



superior
healthplan™

STAR+PLUS

Manual para Miembros

¡Estamos listos para
ayudar! Llame al
1-877-277-9772

www-es.SuperiorHealthPlan.com

SHP_20194991 03_19



TEXAS
Health and Human
Services

TEXAS
STAR+PLUS
Su Plan de Salud ★ Su Opción

Números Importantes

Si tiene alguna pregunta, llámenos al 1-877-277-9772. 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 con excepción de los días festivos aprobados por el estado. 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 1-877-277-9772. Nuestro personal es bilingüe y habla en Inglés y en Español. Si habla otro idioma o es sordo/tiene problemas auditivos, llame a los Servicios para miembros para obtener ayuda.

Servicios para miembros de Superior	1-877-277-9772
Coordinador de servicios	1-877-277-9772
Equipo de ayuda para la atención médica administrada del Defensor del Pueblo	1-866-566-8989
Línea de ayuda del programa STAR+PLUS de Texas	1-800-964-2777
Línea de asesoramiento de enfermería, disponible las 24 horas	1-877-277-9772
Relay Texas / Línea TTY	1-800-735-2989
Línea de ayuda de farmacia (Medicamentos recetados)	1-877-277-9772
Transporte médico	1-877-633-8747
Teladoc (servicios de telesalud)	1-800-835-2362
Cuidado de la vista (Envolve Vision Services)	1-888-756-8768
Atención dental	1-800-964-2777
Salud del comportamiento	1-877-277-9772
Línea de crisis del abuso de alcohol o drogas	1-877-277-9772
Connections (servicios comunitarios adicionales)	1-877-277-9772
Defensor de miembros	1-877-277-9772

Servicios de salud del comportamiento

Obtenga ayuda de inmediato para el abuso de sustancias y/o la salud del comportamiento llamando al 1-877-277-9772. Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Le ayudaremos a encontrar el mejor profesional para usted. 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 es sordo/tiene problemas auditivos, llame a los 1-877-277-9772 para obtener ayuda.

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 1-877-277-9772 y comuníquenos qué atención de emergencia ha recibido. Superior define como emergencia aquella situación en la que el miembro cree que tiene una afección médica grave, o donde la falta de atención médica inmediata supondría una amenaza para su vida, para alguna de sus extremidades o su vista.

Coordinación y administración de servicios

Los Coordinadores de servicios de Superior están a su disposición para ayudarlo a coordinar la atención médica y de salud del comportamiento. También podemos ayudarlo a comprender sus servicios y beneficios. Llámenos al 1-877-277-9772. Para obtener más información sobre la Coordinación de servicios, consulte la página 29.

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 Complaints 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

ENGLISH: Language assistance services, auxiliary aids and services, and other alternative formats are available to you free of charge. To obtain this, call the number on the back of your Superior ID card (TTY: 1-800-735-2989).

SPANISH: Servicios de asistencia de idiomas, ayudas y servicios auxiliares, y otros formatos alternativos están disponibles para usted sin ningún costo. Para obtener esto, llame al número al dorso de su tarjeta de identificación Superior (TTY: 1-800-735-2989).

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 LƯU 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)।

Ayuda con la comunicación

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. Подзвоните за номером, указаним на оборотной стороне Вашей членской карточки 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 ບັດສະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)

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	4
Cómo renovar su cobertura Medicaid	4
Recibir atención médica si se muda	4
Pérdida de cobertura de Medicaid	4
Programa Limitado 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	7
Plan de incentivos para el médico	7

Recibir atención especializada

Referidos a médicos especializados	8
Servicios que no necesitan un referido	8
Obtener permiso para recibir servicios médicos especializados	8
Solicitar una segunda opinión	9
Proceso para ser admitido as hospital	9

Recibir atención médica - Centros geriátricos

Ir a un centro de enfermería	10
Cambiar su centro de enfermería.....	10
Costos de un centro de enfermería	10

Recibir atención médica – sólo para mujeres

Recibir atención de un ginecoobstetra	11
Escoger un ginecoobstetra (OB/GYN)	11

Recibir atención medica – mujeres embarazada y madres nuevas

¿Qué debe hacer si está embarazada?	12
Otros servicios o actividades educativas para la mujer embarazada	12
Administración de casos para niños y mujeres embarazadas (CPW)	12
Inscribir a su bebé en un plan de salud	13
Cambiar el médico de su bebé.....	13

Acceso a la atención: programas especiales de salud

Programa Healthy Texas Women.....	14
Programas de planificación familiar y atención médica del Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS)	14

Tabla de Contenidos

Recibir atención médica – las citas

¿Cómo hacer una cita?	16
¿Qué debe llevar cuando vaya a su cita médica?	16
Recibir atención médica cuando esté cerrado el consultorio médico	16
Cómo acceder a la atención médica cuando está fuera de la ciudad o de viaje	16
Cómo obtener atención si usted es un trabajador de campo migrante	16

Recibir atención médica – cambiar su plan de salud

Cambiar su plan de salud	17
Cuando le piden que se salga de Superior HealthPlan	17

Hacer más fácil la atención médica – el idioma y el transporte

Servicios de traducción	18
Servicios de transporte	18
Presentar una queja sobre los servicios de transporte	19
Recibir dinero del millaje por el transporte médico	19
Servicios de telesalud	19

La definición de atención

Atención médica de rutina	20
Atención médica de urgencia	20
Atención médica de emergencia	20
Atención médica de posestabilización	21
Definición de atención	21
Diagrama de flujo de la sala de emergencias/atención de urgencia	23
Necesidad médica	24

Beneficios y servicios

Sus beneficios	25
Servicios para Miembros del programa de Medicaid para el Cáncer de Seno y Cervical (MBCC)	26
Límites a los servicios	26
Servicios que no se cubren	26
Servicios y soporte a largo plazo (LTSS)	26
Servicios dirigidos al consumidor (CDS)	27

