

Bienvenido a Superior HealthPlan STAR Health

**Embracing
Every Child**
STAR Health



TEXAS
Health and Human
Services



**superior
healthplan™**

STAR Health



- STAR Health es un programa de atención médica gestionado por Medicaid que ofrece atención médica en todo el estado de Texas a niños y adultos jóvenes que están, o estuvieron anteriormente, en régimen de acogida. STAR Health proporciona atención médica, de salud del comportamiento, dental y de la vista a niños y adultos jóvenes que cumplan los requisitos.



Servicios para miembros de STAR Health



- Los miembros y cuidadores pueden llamarnos si necesitan ayuda para obtener servicios.
- El personal de Servicios para miembros está disponible de 8:00 a. m. a 9:00 p. m., de lunes a viernes, hora estándar central (CST).
- Los Servicios para miembros pueden ayudarlo a:
 - Encontrar proveedores de atención médica en su área de servicio.
 - Responder sus preguntas sobre el programa STAR Health de Superior y los servicios que brindamos.
 - Proporcionar tarjetas de identificación adicionales a pedido.
 - Ayudar a las personas que otorgan el consentimiento médico a elegir o cambiar de proveedor de atención primaria (PCP).
 - En inglés y español (es bilingüe).

Servicios para
miembros:
1-866-912-6283

El equipo de bienvenida



- El personal del Equipo de bienvenida puede:
 - Realizar llamadas de bienvenida que incluyan información para los nuevos miembros.
 - Completar un examen médico para ayudar a identificar los servicios y ayudas que el miembro pueda necesitar.
 - Programar un examen de los Pasos Sanos de Texas y una evaluación CANS 3.0.
 - Ayudar a encontrar recursos comunitarios.
 - Compartir información sobre los beneficios de atención médica disponibles para los miembros.



Representante de los miembros



- El personal de los representantes de los miembros puede:
 - Ayudar con los obstáculos a la atención, incluido el transporte.
 - Encontrar proveedores, incluidos los especialistas.
 - Ayudar en cuestiones de facturación.
 - Ayudar a los miembros, cuidadores, personas que otorgan el consentimiento médico, proveedores de atención médica y el personal del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección de Texas (DFPS) con el proceso de quejas y apelaciones.
 - Ayude a rellenar y enviar el formulario de quejas en línea disponible en FosterCareTX.com. O descargue, imprima, llene y envíe por correo el formulario de quejas.
 - Explique el proceso de quejas y apelaciones, qué esperar y proporcione actualizaciones del estado de su queja.
- Para obtener ayuda con estos servicios, llame al departamento de Servicios para miembros de Superior al 1-866-912-6283 y pida hablar con un representante de los miembros.

Beneficios y servicios de salud física



- Citas médicas
- Examen de 3 días
- Pasos Sanos de Texas/ detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT)
- Servicios dentales (60 días/6 meses)
- Servicios oftalmológicos/anteojos
- Recetas/medicamentos
- Exámenes de audición/audífonos
- Equipo médico duradero (DME)
- Atención del embarazo
- Sala de emergencias
- Atención de urgencia
- Servicios para pacientes hospitalizados
- Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla
- Pruebas de laboratorio/radiografías
- Trasplantes
- Planificación familiar
- Community First Choice
- Servicios de cuidado personal

• Para obtener más información, consulte el [Manual para miembros de STAR Health.](#)

Beneficios y servicios de salud del comportamiento



- Texas CANS 3.0
- Terapia para pacientes ambulatorios
- Servicios intensivos para pacientes ambulatorios (IOP)
- Hospitalización parcial (PHP)
- Servicios para pacientes hospitalizados
- El abuso de sustancias
- Líneas de ayuda para casos de crisis
- Revisión de utilización de medicamentos psicotrópicos (PMUR)
- Citas psiquiátricas
- Evaluación psicológica
- Turning Point
- Servicios de rehabilitación de salud mental
- Administración específica de casos

- Para obtener más información, consulte el [Manual para miembros de STAR Health.](#)

