Servicios para el miembro al 1-866-912-6283

# Ver a un especialista



Un especialista es un médico que ofrece atención "especializada" para enfermedades y condiciones específicas. El proveedor de cuidado primario de su hijo (médico) le dará un "referido" cuando su hijo necesite ver a un especialista.

Si su niño debe ver a un médico que no tenga contrato para atender a los miembros de STAR Health Superior, necesita obtener la autorización de Superior antes de ir a la cita.

## **IMPORTANTE:**

Si visita a un médico que no esté registrado como un proveedor de STAR Health Superior y no que no sea un proveedor de Medicaid, Superior no le pagará al médico y le facturarán a usted por estos servicios.

Si necesita ayuda, por favor llame a Servicios para el miembro de STAR Health Superior al: 1-866-912-6283.

# Servicios que no necesitan referido



- **Servicios de ginecoobstetricía:** los doctores ginecoobstetras pueden ser proveedores de cuidado primario. Las adolescentes y las mujeres jóvenes pueden ir directamente a un ginecoobstetra de Superior para:
  - Exámenes anuales para mujeres sanas
  - Cuidados para el embarazo
  - Cuidados para una condición ginecológica activa
- **Planificación familiar:** Los adolescentes y adultos jóvenes pueden visitar a cualquier proveedor de planificación familiar. No importa si es proveedor de Superior o no. Para localizar un proveedor de planificación familiar:

Llame a servicios para el miembro de STAR Health de Superior al  
1-866-912-6283 visite la página web de DSHS HHSC en  
<http://www.healthytexaswomen.org/find-a-doctor>

- **Behavioral Health Services:** Servicios de salud del comportamiento: Su hijo puede ir a cualquier proveedor de salud del comportamiento de la red de Superior. Podemos ayudarle a encontrar a alguien en su área. Comuníquese con Servicios para el miembro de STAR Health de Superior.

# ¿Qué tan pronto podemos ver al doctor?



**Cuidados de rutina:** Las visitas al doctor para recibir cuidados de rutina ayuda a prevenir enfermedades. Ayuda a encontrar y tratar los problemas cuando comienzan. Ejemplos de cuidados de rutina son los exámenes de Pasos Sanos de Tejas y las detecciones regulares como el frotis de Papanicolaou o los controles de colesterol. Programar las visitas iniciales y de rutina de salud del comportamiento para paciente externo también son ejemplos de los cuidados de rutina.

## Citas para los cuidados de rutina:

- Deben darse dentro de 14 días de la solicitud.
- Para los miembros que están embarazadas, la cita también debe darse dentro de 14 días. Si hay una circunstancia especial se puede hacer la cita dentro de 5 días.
- Cuando se hace la cita con un especialista, debe darse dentro de los 30 días de la solicitud.

**IMPORTANTE:** Debe ir a un proveedor de STAR Health de Superior para los cuidados de rutina y de urgencia. Llámenos si necesita ayuda para escoger un proveedor o para hacer una cita.

# ¿Qué pasa si no podemos esperar 14 días?



**Atención urgente:** Es una condición médica urgente en la que no hay peligro de muerte. No es una emergencia, pero es suficiente grave o dolorosa como para necesitar atención dentro de las 24 horas. Ejemplos de necesidades de atención de urgencia son cortes menores, quemaduras, infecciones, dolores de oído, fiebre, tos, resfriado, gripe, náuseas o vómitos.

## Citas para la atención urgente:

- Se la tienen que dar dentro de 24 horas.
- Si tiene problemas para obtener una cita para una condición urgente, llame a Servicios para el miembro de STAR Health de Superior para que le atiendan.

**IMPORTANTE:** Es mejor ver a un médico ANTES de enfermarse, y así podrá formar una relación con su médico. Es mucho más fácil llamar al médico de su hijo con problemas médicos cuando saben quién es usted.

# ¿Qué pasa si tenemos una emergencia?



Vaya a la sala de emergencias si cree que la vida de su hijo está en peligro. Si cree que su hijo necesita atención inmediata para evitar una lesión permanente, necesita obtener atención médica en seguida.