Servicios Especiales

Salud de comportamiento (salud mental y abuso de sustancias)

Ayudar con problemas de salud del comportamiento y drogas	28
¿Cómo saber si necesita ayuda?	28
¿Qué hacer en una emergencia de salud del comportamiento?	28
¿Qué debe hacer si usted ya está bajo tratamiento?	28
Servicios de salud del comportamiento	29
Servicios extra de salud del comportamiento	29

Coordinación de Servicios

Cuidado de la vista	30
---------------------------	----

Tabla de Contenidos

Cuidado dental	
Cuidado dental de emergencia	31
Ayuda con necesidades médicas especiales	31
Verificación electrónica de visitas (EVV)	31
“Community First Choice” (CFC).....	33
Administración de atención	33
Control de enfermedades	
Programa de asma	34
Programa de diabetes	34
Programa de enfermedades del corazón	34
Programa de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD).....	35
Programa para la insuficiencia cardíaca	35
Programa para la depresión	36
Programas de esquizofrenia y trastorno bipolar	36
Programa de tratamiento por consumo de sustancias.....	36
Servicios de planificación familiar	
Obtener servicios de planificación familiar	37
Encontrar un Proveedor de planificación familiar	37
Servicios de farmacia	
Proceso para obtener recetas	38
Beneficios de farmacia y Medicare	39
Beneficios de bonos y servicios	
Otros beneficios para Miembros de Superior	40
Ayuda para comprender sus beneficios	42
Nuevas tecnologías para servirle.....	42
Educación sobre la salud	
Clases de educación para la salud	43
Clases ofrecidas por otras agencias.....	43
Directivas anticipadas	
¿Que hacer si está muy enfermo para tomar una decisión médica?	44
Facturación	
¿Que debe hacer si recibe una factura de su médico?	45
Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios	
Presentar una queja	46
Obtener ayuda para presentar una queja	46
Servicios negados o limitados	46
Solicitar una apelación	47
Los plazos de tiempo del proceso de apelación	47
Obtener ayuda para presentar una apelación	47

Tabla de Contenidos

Continuación de servicios actuales	47
Apelaciones aceleradas	48
Audiencias imparciales del estado	48
Derechos y responsabilidades	
Derechos del miembro	50
Responsabilidades del miembro	51
Información disponible para el miembro	52
Aviso sobre privacidad del miembro	53
Confidencialidad	58
Derechos y responsabilidades de la verificación electrónica de visitas (EVV)	59
Cómo reportar el abuso, maltrato, descuido y la explotación	64
Fraude, despilfarro y abuso	
Denunciar fraude, despilfarro y abuso por parte del Proveedor	65
Reportar fraude, despilfarro y abuso por parte de la persona que recibe Medicaid	65
Glosario de términos	66



Preguntas sobre el Manual para miembros

Si tiene preguntas o dudas sobre cualquier tema incluido en el Manual para miembros, llame a los Servicios para miembros al 1-877-277-9772.

Introducción

¿Quiénes somos?

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

Obtendrá la atención médica de sus doctores, hospitales y clínicas que se encuentran en la red de proveedores contratados de Superior. Usted o su hijo pueden recibir chequeos regulares, visitas por enfermedad, atención preventiva y atención especializada de un proveedor del programa STAR+PLUS de Superior cuando lo necesiten.

Superior ha contratado proveedores para los casos en que su doctor o proveedor de cuidados primarios le indica a usted que vaya a un hospital, laboratorio o 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 PCP 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 de Superior.

Usted recibe este Manual para miembros porque fue aprobado para obtener Medicaid con el programa STAR+PLUS. Usted escogió a Superior como su organización de atención médica (MCO) o fue asignado a Superior. Si no entiende lo que dice el Manual para miembros, o si necesita ayuda para leerlo, llame al Servicios para miembros de Superior. Podemos responder a sus preguntas sobre los beneficios y servicios disponibles para usted. 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 1-877-277-9772.

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 1-877-277-9772.
- Si no se puede comunicar con su doctor, llame a Superior, al 1-877-277-9772.
- Estamos aquí para atenderle las 24 horas al día, 7 días a la semana.

¡Gracias por elegir a Superior HealthPlan!



Manténgase conectado con el portal web de Superior.

El portal web para miembros de Superior es una herramienta cómoda y segura que puede ayudarle a gestionar su atención médica. Tras crear una cuenta gratuita, los miembros pueden:

- Ver su historia clínica
- Revisar sus beneficios de salud
- Imprimir una tarjeta de identificación temporal




Visite www-es.superiorhealthplan.com y haga clic en “Inicio de sesión.”

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 1-877-277-9772.

Tarjeta de identificación de Superior HealthPlan STAR+PLUS

 Your Health Plan • Your Choice		
MEMBER ID #: MEMBER NAME:		RXBIN: RXPCN: RXGRP: PBM:
PRIMARY CARE PROVIDER NAME: PHONE: EFFECTIVE DATE:		
<hr/> SuperiorHealthPlan.com		

Member Services: 1-877-277-9772

Available 24 hours a day/7 days a week

Service Coordinator: 1-877-277-9772

Behavioral Health: 1-877-277-9772

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: 1-877-277-9772

Disponible 24 horas al día/7 días de la semana

Coordinadora de Servicios: 1-877-277-9772

Servicios de Salud del Comportamiento: 1-877-277-9772

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 ensénela 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 1-877-277-9772. Recibirá una tarjeta de identificación nueva.

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) le enviará su tarjeta de identificación de Medicaid. En la siguiente página, encontrará más información sobre su tarjeta de identificación de Medicaid.

Si tiene doble calificación (recibe tanto Medicaid como Medicare), su tarjeta de identificación de Superior 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 de Superior dirá “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.