Beneficios y servicios adicionales



Receta de 72 horas

- Si no es posible localizar al médico para que apruebe una receta, puede obtener un suministro de emergencia para tres (3) días de su medicamento o el de su hijo/a.
- Pida a su farmacia que llame a la línea de ayuda de farmacia al 1-866-912-6283 para recibir atención

Prueba de detección inicial de intervención temprana en la infancia (ECI)

- La Intervención temprana en la Infancia (ECI) es un programa de Texas para familias con niños (de hasta tres años) que tienen discapacidades o problemas de desarrollo. La prestación de los servicios de Intervención Temprana en la Infancia (ECI) es gratuita para los miembros de Superior.

Además, existen otros servicios que puede obtener a través de Medicaid, incluidos:

- **Servicios para mujeres, bebés y niños (WIC):** WIC es un programa de nutrición para ayudar a mejorar la salud de mujeres, bebés y niños de hasta 5 años con bajos ingresos y en situación de riesgo nutricional, proporcionándoles alimentos nutritivos para complementar su dieta, información sobre alimentación sana y referencias a centros de atención médica.
- **Ayuda de transporte** a las visitas al médico.

Coordinación de servicios



- A usted/su hijo se le asignará un Coordinador de servicios para ayudarle a coordinar cualquier necesidad de atención médica y de salud del comportamiento.
- La coordinación de servicios se ofrece en persona, por teléfono y por vídeo (audiovisual). La coordinación de los servicios se organiza de forma individual.
- Incluye, entre otros:

Ayuda para identificar sus necesidades.

La colaboración con usted, su familia, los apoyos comunitarios, su(s) médico(s) y otros proveedores para desarrollar un plan de servicios.

La coordinación de las referencias a los recursos comunitarios.

Garantizar que tenga distintas opciones de proveedores y acceso a los servicios cubiertos.

Garantizar que reciba los servicios puntualmente.

Ayuda para programar citas de atención médica.

Coordinar los servicios cubiertos por Superior con los servicios de apoyo comunitario y social.

Tarjeta de identificación



- Tarjeta de identificación de Superior
 - Los miembros recibirán su propia tarjeta de identificación individual de Superior.
 - Lleve siempre consigo su tarjeta de identificación de Superior y muéstrese la al médico de su hijo.
 - Si pierde su tarjeta de identificación de Superior o necesita elegir un nuevo médico de atención primaria (PCP), debe llamar a Servicios para miembros al 1-866-912-6283. Recibirás una nueva tarjeta de identificación.
 - Puede obtener una copia electrónica de su identificación en Member.SuperiorHealthPlan.com.
- Tarjeta de beneficios de Texas Medicaid
 - Los niños inscritos en un programa de Texas Medicaid recibirán una tarjeta de beneficios de Texas Medicaid. Los miembros deben comunicarse con su asistente social del DFPS si lo necesitan.



Manual para miembros



- Manual para miembros
 - Responde a las preguntas sobre cómo obtener los beneficios y servicios de STAR Health.
 - Puede encontrar el Manual para miembros en [FosterCareTX.com/Manuales](https://www.fostercaretx.com/Manuales).
 - Para obtener copias adicionales, o si necesita la información en cintas de audio, CD, letra grande, Braille o cualquier otro idioma, llame a Servicios para miembros al 1-866-912-6283.



Proveedor de atención primaria y solicitud de referencia



- Su médico de atención primaria (PCP) es el médico o la clínica que se ocupa de las necesidades médicas de su hijo. El PCP proporciona atención inicial y continua a los miembros.
- El PCP de su hijo:
 - Le realizará a usted/su hijo los exámenes periódicos.
 - Es el único que puede remitirle a un especialista.
 - Le ayudará a asegurarse de que usted/su hijo recibe la atención adecuada.
 - Puede recetar medicamentos y suministros cuando usted o su hijo estén enfermos.
- Deberá elegir un PCP para cada hijo que cumpla los requisitos. Puede escoger entre:
 - Pediatras (solo atienden a niños)
 - Médicos generalistas/familiares (atienden a todas las edades)
 - Medicina interna (generalmente atienden a adultos)
 - Obstetras/ginecólogos (atienden a mujeres)
 - Clínicas de salud/centros de salud rurales aprobados por el gobierno federal
- Llame a la consulta de su PCP para solicitar una referencia si cree que su hijo necesita ver a un especialista.