## Algunos ejemplos de cuándo se debe ir a la sala de emergencias o llamar al 911:

- Si está sangrando y no para
- dolor en el pecho u otro dolor agudo
- envenenamiento
- desmayos/pérdida del conocimiento
- heridas de pistola o navaja
- de repente no pueden ver, moverse o hablar
- un hueso roto
- una quemadura seria
- convulsiones
- está dando a luz
- sobredosis de drogas
- estar en shock (puede sudar, sentir sed o mareo o tener la piel pálida)

## IMPORTANTE:

- Podría tener que esperar largo tiempo en la sala de emergencias si el problema de su hijo no es grave.
- Podría recibir una factura si esos servicios no se consideraron como una emergencia.
- Si no está seguro si su hijo debe ir a la sala de emergencias, llame a su médico o línea de consejos de enfermería y le podrán decir que hacer.

# Llame al la línea de consejería de enfermería



Siempre consulte primero al doctor de su hijo (al proveedor de cuidado primario).

Si no puede comunicarse con su médico y desea hablar con alguien acerca de un problema médico que su hijo está sufriendo, puede llamar a línea de consejería de enfermería al

**1-866-912-6283**

Por ejemplo, si su hijo tiene fiebre, tos, síntomas de resfriado o si tiene preguntas sobre el medicamento que su hijo está tomando, puede llamar a línea de consejería de enfermería para que la ayuden a decidir qué hacer.

La línea de consejería de enfermería cuenta con personal de enfermería:

- Que están listos para hablar con usted cuando no puede comunicarse con su médico.
- Que hablan inglés y español.
- Que pueden responder a sus preguntas y ayudarle.
- Que están disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana y el servicio es gratuito.

# Red de prevención del suicidio



No importa qué tipo de problema médico sufra su hijo, la Red Nacional de Prevención del Suicidio quiere ayudarle a encontrar una razón para seguir viviendo. Al llamar a la Red, le comunicarán con un consejero calificado y capacitado en un centro de crisis en su área, en cualquier momento 24/7.

**Red Nacional de Prevención del Suicidio (National Suicide Prevention Lifeline)**  
**1-800-273-TALK (8255)**

Cuando llame, escuchará un mensaje que le indica que se ha comunicado con la Red Nacional de Prevención del Suicidio. Escuchará a música mientras que la llamada está en ruta. Hablará con un trabajador de crisis calificado y capacitado que escuchará a los problemas de su hijo y le informará acerca de los servicios de salud mental en su área.

**Su llamada es confidencial y gratuita.**

# ¿Qué es la administración de servicios?



El personal de administración de servicios identifica las necesidades médicas por medio de los exámenes de detección general. Estos exámenes se completan por teléfono cuando un niño o joven entra en cuidado de crianza y cuando tienen un cambio de colocación.

Cualquier persona puede referir a un miembro a la administración de servicios. Se pueden hacer referidos a nuestro programa de administración de servicios o uno de nuestros programas de especialidad (si es necesario). Los servicios están disponibles en todo el estado y nuestro personal puede ayudar con:

- Búsqueda de médicos y especialistas
- Hacer citas tan pronto como sea posible
- Ofrecer educación sobre problemas de salud como asma, depresión, obesidad, etc.
- Completar un plan de servicio de atención médica con usted, con el médico principal de su hijo y otros proveedores de atención médica
- Seguimiento del progreso de su hijo y asegurarse de que reciba la atención que necesitan
- Participación en la planificación para ir y salir del hospital
- Ofrecer información de salud para revisiones legales, incluyendo testimonios en la corte (si es necesario).

# Coordinación de los cuidados



El personal de administración de servicios también ayudará a coordinar servicios para su hijo con agencias comunitarias y programas tales como:

- Programa para mujeres, bebés y niños (WIC)
- Programa de intervención temprana en la infancia (ECI)
- Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS)
- Salud escolar y servicios relacionados (SHARS)
- Programa de transporte médico (MTP)
- Administración de casos para niños y mujeres embarazadas (CPW)

# Necesidades de salud especiales



Si su hijo tiene necesidades médicas especiales, como una enfermedad grave duradera, una discapacidad o condiciones crónicas o complejas, llame a Superior.

Podemos ayudarle a hacer una cita con uno de nuestros médicos que atienden a pacientes con necesidades especiales. También le podemos referir a uno de nuestros Administradores de atención que podrán:

- Ayudarle a obtener la atención y servicios que necesita
- Desarrollar un plan de servicios de salud junto con usted y con el médico de su hijo
- Seguir el progreso de su hijo para ver que esté recibiendo la atención que necesita
- Responder a sus preguntas de salud

**IMPORTANTE:** Si necesita ver a un proveedor que no esté bajo contrato para atender a los miembros de STAR Health de Superior, debe llamar Superior para recibir autorización antes de que le atiendan a su hijo.

