



superior
healthplan™

STAR+PLUS Nursing Facility Manual para Miembros

¡Estamos listos
para ayudar!
Llame al
1-866-516-4501

SuperiorHealthPlan.com

SHP_20163838 04_2017

TEXAS
STAR+PLUS
Su Plan de Salud ★ Su Opción



TEXAS
Health and Human
Services

Declaración de no discriminación

Superior HealthPlan cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina basándose en la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo. Superior no excluye personas o las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo.

Superior:

- Proporciona ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que se comuniquen eficazmente con nosotros, tales como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje por señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona servicios de idiomas a las personas cuyo lenguaje primario no es el inglés, tales como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Superior llame al número en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado (Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989).

Si considera que Superior no le ha proporcionado estos servicios, o en cierto modo le ha discriminado debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante:

Superior HealthPlan Complaint Department
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, TX 78741

O

Llame al número en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado.
Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989
Fax: 1-866-683-5369

Usted puede presentar una queja en persona, por correo, fax, o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, Superior está disponible para brindarle ayuda.

También puede presentar una queja de violación a sus derechos civiles ante la Oficina de derechos civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), en forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de derechos civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o vía telefónica llamando al:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue SW.,
Room 509F, HHH Building,
Washington, DC 20201,
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Ayuda con la comunicación

SPANISH:	ATENCIÓN: Si usted habla español, disponemos de servicios lingüísticos gratuitos para usted. Llame al número al dorso de su tarjeta de identificación Superior (TTY: 1-800-735-2989).
VIETNAMESE:	XIN LŪ'U Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Hãy gọi số ở mặt sau trên thẻ ID thành viên Superior của quý vị (TTY: 1-800-735-2989).
CHINESE:	注意：如果您讲中文，可免费获得语言协助服务。请拨打您Superior会员卡背面的电话号码（文本电话：1-800-735-2989）。
KOREAN:	알림: 귀하께서 한국어를 사용하신다면, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. Superior 회원 ID 카드 뒷면에 있는 번호로 전화하십시오(TTY: 1-800-735-2989).
ARABIC:	تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فلدينا خدمات مساعدة لغوية مجانية من أجلك. اتصل بالرقم الموجود على ظهر بطاقة عضوية Superior الخاصة بك (جهاز الاتصال للصم والبكم: 1-800-735-2989)
URDU:	فرمائیں: اگر آپ اردو زبان بولتے ہیں، تو زبان میں معاونت کی خدمات آپ کو مفت میں دستیاب ہیں۔ اپنے Superior ممبر آئی ڈی کارڈ کی پشت پر موجود نمبر پر کال کریں (ٹی ٹی وائی: 1-800-735-2989)۔
TAGALOG:	BIGYANG-PANSIN: kung nagsasalita ka ng Tagalog, may mga serbisyong pantulong sa wika na libre para sa iyo. Tawagan ang numero sa likod ng iyong ID card ng miyembro ng Superior (TTY: 1-800-735-2989).
FRENCH:	ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont offerts gratuitement. Appelez le numéro au dos de votre carte d'identification Superior (ATS : 1-800-735-2989).
HINDI:	ध्यानार्थ: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएं, आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। आपके Superior सदस्य आईडी कार्ड के पीछे दिए गए नंबर पर कॉल करें (TTY: 1-800-735-2989)।
PERSIAN:	توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک رسانی زبانی، به صورت رایگان، آماده خدمت رسانی به شما هستند. با شماره واقع در پشت کارت شناسایی عضویت Superior خود (TTY: 1-800-735-2989) تماس بگیرید.
GERMAN:	HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen ist kostenlose Unterstützung in Ihrer Landessprache für Sie verfügbar. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite der Superior Mitgliedsausweiskarte an (TTY: 1-800-735-2989).
GUJARATI:	ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી, ભાષા બોલતા હો તો સહાયતા સેવા, વિના મૂલ્યે, આપના માટે ઉપલબ્ધ છે. આપના Superior સભ્યપદ આઈડી કાર્ડ પાછળ આપેલા નંબર પર કોલ કરો (TTY: 1-800-735-2989)
RUSSIAN:	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Подзвонить за номером, указаним на зворотній стороні Вашої членської картки Superior (номер телетайпу: 1-800-735-2989).
JAPANESE:	お知らせ：日本語でのサポートを無料でご利用いただけます。Superior会員IDカードの裏面に記載の番号（TTY：1-800-735-2989）にお電話ください
LAOTIAN:	ກາລຸນາໃຫ້ຄວາມສົນໃຈ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາ(ລາວ) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ອຍເຫຼືອພາສາມືໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດຊະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)

Números Importantes

Si tiene alguna pregunta, llámenos al 1-866-516-4501. Un representante de Servicios para miembros de Superior le ayudará. Nuestro personal está disponible de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes. Puede contactarse con un enfermero las 24 horas, los 7 días de la semana. Él puede responder sus preguntas relacionadas con la salud después del horario habitual y los fines de semana. Puede llamar después de las horas de oficina y los fines de semana, al número 1-866-516-4501. Nuestro personal es bilingüe y habla en Inglés y en Español. Si habla otro idioma o tiene discapacidad para escuchar, llame a Servicios para miembros para recibir ayuda.

Servicios para miembros de Superior	1-866-516-4501
Coordinador de servicios	1-877-277-9772
Línea de ayuda del programa STAR+PLUS Nursing Facility de Texas	1-800-964-2777
Equipo de ayuda para la atención médica administrada del Defensor del Pueblo	1-866-566-8989
Línea de asesoramiento de enfermería, disponible las 24 horas	1-866-516-4501
Relay Texas / Línea TTY	1-800-735-2989
Línea de ayuda de farmacia (Medicamentos recetados)	1-866-516-4501
Trasporte médico	1-877-633-8747
Transporte en ambulancia para casos que no son de emergencia	1-877-633-8747
Cuidado de la vista	1-888-756-8768
Atención dental	1-800-964-2777
Salud del comportamiento	1-866-516-4501
Línea de crisis para personas con problemas de alcohol/drogas	1-866-516-4501
Connections (servicios comunitarios adicionales)	1-866-516-4501
Defensor de miembros	1-866-516-4501

Atención de emergencia

Llame al 911 o vaya al hospital/centro de emergencia más cercano si cree que necesita atención de emergencia. Puede llamar al 911 para solicitar ayuda para llegar a la sala de emergencias del hospital. Si recibe servicios de emergencia, llame a su médico para programar una visita de seguimiento tan pronto como sea posible. Recuerde llamar a Superior al 1-866-516-4501 y comuníquenos qué atención de emergencia ha recibido. Superior define como emergencia una condición en la que el miembro cree que tiene una afección médica grave, o cuya falta de atención médica inmediata supondría una amenaza para su vida o la de su hijo, o para alguna de las extremidades o la vista de alguno de ellos.

Servicios de salud del comportamiento

Obtenga ayuda de inmediato para el abuso de sustancias y/o la salud del comportamiento llamando al 1-800-466-4089. Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Le ayudaremos a encontrar el mejor profesional para usted o su hijo. Debe llamar al 911 si tiene una 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. No debe esperar a que surja una emergencia para pedir ayuda. Nuestro personal es bilingüe en inglés y español. Si habla otro idioma o tiene problemas de audición, llame al 1-800-466-4089 para solicitar asistencia.

Coordinación de servicios

El Servicio de coordinación es un tipo especial de administración de la atención realizado por un Coordinador de servicios de Superior. Se asignará un Coordinador de servicios a todos los miembros del centro de enfermería de STAR+PLUS. Si tiene preguntas acerca de este servicio, llame al 1-877-277-9772.

Tabla de Contenidos

Introducción

Acerca de su plan de salud	1
Su targeta de indentificación de Superior	2

Medicaid

Tarjeta de beneficios “Your Texas Benefits”	3
Medicaid y el seguro médico privado	5
Pérdida de cobertura de Medicaid	5
Programa Lock-in de Medicaid	5

Recibir atención médica – Proveedores de cuidado primario

Su Proveedor de cuidado primario	6
Cambiar su Proveedor de cuidado primario	6
Cambios de Proveedor de cuidado primario solicitados/hechos por el médico	6
Plan de incentivos para el médico	6

Recibir atención especializada

Referidos a médicos especializados	7
Servicios que no necesitan un referido	7
Obtener permiso para recibir servicios médicos especializados	7
Solicitar una segunda opinión	8
Proceso para ser admitido as hospital	8

Recibir atención médica – sólo para mujeres

Recibir atención de un ginecoobstetra para usted o su hija	9
Escoger un ginecoobstetra (OB/GYN)	9

Recibir atención médica – las citas

¿Cómo hacer una cita?	10
¿Qué debe llevar cuando vaya a su cita médica?	10
Recibir atención médica cuando esté cerrado el consultorio médico	10
Recibir atención médica fuera de la ciudad o cuando	10
Recibir atención médica si se muda	10

Recibir atención médica – cambiar su plan de salud

Cambiar su plan de salud	11
Cuando le piden que se salga de Superior HealthPlan	11

Recibir atención médica – el idioma y el transporte

Servicios de traducción	12
Servicios de transporte	12

La definición de atención

Atención médica de rutina	13
Atención médica de urgencia	13
Atención médica de emergencia	13
Atención médica de posestabilización	14
Necesidad médica	15

Tabla de Contenidos

Beneficios y servicios

Sus beneficios	16
Límites a los servicios	16
Servicios que no se cubren	17
Servicios y soporte a largo plazo (LTSS)	17
Servicios dirigidos al consumidor (CDS)	18

Servicios Especiales

Salud de comportamiento (salud mental y abuso de sustancias)

Ayudar con problemas de salud del comportamiento y drogas	19
¿Cómo saber si necesita ayuda?	19
¿Qué hacer en una emergencia de salud del comportamiento?	20
¿Qué debe hacer si usted ya está bajo tratamiento?	20
Servicios de salud del comportamiento	20
Servicios extra de salud del comportamiento	20

Coordinación de Servicios	21
--	----

Cuidado de la vista	21
----------------------------------	----

Cuidado dental	22
-----------------------------	----

Cuidado dental de emergencia	22
------------------------------------	----

Ayuda con necesidades médicas especiales	23
---	----

Administración de casos	23
--------------------------------------	----

Control de enfermedades

Programa de asma	23
------------------------	----

Programa de diabetes	24
----------------------------	----

Programa de enfermedades del corazón	24
--	----

Programa COPD	25
---------------------	----

Programa para la insuficiencia cardíaca	25
---	----

Planificación familiar

Obtener servicios de planificación familiar	26
---	----

Encontrar un proveedor de planificación familiar	26
--	----

Servicios de farmacia

Proceso para obtener recetas	27
------------------------------------	----

Beneficios de farmacia y Medicare	28
---	----

Beneficios de bonos y servicios

Otros beneficios para miembros de Superior	29
--	----

Ayuda para comprender sus beneficios	29
--	----

Nuevas tecnologías para servirle	29
--	----

Educación de salud	30
--------------------------	----

Directivas anticipadas

¿Qué hacer si está muy enfermo para tomar una decisión médica?	31
--	----

Tabla de Contenidos

Facturación

¿Que debe hacer si recibe una factura de su médico?	32
---	----

Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

Presentar una queja	33
Obtener ayuda para presentar una queja	33
Servicios negados o limitados	34
Solicitar una apelación	34
Obtener ayuda para presentar una apelación	34
Los plazos de tiempo del proceso de apelación	34
Continuación de servicios actuales	34
Apelaciones aceleradas	35
Audiencias imparciales del estado	36

Derechos y responsabilidades

Derechos del miembro	38
Responsabilidades del miembro	39
Información disponible para el miembro	40
Aviso sobre privacidad del miembro	41
Confidencialidad	41

Cómo reportar el abuso, maltrato, descuido y la explotación

Despilfarro, abuso y fraude

Denunciar fraude, despilfarro y abuso por parte del proveedor	43
Reportar fraude, despilfarro y abuso por parte de la persona que recibe Medicaid	43



Preguntas sobre el Manual para miembros

Si tiene preguntas o dudas sobre cualquier cosa que aparezca en su manual para miembros, llame a Servicios para miembros al 1-866-516-4501.

Introducción

¿Quiénes somos?

Superior HealthPlan es una organización de mantenimiento de salud (MCO) que ofrece atención médica para las personas de Texas inscritas en el programa STAR+PLUS Nursing Facility. Superior trabaja con la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) y con muchos doctores, clínicas y hospitales para darle a usted o a su hijo la atención que necesita.

Usted o su hijo recibirán su atención médica de doctores, hospitales o clínicas de la red de proveedores de Superior. Usted o su hijo pueden recibir exámenes regulares, visitas por enfermedad, atención preventiva y atención especializada de un proveedor del programa STAR+PLUS Nursing Facility de Superior cuando lo necesiten.

Superior tiene disponibles a proveedores cuando su doctor o su Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) le envía a un hospital, a un laboratorio, o a un especialista.

Usted debe ir a un proveedor de Superior para obtener sus servicios de salud.

Recibirá una tarjeta de identificación de Superior. Tendrá el nombre de su doctor y el número de teléfono de la oficina. Tenga a la mano esta tarjeta de identificación, así como su identificación de Medicaid en todo momento. Enseñe a sus doctores la tarjeta de identificación de Superior así como la identificación de Medicaid para que ellos sepan que usted está cubierto por el programa STAR+PLUS Nursing Facility de Superior.

Si no entiende lo que dice el manual para miembros, o si necesita ayuda para leerlo, llame al Servicios para miembros de Superior al 1-866-516-4501. Podemos indicarle cómo usar nuestros servicios y contestaremos sus preguntas. Puede obtener este manual en inglés, español, audio, letra más grande, braille, CD o en formatos de otro idioma, si lo necesita.

Para recibir más información, llame a Servicios para miembros de Superior, al 1-866-516-4501.

Recuerde:

- Tenga siempre a la mano su tarjeta de identificación, así como su identificación de Medicaid.
- Llame primero a su doctor si tiene un problema médico que no sea de peligro de muerte, o llame a la línea de ayuda de enfermeras de Superior, al 1-866-516-4501.
- Si no se puede comunicar con su doctor, llame a Superior, al 1-866-516-4501.
- Estamos aquí para atenderle las 24 horas al día, 7 días a la semana.

¡Gracias por elegir a Superior HealthPlan!

