

STAR Health

PROGRAMA DE CUIDADO TEMPORAL

¿Qué es STAR Health?



- STAR Health es un programa de atención médica administrada que brinda beneficios 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).
- Los beneficios incluyen servicios como:
 - Atención médica
 - Salud del comportamiento
 - Servicios dentales
 - Servicios oftalmológicos
 - Beneficios de farmacia
- **Servicios para miembros de STAR Health: 1-866-912-6283**

¿Por qué STAR Health?



- Los niños en cuidado temporal tienen más necesidades de atención médica porque es posible que:
 - Hayan sido víctimas de abuso o desatención, o hayan estado en riesgo.
 - Necesiten más servicios de salud del comportamiento.
 - Necesiten más ayuda para controlar sus afecciones de salud.
 - Tengan retrasos del desarrollo.
- Con Superior STAR Health, los niños y jóvenes en cuidado temporal:
 - Acceden más fácilmente a la atención médica en todo el estado.
 - Reciben ayuda para programar citas y coordinar servicios.
 - Tienen un proveedor de cuidados primarios (PCP) y establecen un hogar médico.
 - Disponen de apoyo de emergencia las 24 horas del día.
 - Tienen mejor acceso a servicios dentales, oftalmológicos y especializados.

Miembros de STAR Health



- STAR Health de Superior brinda servicios a la mayoría de los niños y adultos jóvenes:
 - En cuidado temporal.
 - Al cuidado de familiares.
 - Que deciden permanecer en una ubicación paga de cuidado temporal (hasta el mes de su cumpleaños 22).
 - Que hayan cumplido la edad límite para estar en cuidado temporal a los 18 años y puedan recibir los servicios de Medicaid (hasta el mes de su cumpleaños 26).

Personas excluidas



- Niños y adultos jóvenes:
 - Ubicados en instalaciones del Departamento de Justicia Juvenil de Texas.
 - Ubicados fuera del estado de Texas.
 - De otros estados y ubicados en Texas.
 - Ubicados en instalaciones pagas de Medicaid como centros de cuidados, centros de vivienda financiados por el estado o centros de cuidados intermedios para personas con discapacidades intelectuales o afecciones relacionadas (ICF/IDD).
 - Con doble elegibilidad (niños y jóvenes que reciben beneficios de Medicaid y Medicare).
 - Adoptados o que reciben subsidios por adopción.
 - Declarados evidentemente peligrosos.
 - En hospicios.

La Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio



- A partir del 1 de enero de 2014, en virtud de esta Ley, Texas proporciona beneficios de Medicaid a adultos menores de 26 años que estaban recibiendo Medicaid cuando cumplieron la edad límite para estar en cuidado temporal a los 18 años o más. Este programa se llama Programa para Niños en Cuidado Temporal Anterior (Former Foster Care Children, FFCC).
- Para obtener beneficios con el programa FFCC, se debe:
 - Haber estado en cuidado temporal al cumplir 18 años.
 - Tener entre 18 y 25 años.
 - Haber estado recibiendo Medicaid cuando se dejó de recibir el cuidado temporal.
 - Ser ciudadano estadounidense o inmigrante legal.
- Los miembros del programa FFCC recibirán beneficios de atención médica en dos programas separados según su edad:
 - Los miembros que tienen entre 18 y 20 años seguirán obteniendo sus beneficios en el programa STAR Health de Superior, a menos que quieran cambiarse a un plan STAR.
 - Los miembros que tienen entre 21 y 25 años obtendrán sus beneficios de Medicaid a través de un plan STAR de su elección.
- ***NOTA: No hay ningún requisito de ingresos, activos ni educación para calificar para el programa FFCC.***