# Control de enfermedades



Contamos con equipos especializados que ofrecen apoyo y ayuda a los cuidadores que brindan servicios a los niños que tienen asma o una discapacidad intelectual o del desarrollo.

- **Programa de administración de salud para el asma**
  - Ayuda a identificar las causas del asma
  - Enseña a prevenir episodios e identificar factores desencadenantes
  - Elabora un plan para ayudar a controlar la enfermedad
- **Programa de administración de la salud de discapacidad del desarrollo intelectual**

Da servicios a miembros que son hijos de crianza para el diagnóstico de:

  - Discapacidad intelectual
  - Autismo
  - Síndrome de Asperger
  - Trastorno generalizado del desarrollo

# Programas especializados



- Administración de casos complejos de salud física y del comportamiento (CCM)
- Programa de transición para jóvenes (TYP)
- Capacitación para cuidados cuando hay conocimiento de trauma
- Planificación centralizada para dar de alta en casos salud física y del comportamiento
- Smart Start for Your Baby® OB (administración de atención para niños y mujeres embarazadas)
- Programa de trasplante
- Diabetes (administración de casos doble)
- Servicios de cuidado personal (PCS)

# Servicios de cuidado personal (PCS)



Superior ofertas Servicios de cuidado personal (PCS) como parte de los beneficios de STAR Health.

Esto quiere decir que el Departamento Estatal de Servicios de Salud de Texas (DSHS) dejará de ofrecer estos servicios a los niños de crianza inscritos en el programa STAR Health de Superior.

Usted/su hijo seguirá recibiendo los mismo servicios, tales como:

- Servicios de ayudante
- Quehaceres domésticos y otras tareas
- Comidas

**Importante:** Si usted/su hijo están recibiendo Servicios PCS bajo el programa de extensión del Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas de Texas (DADS), este cambio no le afectará a usted. Usted seguirá recibiendo los Servicios PCS bajo DADS.

# Recetas



Necesitará la tarjeta de identificación de Superior de su hijo o su tarjeta prestaciones de Medicaid de Texas. Si no las tiene, enséñele a la farmacia la Forma 2085-B de DFPS.

***Si hay alg ún problema, llámenos mientras esté todavía en la farmacia.***

Estamos aquí para ayudarle. El personal de STAR Health de Superior le puede ayudar para:

- Encontrar una farmacia de Superior
- Obtener su medicamento
- Contestar preguntas sobre dispensas tempranas o medicamento nuevo
- Cuando se pierde o le roban el medicamento
- Si un medicamento necesita una autorización o si un medicamento ha sido negado
- Averiguar si un medicamento está cubierto por Medicaid
- Obtener una cantidad de su receta de emergencia que dure 72 horas si no tiene una autorización previa.

# Pasaporte de salud



El pasaporte de salud (Health Passport) puede ayudarle a aprender más sobre el expediente médico de su hijo, así como el estado de salud actual y otros problemas de salud. Los doctores, los consentidores médicos y algunos funcionarios del DFPS podrán utilizar el pasaporte de salud para encontrar información importante tal como:

- Recetas que fueron dispensadas en una farmacia
- Resultados de laboratorio
- Vacunas
- Alergias
- Historial de visitas (reclamaciones de Medicaid por 2 años antes entrar a STAR Health)
- Línea de ayuda: 1-866-714-7996
- Correo electrónico:[TX\\_PassportAdmin@centene.com](mailto:TX_PassportAdmin@centene.com)

**Nota:** Los cuidadores que no tienen derechos de consentimiento médico, no tendrán acceso al pasaporte de salud.

# La ventaja de STAR Health



Podrían haber ocasiones en que el doctor de su hijo solicite servicios que podrían no tener necesidad médica.

Antes de que sean negados, Superior hará lo siguiente:

- Comunicarse con el doctor que solicitó los servicios.
- Preguntarle al miembro/consentidor médico o al doctor del niño sobre los servicios que está solicitando.

El miembro/consentidor médico o al doctor del niño podría tener nueva información que no fue presentada antes y que podría ayudar en el proceso de aprobación. Esta nueva información podría ayudar a mantener Superior no niegue la solicitud.

- Hágale saber al consentidor médico/cuidador, así como al administrador de casos de DFPS de lo que está pasando con esta solicitud.

Le mantendremos informado.

# Quejas



**Queja:** Llame a Servicios para el miembro y cuéntenos su problema. La mayoría de las veces, podemos ayudarle enseguida o a más tardar, dentro de pocos días.