Introducción

Su tarjeta de identificación de Superior

Debería recibir su tarjeta de identificación de Superior HealthPlan en el correo tan pronto como esté inscrito en Superior. A continuación aparecen las dos caras de la tarjeta de identificación de Superior. Si no recibe esta tarjeta, por favor llame a Superior, al número 1-866-516-4501.

Tarjeta de identificación de Superior HealthPlan STAR+PLUS Nursing Facility

 Your Health Plan ★ Your Choice		
MEMBER ID #: MEMBER NAME:	Rx GROUP ID #: Rx BIN #: Rx PCN: PBM:	
PRIMARY CARE PROVIDER NAME: PHONE: EFFECTIVE DATE:		
<hr/> SuperiorHealthPlan.com		

Member Services: 1-866-516-4501
Available 24 hours a day/7 days a week
Service Coordinator: 1-877-277-9772
Behavioral Health: 1-866-516-4501

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. Medicaid recipients who are also eligible for Medicare only have Long Term Services and Supports through Superior.

Servicios para Miembros: 1-866-516-4501
Disponible 24 horas al día/7 días de la semana
Coordinadora de Servicios: 1-877-277-9772
Servicios de Salud del Comportamiento: 1-866-516-4501

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. Recipientes de Medicaid que también están elegibles para Medicare tienen solamente Servicios y Apoyos a Largo Plazo con Superior.

Siempre lleve su tarjeta de identificación de Superior y enséñela cuando vaya al doctor, a la clínica o al hospital para recibir la atención que necesita. Necesitarán los datos de la tarjeta para saber que usted es miembro de Superior. No deje que nadie más use su tarjeta de identificación de Superior.

Su tarjeta de identificación de Superior está en inglés y en español, y contiene:

- Nombre del miembro.
- Número de identificación del miembro.
- Nombre y número de teléfono del doctor.
- Número de teléfono gratis de Servicios para miembros, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Número de teléfono gratis de Servicios de salud del comportamiento, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Indicaciones sobre qué hacer en caso de emergencia.

Si pierde su tarjeta de identificación de Superior, si se cambia de nombre o si necesita escoger otro doctor o PCP, llame a Superior al 1-866-516-4501. Recibirá una tarjeta de identificación nueva.

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) le enviará su tarjeta de identificación de Medicaid. Si no ha recibido su tarjeta de identificación de Medicaid, por favor llame a HHSC, al 1-800-252-8263.

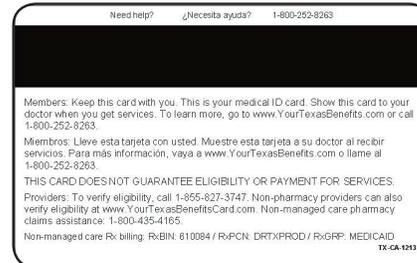
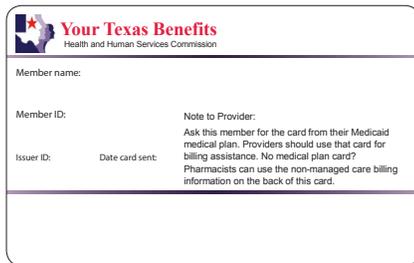
Si tiene doble calificación (recibe tanto Medicaid como Medicare), su tarjeta de identificación no enseñará ni el nombre ni el teléfono de su doctor. Eso se debe a que usted puede ir a su doctor de Medicare. Su tarjeta de identificación dirá “Long term services and support only” (sólo servicios y atención a largo plazo). En este manual explicaremos qué son los servicios a largo plazo.

Medicaid

La tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits

Cuando lo aprueban para recibir Medicaid, usted recibirá una tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits. Esta tarjeta de plástico será su tarjeta de identificación de Medicaid de todos los días. Debe llevarla y protegerla como lo haría con la licencia de manejar o una tarjeta de crédito. La tarjeta tiene una cinta magnética con su número de identificación de Medicaid. El doctor puede usar la tarjeta para saber si usted tiene beneficios de Medicaid cuando vaya a una cita.

Solo le entregarán una tarjeta, y solo recibirá una tarjeta nueva si la pierde o se la roban. Si pierde o le roban la tarjeta de identificación de Medicaid, puede obtener una nueva llamando gratis al 1-855-827-3748, o imprima una tarjeta temporal por Internet en www.YourTexasBenefits.com.



Si no está seguro de que tiene cobertura de Medicaid, puede llamar gratis al 1-800-252-8263 para saberlo. También puede llamar al 211. Primero escoja un idioma y después escoja la opción 2.

Su historia médica es una lista de los servicios médicos y medicamentos que usted recibió por medio de Medicaid. La divulgamos a los doctores de Medicaid para ayudarles a decidir qué atención médica necesita usted. Si no quiere que los doctores vean su historia médica por medio de una red segura en Internet, llame gratis al 1-800-252-8263.

La tarjeta de identificación de Medicaid de Your Texas Benefits tiene impreso en el frente estos datos:

- Su nombre y número de identificación de Medicaid.
- La fecha en que le enviaron la tarjeta.
- El nombre del programa de Medicaid en que está inscrito si recibe:
 - Medicare (QMB, MQMB)
 - Programa de Salud para la Mujer de Texas (TWHP)
 - Cuidado de hospicio
 - STAR Health
 - Medicaid de emergencia, o
 - Elegibilidad Condicional para Mujeres Embarazadas (PE).
- La información que la farmacia necesita para cobrar a Medicaid.
- El nombre de su doctor y de su farmacia si está en el Programa Medicaid Lock-in Limitado de Medicaid.

El dorso de la tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits tiene un sitio web al que puede ir www.YourTexasBenefits.com y un número de teléfono al que puede llamar 1-800-252-8263 si tiene preguntas sobre la nueva tarjeta. Si se le olvida la tarjeta, el doctor, dentista o farmacéutico puede usar el teléfono o Internet para asegurarse de que usted recibe beneficios de Medicaid.

Si pierde la tarjeta de identificación de Medicaid Your Texas Benefits, puede pedir otra si llama gratis al número 1-855-827-3748. Le proporcionarán un formulario de verificación temporal - Formulario 1027-A. Puede utilizar este formulario hasta que reciba otra tarjeta.

Recuerde: Debe llevar su tarjeta de identificación de Superior y su identificación de Medicaid en todo momento.

Medicaid

Your Texas Benefits Medicaid website: www.YourTexasBenefits.com

Los clientes mayores de edad de Medicaid pueden ahora ver la información disponible sobre su salud en línea. Visite www.YourTexasBenefits.com.

Usted podrá:

- Ver información sobre sus beneficios y su caso
- Ver, imprimir y ordenar tarjetas de Medicaid
- Ver y configurar alertas y notificaciones por correo electrónico de Pasos Sanos de Tejas para usted y su familia
- Elegir si desea o no compartir información sobre su salud
- Ver información sobre su salud disponible, incluyendo:
 - Acontecimientos en su salud
 - Recetas médicas
 - Visitas anteriores de Medicaid
 - Resultados de laboratorio
 - Información sobre vacunas

Para acceder al portal, visite YourTexasBenefits.com:

- Haga clic en “Ver mi caso”
- Siga los pasos para crear una cuenta o entrar al sistema
- Una vez que haya entrado al sistema, haga clic en la etiqueta de “Medicaid” en la parte superior derecha de la pantalla
- Localice su caso
- Haga clic en “Ver Servicios e Historial de Salud”

Si tiene preguntas, llame al 1-855-827-3748, o email ytb-card-support@hpe.com

Medicaid

Seguros privados y Medicaid

¿Qué pasa si tengo otro seguro a demás de Medicaid?

Usted tiene que avisar al personal de Medicaid sobre cualquier seguro médico privado que tenga. Debe llamar a la línea directa de Medicaid de recursos para terceros y actualizar el expediente de su caso de Medicaid si:

- Le cancelan el seguro médico privado.
- Consigue nueva cobertura de seguro.
- Tiene preguntas generales sobre el seguro de terceros.

Puede llamar gratis a la línea directa al 1-800-846-7307.

Si tiene otro seguro, aun puede llenar los requisitos de Medicaid. Cuando usted le dice al personal de Medicaid que tiene otro seguro médico, asegura que Medicaid solo pague lo que el otro seguro médico no paga.

Importante: Los proveedores de Medicaid no pueden negarse a atenderlo porque tiene seguro médico privado además de Medicaid. Si los proveedores lo aceptan como paciente de Medicaid, también tienen que enviar una solicitud de pago a su compañía de seguro privado.

¿Qué pasa si pierdo la cobertura de Medicaid?

Si pierde su cobertura de Medicaid pero la vuelve a tener dentro de seis (6) meses, recibirá los servicios de Medicaid del mismo plan de salud que tenía antes de perder la cobertura. También tendrá el mismo Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) de antes.

¿Qué es el Programa Lock-in de Medicaid?

Si usted no sigue las reglas de Medicaid, puede que le asignen al Programa Lock-in. Este programa revisa cómo utiliza los servicios de farmacia de Medicaid. Sus beneficios de Medicaid no cambian. Cambiar a una MCO diferente no cambiará su estado en el programa.

Para evitar que lo pongan en el Programa Lock-in de Medicaid:

- Escoja una farmacia en particular y úsela todo el tiempo.
- Asegúrese de que su doctor de cabecera, dentista primario o los especialistas a los que le envían, sean los únicos doctores que le receten medicamentos.
- No obtenga el mismo tipo de medicamento de diferentes doctores.

Para más información, llame al 1-800-436-6184, la opción 8.

Recibir Atención Médica - Proveedores de Cuidado Primario

¿Qué es un Proveedor de cuidado primario?

Cuando se inscribió en Superior, usted o su centro geriátrico eligió un médico de nuestra lista de proveedores como su Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés). Esta persona va a:

- Asegurar que usted reciba la atención médica que necesitan.
- Recetarle medicamentos y artículos médicos cuando usted estén enfermos.
- Darle a usted exámenes regulares.
- Decirle si usted necesitan ver a un especialista.

¿Se me asignará un médico si tengo Medicare?

Si tiene doble calificación, Medicare le pagará a su doctor. Eso quiere decir que no tiene que escoger un PCP. Puede seguir con el doctor de Medicare que le ha estado dando su atención médica.

¿Cómo cambiar el PCP mío?

Si no está satisfecho con el doctor suyo, converse primero con ellos. Si aún sigue insatisfecho, llame a Superior al 1-866-516-4501. Pueden ayudarle a escoger a un doctor nuevo. Podría querer cambiar a su doctor en caso que:

- La oficina quede muy lejos de su casa.
- No puede hablarle al doctor fuera de las horas de consulta.
- Hay que esperar demasiado para que le atiendan.

¿Cuándo se inicia un cambio de PCP?

Una vez que se haya cambiado de doctor, recibirá una nueva tarjeta de identificación de Superior con el nuevo nombre y número de teléfono del consultorio. Este cambio se hará efectivo un mes después de que lo solicite. A veces, según las circunstancias, podríamos hacer el cambio de doctor en seguida.

¿Cómo veo a mi PCP si no concurre a mi hogar de ancianos?

Su centro geriátrico le brindará transporte para trasladarse y regresar de sus citas médicas cuando sean fuera del centro. Si necesita ayuda con el transporte, un coordinador de servicios lo asistirá.

¿Qué pasa si mi doctor sale de la red de proveedores de Superior?

Si el doctor suyo decide que ya no quiere participar en la red de proveedores de Superior, y ese doctor está tratando una enfermedad suya, Superior colaborará con el doctor para que le siga atendiendo a usted hasta que sus expedientes médicos puedan ser transferidos a un doctor nuevo de la red de proveedores de Superior.

Si su doctor sale de su área, llame a Superior al 1-866-516-4501 y ellos le ayudarán a escoger otro doctor que le quede cerca a usted. Recibirá una carta de Superior avisándole cuándo será el último día en que su doctor es proveedor de la red de Superior y pidiéndole a usted que llame a Superior para que le podamos ayudar a escoger un doctor nuevo.

¿Dónde puedo encontrar una lista de proveedores de Superior?

El directorio de proveedores de Superior HealthPlan es una lista de PCPs de Medicare y Medicaid, médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores de salud que están disponibles para usted. Puede encontrar esta lista en www.SuperiorHealthPlan.com. Simplemente haga clic en “Encuentre a un Doctor”. Si necesita ayuda, llame a Superior al 1-866-516-4501.

¿Qué es un plan de incentivos médicos?

El plan de incentivos para el médico premia a los doctores por el tratamiento que reduce o limita los servicios de las personas cubiertas por Medicaid. Actualmente, Superior no tiene un plan de incentivos para el doctor.

Recibir Atención Especializada

¿Qué pasa si yo necesitamos ver a un doctor especializado (especialista)?

Quizás su doctor quiera que usted vean a un doctor especializado (especialista) para ciertas necesidades médicas. Aunque el doctor suyo pueden atender a la mayoría de sus necesidades médicas, a veces van a querer que usted sean atendidos por un especialista. El especialista ha recibido capacitación y tiene más experiencia para atender a ciertas enfermedades, malestares y lesiones. Superior cuenta con muchos especialistas que colaborarán con usted y con su doctor para atender a sus necesidades.

Si tiene calificación doble, puede seguir viendo al especialista de Medicare que prefiera.

¿Qué es un referido?

El doctor le consultará sobre las necesidades suyas y le ayudará a preparar una visita a un especialista que puede ofrecerle la mejor atención. Esto se llama un referido. El doctor suyo es la única persona que puede darle un referido para que visite a un especialista. Si usted hacen una visita o reciben servicios de un especialista sin haber sido referido por su doctor, o si el especialista no es proveedor de Superior, es posible que usted tenga que pagar la cuenta. En ciertos casos, un ginecoobstetra también podría referirle para que reciba servicios relacionados.

¿Para cuáles servicios no se necesita un referido?

Usted no necesita un referido para:

- Servicios en una emergencia verdadera
- Atención de un ginecoobstetra
- Servicios de salud del comportamiento
- Servicios de la vista rutinarios
- Servicios dentales
- Servicios de planificación familiar

¿Cuánto se demora hasta que el especialista me pueda ver?

En algunos casos, el especialista le puede atender enseguida a usted. Según la necesidad médica, podría tomar hasta unas pocas semanas después de la cita para ver al especialista.

¿Necesita Superior aprobar los referidos de servicios médicos especializados?