Colaboración de STAR Health



- El equipo de trabajo de STAR Health de Superior trabajará en estrecha colaboración con las personas autorizadas para compartir información sobre el estado de salud y el tratamiento de su hijo. A través de nuestra colaboración, podemos trabajar para garantizar que se satisfagan las necesidades de atención médica de su hijo.
- Trabajaremos en estrecha colaboración con:
 - Proveedores de consentimiento médico
 - Padres de cuidado temporal
 - Equipo de trabajo del DFPS
 - Equipo de trabajo de la Agencia de Colocación de Niños
 - Centros residenciales de tratamiento, refugios y otras instalaciones
 - Tutores, abogados *ad litem* y jueces
 - Doctores y profesionales de salud mental

Llamadas telefónicas de bienvenida



- Cuando un niño ingresa en cuidado temporal y es nuevo en el programa STAR Health de Superior, nuestro equipo de trabajo de Conexiones para los miembros lo llamará.
- Durante esta llamada, podemos ayudar a los miembros a:
 - Seleccionar o cambiar de PCP.
 - Responder preguntas sobre los beneficios del programa STAR Health.
 - Identificar los recursos de la comunidad (si es necesario).
 - Programar una cita para un examen regular de los Pasos Sanos de Texas.
 - Completar un examen de salud general.
- El programa Pasos Sanos de Texas, también conocido como Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT), brinda atención médica para niños con Medicaid desde su nacimiento hasta los 20 años, y proporciona exámenes médicos regulares desde el nacimiento y exámenes dentales regulares desde los 6 meses de edad. Los exámenes regulares ayudan a detectar 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
 - Coordinadores
 - 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>.



Dates	Regions
April 1, 2018	1, 7, 9 and 10
June 1, 2018	3, 3E and 3W
August 1, 2018	4, 5, 6A and 6B
October 1, 2018	8 and 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.

La atención para niños es de 3 en 30



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.



Evaluación CANS 2.0 de Texas

En 30 días, los niños (edades de entre 3 y 17 años) deben obtener una evaluación CANS 2.0 de Texas. La evaluación CANS 2.0 de Texas 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.



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 del 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 DFPS.

Requisito	Plazo
Examen médico en 3 días	Dentro de los 3 días laborables de la reubicación.
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:
 - Un proveedor no puede colocar una vacuna, que no sea una vacuna de emergencia contra el tétanos, durante el examen médico inicial en 3 días, a menos que haya obtenido el consentimiento de los padres.
- 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 Texas ni la Evaluación de las necesidades y fortalezas de niños y adolescentes (CANS), versión 2.0.

Excepciones al examen médico en 3 días



- El niño fue reubicado desde un ámbito médico o mientras se encontraba en él, como un hospital.
- El niño fue llevado a la sala de emergencias (ER) o a un clínica de atención de urgencia 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">• 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.• Utilizado para los niños y las familias por los proveedores de Superior• Entrenamiento ofrecido por la The Praed Foundation	<ul style="list-style-type: none">• Asistencia pública integral de Texas, CANS 2.0• El costo del entrenamiento es \$12.• 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 lauren.schmidt@uky.edu.	<ul style="list-style-type: none">• El entrenamiento se encuentra disponible en www.tcomtraining.com y/o en www.praedfoundation.org.• Para obtener acceso a las eCANS de Chapin Hall escriba a ecans.support@uky.edu.• El acceso a los registros está disponible en Texas Health Passport (Pasaporte de Salud de Texas) en www.SuperiorHealthPlan.com y www.FosterCareTX.com.• 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 txcans@centene.com.

Entrenamiento para dar apoyo al programa 3 en 30



- www.envolveU.com
- www.txhealthsteps.com
- Creciente red de CANS 2.0
- Aprendizaje colaborativo mensual
- Orientación continua por Internet
- Referencias rápidas

Pasos Sanos de Texas



- Todos los niños inscritos en el programa STAR Health de Superior deben hacerse el examen regular de los Pasos Sanos de Texas en un plazo de 30 días a partir de la inscripción.
- Todos los exámenes de los Pasos Sanos de Texas deben ser realizados por un proveedor de los Pasos Sanos de Texas de la red de proveedores de Superior; deben incluir exámenes como:
 - Mediciones (altura, peso y perímetro cefálico del niño)
 - Evaluaciones nutricionales y del desarrollo
 - Pruebas de detección de plomo
 - Vacunas
 - Prueba de tuberculosis (a menudo llamada TB)
- **RECORDATORIO:** Los exámenes médicos regulares anuales para los miembros vigentes de 36 meses de edad y más se deben hacer de forma anual según el 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 Texas.
- Llámenos si necesita ayuda para programar un examen regular de los Pasos Sanos de Texas.