**Apelación:** Si negamos o limitamos una solicitud de un servicio cubierto por Medicaid, podría solicitar una apelación. Cuando le enviamos una carta de negación, tiene 30 días desde la fecha de la carta de negación para apelar. \* *Los derechos de apelación son sólo para servicios cubiertos por Medicaid.* \*

**Audiencia imparcial del estado:** También puede solicitar una audiencia imparcial del estado durante o después del proceso de apelación. Cuando le enviamos la carta de respuesta de la queja, tiene 90 días a partir de la fecha de la carta de respuesta a la queja para solicitar una audiencia imparcial. \* *Si no solicita una audiencia dentro de los 90 días, perderá su derecho a la audiencia.* \*

Llame a Servicios para el miembro.

Tenemos Defensores del miembro listos para ayudarle con estos procesos.

# Línea de ayuda de Servicios para el miembro



Llámenos si necesita ayuda para obtener servicios. Estamos aquí para atenderle las 24 horas al día, 7 días a la semana.

**1-866-912-6283**

El personal de Servicios para el miembro:

- Es bilingüe y habla en inglés y en español
- Puede ayudar al consentidor médico a elegir o cambiar de proveedor de cuidado primario
- Le entregará tarjetas de identificación adicionales cuando las pida
- Le ayudará a buscar proveedores de atención médica en su área de servicio.
- Puede responder a sus preguntas sobre el programa de STAR Health de Superior y sobre los servicios que prestamos.

# Transporte fuera del estado



Si su hijo se enferma y necesita atención médica mientras que esté fuera del estado:

- Vaya al doctor más cercano de Medicaid de Texas
- Llame a Superior si necesita ayuda para encontrar un médico
- Muéstrelle al doctor la tarjeta de identificación de Superior de su hijo
- Pídale al doctor que llame a Superior para obtener un número de autorización. El número de teléfono para llamar aparece en la parte de atrás de la tarjeta de identificación de Superior de su hijo.

Si su hijo tiene una emergencia fuera del estado:

- Vaya a la sala de emergencias más cercana
- Asegúrese de llamar a Superior dentro de las 24 horas de la visita
- Por favor, asegúrese de llamar al proveedor de cuidado primario de su hijo tan pronto como vuelva a casa.

*\*Si viaja fuera de Estados Unidos, Medicaid no cubre los servicios*

*Transporte fuera del estado.\**

# Cuentas médicas



- Comuníquese con Servicios para el miembro tan pronto como reciba la factura.
- Indique toda la información sobre la factura y los servicios prestados.
- El personal de STAR Health de Superior tendrá 30 días para investigar y darle información sobre los resultados.

## **IMPORTANTE:**

Los cuidadores y los consentidores médicos que firmen las renuncias de responsabilidad del proveedor a fin de obtener servicios podrían tener que pagar la factura.

Si tiene problemas para obtener los servicios que necesita, comuníquese con Servicios para el miembro.

# Programa de transporte médico



- El programa de transporte médico puede ayudar con viajes GRATIS o dinero para gasolina para ir y venir del doctor, dentista, hospital o la farmacia.
- El programa de transporte médico también puede pagar para que el cuidador o el consentidor médico viaje con un niño de 18 años o más joven que tenga una cita médica.
- Para averiguar si Medicaid puede pagar por un viaje, llame al **1-877-633-8747**.

# Líneas de ayuda que debe recordar



Superior HealthPlan (Servicios para el miembro de STAR Health)	1-866-912-6283
DentaQuest (Servicios dentales)	1-800-308-4766
Envolve Vision Services (Servicios para la vista)	1-866-642-8959
Línea de consejos de enfermería	1-866-912-6283
Programa de transporte médico	1-877-633-8747
Para preguntas sobre farmacias	1-866-912-6283
Línea de ayuda para el pasaporte de salud	1-866-714-7996
Para denunciar el abuso/descuido de un niño	911 (Emergencia) o 1-800-252-5400

# Comunicación y privacidad



- Como empleados del Superior, trabajaremos con usted para dar a su hijo la mejor atención médica posible.
- Por ley, mantendremos privados todos los expedientes médicos y la información médica.
- Nos aseguraremos siempre de que cualquier intercambio de información médica se haga conforme a las leyes estatales y federales de confidencialidad.
- Sus consultas con los médicos y con otros proveedores de atención médica también se mantendrán privadas.



¡Gracias!

*Servicios para el miembro*  
**1-866-912-6283**