Ciertos referidos del doctor suyo podrían necesitar autorización de Superior para asegurar que el especialista pertenezca a Superior, y que la visita al especialista o el procedimiento especial sean necesarios. En esos casos, el doctor primero debe que llamar a Superior. Si ni usted ni su doctor están seguros de cuáles servicios especializados necesitan autorización, Superior le puede dar esa información. Superior estudiará la solicitud de servicios especializados y responderá con una decisión. Esto no tardará más de dos (2) días laborales después de recibir toda la información necesaria de su doctor. Las decisiones son más rápidas en casos de atención de emergencia.

¿Qué significa la autorización previa? ¿Cómo puedo saber más?

Algunos servicios médicos requieren la autorización de Superior. Esto se denomina autorización previa. Puede saber más sobre qué servicios médicos necesitan autorización previa visitando www.SuperiorHealthPlan.com. Haga clic en “Para miembros” y “Beneficios”. También puede llamar a Servicios para miembros al 1-866-516-4501.

Recibir Atención Especializada

¿Cómo pido una segunda opinión?

Tiene derecho a recibir una segunda opinión del proveedor de Superior si no está satisfecho con el plan de atención que le ofrece el especialista. Su Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) debería poder darle el referido a la cita para que reciba una segunda opinión. Si su doctor quiere que usted visite a un especialista que no es proveedor de Superior, esa visita necesita ser aprobada por Superior.

¿Qué pasa si yo tenemos que ser admitidos al hospital?

Si usted tienen que ser admitidos a un hospital para recibir atención de paciente interno, su doctor debe llamar a Superior para notificarnos que fue admitido.

Si usted tiene elegibilidad doble, debe seguir las reglas de admisiones al hospital de su plan de Medicaid.

Si usted reciben servicios de paciente interno sin notificar a Superior que fue admitido, podrían cobrarle por su estadía en el hospital.

Superior estará al tanto de la atención que recibe usted en el hospital para asegurar que la atención sea adecuada. La fecha de alta del hospital dependerá solamente de la necesidad médica de permanecer en el hospital. Cuando sus necesidades médicas ya no requieren servicios del hospital, Superior y el doctor suyo fijarán una fecha para que le den de alta del hospital.

Si no está de acuerdo con la decisión de que le den de alta del hospital, tiene derecho a pedir que revisen la decisión. Esto se llama una apelación. Si esto sucede, usted recibirá una carta de Superior que explica la decisión de Superior de darle de alta, y le deja saber de su derecho de apelar. Sus derechos de apelar también se describen en este manual en la sección de apelaciones.

En caso que la admisión sea por la sala de emergencias:

Si usted necesita ser admitido al hospital para recibir atención urgente o de emergencia, debería recibir atención enseguida y luego usted o su doctor deben llamar a Superior tan pronto como sea posible para notificarnos de la admisión.



Consejo sobre salud de Superior

Utilice la cuchara, tasa o gotero que viene con la medicina líquida para asegurar que reciba la dosis correcta.

Recibir Atención Médica - Sólo para Mujeres

¿Qué hago si yo necesitamos atención de un ginecoobstetra (OB/GYN)?

Usted pueden recibir servicios de ginecoobstetra directamente de su doctor. También puede escoger un especialista que sea ginecoobstetra para que atienda a las necesidades de salud de la mujer suyas. El ginecoobstetra puede ayudar con la atención del embarazo, exámenes anuales o si usted tienen problemas de la mujer. Usted no necesita un referido de su doctor para recibir estos servicios. El ginecoobstetra y el doctor suyo colaborarán para asegurar que reciban la mejor atención.

¿Tengo el derecho de escoger a un ginecoobstetra como mi Proveedor de cuidado primario? ¿Necesitaré un referido?

Superior cuenta con algunos proveedores ginecoobstetras que podrían ser su Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés). Si necesita ayuda para escoger a un ginecoobstetra, llame a Superior al 1-866-516-4501.

Aviso importante para la mujer

Superior le permite escoger a cualquier ginecoobstetra, esté o no en la misma red que su PCP. Usted tiene el derecho de escoger a un ginecoobstetra sin un envío a servicios del PCP. Un ginecoobstetra le puede brindar:

- Un examen preventivo para la mujer cada año.
- Atención relacionada con el embarazo.
- Tratamiento de los problemas médicos de la mujer.
- Envíos para ver a un especialista de la red.

¿Cómo escoger un ginecoobstetra?

Usted puede elegir un ginecoobstetra de la lista en el directorio de proveedores de Superior en el sitio web al www.SuperiorHealthPlan.com. Simplemente haga clic en “Encuentre a un Doctor”. Superior le permite elegir un ginecoobstetra, sea éste del mismo grupo de su PCP o no. Si necesita ayuda para elegir un ginecoobstetra, llame al 1-866-516-4501. Si está embarazada, su ginecoobstetra le debe atender dentro de dos (2) semanas de su solicitud. Cuando haya elegido un ginecoobstetra, debe visitar el mismo ginecoobstetra en todas sus visitas para que ella/él se familiarice con sus necesidades médicas.

¿Si no escojo un ginecoobstetra, tendré acceso directo?

Si no escoge a un ginecoobstetra como su doctor principal, todavía puede recibir la mayoría de los servicios de un ginecoobstetra de Superior, sin necesidad de llamar a su doctor ni de recibir autorización de Superior. Todos los servicios de planificación familiar, atención de obstetricia y servicios y procedimientos rutinarios de ginecología se pueden obtener directamente por parte del ginecoobstetra de Superior que escoja.

¿Podríamos seguir yo con un ginecoobstetra fuera de Superior?

Si el ginecoobstetra suyo no pertenece a Superior, por favor llame de Servicios para miembros al 1-866-516-4501. Colaboraremos con su doctor para que pueda seguirle atendiendo, o con mucho gusto nosotros le ayudaremos a escoger un doctor nuevo de nuestro plan.

Si contacto a mi obstetra ginecólogo para programar una cita, ¿con qué rapidez me puedan atender?

Si está embarazada, el médico la atenderá dentro de las dos (2) semanas posteriores al pedido de su cita.

Recibir Atención Médica - Las Citas

¿Cómo programo una cita?

Puede llamar al consultorio de su médico para programar una cita. Si necesita ayuda para programar una cita, solicitar servicio de transporte, servicio de interpretación u otro servicio, llame a Superior al 1-866-516-4501.

Por favor, cumpla con su cita. Si no puede cumplir con su cita, comuníquelo al consultorio lo antes posible. Esta cancelación le permitirá al consultorio otorgarle con anticipación la cita a otro paciente.

¿Qué debemos traer cuando yo visitamos al doctor?

Si visita a un médico externo al centro geriátrico, debe llevar con usted su tarjeta de identificación de Medicaid y su tarjeta de identificación de Superior para recibir cualquier tipo de servicio de atención médica. Cada vez tendrá que presentar su identificación de Medicaid y su tarjeta de identificación de Superior.

¿Cómo recibir atención médica si está cerrada la oficina del doctor?

Si la oficina del doctor suyo o de su hijo está cerrada, el doctor tendrá un número que puede llamar las 24 horas del día. El doctor le puede decir que debe hacer en caso que no se sienta bien. Si no se puede comunicar con el doctor suyo, o si desea hablar con otra persona mientras espera que el doctor le devuelva la llamada, llame a la línea de ayuda de enfermeras de Superior al 1-866-516-4501. Nuestras enfermeras están listas para atenderle las 24 horas al día, 7 días a la semana. Si piensa que tiene una emergencia verdadera, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

¿Qué hago si me enfermo cuando estoy fuera de la ciudad o de viaje?

Si necesita atención médica cuando está de viaje, llámenos gratis al 1-866-516-4501 y le ayudaremos a encontrar a un doctor. Si necesita servicios de emergencia cuando está de viaje, vaya a un hospital cercano, luego llámenos gratis al 1-866-516-4501.

¿Qué hago si estoy fuera del estado?

Si usted o su hijo tienen una emergencia fuera del estado, vaya a la sala de emergencias más cercana para recibir atención médica. Si usted o su hijo se enferman y necesitan atención médica mientras se encuentran fuera del estado, llame a su doctor o a su clínica de Superior. El doctor le puede decir que debe hacer en caso que no se sienta bien. Si visita a un doctor o una clínica fuera del estado, deben estar inscritos en Medicaid de Texas para que se les pueda pagar. Por favor enseñe su identificación de Medicaid de Texas y su tarjeta de identificación de Superior antes que le atiendan. Pídale al doctor que llame a Superior para recibir el número de autorización. El número de teléfono que debe llamar aparece en la parte de atrás de la tarjeta de identificación de Superior.

¿Qué hago si estoy fuera del país?

Medicaid no cubre los servicios médicos prestados fuera del país.

¿Qué tengo que hacer si me mudo?

Tan pronto sepa su nueva dirección, avise a la oficina local de beneficios de la HHSC y de Servicios para miembros de Superior HealthPlan al 1-866-516-4501. Antes de recibir servicios de Medicaid en nueva área de servicio, usted tiene que llamar a Superior, a menos que necesite servicios de emergencia. Continuará recibiendo atención por medio de Superior hasta que HHSC cambie de dirección.

Recibir Atención Médica - Cambiar su Plan de Salud

¿Qué hago si quiero cambiar de plan de salud? ¿A quién debo llamar?

Puede cambiar su plan de salud llamando a la Línea de Ayuda del STAR+PLUS Nursing Facility de Texas al 1-800-964-2777. Usted puede cambiar su plan de salud tan seguido como quiera, pero no más de una vez al mes. Si está en el hospital, un centro de tratamiento residencial para trastornos por uso de sustancias (SUD), o centro residencial de desintoxicación para SUD, no puede cambiar de plan de salud hasta que lo den de alta.

¿Cuántas veces puede cambiar el plan de salud? ¿Cuándo se hará efectivo el cambio de plan de salud?

Usted puede cambiar su plan de salud siempre que quiera, pero no más de una vez al mes. Si llama para cambiar de plan de salud el día 15 del mes o antes, el cambio entrará en vigor el día primario del mes siguiente. Si llama después del 15 del mes, el cambio entrará en vigor el día primero del segundo mes siguiente. Por ejemplo:

- Si llama el día 15 de abril o antes, el cambio entrará en vigor el 1 de mayo.
- Si llama después del 15 de abril, el cambio entrará en vigor el 1 de junio.

¿Puede pedirme Superior HealthPlan que salga de su plan?

Sí. Superior podría pedir que le saquen a un miembro del plan cuando hay “buena causa”. Una “buena causa” podría ser, entre otras cosas:

- Fraude o abuso por parte de un miembro
- Amenazas o actos físicos que conducen a daños al personal o a los proveedores de Superior
- Robo
- Negarse a seguir las políticas o procedimientos de Superior, como
 - Dejar que otra persona utilice su tarjeta de identificación
 - Faltar repetidamente a las citas
 - Ser grosero o agresivo contra un proveedor o miembro del personal
 - Seguir usando un doctor que no sea su doctor

Superior no le pedirá que salga del programa sin tratar de resolver con usted el problema. Si tiene alguna pregunta sobre este proceso, llame a Superior al 1-866-516-4501. La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) decidirá si se le puede pedir a un miembro que salga del programa.



Consejo sobre salud de Superior

Si está teniendo problemas para controlar su atención médica, los Administradores de casos de Superior le pueden ayudar. Llame a Servicios para miembros al 1-866-516-4501 para obtener ayuda.

Recibir Atención Médica - El Idioma y el transporte

¿Puedo tener un traductor cuando hablo con el doctor o Proveedor mío o de mi hijo? ¿A quién llamo para tener un traductor?

Superior cuenta con personal que habla en inglés y en español. Si habla otro idioma o tiene discapacidad para escuchar y necesita ayuda, por favor llame a Servicios para miembros al 1-866-516-4501 (TTY 1-800-735-2989).

También puede llamar a Servicios para miembros al 1-866-516-4501 en caso que necesite que alguien le acompañe a la cita con su doctor para ayudarlo con el idioma. Superior colabora estrechamente con compañías que tienen mucha gente que habla otros idiomas y también pueden ayudar a comunicar por señas.

¿Con cuánta anticipación debo llamar? ¿Cómo puedo pedir que el traductor esté conmigo en el consultorio del proveedor?

Servicios para miembros le ayudará a preparar la visita al doctor. Se encargarán de que alguien le acompañe a su visita. Por favor llame al menos dos días laborales (48 horas) antes de la visita suya o de su hijo.

Servicios de transporte de Superior para los residentes de centros para convalecientes

¿Qué servicios de transporte se ofrecen?

El centro para convalecientes es responsable de brindar servicios de transporte periódicos que no sean de emergencia. Si es médicamente necesario, Superior brinda transporte en ambulancia que no sea de emergencia para los miembros que necesiten de este servicio.

¿Cómo obtengo este servicio?

Para obtener transporte en ambulancia que no sea de emergencia, su proveedor tiene que comunicarse con Superior para pedir que se autoricen estos servicios.

¿A quién llamo para solicitar transporte para una cita médica?

Si necesita transporte para ir a su cita médica, llame a Servicios para miembros de Superior al 1-866-516-4501.



Consejo de Superior Sobre la Salud:

La obesidad puede causar muchos problemas de salud o hacer que las condiciones existentes empeoren. Si está preocupado acerca de su peso, hable con su doctor.

La Definición de Atención

¿Qué es atención médica de rutina? ¿Cuándo deberían atenderme?

Si su o su hijo necesita un examen físico, esto significa que la visita es de rutina. Su doctor lo atenderá dentro de dos (2) semanas (antes si posible).

Debe ser atendido por un proveedor de Superior para la atención urgente y de rutina. Siempre puede llamar a Superior al 1-866-516-4501 si necesita ayuda para escoger un proveedor de Superior.

Recuerde:

Es mejor visitar al doctor antes de que se enferme para que le pueda ir conociendo mejor. Es mucho más fácil llamar a su doctor cuando tenga problemas médicos si ya sabe quién es usted.

¿Qué es la atención médica urgente?

La atención urgente es otro tipo de atención. Hay algunas enfermedades y lesiones que quizás no sean emergencias pero pueden convertirse en una emergencia si no se tratan dentro de 24 horas. Algunos ejemplos son:

- Quemaduras o cortadas pequeñas
- Dolores de garganta
- Dolores de oído
- Torceduras o esguinces musculares

¿Qué debo hacer si necesito atención médica de emergencia?