Cómo obtener los beneficios de STAR Health



- **Tarjeta de identificación de Superior**
 - Cada miembro de STAR Health de Superior recibirá una tarjeta de identificación de Superior por correo.
 - Comuníquese con los Servicios para miembros de STAR Health de Superior para obtener una nueva tarjeta de identificación o para elegir un PCP.
- **Tarjeta de beneficios de Texas Medicaid**
 - Los niños inscritos en un programa de Texas Medicaid recibirán una tarjeta de beneficios de Texas Medicaid.
 - Comuníquese con su trabajador social del DFPS si necesita una.
- **Formulario 2085 B o C del DFPS**
 - Los doctores pueden usar este formulario del DFPS para verificar la elegibilidad del niño para Medicaid y también identificar quién es el proveedor de consentimiento médico.
 - Comuníquese con su trabajador social del DFPS si necesita uno nuevo.


Tarjeta de identificación de miembro de Superior



- Cada miembro de STAR Health de Superior recibirá una tarjeta de identificación.

Welcome to Superior HealthPlan!

¡Bienvenido a Superior HealthPlan!

Embracing Every Child <small>STAR Health</small>	
MEMBER ID #: MEMBER NAME:	RXBIN: 004336 RXPCN: MCAIDADV RXGRP: RX5458 PBM: Envolv Rx
PRIMARY CARE PROVIDER NAME: PHONE: EFFECTIVE DATE:	
<hr/> FosterCareTX.com	

*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**.

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

FosterCareTX.com
SHP_20151066

Tarjeta de identificación de miembro de Superior



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.



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. Después 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.

© 2017 Superior HealthPlan. All rights reserved.

Beneficios para la salud física



- Servicios médicos
- Servicios dentales
- Servicios oftalmológicos
- Medicinas recetadas
- Exámenes de audición/audífonos
- Equipo médico duradero (DME)
- Asistencia hospitalaria
- Sala de emergencias (ER)
- Servicios para pacientes hospitalizados
- Fisioterapia
- Pruebas de laboratorio/radiografías
- Trasplantes
- Planificación familiar
- Manejo de enfermedades (asma, diabetes, etc.)

Beneficios para la salud del comportamiento



- Los servicios de salud mental y para casos de consumo excesivo de sustancias incluyen:
 - Servicios para pacientes hospitalizados
 - Hospitalización parcial
 - Servicios intensivos para pacientes ambulatorios
 - Tratamiento diurno
 - Observación
 - Servicios de rehabilitación
 - Terapia para pacientes ambulatorios
 - Telemedicina
 - Manejo de enfermedades (discapacidades del desarrollo intelectual)
 - Administración de casos complejos

Beneficios para la salud de la vista



- Los servicios oftalmológicos son proporcionados por Envolve Vision Services, el socio de servicios oftalmológicos de Superior. Entre los beneficios, se incluyen:
 - Examen de la vista una vez al año (más si se producen muchos cambios en la vista)
 - Anteojos cada dos años (más si se producen muchos cambios en la vista)
 - Reemplazo de anteojos con la frecuencia necesaria si se pierden o se rompen
 - Acceso para consultar a un oculista sin referencia de un PCP
- Para encontrar un optometrista, llame a:
 - Servicios para miembros de STAR Health de Superior al 1-866-912-6283
 - Envolve Vision Services directamente al 1-866-642-8959