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 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.
- 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 nombre del programa de Medicaid en que está inscrito si recibe:
 - Medicare (QMB, MQMB)
 - Programa de Salud para la Mujer de Texas (TWHHP)
 - Cuidado de hospicio
 - STAR Health
 - Medicaid de emergencia, o
 - Elegibilidad Condicional para Mujeres Embarazadas (PE).

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 su tarjeta de Beneficios de Medicaid de Texas o se la roban, puede obtener una nueva llamando gratis al 1-855-827-3748. Le proporcionarán un formulario de verificación temporal - Formulario 1027-A. Puede utilizar este formulario hasta que reciba otra 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.

Your Texas Benefits
Health and Human Services Commission

Member name: _____

Member ID: _____

Issuer ID: _____ Date card sent: _____

Note to Provider:
Ask this member for the card from their Medicaid medical plan. Providers should use that card for billing assistance. No medical plan card? Pharmacists can use the non-managed care billing information on the back of this card.

Need help? ¿Necesita ayuda? 1-800-252-8263

Members: Keep this card with you. This is your medical ID card. Show this card to your doctor when you get services. To learn more, go to www.YourTexasBenefits.com or call 1-800-252-8263.

Miembros: Lleve esta tarjeta con usted. Muestre esta tarjeta a su doctor al recibir servicios. Para más información, vaya a www.YourTexasBenefits.com o llame al 1-800-252-8263.

THIS CARD DOES NOT GUARANTEE ELIGIBILITY OR PAYMENT FOR SERVICES.

Providers: To verify eligibility, call 1-855-827-3747. Non-pharmacy providers can also verify eligibility at www.YourTexasBenefitsCard.com. Non-managed care pharmacy claims assistance: 1-800-435-4165.

Non-managed care Rx billing: RxBIN: 810084 / RxPCN: DRTXPROD / RxGRP: MEDICAID.
TX-CA-1213

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

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.

¿Cómo renuevo mi cobertura de Medicaid? ¿Qué debo hacer si necesito ayuda para completar mi solicitud de renovación?

Para renovar su cobertura de Medicaid, busque el sobre de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) que diga “time sensitive” (documentos con vencimiento). Incluirá una carta. Recibirá dicha carta 3 o 4 meses antes de la finalización de sus beneficios. Deberá firmar un formulario de renovación. También es posible que se le pida más información. La forma más sencilla de hacer esto o de firmar el formulario de renovación es visitar www.YourTexasBenefits.com.

Si no realiza las acciones necesarias antes de la fecha de vencimiento indicada en la carta, sus beneficios podrían finalizar. Llame a los Servicios para miembros de Superior al 1-877-277-9772 si tiene alguna pregunta sobre la renovación de sus beneficios de Medicaid.

¿Qué tengo que hacer si me mudo?

Tan pronto sepa su nueva dirección, avise a la oficina local de beneficios de la HHSC y al Servicios para miembros de Superior al 1-877-277-9772. Antes de recibir servicios de Medicaid en la 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 la HHSC cambie su dirección.

¿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. Si tiene preguntas sobre su cobertura de Medicaid, puede visitar el sitio web, www.YourTexasBenefits.com, que figura en la parte de atrás de su tarjeta de beneficios de Texas Medicaid. También puede llamar a la línea de ayuda del programa STAR+PLUS al 1-800-964-2777.

Medicaid

¿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.
- No obtenga el mismo tipo de medicamento de diferentes doctores.
- 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.

Para obtener más información, llame a Superior al 1-877-277-9772.

Recibir Atención Médica - Proveedores de Cuidado Primario

¿Qué es un Proveedor de Cuidado Primario?

Cuando usted se inscribió en Superior, escogió a un doctor de nuestra lista de proveedores para que sea 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 chequeos regulares.
- Decirle si usted necesitan ver a un especialista.

¿Puede ser un especialista mi PCP?

Superior permitirá que especialistas actúen como PCP para los miembros que tienen una necesidad especial de atención médica. Los especialistas deben ser aprobados por Superior antes de ser su PCP. Dígale a su especialista si desea que él/ella sea su PCP. O, llame a Servicios para miembros de Superior al 1-877-277-9772 para pedir ayuda.

Si usted es una mujer, puede elegir un obstetra (OB) o un ginecólogo (GYN) como su PCP. Llame a Superior al 1-877-277-9772 para buscar un proveedor obstetra ginecólogo que también sea proveedor de cuidados primarios. Tendrá que escoger un PCP para cada miembro de la familia que califique. Puede elegir entre:

- Pediatras (solo ven a niños)
- Medicina interna (por lo general atienden a los adultos)
- Ginecoobstetra (OB/GYN) (atienden a las mujeres)
- Centros de salud aprobados por el gobierno/ Clínicas de salud rural
- Práctica general/familiar (atienden a todas las edades)

¿Puede ser una clínica mi Proveedor de Cuidado Primario? (RHC/FQHC)

¡Sí! Superior le permite escoger una clínica de Salud Rural (RHC) o un centro de salud aprobado por el gobierno federal (FQHC) como su proveedor de atención primaria. Un centro de salud aprobado por el gobierno federal (FQHC) es una clínica sin fines de lucro que ofrece atención a las personas que viven en lugares donde no hay proveedores disponibles. Una clínica de Salud Rural (RHC) ofrece atención a las personas que viven en áreas con pocos habitantes, donde no hay muchos proveedores disponibles. Si tiene preguntas, llame a Superior al 1-877-277-9772.

¿Qué pasa si opto por visitar a otro doctor que no sea el PCP mío?

Si visita a un doctor que no esté inscrito como proveedor de Superior, Superior no le pagará a ese doctor y le cobrarán a usted por los servicios.