Para la atención urgente, debe llamar al consultorio de su doctor incluso por la noche y los fines de semana. El doctor le dirá qué hacer. En algunos casos, el doctor quizás le diga que vaya a la clínica de atención urgente. Si el doctor le dice que vaya a una clínica de atención urgente, no tiene que llamar a la clínica antes de ir. Tiene que ir a una clínica que acepte Medicaid de Superior. Para recibir ayuda, llámenos gratis al 1-866-516-4501.

¿Cuánto tiempo esperaré para que me vean?

Podrá ver su doctor dentro de 24 horas para una cita de cuidado urgente. Si su doctor le dice que vaya a una clínica de cuidado urgente, no necesita llamar a la clínica antes de ir. La clínica de cuidado urgente tiene que aceptar Medicaid de Superior.

¿Qué es la atención médica de emergencia? ¿Con qué rapidez puedo esperar a que me atiendan?

La atención médica de emergencia se presta para los padecimientos médicos y de salud mental y abuso de sustancias que sean de emergencia. El tiempo de espera de emergencia será basado en sus necesidades médicas y determinado por el centro de emergencia que lo está tratando.

¿Qué es un emergencia, una padecimiento medicado emergencia, o una padecimiento de salud mental y abuso de sustancias de emergencia?

Una padecimiento médico que manifiesta con síntomas agudos de tal severidad (inclusive dolor muy fuerte), que la persona prudente, que tenga conocimientos promedio sobre la salud y medicina, podría deducir que la falta de atención médica inmediata podría tener como resultar lo siguiente:

- Poner en grave peligro la salud del paciente.
- Ocasioner disfunción grave de algún órgano vital o parte del cuerpo.
- Ocasioner problemas graves en las funciones corporales.
- En el caso de una mujer embarazada, poner en grave peligro la salud de la mujer o del feto.
- Ocasioner desfiguración grave.

La Definición de Atención

Una padecimiento de salud mental y abuso de sustancias de emergencia significa cualquier padecimiento que según la opinión de una persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina:

- Requiera intervención o atención médica inmediata, sin la cual el miembro podría representar un peligro inmediato para sí mismo o para otras personas.
- Hace que el miembro sea incapaz de controlar, saber o entender las consecuencias de sus acciones.

¿Qué es servicios de emergencia y atención de emergencia?

Servicios cubiertos de paciente interno y externo que brinda un proveedor certificado para prestar esos servicios y que se necesitan para valorar o estabilizar un padecimiento médico o de salud mental y abuso de sustancias de emergencia, entre ellos, los servicios de atención de posestabilización.

¿Necesito autorización previa?

Usted no necesita autorización previa de su médico de atención primaria para la atención médica de emergencia.

¿Qué es la posestabilización?

Los servicios de atención de posestabilización son servicios cubiertos por Medicaid que lo mantienen en un estado estable después de recibir atención médica de emergencia.



Consejo de Salud de Superior:

Si tiene diabetes, trate de mantener su nivel de HbA1c por debajo del 7%.
¿Necesita más información sobre cómo controlar su diabetes? Llame a Superior al 1-866-516-4501.

La Definición de Atención

¿Qué significa “medicamente necesario”?

Los servicios cubiertos para miembros de STAR+PLUS Nursing Facility deben coincidir con la definición de STAR+PLUS Nursing Facility de lo que significa “medicamente necesario.”

Medicamente necesario significa:

- (1) Para los miembros mayores de 20 años, servicios no relacionados con la salud mental y abuso de sustancias que:
 - (a) son razonables y necesarios para evitar enfermedades o padecimientos médicos, detectar a tiempo enfermedades, hacer intervenciones o para tratar padecimientos médicos que provoquen dolor o sufrimiento, para prevenir enfermedades que causen deformaciones del cuerpo o que limiten el movimiento, que causen o empeoren una discapacidad, que provoquen enfermedad o pongan en riesgo la vida del miembro;
 - (b) se prestan en instalaciones adecuadas y al nivel de atención adecuado para el tratamiento del padecimiento médico del miembro;
 - (c) cumplen con las pautas y normas de calidad de atención médica aprobadas por organizaciones profesionales de atención médica o por departamentos del gobierno;
 - (d) son acordes con el diagnóstico del padecimiento;
 - (e) son lo menos invasivos o restrictivos posible para permitir un equilibrio de seguridad, efectividad y eficacia;
 - (f) no son experimentales ni de estudio; Y
 - (g) no son principalmente para la conveniencia del miembro o proveedor; y
- (2) Para miembros mayores de 20 años, servicios de salud mental y abuso de sustancias que:
 - (a) son razonables y se necesitan para diagnosticar o tratar los problemas de salud mental o de abuso de sustancias, o para mejorar o mantener el funcionamiento o para evitar que los problemas de salud mental empeoren;
 - (b) cumplen con las pautas y normas clínicas aceptadas en el campo de la salud mental y el abuso de sustancias;
 - (c) se prestan en el lugar más adecuado y menos restrictivo y en donde hay un ambiente seguro;
 - (d) se prestan al nivel más adecuado de servicios que puedan prestarse sin riesgos;
 - (e) no se pueden negar sin verse afectada la salud mental o física del miembro o la calidad de la atención prestada;
 - (f) no son experimentales ni de estudio; Y
 - (g) no son principalmente para la conveniencia del miembro o proveedor.

Superior solo determinará la necesidad médica de servicios adicionales de centros para convalecientes y servicios de atención de casos agudos. Los servicios adicionales de centros para convalecientes son, entre otros, servicios dentales de emergencia, servicios de rehabilitación ordenados por un doctor, sillas de ruedas eléctricas personalizadas y aparatos de comunicación por audio.

Beneficios y Servicios

¿Cuáles son mis beneficios de atención médica? ¿Cómo obtengo estos servicios?

Muchos beneficios están cubiertos para los miembros que viven en un centro geriátrico. Estos incluyen servicios básicos de salud (cuidados intensivos) y servicios de atención a largo plazo. Los residentes que tienen Medicaid y Medicare (duales elegibles) recibirán servicios básicos de salud a través de Medicare y servicios de atención a largo plazo a través de Medicaid STAR+PLUS.

¿Existen limitaciones en los servicios cubiertos?

Algunos servicios de Medicaid para adultos (mayores de 21 años) sí tienen limitaciones, como la atención hospitalizada para la salud del comportamiento, los servicios de atención domiciliaria y los servicios de terapia. Si tiene preguntas acerca de las limitaciones de los beneficios cubiertos, consulte con su médico o llame a Superior al 1-866-516-4501. Le informaremos si algún servicio cubierto tiene limitaciones.

¿Qué beneficios de atención médica tengo? ¿Cómo los obtengo?

El doctor colaborará con usted para asegurar que reciba los servicios que necesita. Estos servicios deben ser ofrecidos por su doctor o ser referidos por su doctor a otro proveedor. La siguiente lista le indica algunos de los servicios médicos que puede recibir de Superior:

- Servicios de ambulancia
- Servicios de audiología (incluye audífonos)
- Servicios de salud del comportamiento
- Servicios de centro de maternidad
- Servicios quiroprácticos
- Diálisis
- Equipo médico durable y suministros
- Servicios de emergencia
- Servicios de planificación familiar
- Atención médica en el hogar (requiere un referido)
- Laboratorio
- Exámenes médicos
- Centro de atención geriátrica
- Optometría, anteojos y lentes de contacto si son médicamente necesarios
- Servicio de podología
- Cuidado prenatal
- Servicios de cuidado primario
- Radiología, toma de imágenes y rayos X
- Servicios de doctores especializados
- Terapias – física, ocupacional y del habla
- Trasplante de órganos y tejidos
- Servicios de la vista
- Recetas ilimitadas
- Examen preventivo una vez al año para pacientes de 21 años y mayores
- Medicamentos recetados

Además, existen otros servicios que puede obtener de Medicaid, que incluyen:

- Transporte a las citas médicas
- Servicios para mujeres, bebés y niños (WIC)

Todos estos servicios de atención médica se llaman beneficios de “cuidado agudo”. Eso quiere decir que son para cuando esté enfermo o para evitar que se enferme. Los beneficios de cuidado agudo son para servicio de doctor, hospital y laboratorio. Los debe usar para la atención médica o mental.

Recuerde: Si tiene doble calificación, estos servicios de atención médica están cubiertos por Medicare. Todavía puede seguir yendo a su doctor de Medicare para los servicios que necesite.

Beneficios y Servicios

¿A quién llamo para recibir más información sobre los servicios?

Para recibir más información sobre sus beneficios de cuidado agudo, llame a Superior al 1-866-516-4501.

¿Cuáles servicios no están cubiertos por STAR+PLUS Nursing Facility?

La lista siguiente contiene algunos servicios que no cubre ni el programa STAR+PLUS Nursing Facility ni Superior:

- Servicios o artículos que sirven sólo para propósitos cosméticos.
- Artículos para la limpieza y el arreglo personal.
- Servicios que se consideran como experimentales o para la investigación.
- Operaciones de cambio de sexo.
- Servicios no aprobados por el proveedor principal, a no ser que no se necesite la aprobación del proveedor (por ejemplo, planificación familiar, Pasos sanos de Texas y salud del comportamiento)
- Cuidados que no tengan necesidad médica.
- Abortos, excepto en la forma permitida por la ley.
- Servicios de infertilidad.

Usted es responsable de los servicios que no estén cubiertos por Medicaid. Es responsabilidad suya determinar cuáles servicios no están cubiertos.

Recuerde: Si tiene alguna pregunta sobre si algún servicio está cubierto o no, por favor llame al Servicios para miembros al 1-866-516-4501.

¿Qué servicios puedo recibir a través de Medicaid pero que no están cubiertos por Superior?

- Examen de admisión previa y revisión de residente (PASRR) - PASRR es un requisito federal que permite determinar si un individuo está debidamente colocado en un hogar de ancianos para cuidados a largo plazo.
- Programa de hospicio: este programa les brinda a los miembros con enfermedades terminales cuidado para aliviar el dolor o para otros problemas médicos.

¿Qué beneficios tengo de servicio y soporte a largo plazo (LTSS)?

Los servicios a largo plazo son beneficios que le ayudan a mantenerse saludable e independiente en su hogar o comunidad. Los servicios a largo plazo le ayudan con las necesidades funcionales como bañarse, vestirse, tomar medicamento o preparar alimentos. Son igual de importantes como los servicios de cuidado agudo. Para obtener estos servicios, llame al 1-866-516-4501.

¿Qué son los beneficios de los servicios y apoyo a largo plazo (LTSS) del centro de enfermería?

Hay 2 beneficios a largo plazo que reciben los miembros de Superior STAR+PLUS Nursing Facility:

- Servicios de Ayudante Personal (PAS)
- Servicios de Actividad Diurna y Salud (DAHS)

Beneficios y Servicios

Servicios dirigidos al consumidor

Los servicios dirigidos al consumidor (CDS) ofrecen una manera de tener más opciones y control sobre algunos de los servicios de apoyo a largo plazo que recibe. Como miembro de STAR+PLUS Nursing Facility, puede optar por recibir los CDS.

Con los CDS usted puede:

- Buscar, escoger, emplear y despedir (si es necesario) a personas le ofrecen servicios (su personal)
- Capacitar y dirigir a su personal

Estos son los servicios que usted puede administrar bajo CDS:

- Cuidados de un ayudante
- Terapia física
- Cuidados de relevo
- Terapia ocupacional
- Enfermería
- Terapia del habla

Si opta por participar en CDS, se contratará con una agencia servicios dirigidos por el consumidor FMSA. La FMSA le ayudará a iniciarse y le dará capacitación y apoyo si lo necesita. La FMSA pagará a su personal y le ayudara con sus impuestos.

Comuníquese con su Coordinador de servicios para informarse más sobre CDS. También puede llamar su Coordinador de servicios al 1-877-277-9772.

¿Cómo obtener estos beneficios? ¿A quién llamo para obtener estos servicios?

Superior se compromete a ayudar a que sus miembros encuentren atención médica adecuada. Si tiene alguna pregunta sobre la atención a largo plazo, por favor llámenos al 1-877-277-9772.

¿En qué cambian mis beneficios si me traslado a vivir en una comunidad?

No habrá cambios en sus beneficios. Sus beneficios de atención médica básica estarán cubiertos por Superior independientemente de si usted vive o no en un centro geriátrico.



Más servicios para su salud

Los miembros de Superior pueden obtener beneficios adicionales, además de sus beneficios comunes. Estos se llaman servicios de valor agregado. Averigüe lo que puede obtener en la página 29.

Servicios Especiales

Salud del comportamiento

¿Cómo puedo recibir ayuda si yo tenemos problemas de salud mental o con las drogas, o si tengo problemas de salud del comportamiento?

La salud del comportamiento se refiere al tratamiento de la salud mental y para el abuso de sustancias (alcohol y drogas). A veces el hablar con amigos o sus familiares podría ayudarle a resolver un problema. Cuando eso no es suficiente, debe llamar a su doctor o al proveedor de cuidados de la salud mental de Superior. Superior tiene un grupo de especialistas de salud mental y abuso de sustancias para ayudarle a usted.

¿Necesito un referido?

No necesita referido de su doctor para recibir estos servicios. Superior le ayudará a encontrar el mejor proveedor para usted y su hijo. Llame al 1-800-466-4089 para recibir ayuda enseguida, 24 horas al día, 7 días a la semana.

¿Cómo sé si necesito ayuda?

Podría necesitar ayuda si usted:

- No puede hacer frente a los problemas de la vida diaria.
- Se siente muy triste, estresado o preocupado.
- No está durmiendo o comiendo bien.
- Se quiere hacer daño o hacer daño a otros o ha pensado en hacerse daño.
- Piensa en cosas raras que le molestan (como escuchar voces).
- Está tomando licor o usando otras sustancias con más frecuencia.
- Esta con problemas en el trabajo o en la casa.
- Parece que está con problemas en la escuela.

Cuando usted tiene problemas de salud mental o de abuso de sustancias, es importante colaborar con una persona conocida. Podemos ayudarle a encontrar un proveedor idóneo para el caso suyo. Lo más importante es que tu tienes a alguien con quién pueda conversar para que pueda ir resolviendo su problemas.

Servicios Especiales

¿Qué se hace en una emergencia de salud del comportamiento?

Debería llamar al 911 si usted o su hijo tiene una emergencia de salud del comportamiento con peligro de muerte. También puede ir a un centro de crisis o la sala de emergencias más cercana. No tiene que esperar hasta que haya una emergencia para obtener ayuda. Llame al 1-800-466-4089 para que alguien le ayude a usted o a su hijo con la depresión, enfermedad mental, abuso de sustancias o asuntos emocionales.