Beneficios para la salud dental



- Es muy importante que su hijo reciba servicios y exámenes dentales regulares. Esto permitirá detectar problemas a tiempo y solucionarlos rápidamente.
- **Exámenes regulares de los Pasos Sanos de Texas:**
 - Los miembros nuevos de 6 meses de edad y más deben hacerse un examen dental regular dentro de los 60 días de la inscripción en el programa de STAR Health de Superior.
 - Con posterioridad, TODOS los niños deben hacerse un examen dental regular cada seis meses hasta los 20 años.
- DentaQuest, el socio de servicios dentales de Superior, puede ayudarlo a elegir el dentista adecuado para su hijo.
- Si su hijo necesita atención dental, comuníquese con los Servicios para miembros de STAR Health de Superior o llame directamente a DentaQuest al **1-888-308-4766**.

Cómo elegir un proveedor de cuidados primarios



- Es muy importante establecer un hogar médico con un proveedor de cuidados primarios (PCP).
- El PCP llevará los registros médicos de su hijo, sabrá qué medicinas está tomando y será la persona más adecuada para garantizar que su hijo reciba la atención médica que necesita. Su PCP (doctor o clínica) también hará referencias a especialistas cuando sea necesario.
- Debe elegir un PCP para cada niño inscrito en STAR Health. De lo contrario, Superior le asignará uno automáticamente. Puede escoger entre:
 - Pediatras (solo atienden a niños)
 - Médicos generalistas/familiares (atienden a todas las edades)
 - Médicos internistas (generalmente atienden solo a adultos)
 - Obstetras ginecólogos (atienden a mujeres)
 - Clínicas de salud/centros de salud aprobados por el gobierno federal
- Para cambiar de PCP, llame a los Servicios para miembros al 1-866-912-6283.

Consulta a un especialista



- Un especialista es un doctor que proporciona atención “especializada” para enfermedades y afecciones específicas. El PCP (doctor) de su hijo le dará una “referencia” cuando su hijo necesite consultar a un especialista.
- Si su hijo debe consultar a un doctor que no tiene contrato para atender a miembros de STAR Health de Superior, deberá obtener la aprobación de Superior antes de la cita.
- **IMPORTANTE:**
 - Si acude a un doctor que no está inscrito como proveedor de STAR Health de Superior y no es un proveedor de Medicaid, Superior no le pagará a ese doctor y se le facturarán estos servicios.
- Si necesita ayuda, llame a los Servicios para miembros de STAR Health de Superior al 1-866-912-6283.

Servicios que no requieren referencias



- **Servicios de obstetra ginecólogo:** los obstetras ginecólogos pueden ser PCP. Las adolescentes y las mujeres jóvenes pueden ir directamente a un obstetra ginecólogo de Superior para:
 - Exámenes anuales de bienestar para mujeres
 - Atención para embarazos
 - Atención para afecciones ginecológicas activas
- **Planificación familiar:** los adolescentes y adultos jóvenes pueden acudir a cualquier proveedor de planificación familiar. No importa si este proveedor pertenece a Superior o no. Para encontrar un proveedor de planificación familiar:
 - Llame a los Servicios para miembros de STAR Health de Superior al 1-866-912-6283.
 - O bien visite el sitio web de la HHSC del DSHS: <http://www.healthytexaswomen.org/find-a-doctor>.
- **Servicios de salud del comportamiento:** Su hijo puede consultar a cualquier proveedor de salud del comportamiento de la red de Superior. Podemos ayudarlo a encontrar un proveedor en su área. Comuníquese con los Servicios para miembros de STAR Health de Superior.

¿Con qué rapidez podemos consultar al doctor?