Línea de asesoramiento de enfermería



- Durante el horario laboral normal, los miembros deben intentar comunicarse primero con su PCP.
- Si no pueden comunicarse con su médico de atención primaria (PCP) y desean hablar con un profesional médico, pueden acceder a la línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-866-912-6283, o ponerse en contacto con Teladoc.

Línea de asesoramiento de enfermería

- Línea de enfermería 24/7.
- Gratuito.
- Los empleados son bilingües (inglés/español).
- El personal de enfermería está disponible para responder a sus preguntas sobre salud y encontrar ayuda para usted.
- Reciba respuestas a preguntas sobre su salud física o del comportamiento.
- Necesita ayuda para tratar a un niño enfermo.
- Infórmese sobre las referencias.

Teladoc



- Durante el horario laboral normal, los miembros deben intentar comunicarse primero con su PCP.
- Si no pueden comunicarse con su médico de atención primaria (PCP) y desean hablar con un profesional médico, pueden acceder a la línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-866-912-6283, o ponerse en contacto con Teladoc.

Teladoc

- Acceso las 24 horas a proveedores de la red para problemas de salud que no sean de emergencia.
- Gratuito
- Reciba ayuda médica para enfermedades como:
 - Resfriados
 - Gripe
 - Fiebre
 - Senos paranasales
 - Sarpullido
 - Enfermedad cutáneas
 - Alergias
 - Infección de oído
 - Infecciones respiratorias
- Llame a Teladoc al 1-800-835-2362 las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Visite [Teladoc.com/Superior](https://www.teladoc.com/superior) para crear una cuenta.

Atención de emergencia



- Los miembros deben acudir a la sala de emergencias si creen que la vida de su hijo está en peligro. Si consideran que su hijo necesita atención inmediata para evitar que su daño sea permanente, deben 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 o pérdida del conocimiento.
 - Heridas de arma blanca o arma de fuego.
 - Dificultad para respirar (disnea).
 - Pérdida repentina de la vista, del movimiento o del habla.
 - Cortes o quemaduras graves.
 - Pensamientos sobre lastimarse o lastimar a otros.
 - Fracturas.
 - Convulsiones.
 - Sobredosis de drogas.
 - Shock (sudoración, sed, mareos o piel pálida)

Si no está segura de tener que acudir a la sala de emergencias, llame a su médico o a la línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas del día de Superior. Puede encontrar más información en nuestra página web [Dónde acudir para recibir asistencia](#).

Emergencia de salud del comportamiento



- Si tiene una emergencia de salud del comportamiento y necesita ayuda de un profesional de la salud mental certificado porque:
 - Su hijo/a presenta instancias de comportamiento autodestructivo.
 - Su hijo/a amenaza con hacerse daño o dañar a otras personas.
 - El comportamiento de su hijo/a le preocupa.
- Llame al 911 si usted o su hijo/a tiene alguna emergencia relacionada con la salud del comportamiento que ponga en riesgo su vida. También puede ir a un centro de atención de crisis o a la sala de emergencias más cercana.
- La Línea 988 para la Prevención del Suicidio y Crisis ofrece apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana a personas en situación de crisis suicida o angustia relacionada con la salud mental.