¿Qué debe hacer si usted ya están bajo tratamiento?

Si usted ya reciben atención, pregúnte a su proveedor si está en la red de Superior. Si dice que sí, no tiene que hacer nada. Si dice que no, llame al 1-800-466-4089. Le pediremos al proveedor suyo que se una a nuestra red. Deseamos que usted reciban la atención que necesitan. Si su proveedor no quiere incorporarse a la red de Superior, colaboraremos con el proveedor y seguiremos atendiéndole a usted hasta que los expedientes médicos puedan ser transferidos a un nuevo doctor.

¿Cuáles son los servicios de rehabilitación de salud mental y administración de casos específicos de salud mental? ¿Cómo obtengo estos servicios?

Estos servicios ayudan a los miembros con enfermedades mentales y problemas emocionales o de comportamiento graves. Superior también puede ayudar a que los miembros obtengan mejor acceso a los cuidados y servicios de apoyo comunitario mediante administración de casos especializada para salud mental.

Para obtener estos servicios, llame al 1-866-516-4501.

Superior ofrece los servicios siguientes:

- Educación, planificación y coordinación de los servicios de salud del comportamiento.
- Servicios de salud mental y tratamiento para abuso de sustancias como paciente externo.
- Servicios de desintoxicación, rehabilitación y estadía en casa de recuperación prestados fuera del hospital y como paciente interno residencial.
- Administración específica de casos.
- Rehabilitación de salud mental.
- Servicios para las crisis, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Medicamento para la salud mental cuidados de abuso de sustancias.
- Servicios de laboratorio.
- Referidos a otros recursos en la comunidad.
- Servicios de atención médica de transición.

Servicios extra de salud del comportamiento:

- Recursos de salud mental en línea a través de www.mystrength.com.

Nota:

Superior quiere ayudar a que usted se mantenga saludables. Necesitamos que nos haga saber sus inquietudes para poder mejorar nuestros servicios. Llame al 1-800-466-4089/ TTY (discapacidad para escuchar) 1-800-735-2989. Para miembros de doble calificación, la atención de salud mental está pagada por Medicare. Puede seguir viendo a cualquier proveedor de Medicare. No tiene que usar un proveedor de Superior para estos servicios.

Servicios Especiales

Coordinación de Servicios

¿Qué es un Coordinador de servicios? ¿Cómo me puede ayudar el Coordinador de servicios?

La Coordinación de servicios es una tipo de administración de casos que las lleva a cabo el Coordinador de servicios de Superior. El Coordinador de servicios colaborará con usted para:

- Identificar las necesidades físicas, mentales o a largo plazo del miembro.
- Tratar cualquier necesidad particular del miembro que podría mejorar los resultados y su salud o bienestar.
- Ayudar al miembro para asegurar que tenga acceso coordinado y oportuno a una variedad de servicios o servicios cubiertos por Medicaid para los que califica.
- Colaborar con el centro para convalecientes para asegurar que se obtengan los mejores resultados posibles para la salud y seguridad del miembro.
- Coordinar la prestación de servicios para los miembros que están haciendo la transición para volver a la comunidad.

Superior quiere que usted se mantenga seguro y saludable, que se involucre en su plan de servicios y que viva donde usted escoja. Le asignaremos un coordinador de servicios a todos los miembros de Superior STAR+PLUS Nursing Facility que residan en un centro geriátrico.

¿Qué hago para hablar con un Coordinador de servicios?

Si desea hablar con un Coordinador de servicios de Superior, llame al 1-877-277-9772.

¿Qué tan frecuentemente hablaré con un Coordinador de servicios?

Usted recibirá una carta en el correo de parte de su Coordinador de servicios. La carta explicará los detalles sobre la frecuencia y la forma en que se le contactará, con base en las necesidades del cuidado de su salud. La carta también incluirá el nombre y el número de teléfono directo de su coordinador. Si usted necesita los servicios de un Coordinador de servicios o tiene alguna pregunta, llame por favor al 1-877-277-9772.

Cuidado de la vista

¿Cómo obtengo servicios de cuidado de la vista?

Bajo Medicaid, los servicios incluir:

- Puede recibir un examen de la vista y anteojos cada dos (2) años. No puede obtener el reemplazo de sus anteojos si se rompen o los pierde.

Con Superior, también puede recibir servicios extra de la vista. El centro geriátrico puede ayudarle a encontrar un proveedor.

No necesita un referido de su doctor para ver al doctor de la vista para el cuidado rutinario de la vista. Algunos doctores de la vista también le pueden dar tratamiento para enfermedades de la vista que no requieren cirugía. Los servicios de cuidado de la vista los puede obtener de Envolve Vision Services. Para escoger un doctor de la vista, llame a Superior al 1-866-516-4501 o a Envolve Vision Services, al 1-888-756-8768 para recibir ayuda.

Si tiene doble calificación, Medicaid paga sus servicios de cuidados de la vista en la mayoría de los casos. Puede ver a cualquier doctor de cuidados de la vista de Medicaid. No tiene que ir a un doctor de Envolve Vision Services ni de Superior. Si tiene ciertos tipos de enfermedad o lesión de la vista, Medicare pagará. Su doctor de la vista sabrá si Medicaid o Medicare pagará por su servicio.

Servicios Especiales

Cuidado dental

¿Qué hago si necesito cuidado dental de emergencia?

Durante horas normales de trabajo llame a su dentista de cabecera para averiguar cómo obtener servicios de emergencia. Si necesita servicios dentales de emergencia después de que la oficina de su dentista de cabecera haya cerrado, llámenos a la línea gratuita al 1-866-516-4501 o llame al 911.

¿Están cubiertos los servicios dentales de emergencia?

Superior cubre de manera limitada servicios dentales de emergencia para:

- Luxación mandibular.
- Daño traumático de los dientes y las estructuras de soporte.
- Extirpación de quistes.
- Tratamiento de abscesos bucales en los dientes o las encías.
- Medicamentos para cualquiera de los padecimientos anteriores.

Superior es responsable de los servicios dentales de emergencia brindados a los miembros de Medicaid en el entorno de un hospital o centro quirúrgico ambulatorio. Pagaremos el hospital, el doctor y los servicios médicos relacionados (por ejemplo, anestesia y medicamentos).

Los procedimientos dentales de emergencia cubiertos son, entre otros:

- Alivio de dolor intenso en una cavidad bucal relacionado con una infección grave o hinchazón.
- Reparación de daños por pérdida de dientes debido a trauma (solo atención de casos agudos, no se hace restauración).
- Reducción abierta o cerrada de una fractura de la maxila o la mandíbula.
- Reparación de una laceración en o cerca de la cavidad bucal.
- Extirpación de neoplasias, incluso lesiones, tumores y quistes benignos, premalignos y malignos.
- Incisión y drenaje de celulitis.
- Endodoncia. El pago está sujeto a una revisión de la necesidad dental y se tiene que hacer radiografías antes y después de la cirugía.
- Extracciones: un solo diente permanente; un solo diente primario; dientes supernumerarios; inclusión de los tejidos blandos; inclusión ósea parcial; inclusión ósea completa; extracción quirúrgica del diente o la punta de la raíz residual.

¿Están cubiertos los servicios dentales que no son de emergencia?

Superior no es responsable de pagar los servicios dentales periódicos que reciben los miembros de Medicaid. Sin embargo, Superior es responsable de pagar el tratamiento y los aparatos para anomalías craneofaciales.

¿Con cuáles otros servicios me puede ayudar Superior?

Superior se preocupa por su salud y bienestar. Contamos con muchos servicios y agencias con los que trabajamos para ayudar a obtener la atención que necesite. Algunos de estos servicios/agencias incluyen:

- Servicios dentales
- Departamento de servicios para discapacitados y personas de la tercera edad (DADS)

Para recibir más información sobre estos servicios, llame a Superior al 1-866-516-4501.

Servicios Especiales

¿A quién llamo si yo tenemos necesidades de salud especiales, y necesito que alguien me ayude?

Si usted o su hijo tienen necesidades especiales, como una enfermedad grave en curso, discapacidad, o condiciones crónicas o complejas, simplemente llame a Superior al 1-866-516-4501. Le podemos ayudar para hacer una cita con uno de nuestros doctores que atienden a pacientes con necesidades especiales. También le daremos un referido a uno de nuestros administradores de casos para que:

- Le ayuden a obtener la atención y servicios que usted necesita.
- Desarrollen un plan de atención con la ayuda suya y del doctor.
- Siga su progreso y asegúrese de obtener toda la atención que necesita.
- Responderá a sus preguntas sobre la atención médica.

Administración de casos

Superior tiene enfermeras calificadas capaces de ayudarle a entender problemas que pueda tener, tal como:

- El asma
- La diabetes
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD – por sus siglas en inglés)
- Trasplantes
- Uso frecuente de la sala de emergencias
- Estar en el hospital con frecuencia
- Heridas que no se sanan
- Tener múltiples enfermedades o condiciones

Nuestras enfermeras le ayudarán a mantenerse saludable y le ofrecerán la atención que necesite. Podemos ayudarle a encontrar atención médica cercana. Trabajaremos con su médico para mejorar su salud. La meta de nuestro programa es saber qué información o cuáles servicios necesita. Deseamos que sea más independiente con respecto a su salud. Por favor llámenos al 1-866-516-4501 para conversar con una enfermera.

Aunque nuestras enfermeras pueden ayudarle, sabemos que quizás no lo desee. Si prefiere no estar en el programa, puede dejarlo en cualquier momento con una llamada a su enfermera. Además:

- Podría ser que una enfermera de Superior le llame si su médico nos pidió que le llamemos, o si Superior siente que podemos ayudarle.
- Puede ser que le preguntemos acerca de su salud.
- Le daremos información para ayudarle a entender cómo recibir la atención que necesite.
- Hablaremos con su médico y con otras personas que le tratan, para que reciba atención médica.
- Usted debería llamarnos al 1-866-516-4501 si desea hablar con una enfermera acerca de cómo participar en este programa.

Control de enfermedades

Programa de asma

Si usted o su hijo tiene asma, Superior tiene un programa especial que puede ayudarle. El asma es una enfermedad que hace que sea difícil respirar. Las personas con asma tienen:

- Dificultad para respirar.
- Tienen una opresión en el pecho.
- Hacen un silbido al respirar.
- Tosen mucho, especialmente en la noche.

Servicios Especiales

Llame a Superior al 1-866-516-4501 si usted o su hijo:

- Han estado en el hospital debido al asma durante el último año.
- Han estado en la sala de emergencias en los últimos dos meses debido al asma.
- Han estado en el consultorio del médico tres veces o más en los últimos seis meses debido al asma.
- Toma esteroides orales para controlar el asma.

Programa de diabetes

Si usted o su hijo tiene diabetes, Superior tiene un programa especial que puede ayudarle a usted. La diabetes es una enfermedad de alto contenido de azúcar en la sangre. Si el azúcar en la sangre permanece alto, puede causar problemas en muchas partes del cuerpo. Las personas con alto nivel de azúcar en la sangre podrían:

- Sentirse cansados, con sueño o con malestar.
- Tener mucha sed.
- Tener que ir a baño con frecuencia.
- O podrían no sentir ninguna diferencia.

Llame a Superior al 1-866-516-4501 si usted o su hijo:

- Le acaban de diagnosticar con diabetes.
- Ha tenido visitas recientes a la sala de emergencias o al hospital debido a la diabetes.
- Ha tenido un cambio del medicamento para la diabetes.
- Ha empezado a usar insulina.
- Quiere saber más acerca de qué comer y cómo hacer compras de comestibles.
- Quiere saber cómo evitar problemas con sus ojos y riñones.
- Quiere saber cómo cuidarse bien de los pies.

Programa de enfermedades del corazón

Si usted padece de enfermedades del corazón, Superior tiene un programa especial que puede ayudarlo. Las enfermedades del corazón ponen en peligro la vida e incluyen muchas afecciones, tales como enfermedad de la arteria coronaria, ataque cardíaco y fallo cardíaco congestivo, por mencionar algunas.

Las personas con estas enfermedades pueden experimentar:

- Dificultad para respirar
- Latidos cardíacos irregulares
- Latidos cardíacos acelerados
- Debilitamiento o mareo
- Náuseas
- Sudoración
- Malestar, presión, pesadez o dolor en el pecho

Llame a Superior al teléfono 1-866-516-4501 si usted:

- Ha estado en el hospital por alguna enfermedad del corazón durante el último año.
- Ha estado recientemente en la sala de emergencias por alguna enfermedad del corazón.
- Le han dado recetado medicamento nuevo para el corazón.
- Se siente débil o mareado.
- Está experimentando malestar en el pecho.
- Ha notado irregularidades en los latidos de su corazón.

Si usted siente que se encuentra en una emergencia, por favor llame al 911 o a los servicios de emergencia.

Servicios Especiales

Programa COPD

Si usted padece de Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, (COPD por sus siglas en inglés, chronic obstructive pulmonary disease) Superior tiene un programa especial que puede ayudarlo. La COPD es una enfermedad pulmonar progresiva que dificulta la respiración con el paso del tiempo. Las personas con COPD:

- Pueden tener tos persistente y con flema.
- Tienen dificultad para respirar.
- Sienten presión en el pecho.
- Al exhalar, pueden producir un sonido como silbido.
- Tienen dificultad para respirar durante el día y que va empeorando cada vez.
- Pueden estar o sentirse limitados o cansados al realizar sus actividades regulares diarias.

Llame a Superior al teléfono 1-866-516-4501 si usted:

- Ha sido diagnosticado recientemente con COPD.
- Ha estado recientemente en la sala de emergencias o en el hospital por causa de COPD.
- Fuma actualmente o solía hacerlo.
- Ha estado expuesto al humo de otra persona que fuma.
- Vivió o trabajó en un área con una mala calidad de aire (como fábricas o en construcción).
- Quiere aprender más acerca de cómo atender su COPD.

Programa para la insuficiencia cardiaca

Si usted padece de insuficiencia cardiaca, Superior tiene un programa especial que puede ayudarlo. La insuficiencia cardiaca es una enfermedad en la que los latidos de su corazón pudieran no ser lo suficientemente fuertes y regulares para las necesidades de su cuerpo. Las personas con insuficiencia cardiaca pueden:

- Tener dificultad para respirar durante alguna actividad.
- Tener inflamación en las piernas, pies, tobillos, manos y/o abdomen.
- Tener dificultad para respirar al acostarse o al tratar de dormir.
- Subir de peso porque su cuerpo está reteniendo fluidos.
- Sentirse débiles o cansados al realizar sus actividades normales diarias.