- **Atención de rutina:** Consultar al doctor para recibir atención de rutina permite prevenir enfermedades. Ayuda a detectar y tratar problemas de manera temprana. Algunos ejemplos de atención de rutina son los exámenes regulares de Pasos Sanos de Texas y las pruebas de detección regulares como pruebas de Papanicolaou o análisis de colesterol. Programar consultas iniciales y de rutina para salud del comportamiento para pacientes ambulatorios también es un ejemplo de atención de rutina.
- **Citas para la atención de rutina:**
 - Deben proporcionarse dentro de los 14 días de la solicitud.
 - En el caso de las miembros embarazadas, también se debe proporcionar una cita dentro de los 14 días. Si se trata de una circunstancia especial, se puede programar dentro de los 5 días.
 - Si se programa una cita con un especialista, se debe proporcionar dentro de los 30 días de la solicitud.
- **IMPORTANTE:** Debe consultar a un proveedor de STAR Health de Superior para recibir atención de rutina y de urgencia. Llámenos si necesita ayuda para elegir un proveedor o programar una cita.

¿Qué sucede si no podemos esperar 14 días?



- **Atención de urgencia:** Se brinda para una afección médica urgente que no pone en peligro la vida. No se brinda para emergencias, pero sí para una afección que sea lo suficientemente grave o dolorosa para necesitar atención en 24 horas. Algunos ejemplos de necesidades de atención de urgencia son cortes menores, quemaduras, infecciones, dolor de oído, fiebre, tos, resfrío, gripe, náuseas o vómitos.
- **Citas para atención de urgencia:**
 - Deben proporcionarse dentro de las 24 horas.
 - Si tiene problemas para conseguir una cita para una afección urgente, llame a los Servicios para miembros de STAR Health de Superior para obtener ayuda.
- **IMPORTANTE:** Es mejor consultar al doctor ANTES de enfermarse para que pueda entablar una relación con él. Cuando su hijo tenga un problema médico, será mucho más sencillo llamar al doctor si este ya lo conoce.

¿Qué sucede si tengo una emergencia?



- Si cree que la vida de su hijo está en peligro, debe ir a la sala de emergencias. Si considera que su hijo necesita atención inmediata para evitar que su daño sea permanente, debe buscar ayuda médica de manera rápida.
- Estos son algunos ejemplos de cuándo acudir a una sala de emergencias o llamar al 911:
 - Sangrado que no se detiene
 - Dolor en el pecho u otro dolor intenso
 - Intoxicación
 - Desmayos/pérdida del conocimiento
 - Heridas de arma blanca o arma de fuego
 - Pérdida repentina de la vista, del movimiento o del habla
 - Fracturas
 - Quemaduras graves
 - Convulsiones
 - Trabajo de parto
 - Sobredosis de drogas
 - Shock (sudoración, sed, mareos o piel pálida)
- **IMPORTANTE:**
 - Si el problema de su hijo no es grave, es posible que deba esperar mucho tiempo en la sala de emergencias.
 - Quizás le cobren si esos servicios no se consideraron una emergencia.
 - Si no está seguro de si su hijo debe ir a la sala de emergencias, llame al doctor o a la línea de asesoramiento de enfermería y podrán decirle qué hacer.

Llame a la línea de asesoramiento de enfermería



- Siempre comuníquese primero con el PCP de su hijo.
- Si no puede comunicarse con su doctor y desea hablar con alguien sobre un problema de salud de su hijo, puede llamar a la línea de asesoramiento de enfermería al **1-866-912-6283**.
- Por ejemplo, si su hijo tiene fiebre, tos o síntomas de resfrío, o si tiene preguntas sobre la medicina que está tomando, puede llamar a la línea de asesoramiento de enfermería para que lo ayuden a decidir qué hacer. La línea de asesoramiento de enfermería tiene personal:
 - Que está listo para hablar con usted cuando no pueda comunicarse con su doctor.
 - Que habla inglés y español.
 - Que puede responder sus preguntas y brindarle ayuda.
 - Que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin costo para usted.