El PCP es el doctor suyo y está encargado de darle la atención médica que usted necesitan. Mantienen sus expedientes médicos, conocen los medicamentos que usted están tomando, y son las personas más indicadas para asegurar que esté recibiendo la atención que necesita. Por eso es muy importante que se mantenga con el mismo doctor.

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

¿Cómo cambiar el Proveedor de Cuidado Primario mío?

Si no está satisfecho con el doctor suyo, converse primero con ellos. Si aún sigue insatisfecho, llame a Superior al 1-877-277-9772. 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.
- Hay que esperar demasiado para que le atiendan.
- No puede hablarle al doctor fuera de las horas de consulta.

Recibir Atención Médica - Proveedores de Cuidado Primario

¿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.

¿Cuántas veces puedo cambiar mi PCP?

No hay límite en el número de veces que puede cambiar su PCP. Puede cambiar de PCP llamándonos gratis al 1-877-277-9772, o escribiendo a:

Superior HealthPlan
Attn: Member Services
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, Texas 78741

¿Existe alguna razón para que niegen mi solicitud de cambiar el PCP?

Cuando solicite que un cambio de doctor, le podrían negar en caso que:

- El nuevo doctor que eligió no acepta más pacientes.
- El nuevo doctor que eligió no es un proveedor de atención primaria de Superior.

¿Puede mi PCP cambiarme a otro PCP por causa de incumplimiento?

Sí. Si el doctor suyo considera que usted no está siguiendo sus consejos médicos o si usted falta demasiado a las citas, el doctor puede pedirle que se cambie a otro doctor. El doctor suyo le enviará una carta avisándole que necesita encontrar otro doctor. Si esto sucede, llame a Superior al 1-877-277-9772. Le ayudaremos a encontrar un doctor nuevo.

¿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 1-877-277-9772 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 proveedores de atención primaria (PCPs) de Medicare y Medicaid, médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores de salud que están disponibles para usted. Puede encontrar esta lista en www-es.superiorhealthplan.com. Simplemente haga clic en “Encuentre un Doctor”. Si necesita ayuda, llame a Superior al 1-877-277-9772.

Plan de incentivos para doctores

Superior no puede hacer pagos bajo un plan de incentivos para doctores si los pagos están diseñados para persuadir a los proveedores a reducir o limitar los Servicios Médicamente Necesarios cubiertos para los miembros. Usted tiene el derecho de saber si su proveedor de cuidado primario (doctor de cabecera) participa en el plan de incentivos para doctores. También tiene el derecho de saber cómo funciona el plan. Puede llamar gratis al 1-877-277-9772 para más información.

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 o de su hijo pueden atender a la mayoría de sus necesidades médicas, a veces van a querer que usted o su hijo 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 o de su hijo y le ayudará a preparar una visita a un especialista que puede ofrecerle la mejor atención. Esto se llama un referido. El doctor suyo o de su hijo es la única persona que puede darle un referido para que visite a un especialista. Si usted o su hijo 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 (OB/GYN)
- Servicios de salud del comportamiento
- Servicios de la vista rutinarios
- Servicios dentales (para niños)
- 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 o de su hijo 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 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-es.superiorhealthplan.com. Haga clic en “Para los miembros”, a continuación, haga clic en “Planes Medicaid y CHIP” y en “Recursos para miembros”. También puede llamar a Servicios para miembros al 1-877-277-9772. Nuestros empleados están

Recibir Atención Especializada

disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con excepción de los días festivos aprobados por el estado.

¿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 o su hijo 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.

Superior estará al tanto de la atención que recibe usted o su hijo 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.

¿Qué sucede si yo vamos a la sala de emergencias?

Si usted necesita atención urgente o de emergencia, debe obtener atención médica de inmediato, y luego su doctor debe llamar a Superior lo más rápido que pueda.



Consejo de Superior Sobre la Salud:

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

Recibir Atención Médica - Centros Geriátricos

¿Qué hago si quiero ingresar a un centro geriátrico?

Llame a su Coordinador de servicio si cree que podría querer ingresar a un centro geriátrico. Su Coordinador de servicio puede trabajar con usted para saber qué ayuda necesita.

¿Cambiarán mis beneficios STAR+PLUS si ingreso a un centro geriátrico?

No. Sus servicios y beneficios de salud de Medicaid no cambiarán si ingresa a un centro geriátrico.

¿Cómo encuentro mi Coordinador de servicio si estoy en un centro geriátrico?

Cada centro geriátrico tiene su propio Coordinador de servicio. Si usted se transfiere a otro centro geriátrico, tendrá otro Coordinador de servicio. El centro geriátrico puede decirle cómo se llama su Coordinador de servicio de Superior. El personal puede darle el número telefónico de su Coordinador de servicio. Además, puede llamar a Coordinación de servicios al 1-877-277-9772, que puede darle el nombre y número telefónico de su Coordinador de servicio.

¿Dónde puedo encontrar una lista de los centros geriátricos?

Para encontrar un centro de enfermería cercano a usted, llame a Servicios para miembros de Superior al 1-877-277-9772.

¿Qué hago si quiero cambiar de plan de salud?

Puede cambiar su plan de salud llamando a la Línea de Ayuda de STAR+PLUS de Texas al 1-800-964-2777. Usted puede cambiar su plan de salud siempre que quiera.

Si llama para cambiar de plan de salud el día 15 del mes o antes, el cambio entrará en vigor el día primero 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.

¿Cuáles son los costos de un centro geriátrico? ¿Qué debo pagar yo?

El costo de vivir en un hogar de ancianos depende de dónde viva y los servicios que reciba. Los hogares de ancianos cumplen con sus necesidades médicas, sociales y psicológicas. Esto incluye:

- Alojamiento y comida.
- Servicios sociales.
- Medicamentos de venta libre, suministros médicos y equipo.
- Servicios de rehabilitación.
- Necesidades personales, tales como jabón, papel higiénico y crema.