Llame a Superior al teléfono 1-866-516-4501 si usted:

- Ha sido diagnosticado recientemente con insuficiencia cardiaca.
- Ha estado recientemente en la sala de emergencias o en el hospital por insuficiencia cardiaca.
- Está teniendo que visitar al doctor más frecuentemente a causa de insuficiencia cardiaca.
- Ha tenido un cambio en su medicamento.
- Quiere saber más acerca de cómo vivir bien con su insuficiencia cardiaca.

Servicios de Planificación Familiar

Cómo puedo obtener servicios de planificación familiar?

Superior ofrece servicios de planificación familiar a todos los Miembros. Eso incluye a los miembros menores de 18 años. Los servicios de planificación familiar son confidenciales. Usted debería conversar con su médico sobre la planificación familiar. Su doctor le ayudará a elegir un proveedor de planificación familiar. Si no se siente cómodo hablando con su doctor, llame a Superior al 1-866-516-4501.

¿Necesito un referido?

No necesita un referido de su doctor para obtener servicios de planificación familiar.

¿Cómo encuentro a un proveedor de servicios de planificación familiar?

Puede encontrar en internet la dirección de los proveedores de planificación familiar cercanos en www.dshs.state.tx.us/famplan, o puede llamar Superior al 1-866-516-4501 para recibir ayuda para encontrar a un proveedor de planificación familiar.



Preguntas sobre el Manual para miembros

Si tiene preguntas o dudas sobre cualquier cosa que aparezca en su manual para miembros, llame a Servicios para miembros al 1-866-516-4501.

Servicios de farmacia

¿Cuáles son mis beneficios de medicamento recetado?

Usted recibe recetas ilimitadas con su cobertura de Medicaid si va a una farmacia que atienden a miembros de Superior. Ciertos medicamentos podrían no estar cubiertos por Medicaid. La farmacia le dirá cuáles medicamentos no están cubiertos, o le ayudará a encontrar otro medicamento que esté cubierto. También puede preguntar a su doctor o a su clínica cuáles medicamentos están cubiertos, y cuáles son los mejores para su caso.

¿Cómo obtengo mis medicamentos?

Medicaid paga la mayoría de los medicamentos que el doctor dice que usted necesita. Su doctor le hará una receta y la enviará por teléfono, fax o electrónicamente al centro para convalecientes para que le pidan, surtan, dispensen y administren el medicamento a usted.

¿Dónde llamo si no puedo recibir medicamento recetado para mí?

Si tiene problemas con su medicamento, por favor llame a Servicios para miembros al 1-866-516-4501.

¿Cómo encuentro una farmacia de la red? ¿Qué debo llevar conmigo a la farmacia?

Superior ofrece recetas a todos sus miembros por medio de las farmacias bajo contrato con Envolve Pharmacy Solutions. Puede pedir que le dispensen sus recetas en casi todas las farmacias de Texas. Si necesita ayuda para encontrar una farmacia, llame a Superior al 1-866-516-4501. También hay una lista en Internet en www.SuperiorHealthPlan.com.

Recuerde:

Lleve siempre su tarjeta de identificación de Superior y con su identificación de Medicaid de Texas cuando visite a su doctor o vaya a la farmacia.

¿Qué pasa si voy a una farmacia que no esté en la red?

Envolve Pharmacy Solutions cuenta con muchas farmacias bajo contrato que le pueden dispensar recetas. Es importante que usted muestre su tarjeta de identificación de Superior en la farmacia. Si la farmacia le indica que no atienden a miembros de Superior, puede llamar al Servicios para miembros de Superior al 1-866-516-4501, y le podemos ayudar a encontrar una farmacia que le pueda dispensar sus recetas. Si usted opta que esa farmacia le dispense sus recetas aún cuando no atienden a los miembros de Superior, usted tendrá que pagar por el medicamento.

¿Qué hago para que me envíen los medicamentos?

Superior también ofrece muchos de los medicamentos por correo. Algunas farmacias de Superior ofrecen servicios de entrega a domicilio. Llame a los Servicios para miembros de Superior al 1-866-516-4501 para conocer más sobre el pedido por correo o para encontrar una farmacia que ofrezca servicios de entrega a domicilio en su área.

¿Qué hago si pierdo mi medicamento?

Si pierde su medicamento, debe llamar a su doctor a la clínica para que le ayuden. Si está cerrada la oficina del doctor o la clínica, la farmacia dónde recibe su medicamento debería poder ayudarle. También puede llamar al Servicios para miembros de Superior al 1-866-516-4501, y le podemos ayudar a obtener el medicamento que necesite.

Servicios de farmacia

¿Qué pasa si no me aprueban la receta que el doctor pidió?

Si no se puede localizar al doctor para que apruebe un medicamento recetado, es posible que reciba un suministro de emergencia para 3 días. Llame Superior al 1-866-516-4501 para que le ayuden a obtener o volver a surtir los medicamentos.

¿Qué pasa si también recibo Medicare?

Si recibe Medicare y Medicaid (usted tiene doble calificación), ahora las paga un plan de medicamento recetado llamado Medicare Rx. Bajo Medicare Rx, usted puede escoger. Asegúrese de que el plan Medicare Rx al que usted pertenece cumpla con sus necesidades. Si tiene alguna pregunta o desea cambiar su plan, puede llamar al 1-800-633-4227 (1-800-MEDICARE).

Recuerde que bajo Medicare Rx:

- Usted puede elegir entre varios planes de medicamento recetado.
- Todos los planes exigen que usted pague de \$1 a \$5 por cada receta.
- No hay límite a la cantidad de recetas que le pueden dispensar cada mes.

Si está en un centro geriátrico, el centro le proporcionará los medicamentos como ya lo hace hoy en día. La farmacia que utiliza el centro geriátrico continuará facturándole a su plan de Medicare si usted tiene Medicare y le facturará a Envolve Pharmacy Solutions por sus medicamentos cubiertos por Medicaid.



Consejo sobre salud de Superior

Los medicamentos pueden ser seguros si se toman correctamente. Pueden ayudarlo a sentirse mejor cuando está enfermo. Los medicamentos también permiten mantener controlado un problema de salud.

Aquí encontrará algunos consejos para utilizar los medicamentos de forma segura:

- Lea y siga las instrucciones que aparecen en la etiqueta.
- Tome la cantidad exacta que se indica en la etiqueta.
- Tome cada dosis aproximadamente a la misma hora todos los días.
- Use la misma farmacia para todas sus recetas.
- No comparta sus medicamentos ni tome los medicamentos de otra persona.

Beneficios de bonos y servicios

¿Qué beneficios y servicios adicionales obtiene un miembro de Superior HealthPlan? ¿Cómo puedo obtenerlos?

Ahora que usted es un miembro de Superior HealthPlan, podrá obtener servicios adicionales llamados servicios de valor agregado. Los miembros no duales elegibles pueden recibir:

- Beneficios odontológicos adicionales. Superior le ofrece beneficios odontológicos adicionales para los miembros mayores de 21 años. Los miembros pueden obtener hasta \$250 de descuento cada año para exámenes, rayos x, limpiezas y tratamientos de flúor.
- Servicios oftalmológicos adicionales. \$100 para elegir entre lentes de armazón actualizados o lentes de contacto cada año.
- Servicios de salud mental en línea. Superior le ofrece recursos de salud mental en línea a través de myStrength.com. Este recurso en línea le da a los miembros muchas maneras de mejorar su salud mental y general.
- Servicios de podología adicionales. Acceso a los servicios de podología adicionales además de lo que está disponible a través de Medicaid. Dos (2) servicios de podología por miembro cada seis (6) meses.

Nota: Estos servicios de valor agregado no corresponden para los miembros duales elegibles.

Los servicios de valor agregado pueden tener restricciones y limitaciones. Para obtener una lista actualizada de estos servicios, visite www.SuperiorHealthPlan.com o llame a los servicios para miembros al 1-866-516-4501.

¿Cómo puedo obtener más información sobre los beneficios y servicios que están disponibles?

Superior quiere asegurarse de que estén conectados a los servicios de atención médica y social de calidad. El personal de Superior Connections puede enseñarle cómo usar los servicios de Superior. Pueden visitarle en su casa, hablar con usted por teléfono o enviarle datos por correo. Ellos le ayudarán con asuntos tales como:

- Cómo escoger a un doctor
- El programa STAR+PLUS Nursing Facility
- Servicios de transporte
- Cómo utilizar los servicios de Superior
- Cómo utilizar el manual para miembros
- Atención preventiva, urgentes y de emergencia
- Visitas a especialistas
- Procedimientos para presentar quejas y apelaciones
- Procedimientos sobre cómo salir del programa

Superior Connections puede darle información para ayudarle a conseguir alimentos, vivienda, ropa y servicios públicos. Para obtener más información o para ver qué clases se ofrecen en este momento, por favor llame al personal de Superior Connections al 1-866-516-4501.

En busca de nuevas tecnologías para atenderle mejor

Superior cuenta con un comité de médicos que revisan nuevos tratamientos para las personas con ciertas enfermedades. Se examina la información de otros médicos y los organismos científicos. Los tratamientos nuevos cubiertos por Medicaid de Texas son compartidos con los doctores de Superior. Esto les permite ofrecer los mejores y más actualizados tipos de atención médica para usted.

Beneficios de bonos y servicios

¿Qué tipo de clases de educación sobre la salud ofrece Superior?

Superior quiere que lleve una vida saludable. Por eso lanzamos el programa de educación de salud de Superior. Este programa le da información para ayudarle a tomar mejores decisiones de salud para usted y su familia. Las clases se darán cerca de su localidad. La información sobre el horario y el lugar se enviarán por correo a su casa.

Las clases incluyen: Start Smart for Your Baby® - Un programa especial para las mujeres embarazadas, que incluye clases de educación, administración de casos y “baby showers”.

Superior también le ayudará a encontrar otras clases de educación de salud que se ofrecen en la comunidad que podrían ayudarle a usted ya su familia.

Recuerde:

Si tiene alguna pregunta sobre si algún servicio está cubierto o no, llame a Superior al 1-866-516-4501.

Directivas Anticipadas

¿Qué son las directivas anticipadas? Cómo puedo obtener una directiva anticipada?

Una directiva anticipada le permite tomar decisiones sobre su atención médica antes de que se ponga demasiado enfermo. Lo que usted decida se pone por escrito. Entonces, si usted se encuentra demasiado enfermo para tomar decisiones sobre su atención médica, su médico sabrá qué tipo de atención médica usted quiere que le den o que no le den. La directiva anticipada también puede decir quién puede tomar decisiones en nombre suyo, si usted no es capaz de hacerlo.

Con este documento, usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica, como el tipo de atención médica usted va a aceptar o no aceptar, en caso que la quiera. Si usted firma cualquiera de estos documentos, su doctor lo anotará en su expediente médico para que otros doctores se enteren.

Superior quiere que usted sepa que tiene el derecho a decidir para que usted pueda llenar los documentos con anticipación. Los siguientes son los tipos de directiva anticipada que puede elegir bajo las leyes de Texas:

- Directiva al Doctor (Testamento Vital) – El testamento vital le indica al doctor lo que debe hacer. Si usted está a punto de morir, se le indicará al doctor que no quiere recibir atención médica. En el Estado de Texas usted puede hacer un testamento vital. Su doctor debe obedecer su testamento vital en caso que esté demasiado enfermo para decidir sobre su atención médica.
- Carta Poder Perdurable para la Atención Médica – Este formulario da un poder a la persona que firma. Esta persona puede tomar decisiones sobre su atención médica si usted no es capaz de hacerlo.
- Declaración de Tratamiento de la Salud Mental – Le indica a su doctor la atención médica de salud mental que usted desea recibir. En el Estado de Texas usted puede tomar esta decisión. Se vence en tres (3) años después de ser firmada o cualquier momento en que desee cancelarla, a menos que un tribunal haya considerado que está incapacitado.
- No Resucite Fuera del Hospital – Le indica a su doctor qué hacer si usted está a punto de morir. En el Estado de Texas su doctor debe obedecer esta petición si usted está demasiado enfermo.

Cuando converse con su doctor sobre una directiva anticipada, podría ser que el doctor tenga formularios en su oficina que le puede dar. También puede llamar a Superior al 1-866-516-4501 y le daremos el formulario.

¿Qué debo hacer si estoy demasiado enfermo como para tomar decisiones acerca de mi atención médica?

Todo adulto que esté en un hospital, en casas de enfermería, en centros de salud del comportamiento y en otros lugares de atención médica tiene ciertos derechos. Por ejemplo, usted tiene el derecho a saber el tipo de atención que va a recibir, y que sus expedientes médicos se mantendrán siempre privados.

Una ley federal le da el derecho a llenar una hoja que se llama “directiva anticipada”. Una directiva anticipada es un testamento vital o un poder notarial para la atención médica cuando una persona no es capaz de tomar una decisión por su propia cuenta debido a su salud. Le da la oportunidad de poner por escrito sus deseos sobre qué tipo de atención médica usted quiere o no quiere, bajo condiciones médicas especiales y graves, cuando quizás no sea capaz de comunicar sus deseos a su doctor, al hospital o a otro personal médico.

Facturación

¿Qué hago si recibo una factura de mi médico o centro geriátrico? ¿A quién llamo? ¿Qué información necesitarán?

Si usted recibe Medicaid, no le deberían facturar por ningún servicio cubierto por Medicaid. Por favor recuerde de siempre enseñar su identificación de Medicaid y su tarjeta de identificación de Superior antes de ver al doctor. Si recibe una factura de un proveedor de Medicaid, llame a Servicios para miembros al 1-866-516-4501.

Cuando llame, dé la siguiente información al representante de Servicios para miembros:

- La fecha del servicio
- Su número de cuenta de paciente
- El nombre del proveedor
- El número de teléfono en la factura
- La cantidad total de la factura

Nota:

Si visita a un doctor que no esté inscrito como proveedor de Superior, Superior quizás no le pueda pagar a ese doctor y podrían cobrarle a usted por los servicios. Usted tiene que pagar por los servicios no cubiertos por Medicaid. Es responsabilidad suya determinar cuáles servicios están cubiertos y cuáles no están.