Teléfono de prevención del suicidio



- Independientemente de los problemas con los que esté lidiando su hijo, la línea nacional de prevención del suicidio está disponible para ayudar a que encuentre una razón para seguir viviendo. Si llama a esta línea, se lo comunicará con un asesor capacitado y entrenado de un centro de crisis en su área, **las 24 horas, los 7 días de la semana.**
- **Línea nacional de prevención del suicidio:**
 - **1-800-273-TALK (8255)**
- Cuando llame, escuchará un mensaje que indica que se ha comunicado con la línea nacional de prevención del suicidio. Escuchará una música de espera mientras se redirige su llamada.
- Hablará con un trabajador de crisis capacitado y entrenado que escuchará los problemas de su hijo y le informará sobre los servicios de salud mental en su área.
- **Su llamada es confidencial y gratuita.**

¿Qué es la administración de servicios?



- El equipo de trabajo de administración de servicios identifica las necesidades de atención médica realizando exámenes de salud generales. Estos exámenes se realizan por teléfono cuando un niño/joven ingresa en cuidado temporal y también cuando tiene un cambio de ubicación.
- Cualquier persona puede remitir a un miembro a la administración de servicios. Se pueden hacer referencias a nuestro programa de administración de servicios o a uno de nuestros programas especializados (si es necesario). Los servicios están disponibles en todo el estado y nuestro equipo de trabajo puede ayudar a:
 - Encontrar doctores y especialistas.
 - Programar citas lo antes posible.
 - Brindar capacitación sobre problemas de salud como asma, depresión, obesidad, etc.
 - Completar un plan de servicios de atención médica con usted, el doctor de cuidados primarios de su hijo y otros proveedores de atención médica.
 - Seguir el progreso de su hijo y asegurarse de que reciba la atención que necesita.
 - Participar en la planificación de hospitalizaciones y del alta.
 - Proporcionar información de salud según sea necesario para revisiones legales, incluido el testimonio en la corte (si es necesario).

Coordinación de la atención



- El equipo de trabajo de administración de servicios también lo ayudará a coordinar servicios para su hijo con agencias y programas comunitarios, como:
 - Programa de Servicios para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)
 - Programa para la Intervención Temprana en la Infancia (ECI)
 - Departamento Estatal de Servicios de Salud de Texas (DSHS)
 - Programa de transporte médico de Superior
 - Servicios Escolares de Salud y Afines (SHARS)
 - Administración de casos para niños y mujeres embarazadas (CPW)

Necesidades especiales de atención médica



- Si su hijo tiene necesidades especiales de atención médica, por ejemplo, por una enfermedad grave permanente, una discapacidad o afecciones crónicas o complejas, llame a Superior.
- Podemos ayudarlo a programar una cita con uno de nuestros doctores que atienden a los pacientes con necesidades especiales. También lo remitiremos a uno de nuestros administradores de casos, que:
 - Lo ayudará a obtener la atención y los servicios que necesita.
 - Desarrollará un plan de servicios de atención médica con usted y los doctores de su hijo.
 - Seguirá el progreso de su hijo para saber si está recibiendo la atención que necesita.
 - Responderá sus preguntas sobre la atención médica.
- **IMPORTANTE:**
 - Si necesita consultar a un proveedor que no está contratado para atender a los miembros de STAR Health de Superior, debe llamar a Superior para obtener una autorización antes de que atiendan a su hijo.

Tratamiento de enfermedades



- Tenemos 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 manejo del asma**
 - Permite identificar las causas del asma.
 - Enseña cómo prevenir episodios e identificar desencadenantes.
 - Desarrolla un plan para poder controlar la enfermedad.
- **Programa de manejo de discapacidades intelectuales y del desarrollo**
 - Para miembros en cuidado temporal con un 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 para jóvenes en transición (TYP)
- Entrenamiento en atención informada de traumas
- Planificación centralizada del alta de salud física y del comportamiento
- Obstetra de Start Smart for Your Baby[®] (manejo de la atención para niños y mujeres embarazadas)
- Programa de trasplantes
- Diabetes (administración de casos doble)
- Servicios de cuidado personal (PCS)

Servicios de cuidado personal (PCS)