Si usted prefiere usar artículos o marcas diferentes de las que proporciona el centro geriátrico, usted mismo tendrá que comprarlos. Pagará una cantidad fija al centro geriátrico por alojamiento y comida. Esta cantidad se llama su “ingreso aplicado”. La cantidad dependerá de cuál sea su ingreso. Es importante que siempre pague su ingreso aplicado a tiempo y por completo al centro geriátrico. Puede guardar \$60 cada mes para cosas como cortes de pelo, estampillas o ropa. Si usted lo necesita, el centro geriátrico puede preparar un fondo fiduciario para depositar sus \$60. Hay otros artículos por los cuales usted mismo tendrá que pagar. Uno de estos se llama una “reservación de cama.” Si se va del centro geriátrico, puede pagarle al centro para reservar su lugar. Su hogar de ancianos puede darle detalles. Además, el centro puede decirle cuánto le costaría una reservación.

Recibir Atención Médica - Sólo para Mujeres

¿Qué hago si yo necesitamos atención de un ginecoobstetra?

Usted o su hija 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 o de su hija. Un obstetra/ginecólogo puede ayudar con la atención de embarazos, realizar los chequeos regulares anuales o tratar problemas de salud femeninos. Usted no necesita un referido de su doctor para recibir estos servicios. Su obstetra/ginecólogo y su doctor trabajarán en conjunto para garantizarle 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 1-877-277-9772.

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 chequeo 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-es.superiorhealthplan.com. Simplemente haga clic en “Encuentre un Doctor.” Superior le permite elegir un ginecoobstetra, sea éste del mismo grupo de su proveedor de atención primaria o no. Si necesita ayuda para elegir un ginecoobstetra, llame al 1-877-277-9772. 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 yo con un ginecoobstetra fuera de Superior?

Si el ginecoobstetra suyo no pertenece a Superior, por favor llame al Servicios para miembros al 1-877-277-9772. Colaboraremos con su doctor para que pueda seguirle atendiendo, o con mucho gusto nosotros le ayudaremos a escoger un doctor nuevo de nuestro plan.

Recibir Atención Médica - Mujeres Embarazadas y Madres Nuevas

¿Qué pasa si me embarazo? ¿A quién debo llamar?

Si piensa o sabe que usted está embarazada, haga una cita con su doctor o con un ginecoobstetra. Ellos podrán confirmar si está embarazada y le aconsejarán sobre la atención que usted y su bebé por nacer necesitarán. Cuando sepa que está embarazada, llame a Superior al 1-877-277-9772. Superior le conseguirá un Administrador de atención para el embarazo quien se asegurará de que usted reciba la atención médica que necesite durante su embarazo.

¿Qué tan pronto podré yo o mi hija ser visto después de pedirle una cita al ginecoobstetra?

Su piensa que usted embarazada, doctor debería atenderle dentro de dos (2) semanas de solicitar la cita.

¿Cuáles otros servicios o actividades educativas ofrece Superior a la mujer embarazada?

Superior tiene también un programa especial para ayudarle con su embarazo llamado “Start Smart for Your Baby®”. Este programa contesta sus preguntas sobre el parto, la atención para el recién nacido y los hábitos de alimentación. Superior organiza “baby showers” en muchas localidades para informarle más acerca de su embarazo y su de nuevo bebé.

Administración de atención para niños y mujeres embarazadas

¿Necesita ayuda para encontrar y obtener servicios? Usted podría obtener la ayuda de un Administrador de casos.

¿Quién puede obtener la ayuda de un Administrador de casos?

Los niños, adolescentes, adultos jóvenes (hasta los 20 años de edad) y las mujeres embarazadas que reciben Medicaid y tienen problemas de salud o que tienen un alto riesgo tener problemas de salud, pueden obtener los beneficios de Administración de casos.

¿Qué hacen los Administradores de casos?

Un administrador de casos le visitará y entonces:

- Averiguará los servicios que usted necesita.
- Encontrará los servicios cercanos a su lugar de residencia.
- Le enseñará cómo encontrar y obtener otros servicios.
- Se asegurará de que usted está recibiendo los servicios que necesita.

¿Qué tipo de ayuda puede usted recibir?

Los administradores de casos le pueden ayudar a:

- Obtener servicios médicos y dentales.
- Atender asuntos de la escuela o educación.
- Obtener suministros o equipo médico.
- Atender otros problemas.

¿Cómo puede usted obtener la ayuda de un Administrador de casos?

Llame a Pasos Sanos de Texas (Texas Health Steps) al número gratuito 1-877-847-8377, de lunes a viernes, en horario de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Para mayor información, visite la página www.dshs.state.tx.us/caseman.



Beneficios adicionales para las mujeres embarazadas

¡Superior tiene más servicios para las mujeres embarazadas! Vaya a la página 41 para averiguar lo que puede obtener para ayudarle a tener un bebé saludable.

Recibir Atención Médica - Mujeres Embarazadas y Madres Nuevas

¿Dónde puedo encontrar una lista de centros de maternidad?

Para encontrar un centro de maternidad cercano a usted, llame a Servicios para miembros al 1-877-277-9772.

¿Qué hago para inscribir a mi bebé recién nacido?

Si es miembro de Superior cuando tiene a su bebé, a su bebé se le inscribe con Superior en su fecha de nacimiento. Superior recibe información del hospital y le incluye al bebé como miembro nuevo de Superior, y el hospital también notificará a Medicaid del nacimiento. Sin embargo, es importante que usted se comunice con la oficina del Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS) para informarles del nacimiento de su bebé, a fin de asegurar que se tramite la inscripción del bebé para que reciba Medicaid tan pronto como sea posible, de manera que el bebé reciba toda la atención médica que necesite.