Línea de crisis de salud del comportamiento disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana: **1-866-912-6283**, presione * (asterisco)

Programa de Transporte Médico



- SafeRide es la empresa que ofrece los servicios del Programa de Transporte Médico de Superior. SafeRide brinda ayuda con el transporte que no es de emergencia a las citas de atención médica cuando no hay otras opciones de transporte disponibles.
- El Programa de transporte médico de Superior puede ayudar con el transporte a:
 - Citas médicas y dentales
 - La farmacia
 - Hospital
 - Otros lugares donde los miembros pueden recibir servicios de Medicaid
 - Citas de salud del comportamiento y trastornos por consumo de sustancias
- Llame a SafeRide al menos dos días hábiles antes de la fecha en que requiere transporte.
- Tenga preparada la siguiente información:
 - Número de identificación del miembro
 - La fecha y hora de la cita
 - Fecha de nacimiento del miembro
 - Lugares de recogida y regreso
- Las solicitudes de transporte están disponibles de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. CST.

Los transportes
se ofrecen **sin
costo alguno.**
Llame al:
1-855-932-2318

Beneficios adicionales



- Existen pequeños subsidios a través de tarjetas de regalo que los miembros pueden utilizar para beneficios no cubiertos por Medicaid y otros artículos de hasta \$50 por miembro por año.
- Mayores beneficios oftalmológicos al proporcionarle \$150 para ser utilizados en la compra de cualquier artículo o armazones no cubiertos por Medicaid (una vez al año).
- \$30 cada trimestre, por miembro para artículos específicos de venta libre a través de un programa de pedidos por correo.
- Chequeos de aptitud física para participar en actividades deportivas o para presentar en la escuela para los miembros de entre 4 y 18 años.
- a2A My Health Pays[®] es un programa de recompensas que ofrece incentivos financieros que no son dinero en efectivo para los miembros de entre 18 y 20 años que completen visitas de bienestar, exámenes dentales y otros exámenes de detección de enfermedades.

Exámenes 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.
- Todos los niños que llegan al cuidado del DFPS necesitan que se comprueben de inmediato sus necesidades de salud física y del comportamiento.

1

Examen médico inicial de 3 días

En 3 días laborables, los niños que ingresan al cuidado del DFPS con determinadas afecciones deben ver a un médico para que les controle y detecte lesiones o enfermedades, y deben obtener cualquier tratamiento que necesiten. El trabajador social de su hijo le informará si este examen es necesario.

2

Evaluación CANS 3.0 de Texas

En 30 días, los niños (edades de entre 3 y 17 años) deben obtener una evaluación CANS 3.0 de Texas. La evaluación CANS 3.0 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.

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.

Más detalles sobre el programa 3 en 30



Requisito	Línea de tiempo
Examen médico de 3 días	dentro de los 3 días hábiles siguientes a la reubicación, si así lo indica el asistente social del DFPS/Community Based Care (CBC).
Evaluación de las necesidades y fortalezas del niño y el adolescente	dentro de los 30 días siguientes a la reubicación y, a partir de entonces, anualmente.
Examen médico de los Pasos Sanos de Texas	dentro de los 30 días de la reubicación y posteriormente de forma anual en base al cumpleaños del niño.
Examen dental de los Pasos Sanos de Texas	dentro de los 60 días siguientes a la reubicación y cada 6 meses posteriormente.

- Si necesita ayuda adicional o tiene alguna pregunta, envíe un correo electrónico a DFPSSTARHealth3in30@dfps.state.tx.us.

Examen médico inicial de 3 días



- Los niños deben someterse a un Examen de 3 días si cumplen alguno de los criterios que se indican a continuación. Si:
 - Fueron reubicados como consecuencia del maltrato físico.
 - Fueron reubicados como consecuencia de abusos sexuales.
 - Tienen una lesión física evidente.
 - Tienen una enfermedad crónica.
 - Tienen una enfermedad médicamente compleja.
 - Tienen una enfermedad mental diagnosticada.
- El asistente social que reubique al niño determinará si es necesario un Examen de 3 días.

Pasos Sanos de Texas



- Pasos Sanos de Texas, también conocido como detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT), proporciona vacunas y revisiones médicas, dentales y oftalmológicas periódicas a bebés, niños, adolescentes y adultos jóvenes con Medicaid sin costo alguno.