- Como parte de los beneficios de STAR Health, Superior proporciona servicios de cuidado personal (PCS).
- Esto significa que el Departamento Estatal de Servicios de Salud de Texas (DSHS) ya no brinda este servicio a los niños en cuidado temporal inscritos en el programa STAR Health de Superior.
- Usted/su hijo seguirá recibiendo los mismos excelentes servicios, como:
 - Servicios de asistente
 - Limpieza o tareas domésticas
 - Comidas
- **Importante:** Si usted/su hijo está recibiendo PCS y necesita ayuda o más información, visite la sección de profesionales de la salud de Texas Medicaid en <https://hhs.texas.gov/services/health/medicaid-chip/medicaid-chip-members/texas-health-steps/personal-care-services> o llame al 1-888-276-0702.

Medicinas recetadas



- Necesitará la tarjeta de identificación de Superior de su hijo o su tarjeta de beneficios de Texas Medicaid.
- Si no las tiene, otórguele a la farmacia el formulario 2085-B del DFPS.
- ***Si hay un problema, llámenos cuando todavía esté en la farmacia.***
- Estamos aquí para ayudar. El equipo de trabajo de STAR Health de Superior puede ayudarlo con lo siguiente:
 - Buscar una farmacia de Superior.
 - Conseguir medicinas.
 - Responder preguntas sobre resurtidos anticipados o medicinas nuevas.
 - Decirle qué hacer si pierde o le roban las medicinas.
 - Indicarle qué hacer si una medicina necesita autorización o fue denegada.
 - Averiguar si una medicina está cubierta por Medicaid.
 - Obtener suministros de emergencia de medicinas recetadas para 72 horas si la autorización previa no está disponible.

Health Passport (Pasaporte de salud)



- Health Passport puede ayudarlo a obtener más información sobre la historia clínica, el estado de salud actual y los problemas de salud de su hijo. Los doctores, los proveedores de consentimiento médico y parte del equipo de trabajo del DFPS pueden usar Health Passport para encontrar información útil como:
 - Medicinas recetadas que se obtuvieron en una farmacia
 - Resultados de análisis de laboratorio
 - Vacunas
 - Alergias
 - Historial de visitas (reclamos de Medicaid de 2 años antes de STAR Health)
 - Mesa de ayuda: 1-866-714-7996
 - Correo electrónico: TX_PassportAdmin@centene.com
- **Nota:**
 - Los cuidadores que no tengan derechos para proporcionar consentimiento médico no tendrán acceso a Health Passport.

La diferencia de STAR Health



- Puede haber ocasiones en las que el doctor de su hijo solicite servicios que no sean médicamente necesarios.
- Antes de dar una denegación, Superior:
 - Se comunicará con el doctor que solicita los servicios.
 - Le preguntará al miembro/al proveedor de consentimiento médico o al doctor del menor sobre los servicios que solicita.
- El miembro/el proveedor de consentimiento médico o el doctor del menor pueden tener nueva información que no se presentó antes y que puede ayudar con el proceso de aprobación. Esta nueva información puede ayudar a evitar que Superior deniegue la solicitud.
 - Informará al proveedor de consentimiento médico/cuidador, así como al trabajador social del DFPS, sobre el estado de esta solicitud.
 - Lo mantendremos informado.

- **Queja:**

- Llame a los Servicios para miembros y cuéntenos sobre su problema. La mayoría de las veces, podemos ayudarlo de inmediato o, como mucho, dentro de unos pocos días.

- **Apelación:**

- Si denegamos o limitamos una solicitud de un servicio cubierto por Medicaid, puede solicitar una apelación por escrito. Cuando le enviamos una carta de denegación, tiene 30 días desde la fecha de la carta de denegación para apelar. **Los derechos de apelación son solo para los servicios cubiertos por Medicaid.**

- **Audiencia imparcial estatal:**

- También puede solicitar una audiencia estatal imparcial durante el proceso de apelación o después. Cuando le enviamos la carta de respuesta a la queja, tiene 90 días a partir de la fecha de la carta para solicitar una audiencia imparcial. **Si no solicita una audiencia dentro de esos 90 días, pierde su derecho a una audiencia.**

- Llame a los Servicios para miembros.