¿Cómo y cuándo le notifico a my plan de salud? ¿Cómo y cuándo le notifico a mi Administrador de casos?

Debería notificar a Superior lo más pronto posible sobre el nacimiento del bebé. Posiblemente ya tendremos información sobre el nacimiento de su bebé, pero háganos saber por si acaso. Verificaremos con usted la fecha de nacimiento correcta del bebé, y confirmaremos que el nombre que tenemos de su bebé también esté correcto. Llame a su administrador de casos después de que nazca su bebé. No necesita esperar hasta tener el número de seguro social de su bebé para inscribir a su bebé.

¿Puedo escoger el proveedor de cuidados primarios de mi bebé antes de que nazca? ¿A quién debo llamar?

Puede escoger el doctor de su bebé incluso antes de que nazca. Además, Superior puede ayudarle a escoger un doctor para su bebé. Tan solo llámenos al 1-877-277-9772.

Tenga en cuenta lo siguiente: Esto no es aplicable a los miembros de STAR+PLUS con doble elegibilidad para recibir beneficios.

¿Cómo y cuándo puedo cambiar el doctor o el proveedor de cuidados primarios de mi bebé?

Tan pronto como Superior sepa que usted está embarazada, le enviaremos información sobre el embarazo y el futuro bebé. Superior le pedirá que elija un doctor para su bebé incluso antes del nacimiento. De este modo, queda garantizado que el doctor de su bebé controlará al bebé mientras esté en el hospital y luego se ocupará de las necesidades de atención médica de su bebé después de que usted y el bebé dejen el hospital.

Si no ha seleccionado un doctor para el bebé antes del nacimiento, nos comunicaremos con usted para seleccionar un doctor para el bebé. Después de que el bebé tenga treinta (30) días, también puede cambiar el doctor del bebé si desea un doctor diferente al que escogió originalmente.

Tenga en cuenta lo siguiente: Esto no es aplicable a los miembros de STAR+PLUS con doble elegibilidad para recibir beneficios.

¿Cómo puedo recibir atención médica después de que nazca mi bebé (y ya no reciba cobertura de Medicaid)?

Después del nacimiento de su bebé, es posible que pierda la cobertura de Medicaid. Puede recibir algunos servicios de atención médica a través del Programa Healthy Texas Women (Mujeres Saludables de Texas), el Programa de planificación familiar o el Programa de atención médica primaria.

Acceso a la atención - programas especiales de salud

Programa Healthy Texas Women

Healthy Texas Women ofrece una variedad de servicios de planificación familiar básicos y de salud para mujeres, incluidos exámenes pélvicos y de mamas, pruebas de salud relacionadas y control de la natalidad para las mujeres de 15 a 44 años con ingresos en el hogar iguales o inferiores a los límites de ingresos del programa (200 % del nivel federal de pobreza). Si su cobertura de Medicaid termina después de que nazca su bebé, y puede recibir beneficios de Healthy Texas Women, será automáticamente inscrita. Recibirá una carta por correo si está inscrita en Healthy Texas Women.

Para obtener más información sobre los servicios disponibles a través de Healthy Texas Women, escriba, llame o visite el sitio web del programa:

Healthy Texas Women
P.O. Box 149021
Austin, TX 78714-9021
Teléfono: (línea gratuita) 1-800-335-8957
Sitio web: <https://www.healthytexaswomen.org/>
Fax: (línea gratuita) 1-866-993-9971

Programa de atención médica primaria del Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS)

El Programa de atención médica primaria del Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS) ofrece servicios a mujeres, niños y hombres que no pueden acceder a la misma atención a través de seguros u otros programas. Para obtener servicios a través de este programa, los ingresos de una persona deben ser iguales o inferiores a los límites de ingresos del programa (200 % del nivel federal de pobreza). Es posible que una persona aprobada para recibir servicios tenga que pagar un copago, pero a nadie se le niegan los servicios debido a la falta de dinero.

La atención médica primaria se centra en la prevención de enfermedades, la detección temprana y la intervención temprana de los problemas de salud. Los servicios principales proporcionados son los siguientes:

- Diagnóstico y tratamiento.
- Servicios de emergencia.
- Planificación familiar.
- Servicios de salud preventivos, incluidas las vacunas y la educación para la salud, así como las pruebas de laboratorio, las radiografías, la medicina nuclear u otros servicios de diagnóstico adecuados.

Los servicios secundarios que pueden brindarse son servicios de nutrición, pruebas de salud, cuidados de salud en casa, atención dental, traslados para las visitas médicas, medicamentos que receta su doctor (medicamentos con receta), suministros médicos duraderos, servicios de salud ambiental, tratamiento de pies dañados (servicios de podología) y servicios sociales. Podrá llenar la solicitud para obtener los servicios de atención médica primaria en ciertas clínicas de su área. Para obtener más información sobre los servicios que puede recibir a través del Programa de atención médica primaria, envíe un correo electrónico, llame o visite el sitio web del programa:

Sitio web: <https://hhs.texas.gov/services/health/primary-health-care-services-program>
Teléfono: 1-512-776-5922
Correo electrónico: PrimaryHealthCare@hhsc.state.tx.us

Acceso a la atención - programas especiales de salud

Programa de planificación familiar

El Programa de planificación familiar tiene clínicas en todo el estado que proporcionan opciones de control de la natalidad de calidad, fáciles de usar y a bajo costo para mujeres y hombres.

Para buscar una clínica cerca de su área, [visite www.healthytexaswomen.org](http://www.healthytexaswomen.org). Para obtener más información sobre los servicios que puede recibir a través del Programa de planificación familiar, envíe un correo electrónico, llame o visite el sitio web del programa:

Sitio web: www.healthytexaswomen.org/family-planning-program

Teléfono: 1-800-335-8957

Correo electrónico: famplan@hhsc.state.tx.us



Superior está en Facebook

¡Superior quiere garantizar que usted esté lo más saludable posible! Consulte la página de Facebook de Superior para obtener consejos saludables y otros datos útiles en www.Facebook.com/SuperiorHealthPlan.