Cronograma de los Pasos Sanos de Texas:

Su hijo debe someterse a un examen de los Pasos Sanos de Texas dentro de los 30 días de inscribirse en STAR Health.

El examen médico anual de los miembros existentes a partir de los 36 meses de edad debe realizarse el día del cumpleaños del niño y, a más tardar, 364 días después de su cumpleaños.

Se exigen exámenes médicos anuales en el cumpleaños del miembro hasta los 20 años.

Los miembros de STAR Health nuevos de 6 meses de edad y más deben hacerse un examen dental regular dentro de los 60 días de la inscripción en STAR Health.

Con posterioridad, TODOS los niños deben hacerse un examen dental regular cada seis meses hasta los 20 años.

- El Equipo de bienvenida le ayudará a concertar citas.

Recordatorio: Los requisitos no se aplican a los miembros que se trasladan de una ubicación a otra.

SuperiorHealthPlan.com

La evaluación CANS 3.0



- La evaluación CANS 3.0 de Texas es una herramienta que mide las necesidades y fortalezas de un miembro. Se utiliza para facilitar la creación de un plan de servicio para que el miembro pueda recibir la mejor atención posible.
- Los miembros de STAR Health que estén bajo tutela del DFPS, de 3 a 17 años de edad, deben someterse a una evaluación CANS 3.0 en los 30 días siguientes a su inscripción en Superior y, a partir de entonces, una vez al año.



¿Qué es el Pasaporte de salud?



- Si usted es un otorgante de consentimiento médico, el Pasaporte de salud de Texas le ayuda a acceder a la información médica de los niños y jóvenes en régimen de acogida.
- El Pasaporte de salud puede ayudarlo a obtener más información sobre la historia clínica, el estado de salud actual y los problemas de salud de su hijo.
- El Pasaporte de salud es un registro de salud comunitario que permite a los otorgantes de consentimiento médico, a los médicos y a parte del personal del DFPS y de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) acceder a la información médica del miembro para ayudar a coordinar su atención.
- El Pasaporte de salud le ofrece información útil sobre:
 - Medicamentos
 - Historial de visitas
 - Documentación y formularios electrónicos
 - Resultados de análisis de laboratorio
 - Alergias
 - y mucho más
- Inscríbese en www.FosterCareTX.com.
- Si tiene cualquier duda llame al 1-866-714-7996 o envíe un correo electrónico a TX_PassportAdmin@centene.com
- **Nota:** Los cuidadores que no tengan derechos para proporcionar consentimiento médico no tendrán acceso a Health Passport.

Decisión adversa de beneficios



- Si su médico solicita un servicio cubierto por Superior, pero Superior se lo deniega o lo limita, usted tiene derecho a apelar la decisión de Superior.
- Superior le enviará una carta si el servicio solicitado es denegado o limitado. La denegación de Superior se denomina “decisión adversa de beneficios”. Si tiene alguna pregunta sobre cómo presentar la apelación, un representante de los miembros de Superior puede ayudarlo. Simplemente llame a Servicios para miembros al 1-866-912-6283 y pida hablar con un representante de los miembros.
- Para obtener más información, consulte el [Manual para miembros de STAR Health](#).



Números de teléfono importantes



Nombre	Número
Superior HealthPlan (Servicios para miembros de STAR Health)	1-866-912-6283
Línea de crisis de salud del comportamiento	1-866-912-6283 presione * (asterisco)
Línea de asesoramiento de enfermería	1-866-912-6283 presione la opción 3
Superior HealthPlan (recetas)	1-866-912-6283
SafeRide: transporte médico	1-855-932-2318
DentaQuest (Servicios dentales)	1-800-308-4766
Servicios de Centene Vision	1-866-642-9488
Mesa de ayuda de Health Passport	1-866-714-7996
Denuncias de abuso o desatención infantil	1-800-252-5400 or 911 (Emergencia)
Línea de ayuda para jóvenes de Texas	1-800-210-2278

¡Gracias!