¿Qué son ingresos contables? ¿Cuáles son mis responsabilidades?

Son los ingresos personales del miembro que, como beneficiario de Medicaid, tiene que proporcionar al centro para convalecientes como parte de su participación en los costos. Cada vez que el centro para convalecientes envía un cobro a Medicaid, el miembro tiene que entregarle al centro sus ingresos contables. La cantidad se determina al dividir la cantidad total de los ingresos mensuales por el número de días que el miembro vive en el centro cada mes. Al miembro se le permite quedarse con \$60 para sus gastos personales.

¿Puede mi proveedor de Medicare enviarme una cuenta por servicios o artículos si estoy recibiendo Medicare y Medicaid?

No. No le pueden enviar una cuenta por los gastos de participación en los costos de Medicare, lo cual incluye deducibles, coaseguro y copagos.



Consejo sobre salud de Superior

Si tiene diabetes, hay ciertos exámenes que necesita por lo menos una vez al año. Estos incluyen su hemoglobina A1c y la detección de colesterol. También debería examinarse los ojos y los riñones por lo menos una vez al año. ¡Llame a su doctor y haga una cita!

Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

¿Qué hago hacer si tengo una queja? ¿A quién llamo?

Queremos ayudar. Si tiene alguna queja, por favor llame gratis al 1-866-516-4501 para explicarnos el problema. Los miembros pueden presentar quejas al Superior verbalmente o por escrito, en cualquier momento. Hay una variedad de maneras en que una queja miembros pueden ser objeto.

Las quejas verbales se aceptarán a través de nuestro Servicios para miembros llamando al 1-866-516-4501. Las quejas por escrito pueden presentar en línea a través de la página web de Superior en www.SuperiorHealthPlan.com y clic en “Contáctenos”. Puede enviar el formulario por correo a:

Superior HealthPlan
Attn: Complaints
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, TX 78741
Fax: 1-866-683-5369

¿Puede alguien de Superior ayudarme a presentar una queja?

El defensor de miembros de Superior le puede ayudar a presentar una queja. Simplemente llame a Servicios para miembros, 1-866-516-4501 (TTY 1-800-735-2989).

¿Cuáles son los requisitos y plazos para presentar una queja?

Puede presentar una queja en cualquier momento. Puede presentar una queja por teléfono, correo postal o a través de Internet, en www.SuperiorHealthPlan.com.

¿Cuánto tiempo se demora para procesar mi queja?

La mayoría de las veces le podemos ayudar de inmediato o, como mucho, dentro de unos pocos días. Cuando se recibe una queja, usted recibirá una confirmación por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles. Luego, Superior tiene treinta (30) días calendario para resolver su queja por escrito.

¿Tengo derecho de reunirme con el panel de apelación de quejas?

Si no está satisfecho con la respuesta de Superior a su queja, tiene el derecho de reunirse con un panel de apelación de quejas. El panel está compuesto de miembros, proveedores y el personal de Superior. El panel se reunirá con usted y le dará una respuesta final a su queja dentro de treinta (30) días calendario a partir de haber recibido su solicitud por escrito de su deseo de apelar.

Si no estoy satisfecho con la decisión, ¿con quién puedo hablar?

Una vez que haya agotado el trámite de quejas de Superior, puede quejarse ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) de Texas llamada gratis al 1-866-566-8989. Si quiere hacer su queja por escrito, por favor, envíela a la siguiente dirección:

Texas Health and Human Services Commission
Attn: Resolution Services
Health Plan Operations – H320
P.O. Box 85200
Austin, TX 78708-5200

Si puede recibir Internet, puede enviar su queja por correo electrónico a HPM_Complaints@hhsc.state.tx.us.

Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

¿Cómo sé si me negaron o limitaron servicios? ¿Qué hago si mi doctor pide servicios cubiertos por Superior para mí, pero Superior los niega o limita?

Superior le enviará una carta si se le ha negado o limitado un servicio que solicitó. Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación.

¿Cuándo tengo derecho a presentar una apelación?

Tiene derecho a apelar una decisión de Superior si se le niega un servicio cubierto por Medicaid debido a la falta de necesidad médica. La negación de Superior se llama una “acción” o “determinación adversa”. Puede apelar esa acción si piensa que Superior:

- Está impidiendo la cobertura de atención médica que usted piensa que usted o su hijo necesita
- Está negando la cobertura de atención médica que usted piensa que debe estar cubierta
- No ha pagado una factura del hospital que usted piensa que debería haber pagado
- Limita una solicitud de un servicio que está cubierto

Usted, un doctor o alguna persona que actúa en nombre suyo o de su hijo puede apelar una acción.

¿Puede alguien de Superior ayudarme a presentar una apelación?

Un defensor de Servicios para miembros de Superior puede ayudar con la apelación. Llame al 1-866-516-4501.

¿Cuáles son los plazos de tiempo en el proceso de apelación?

Tiene 60 días de la fecha de la carta de negación para apelar la decisión. Superior acusará que recibió su apelación dentro de 5 días de haberla recibido, y completará el proceso de apelación dentro de 30 días. Este proceso se puede extender hasta catorce (14) días si pide una extensión. Si falta tiempo para juntar información sobre el servicio solicitado, recibirá una carta que menciona la razón de la demora.

¿Cómo pido que sigan mis servicios que ya están autorizados?

Si está recibiendo un servicio que está siendo negado, suspendido o reducido, debe presentar una apelación el mismo día o antes de la fecha que sea posterior a 10 días después que le haya enviado Superior la carta de negación (10 días a partir de la fecha sellada en el sobre), o bien, en la fecha efectiva en que se proponía poner en marcha la acción propuesta.

Superior seguirá prestando los beneficios mientras se está revisando su apelación, siempre que:

- Su apelación se presenta oportunamente
- Su apelación es para un servicio que negado o limitado, el cual había sido aprobado anteriormente
- Su apelación es para un servicio ordenado por un proveedor aprobado por Superior

Llame a Superior al 1-866-516-4501 para obtener más información.

Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

¿Tengo que presentar mi solicitud por escrito?

Puede llamarnos por teléfono para decir que quiere apelar una acción, pero después de llamar debe presentar la solicitud por escrito. Si necesita ayuda, Superior le puede ayudar a apelar por escrito.

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada ocurre cuando el plan de salud tiene que tomar rápidamente una decisión debido a su estado de salud, y el proceso normal de apelación podría poner en peligro su vida o salud.

¿Cómo solicito una apelación acelerada? Tengo que presentar mi solicitud por escrito?

Puede solicitar la apelación acelerada si llama al departamento de Administración Médica de Superior, al 1-877-398-9461. Puede solicitar una apelación acelerada por escrito y enviarla al departamento de Administración Médica de Superior, por correo o por fax, a la siguiente dirección:

Superior HealthPlan
Attn: Medical Management
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, Texas 78741
Fax: 1-866-918-2266

La apelación acelerada no tiene que ser por escrito.

¿Cuáles son los plazos de tiempo para una apelación acelerada? Qué pasa si Superior niega mi solicitud de una apelación acelerada?

Si su solicitud tiene que ver con una emergencia existente o la negación de continuar su estadía en un hospital, Superior decidirá sobre su apelación acelerada dentro de un día laboral. Otros tipos de apelaciones aceleradas se decidirán dentro de tres días. Si Superior piensa que su apelación no puede ser acelerada, Superior le dejará saber enseguida. La apelación seguirá siendo revisada pero podría tomar hasta 30 días para resolverla.

¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?

El defensor de miembros de Superior le puede ayudar con su apelación acelerada. También puede pedir ayuda a su doctor, a un amigo, pariente, abogado o alguien más que hable en nombre suyo.

Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

¿Puedo solicitar una audiencia imparcial del estado?

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal en cualquier momento durante el proceso de apelación de Superior, o después de él. Si usted, como miembro de Superior, no está de acuerdo con la decisión de Superior, tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial. Puede nombrar a alguien para que lo represente escribiendo una carta a Superior, y diciéndoles el nombre de la persona que lo represente. Un doctor u otro proveedor médico puede ser su representante. Si quiere cuestionar una decisión tomada por el plan de salud, usted o su representante tiene que pedir la audiencia imparcial dentro de 90 días, de la fecha de la carta de Superior con la decisión. Si no pide la audiencia imparcial dentro de 90 días, puede perder el derecho a una audiencia imparcial. Para pedir una audiencia imparcial, usted o su representante debe enviar una carta a Superior a la dirección siguiente:

Superior HealthPlan
Attn: Fair Hearings Coordinator
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, Texas 78741

O llamarlos al Superior al 1-877-398-9461.

Usted tiene el derecho de seguir recibiendo cualquier servicio que de Superior le haya negado o reducido, por lo menos hasta oír la decisión final de la audiencia, si pide una audiencia imparcial a más tardar 10 días después de la fecha en que usted recibió la carta con la decisión de Superior, o la fecha en que el servicio será reducido o suspendido según la carta de Superior. Si no pide una audiencia imparcial antes de esta fecha, el servicio que el plan de salud le negó será suspendido.

Si pide una audiencia imparcial, recibirá un paquete de información la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. La mayoría de las audiencias imparciales se hacen por teléfono. En la audiencia, usted o su representante puede decir por qué necesita el servicio que el plan de salud le negó.

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) le dará la decisión final dentro de 90 días de la fecha en que pidió la audiencia.

Otros recursos disponibles para los miembros

Servicios y Derechos de los Consumidores

Los Servicios y Derechos del Consumidor (CRS, por sus siglas en inglés) es un área del Departamento de servicios para discapacitados y personas de la tercera edad (DADS, por sus siglas en inglés) que recibe quejas sobre los servicios de atención a largo plazo que se les brindó a los individuos en cualquier tipo de centro o institución. Las quejas provienen de una serie de fuentes y varios formatos.

La acusación (afirmación sobre la violación de un requisito de licencia o certificación) a través de una queja puede surgir directamente de los individuos o residentes, familiares, los proveedores de atención médica, los defensores, las fuerzas de seguridad u otros organismos estatales. Las denuncias pueden ser orales o escritas.

Un incidente denunciado por el mismo organismo es una notificación oficial que presenta el proveedor regulado por el DADS ante el organismo otorgante de licencias y encargado de inspecciones estatales donde denuncia que el bienestar, la salud mental o la salud física de un individuo o afiliado ha sido perjudicada o podría ser perjudicada por motivos de abuso, abandono o maltrato. Estas denuncias también incluyen lesiones de origen desconocido y explotación o apropiación indebida de los bienes de una persona o un afiliado.

Información de contacto: Sitio web de CRS: <http://www.dads.state.tx.us/services/crs/about.html>
Número telefónico: 1-800-458-9858

Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

Defensor del pueblo sobre el Cuidado a Largo Plazo

El programa del Defensor del pueblo estatal sobre el Cuidado a Largo Plazo (CLP) opera a través del DADS, abogados de los derechos de las personas que viven en hogares de ancianos e instituciones de vida asistida para que puedan recibir una calidad óptima de atención y alcancen un alto nivel de calidad de vida. El Defensor del Pueblo para el CLP es responsable de detectar, investigar y resolver quejas sobre eventos que podrían perjudicar la salud, la seguridad, el bienestar o los derechos de las personas que viven en centros geriátricos o instituciones de vida asistida. En Texas y a través de 28 organismos del área para personas de la tercera edad, los defensores del pueblo certificados prestan servicios a los afiliados, sus familias y amigos. El personal profesional supervisa a los voluntarios.

Información de contacto:

Sitio web del Defensor del Pueblo sobre el CLP:

http://www.dads.state.tx.us/news_info/ombudsman/

Podrá encontrar una lista de los 28 organismos para personas de la tercera edad así como su información de contacto en: <http://www.dads.state.tx.us/contact/aaa.cfm>

Gestión del plan de salud.

Health Plan Management (HPM), de la Comisión de Servicios Humanos y de la Salud de Texas (HHSC, por sus siglas en inglés) en la división de atención gestionada, recibe quejas, inquietudes o solicitudes de baja provenientes de los proveedores y afiliados o a través de fuentes secundarias, como la Oficina del Defensor del Pueblo, las oficinas legislativas (división de relaciones externas), los defensores de afiliados (familia), el programa de medicamentos de proveedores, el DADS, el Departamento de Familia y Servicios de Protección u otros actores.

HPM utiliza un buzón designado para recibir consultas relacionadas con el Managed Care Organization (MCO): “HPM_complaints@hhsc.state.tx.us”

Oficina del Defensor del Pueblo de la HHSC

La Oficina de la Comisión de Servicios Humanos y de la Salud de Texas (HHSC) del Defensor del Pueblo ayuda a las personas en los casos donde el proceso normal de quejas del organismo no puede resolver o no resuelve satisfactoriamente el problema.

Los servicios de la Oficina del Defensor del Pueblo incluyen los siguientes:

- Llevar a cabo revisiones independientes de quejas relacionadas con las prácticas o políticas del organismo.
- Asegurar que las políticas y prácticas concuerden con los objetivos de la Comisión de Servicios Humanos y de la Salud de Texas.
- Asegurar que los individuos reciban un tratamiento justo, con respeto y dignidad.
- Hacer recomendaciones a otros organismos, según corresponda.

Información de contacto:

Sitio web: www.hhsc.state.tx.us/ombudsman

Teléfono: 1-877-787-8999

Derechos y Responsabilidades

¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades?