- Tenemos asesores de miembros listos para ayudarlo con estos procesos.

Línea de ayuda de los Servicios para miembros



- Llámenos si necesita ayuda para obtener servicios. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días a la semana.
 - **1-866-912-6283**
- El equipo de trabajo de los Servicios para miembros:
 - Es bilingüe, habla inglés y español.
 - Puede ayudar a los proveedores de consentimiento médico a escoger o cambiar de PCP.
 - Proporcionará tarjetas de identificación adicionales a pedido.
 - Ayuda a encontrar proveedores de atención médica en su área de servicio.
 - Puede responder sus preguntas sobre el programa STAR Health de Superior y los servicios que brindamos.

Viajes fuera del estado



- Si su hijo se enferma y necesita atención médica mientras está fuera del estado:
 - Vaya al doctor de Texas Medicaid más cercano.
 - Llame a Superior si necesita ayuda para encontrar un doctor.
 - Muestre la tarjeta de identificación de Superior de su hijo al doctor.
 - Pídale al doctor que llame a Superior para obtener un número de autorización. El número de teléfono correspondiente aparece en la parte posterior de su tarjeta de identificación de Superior.
- Si su hijo tiene una emergencia mientras está fuera del estado:
 - Vaya a la sala de emergencias más cercana.
 - Asegúrese de llamar a Superior dentro de las 24 horas de la visita.
 - Asegúrese de hacer un seguimiento con el PCP de su hijo apenas regrese a casa.

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

Facturas médicas



- Comuníquese con los Servicios para miembros apenas reciba la factura.
- Proporcione la mayor cantidad de información posible sobre la factura y los servicios prestados.
- El equipo de trabajo de STAR Health de Superior tendrá 30 días para investigar y proporcionar información sobre el resultado.
- **IMPORTANTE:**
 - Los cuidadores y los proveedores de consentimiento médico que firman exenciones de proveedores para obtener servicios pueden ser responsables de la factura.
 - Comuníquese con los Servicios para miembros si tiene problemas para obtener los servicios que necesita.

Programa de transporte médico de Superior



- El Programa de Transporte Médico de Superior proporcionado por SafeRide es un programa que ayuda con el transporte a las citas de atención médica que no sea de emergencia.
- El Programa de Transporte Médico de Superior es para miembros de Medicaid que no tienen otras opciones de transporte.
- El Programa de Transporte Médico de Superior también puede pagar para que el cuidador o el proveedor de consentimiento médico viaje con un menor de 18 años o menos que tenga una cita médica.
- Para averiguar si Medicaid puede pagar SafeRide, llame al **1-855-932-2318**.

Líneas de ayuda para recordar



Superior HealthPlan (Servicios para miembros de STAR Health)	1-866-912-6283
DentaQuest (Servicios dentales)	1-800-308-4766
Servicios de Envolv Vision	1-866-642-8959
Línea de asesoramiento de enfermería	1-866-912-6283
Programa de transporte médico de Superior	1-855-932-2318
Para preguntas sobre farmacia	1-866-912-6283
Mesa de ayuda de Health Passport	1-866-714-7996
Denuncias de abuso/desatención infantil	911 (emergencia) or 1-800-252-5400

Comunicación y privacidad



- Como empleado de Superior, trabajaremos con usted para brindarle a su hijo la mejor atención médica posible.
- Por ley, mantendremos la privacidad de todos los registros médicos y la información de salud.
- Superior **siempre** se asegurará de que todo intercambio de información de salud cumpla con todas las leyes de confidencialidad estatales y federales.
- Sus conversaciones con los doctores u otros proveedores de atención médica también se mantendrán en privado.

¡Gracias!

Servicios para miembros
1-866-912-6283

