



Service Coordination



As part of the STAR Health program, all members of Superior can get a benefit called Service Coordination. Service Coordination is a way to help you manage your care.



If you would like to speak with a Service Coordinator, call 1-866-912-6283.

How do I get a Service Coordinator?

You will be assigned a Service Coordinator automatically when you enroll. You can also request a Service Coordinator by calling 1-866-912-6283. They are available by phone Monday to Friday, 8:00 a.m. to 9:00 p.m. Central Standard Time.

A Service Coordinator can help you coordinate your/your child's medical and behavioral health needs.

YOUR SERVICE COORDINATOR CAN:

- Identify and address your needs.
- Help you get the services and support you need.
- Work with you, your medical consenter, community supports, and your doctor(s) to develop a plan of care.
- Work with your Primary Care Provider (PCP) to coordinate your care with other providers.
- Help you find community resources for services not covered by the STAR Health program.
- Teach you and your medical consenter how to manage your own care and services.

Superior wants you to be safe and healthy, to be involved in your service plan. All STAR Health members are considered members with Special Healthcare Needs (MSCHN) and will be assigned to a named service coordinator.

Superior will determine the appropriate level of Service Coordination for each member based on results from an initial screening that will occur within 10 days of STAR Health enrollment.

Communication with the member, medical consenter, Texas Department of Family and Protective Services (DFPS) staff will also be considered.

If you have Medicare, your Service Coordinator will contact your Medicare Plan to coordinate your care and services.

Once assigned a Service Coordinator, you can contact them by calling 1-866-912-6283. You can also reach them through their direct line listed in Health Passport. Health Passport is the community medical record for members in STAR Health. It can be found in your Member Portal. Visit SuperiorHealthPlan.com/login to create an account or log in.



To Report Suspicion Of Abuse, Neglect Or Exploitation, Members Can Call DFPS
1-800-252-5400



Service Coordination 1-866-912-6283



FosterCareTX.com

Important Phone Numbers

Member Services 1-866-912-6283

Call Member Services if you have questions about your benefits or anything else related to your health care.

Nurse Advice Line 1-866-912-6283

You can call Superior's nurse advice line 24 hours a day, 7 days a week. Nurses will answer questions you may have about your health.

Member Advocates 1-866-912-6283

You can work with Superior's Member Advocates if you need help with health care, which includes filing a complaint.

Superior Medical Ride Program 1-855-932-2318

Superior's Medical Ride Program is provided by SafeRide. You can call SafeRide if you need transportation to or from your doctor's appointments.

DentaQuest 1-800-516-0165

If you are a STAR Health member, you can get dental services that help prevent tooth decay and fix dental problems. Superior will work with DentaQuest to help you get these services.

Appeals 1-866-912-6283

You have a right to appeal a decision when Superior denies Medicaid services because of lack of medical need. You can call this number if you want to file an appeal.

Pharmacy Benefits 1-844-590-4883

You can get prescriptions through pharmacies contracted with Superior. If you need help or have questions about your prescription, you can call Superior.

Centene Vision Services 1-866-642-8959

Because you are a STAR Health member, you can get eye care. This includes extra vision benefits. Superior works with Centene Vision Services to offer these services.



Coordinación de servicios



Como parte del programa STAR Health, todos los miembros de Superior pueden obtener un beneficio llamado **Coordinación de servicios**. La **Coordinación de servicios es una manera de ayudarlo a administrar su cuidado**.



Si desea hablar con un **Coordinador de servicios llame al 1-866-912-6283**.

¿Cómo consigo un Coordinador de servicios?

Se le asignará a un Coordinador de servicios automáticamente cuando se inscriba. También puede solicitar un Coordinador de servicios llamando al 1-866-912-96283. Están disponibles por teléfono de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. hora estándar central.

Un Coordinador de servicio puede ayudarlo a coordinar la atención médica y las necesidades de salud del comportamiento para usted o su hijo/a.

SU COORDINADOR DE SERVICIOS PUEDE:

- Identificar y atender sus necesidades.
- Ayudarlo a obtener la ayuda y el apoyo que necesita.
- Trabajar con usted, su otorgante de consentimiento médico, sus apoyos comunitarios y sus médico para desarrollar un plan de atención médica.
- Trabajar con su proveedor de cuidados primarios (PCP) para coordinar su cuidado con otros proveedores.
- Ayudarlo a encontrar recursos comunitarios para servicios no cubiertos por el programa STAR Health.
- Enseñarles a usted y a su otorgante de consentimiento médico cómo administrar su propio cuidado y sus servicios.

Superior quiere que usted esté seguro/a y saludable para que participe en su plan de servicios. Todos los miembros de STAR Health son considerados miembros con Necesidades Especiales de Atención Médica (MSHCN) y serán asignados a un coordinador de servicios designado.

Superior determinará el nivel adecuado de Coordinación de servicios para cada miembro basado en los resultados de un chequeo inicial que tendrá lugar a más tardar 10 días después de la inscripción en STAR Health.

También se tomará en cuenta la comunicación con el miembro, el otorgante de consentimiento médico y el personal del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección de Texas (DFPS).

Si tiene Medicare, su Coordinador de servicios se comunicará con su plan de Medicare para coordinar su cuidado y sus servicios.

Una vez que se le asigne un Coordinador de servicios, puede comunicarse con él llamando al 1-866-912-6283. También puede comunicarse con ellos a través de su línea directa, que se encuentra en el pasaporte de salud. El pasaporte de salud es el registro médico comunitario para los miembros de STAR Health. Puede encontrarlo en su portal para miembros. Visite SuperiorHealthPlan.com/login para crear una cuenta o iniciar sesión.



Para denunciar una sospecha de **abuso, negligencia o explotación, los miembros puede llamar al DFPS al 1-800-252-5400**



Coordinación de servicios
1-866-912-6283



FosterCareTX.com

Números de teléfono importantes

Servicios para miembros: 1-866-912-6283

Llame a los Servicios para miembros si tiene alguna pregunta acerca de sus beneficios o cualquier otra duda relacionada con su atención médica.

Línea de asesoramiento de enfermería 1-866-912-6283

Puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermería de Superior, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. El personal de enfermería responderá cualquier pregunta que tenga sobre su salud.

Asesores de miembros 1-866-912-6283

Puede trabajar con los asesores de miembros de Superior si necesita ayuda relacionada con la atención médica, que incluye presentar una queja.

Programa de Transporte Médico de Superior 1-855-932-2318

SafeRide es la empresa que ofrece los servicios del Programa de Transporte Médico de Superior. Llame a SafeRide si necesita transporte de ida o vuelta a las citas con su médico.

DentaQuest 1-800-516-0165

Si usted es miembro de STAR Health, puede obtener servicios dentales para prevenir las caries y corregir problemas dentales. Superior trabajará con DentaQuest para ayudarlo a obtener estos servicios.

Apelaciones 1-866-912-6283

Tiene derecho a apelar una decisión si Superior le niega servicios de Medicaid debido a la falta de necesidad médica. Puede llamar a este número si quiere presentar una apelación.

Beneficios de farmacia 1-844-590-4883

Puede obtener medicamentos recetados a través de las farmacias contratadas por Superior. Si necesita ayuda o tiene preguntas sobre sus medicamentos recetados, llame a Superior.

Servicios oftalmológicos de Centene 1-866-642-8959

Por ser miembro de STAR Health, puede obtener atención oftalmológica. Esto incluye beneficios de oftalmología adicionales. Superior trabaja con los servicios oftalmológicos de Centene Vision Services para ofrecerle estos servicios.