Derechos del miembro:

1. Tiene derecho a gozar de respeto, dignidad, privacidad, confidencialidad y a no ser discriminado. Eso incluye el derecho a
 - a) Ser tratado justa y respetuosamente.
 - b) Saber que sus expedientes médicos y las conversaciones con sus proveedores se mantendrán privados y confidenciales.
2. Tiene derecho a una oportunidad razonable de escoger un plan de salud y un Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés). Este es el doctor o proveedor de atención médica que usted visitará la mayoría del tiempo y quién coordinará su atención médica. Tiene derecho a cambiarse a otro plan o Proveedor de una manera razonable y fácil. Eso incluye el derecho
 - a) Ser informado cómo elegir y cambiar su plan de salud y su PCP.
 - b) Elegir cualquier plan de salud que desee que esté disponible en su área y de elegir a su PCP del plan.
 - c) Cambiar su PCP.
 - d) Cambiar su plan de salud sin multa.
 - e) Ser informado sobre cómo cambiar su plan de salud y su PCP.
3. Tiene derecho de hacer preguntas y recibir respuestas sobre cualquier tema que no entienda. Eso incluye el derecho a:
 - a) Que le explique su proveedor acerca las necesidades de su plan de salud y de conversar sobre diferentes maneras en que pueden ser tratados su problemas de atención médica.
 - b) Que le explique por qué no recibió cierta atención médica u otros servicios.
4. Tiene derecho de aceptar o negar tratamiento y de participar activamente en las decisiones sobre el tratamiento. Eso incluye el derecho a:
 - a) Trabajar en equipo con su doctor para decidir cuál es la mejor atención médica para usted.
 - b) Decir sí o no a las recomendaciones de su proveedor respecto a su atención médica.
5. Tiene derecho de utilizar el proceso de queja y apelación disponible de la organización de atención administrada y de Medicaid, y de recibir una respuesta oportuna a las quejas, apelaciones y audiencias imparciales. Eso incluye el derecho a:
 - a) Presentar una queja a su plan de salud o al programa de Medicaid del estado sobre su atención médica, su proveedor o su plan de salud.
 - b) Recibir una respuesta a su queja dentro de un tiempo justo.
 - c) Utilizar el proceso de apelaciones del plan y de ser informado sobre cómo usarlo.
 - d) Solicitar una audiencia imparcial del programa de Medicaid del estado y pedir información sobre cómo funciona el proceso.
6. Tiene derecho de recibir acceso a la salud dentro de un tiempo justo que no tenga barreras de comunicación ni físicas para el acceso. Eso incluye el derecho a:
 - a) Tener acceso por teléfono a un profesional médico las 24 horas del día, 7 días a la semana para recibir cualquier atención de emergencia o de urgencia que necesite.
 - b) Recibir atención médica dentro de un tiempo justo.
 - c) Poder comunicarse con la oficina de atención médica del proveedor. Eso incluye acceso sin barreras para personas con discapacidad o alguna otra condición que limite la movilidad, conforme a la Ley de Ciudadanos Americanos con Discapacidades.
 - d) Tener traductores, si necesita, en las citas con el proveedor y cuando habla con representantes del plan de salud. Los traductores son personas que pueden hablar en su idioma nativo, que pueden ayudar a una persona con discapacidad, o que le pueden ayudar a que entienda la información.

Derechos y Responsabilidades

- e) Recibir información que puede comprender sobre los reglamentos de su plan de salud, que incluye cuáles servicios de salud puede recibir y cómo puede recibirlos.
- 7. Tiene derecho a no ser restringido ni aislado por conveniencia de otra persona, ni de forzarlo a hacer algo que no quiere hacer, ni de ser castigado.
- 8. Tiene derecho de saber que sus doctores, hospitales y otras personas que le atienden le pueden aconsejar sobre su estado de salud, atención médica y tratamiento. Su plan de salud no puede impedir que esas personas le den información, aún cuando esa atención o tratamiento no esté cubierto.
- 9. Tiene derecho a saber que no tiene que pagar por servicios cubiertos. Ni el doctor, hospital ni los demás le pueden obligar a pagar copagos o cualquier otro costo por los servicios que están cubiertos.
- 10. Hacer recomendaciones sobre las normas de derechos y responsabilidades de los miembros de Superior.

Responsabilidades del miembro:

- 1. Usted debe aprender y comprender cada derecho que tiene bajo el programa de Medicaid. Eso incluye la responsabilidad de:
 - a) Aprender y comprender sus derechos bajo el programa de Medicaid.
 - b) Hacer preguntas si no entiende sus derechos.
 - c) Aprender cuáles opciones del plan de salud están disponibles en su localidad.
- 2. Usted debe cumplir con las políticas y procedimientos del plan de salud y de Medicaid. Eso incluye la responsabilidad de:
 - a) Aprender a obedecer los reglamentos del plan de salud y los reglamentos de Medicaid.
 - b) Escoger sin demora su plan de salud y su Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés).
 - c) Hacer cualquier cambio a su plan de salud y a su PCP en la forma establecida por Medicaid y por el plan de salud.
 - d) Cumplir con las citas que tiene.
 - e) Cancelar las citas con anticipación cuando no pueda asistir.
 - f) Llamar primero a su PCP para su atención que no es de emergencia.
 - g) Asegurar que tenga autorización del PCP antes de ir a un especialista.
 - h) Saber cuándo debe o no debe ir a la sala de emergencias.
- 3. Usted debe compartir la información sobre su salud con su PCP y darse cuenta de los servicios y opciones de tratamiento. Eso incluye la responsabilidad de:
 - a) Informar a su PCP acerca de su salud.
 - b) Hablar con sus proveedores sobre sus necesidades de atención médica y averiguar las diferentes formas de tratar a sus problemas de atención médica.
 - c) Ayudar a sus proveedores a obtener sus expedientes médicos.
- 4. Debe involucrarse en las decisiones de las opciones de servicios y tratamientos, y tomar decisiones personales y tomar los pasos para mantenerse saludable. Eso incluye la responsabilidad de:
 - a) Trabajar en equipo con su proveedor para decidir la mejor atención médica para usted.
 - b) Entender cómo su comportamiento afecta a su salud.
 - c) Hacer todo lo posible para mantenerse saludable.
 - d) Diríjase con respecto a los proveedores y su personal.
 - e) Consultar a su proveedor sobre todos sus medicamentos.

Si piensa que ha sido tratado de manera injusta o que le han discriminado, llame gratis al Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de Estados Unidos, al 1-800-368-1019. También puede ver información sobre la Oficina de Derechos Humanos de HHS en línea en www.hhs.gov/ocr.

Derechos y Responsabilidades

Como miembro de Superior HealthPlan, usted puede pedir y recibir la siguiente información cada año:

- Información sobre los proveedores de la red; por lo menos los doctores de cuidado primario, los especialistas y los hospitales en nuestra área de servicio. Esta información incluirá el nombres, la dirección, los teléfonos de cada proveedor de la red y los idiomas que habla (aparte del inglés), así como los nombres de aquellos proveedores que no están aceptando a nuevos pacientes.
- Cualquier restricción de su libertad de escoger entre los proveedores de la red.
- Sus derechos y responsabilidades.
- Información sobre los trámites de queja, apelación y audiencia imparcial.
- Una copia del programa de mejora de calidad de Superior. Llame al Servicios para miembros a 1-866-516-4501.
- Información sobre los beneficios disponibles bajo el programa de Medicaid, incluso la cantidad, la duración y el alcance de los beneficios. Se hizo así para asegurar que usted entienda los beneficios a los que tiene derecho.
- Cómo obtener beneficios, entre ellos, los requisitos de autorización.
- Cómo obtener beneficios, entre ellos, servicios de planificación familiar, de proveedores que no pertenecen a la red y los límites a dichos beneficios.
- Cómo recibir cobertura de emergencia y después de las horas normales de consulta y los límites a dichos beneficios, entre ellos:
 - La explicación de un estado médico de emergencia, y de los servicios de emergencia y de posestabilización.
 - El hecho de que no necesita autorización previa de su Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) para recibir atención de emergencia.
 - Cómo obtener servicios de emergencia, incluso cómo usar el sistema telefónico de 911 o su equivalente local.
 - Las direcciones de los lugares donde proveedores y hospitales prestan servicios de emergencia cubiertos por Medicaid.
 - Una declaración sobre su derecho de usar cualquier hospital u otro lugar para recibir atención de emergencia.
 - Las reglas sobre la posestabilización.
- Las normas sobre envíos a especialistas y a otros servicios que el PCP no presta.
- Las pautas de práctica de Superior.
-

Derechos y Responsabilidades

Su derecho a la privacidad

El siguiente aviso describe cómo se puede usar y divulgar los datos médicos suyos y cómo usted puede tener acceso a esa información. Por favor revísela con cuidado.

En Superior HealthPlan, consideramos que su privacidad es importante. Se hará lo posible para proteger sus expedientes médicos. Puede ver una copia de nuestro aviso de la privacidad en www.SuperiorHealthPlan.com, o si llama a Servicios para miembros al 1-866-516-4501. Por ley, debemos proteger sus expedientes médicos y enviarle este aviso. Este aviso le informa cómo usamos sus expedientes médicos. Describe cuando podemos compartir sus expedientes y explica sus derechos sobre el uso de sus expedientes médicos. También indica cómo usar esos derechos y quién puede ver sus expedientes. Este aviso no aplica a la información que no lo identifica a usted.

Cuando se habla de sus expedientes médicos en este aviso, eso incluye cualquier información sobre su salud pasada, presente o futura, física o mental, mientras que es miembro de Superior HealthPlan. Esto incluye darle atención médica. También incluye pagos por su atención médica mientras usted es uno de nuestros miembros.

Por favor tenga en cuenta: También recibirá un aviso de privacidad del Estado de Texas en el que se explica los reglamentos que tienen acerca de sus expedientes médicos. Puede encontrar ese aviso en nuestro sitio web en www.SuperiorHealthPlan.com. Otros planes de salud y proveedores de atención médica tienen otros reglamentos para usar o compartir sus expedientes médicos. Le pedimos que obtenga una copia de esos Avisos de Privacidad y que los lea cuidadosamente.

Confidencialidad

Cuando usted o su hijo hablan con alguien, usted comparte datos privados. El proveedor de su hijo sólo puede compartir estos datos al personal que está ayudando con la atención de su hijo. Estos datos se pueden compartir con otros sólo cuando usted está de acuerdo. Superior trabajará juntos para resolver los problemas.

Los empleados de la agencia están entrenados y se les requiere proteger la privacidad de la información de salud que lo identifique. Una agencia no les da acceso a información de salud a sus empleados a menos que sea necesario por una razón de negocios. Algunas de las razones de negocios para necesitar acceso a la información de salud incluyen el tomar decisiones sobre los beneficios, pagar facturas y planear el cuidado médico que necesita. La agencia castigará a los empleados que no protejan la privacidad de la información de salud que lo identifica.

Cómo reportar el abuso, maltrato, descuido y la explotación

Usted tiene derecho al respeto y a la dignidad, incluso estar libre de abuso, maltrato, descuido y explotación.

¿Qué es abuso, maltrato, descuido y explotación?

El **abuso** o maltrato es daño mental, emocional, físico o sexual, o el hecho de no prevenir estos daños.

El **descuido** causa hambre, deshidratación, exceso o falta de medicación, condiciones de vida insalubres, etc. El descuido también incluye la falta de calefacción, agua corriente, electricidad, atención médica e higiene personal.

La explotación es el mal uso de los recursos de otra persona para obtener beneficios personales o monetarios. Esto incluye cobrar cheques de Seguro Social o de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI), abusar de una cuenta de cheques conjunta y tomar propiedad y otros recursos.

Cómo reportar el abuso, maltrato, descuido y la explotación

La ley requiere que usted informe sobre sospechas de abuso, maltrato, descuido o explotación, incluso el uso no aprobado de restricciones o aislamiento cometido por un proveedor.

Llame al 9-1-1 para situaciones de emergencia o que ponen en peligro la vida.

Informe por teléfono (si no es una emergencia); las 24 horas del día, los 7 días de la semana, gratis

Informe al Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas (DADS) llamando al 1-800-647-7418 si la persona que sufre abuso, maltrato, descuido o explotación vive en o recibe servicios de alguno de los siguientes:

- Un centro para convalecientes;
- Un centro de asistencia con la vida diaria;
- Un centro de cuidado de adultos durante el día;
- Un proveedor de cuidado temporal de adultos con licencia, o
- Una agencia de Servicios de Apoyo en Casa y en la Comunidad (HCSSA) o una agencia de servicios de salud en casa.

Las sospechas de abuso, maltrato, descuido o explotación cometidos por una HCSSA también se tienen que reportar al Departamento de Servicios para la Familia y de Protección (DFPS).

Informe al DFPS sobre cualquier otra sospecha de abuso, maltrato, descuido o explotación llamando al 1-800-252-5400.

Informe electrónicamente (si no es una emergencia)

Vaya a <https://txabusehotline.org>. Este es un sitio web seguro. Usted tendrá que crear una cuenta y un perfil protegidos por una contraseña.

Información útil al presentar un informe

Al informar sobre el abuso, maltrato, descuido o la explotación, es útil tener el nombre, la edad, la dirección y los teléfonos de cada persona involucrada.

Despilfarro, fraude y abuso

¿Quiere denunciar el despilfarro, fraude y abuso?

Avísenos si cree que un doctor, dentista, farmacéutico, otros proveedores de atención médica o una persona que recibe beneficios está cometiendo una infracción. Cometer una infracción puede incluir fraude, despilfarro y abuso, lo cual va contra la ley.

Por ejemplo, díganos si cree que alguien:

- Está recibiendo pago por servicios que no se prestaron o no eran necesarios.
- No está diciendo la verdad sobre su padecimiento médico para recibir tratamiento médico.
- Está dejando que otra persona use una tarjeta de identificación de Medicaid.
- Está usando la tarjeta de identificación de Medicaid de otra persona.
- Está diciendo mentiras sobre la cantidad de dinero o recursos que tiene para recibir beneficios.

Para denunciar despilfarro, fraude y abuso, escoja uno de los siguientes:

- Llame a la Línea Directa de la Fiscalía General (OIG) al 1-800-436-6184
- Visite <https://oig.hhsc.state.tx.us> y haga clic en “Denuncie el fraude, despilfarro y abuso de Medicaid” para llenar una forma en internet
- Denúncielo directamente al plan de salud:

Superior HealthPlan
Attn: Compliance Department
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, TX 78741
1-866-685-8664

Para denunciar el despilfarro, fraude y abuso, reúna toda la información posible.

Al denunciar a un proveedor (un doctor, dentista, terapeuta, etc.) incluya:

- El nombre, la dirección y el teléfono del proveedor.
- El nombre y dirección del centro (hospital, centro para convalecientes, agencia de servicios de salud en casa, etc.).
- El número de Medicaid del proveedor o centro, si lo sabe.
- El tipo de proveedor (doctor, dentista, terapeuta, farmacéutico, etc.).
- El nombres y teléfono de otros testigos que puedan ayudar en la investigación.
- Las fechas de los sucesos.
- Un resumen de lo ocurrido.

Al denunciar a una persona que recibe beneficios, incluya:

- El nombre de la persona.
- La fecha de nacimiento de la persona, su número de Seguro Social o su número de caso, si los sabe.
- La ciudad dónde vive la persona.
- Los detalles específicos sobre el despilfarro, abuso o fraude.

Notas