Recibir Atención Médica - Las Citas

¿Qué hago para pedir una cita?

Puede llamar a la oficina del doctor para pedir una cita. Si necesita ayuda para pedir una cita o si necesita ayuda con el transporte, con servicios de traducción o con algún otro servicio, llame a Superior al 1-877-277-9772.

Por favor cumpla con su cita. Si no puede ir a su cita, notifique a la oficina tan pronto como sea posible. Así ellos tendrán tiempo de colocar a otro paciente en el puesto de su cita.

¿Qué necesito traer a las consultas con mi doctor?

Debe traer su identificación de Medicaid y su tarjeta de identificación de Superior siempre que reciba servicios de atención médica. Cada vez tendrá que presentar su identificación de Medicaid y su tarjeta de identificación de Superior. También debe traer una lista de las medicinas actuales de su.

¿Como recibir atención medica 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 al la línea de ayuda de enfermeras de Superior al 1-877-277-9772. Nuestras enfermeras están listas para atenderle las 24 horas al día, 7 días a la semana. También puede llamar a Teladoc para problemas médicos que no sean de emergencia cuando el consultorio de su proveedor de cuidados primarios (PCP) esté cerrado. Llame a Teladoc al 1-800-835-2362 las 24 horas del día, los 7 días de la semana. O visite teladoc.com/Superior. Si piensa que tiene una emergencia verdadera, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

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

Si usted o su hijo necesitan atención médica cuando está de viaje, llámenos gratis al 1-877-277-9772 y le ayudaremos a encontrar un doctor. Si necesita servicios de emergencia cuando está de viaje, vaya al hospital cercano, luego llámenos gratis al 1-877-277-9772.

¿Qué sucede 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?

Si está fuera de Estados Unidos y necesita atención médica, ningún servicio de atención médica que reciba estará cubierto por Superior. Medicaid no cubre los servicios médicos prestados fuera del país.

¿Qué sucede si soy un trabajador de campo migrante?

Puede realizar su chequeo regular más pronto si saldrá del área. Para obtener ayuda para programar una cita, llame a Superior al 1-877-277-9772.

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 de Texas al 1-800-964-2777. Puede cambiar de plan médico tan a menudo como quiera. 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 primero 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.

¿Qué pasa si vivo en un centro geriátrico y quiero cambiar mis beneficios de salud?

Si usted vive en un centro geriátrico, puede cambiar su plan de salud tan seguido como quiera, pero no más de una vez al mes. Puede cambiar su plan de salud llamando a la línea de ayuda del programa Texas STAR+PLUS al 1-800-964-2777.

¿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.
 - Ser grosero o agresivo contra un proveedor o miembro del personal.
 - Faltar repetidamente a las citas.
 - 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 1-877-277-9772. La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas decidirá si se le puede pedir a un miembro que salga del programa.



Consejo de Superior Sobre la Salud

Si tiene problemas con el manejo de su atención médica, Superior tiene Administradores de atención que le pueden ayudar. Simplemente llame a Servicios para miembros, al 1-877-277-9772 para recibir ayuda.

Recibir Atención Médica - El Idioma y el Transporte

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

Superior cuenta con personal que habla en inglés y en español. Si habla otro idioma o es sordo/tiene problemas auditivos y necesita ayuda, llame a los Servicios para miembros al 1-877-277-9772 (TTY 1-800-735-2989). También puede llamar a Servicios para miembros al 1-877-277-9772 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.

Programa de Transporte Médico (MTP)

¿Qué es el MTP?

El MTP es un programa de la HHSC que ayuda con el transporte de clientes de Medicaid, que pueden recibir beneficios y que no tienen otras opciones de transporte a citas de atención médica que no son emergencias. El MTP puede ayudar con el transporte para ir al doctor, dentista, hospital, farmacia y cualquier otro lugar donde recibe servicios de Medicaid.

¿Cuáles servicios ofrece el MTP?

- Pases o boletos para transporte, como el transporte público entre y dentro de ciudades.
- Viajes aéreos.
- Taxi, camioneta para pasajeros con silla de ruedas y otros medios de transporte.
- Reembolso de millaje para el participante inscrito de transporte individual (ITP). El ITP inscrito puede ser la parte responsable, un miembro de la familia, amigo, vecino o cliente.
- Comidas de un proveedor contratado (por ejemplo, la cafetería de un hospital).
- Alojamiento en un hotel o motel contratado.
- Servicios de ayudante (la parte responsable, como un padre o tutor, etc., que acompaña al cliente a un servicio de atención médica).

¿Cómo obtener transporte?

Si usted vive en la región de Dallas/Ft. Worth, llame a LogistiCare.

Reservaciones por teléfono: 1-855-687-3255

Where's My Ride? (servicio de transporte): 1-877-564-9834

Horas: LogistiCare acepta solicitudes de transporte de rutina, por teléfono, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. El transporte de rutina se debe programar 48 horas (2 días laborales) antes de la cita.

Si usted vive en la región de Houston/Beaumont, llame al MTM.

Reservaciones por teléfono: 1-855-687-4786

Hacer Más Fácil la Atención Médica - El Idioma y El Transporte

Where's My Ride? (servicio de transporte): 1-888-513-0706

Horas: De lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. / Llame al 855-687-4786 (855-MTP-HSTN) por lo menos 48 horas antes de la cita. Si su próxima cita va a ser en menos de 48 horas y no es urgente, el MTM podría pedirle que programe la cita para otra fecha y hora.

Todas las demás regiones del estado, llame al MTP.

Reservaciones por teléfono: 1-877-633-8747.

Todas las solicitudes de servicios de transporte deben hacerse dentro de 2 a 5 días de la cita.

¿A quién llamo si tengo una queja sobre el programa de transporte?

Si tiene algún problema con el programa de Servicios de Transporte Médico, llámeles al 1-877-633-8747.

¿Puede alguien que yo conozca llevarme a mi cita y recibir pago por el millage?

El programa de Servicios de Transporte Médico también puede ayudar con dinero para la gasolina cuando alguien maneja para llevarle a una cita. Los que manejan pueden ser familiares, vecinos o algún otro voluntario. Llame al programa de Servicios de Transporte Médico, al 1-877-633-8747 para obtener más información.

Servicios de telesalud

¿Qué son los servicios de telesalud?

Cualquier proveedor de la red de Superior puede ofrecerles servicios de telesalud a los miembros de Superior para determinadas necesidades de atención médica. Los servicios de telesalud son visitas de atención médica virtuales con un proveedor a través de una aplicación móvil, un video por Internet o algún otro método electrónico.

Superior administra los servicios de telesalud con proveedores de la red de la misma forma que las visitas personales con proveedores de la red.

- La visita de telesalud con un proveedor de la red de Superior no requiere autorización previa.
- La visita de telesalud con un proveedor de la red de Superior está sujeta a los mismos copagos, coseguros y montos deducibles que una visita personal con un proveedor de la red.

Los servicios de telesalud y telemedicina de Teladoc están disponibles para usted cuando el consultorio de su proveedor de cuidados primarios (PCP) está cerrado. Teladoc es su acceso conveniente, disponible las 24 horas, a proveedores de atención médica que se encuentran dentro de la red para tratar problemas médicos que no sean de emergencia. Use Teladoc para obtener ayuda médica con enfermedades como:

- Resfriados, gripe y fiebre
- Sarpullido, afecciones de la piel
- Sinusitis, alergias
- Conjuntivitis
- Infecciones respiratorias

Configure y active su cuenta de Teladoc para que esté lista cuando la necesite por vía telefónica al 1-800-835-2362. O visite teladoc.com/Superior.

La Definición de Atención

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

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

A Superior le dará mucho gusto ayudarle a conseguir una cita, simplemente llámenos al 1-877-277-9772.

Debe ser atendido por un proveedor de Superior para la atención urgente y de rutina. Siempre puede llamar a Superior al 1-877-277-9772 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 urgencia?

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 1-877-277-9772. También puede llamar a nuestra Línea de ayuda de enfermeras las 24 horas al 1-866-912-6283 para que le ayuden a obtener la atención que necesita.

Si el consultorio de su proveedor de cuidados primarios (PCP) está cerrado, también puede llamar a Teladoc para problemas médicos que no sean de emergencia. Llame a Teladoc al 1-800-835-2362 las 24 horas del día, los 7 días de la semana. O visite teladoc.com/Superior.

¿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 Superior Medicaid.

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

La atención de médica de emergencia se ofrece para los casos de condiciones médicas de emergencia, y condiciones de salud del comportamiento 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 una condición de emergencia de salud del comportamiento?

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; o
- Hace que el Miembro sea incapaz de controlar, saber o entender las consecuencias de sus acciones.

La Definición de Atención

¿Qué es un emergencia o una padecimiento medicado 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 problemas graves en las funciones corporales.
- Ocasioner disfunción grave de algún órgano vital o parte del cuerpo.
- Ocasioner desfiguración grave.
- En el caso de una mujer embarazada, poner en grave peligro la salud de la mujer o del feto.

¿Qué es servicios de emergencia y atención de emergencia?

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

¿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 1-877-277-9772.

Cuidado definido

¿Necesita ver a su médico de atención primaria (PCP)?

Su PCP es su médico principal. Llame al consultorio para programar una visita si no necesita atención médica inmediata.

Vea a su PCP si necesita:

- Ayuda con resfríos, gripes o fiebres
- Atención para problemas continuos de la salud como el asma o la diabetes
- Un examen anual de bienestar
- Vacunas
- Consejo sobre su salud en general

¿Necesita llamar a nuestra línea de consejo de enfermería que atiende 24/7?

Nuestra línea de consejo de enfermería que atiende 24/7 es una línea telefónica gratuita para información de salud. Los enfermeros están disponibles para contestar preguntas sobre su salud y conseguirle ayuda.

Comuníquese con nuestra línea de consejo de enfermería que atiende 24/7 si necesita:

- Ayuda para saber si debe consultar a su PCP o a su psiquiatra
- Ayuda para cuidar de un niño enfermo
- Respuestas a preguntas sobre su salud o su salud del comportamiento

¿Necesita consultar a su psiquiatra?

El psiquiatra es su doctor de atención primaria de la salud del comportamiento. Si no necesita atención psiquiátrica de inmediato, llame al consultorio para programar una visita.

Consulte al psiquiatra en los siguientes casos:

- Tiene cambios de humor que duran más de 3 días.
- Tiene cambios en el patrón de sueño.
- Necesita un nuevo surtido de medicinas.

Si tiene pensamientos sobre lastimarse o lastimar a otras personas, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias (ER).

¿Necesita ir a un centro de atención urgente?

Si no puede esperar para una cita con su PCP, un centro de atención urgente le puede dar atención práctica y rápida para problemas de salud más inmediatos. Vaya a un centro de atención urgente si tiene una lesión o enfermedad que se debe tratar dentro de las siguientes 24 horas.

Visite su centro de atención urgente más cercano para:

- Esguinces
- Infecciones de oído
- Fiebres altas
- Síntomas de la gripe con vómito
- Los centros de atención urgente ofrecen tiempos de espera más cortos que la sala de emergencia.

¿Necesita ir a la sala de emergencia?

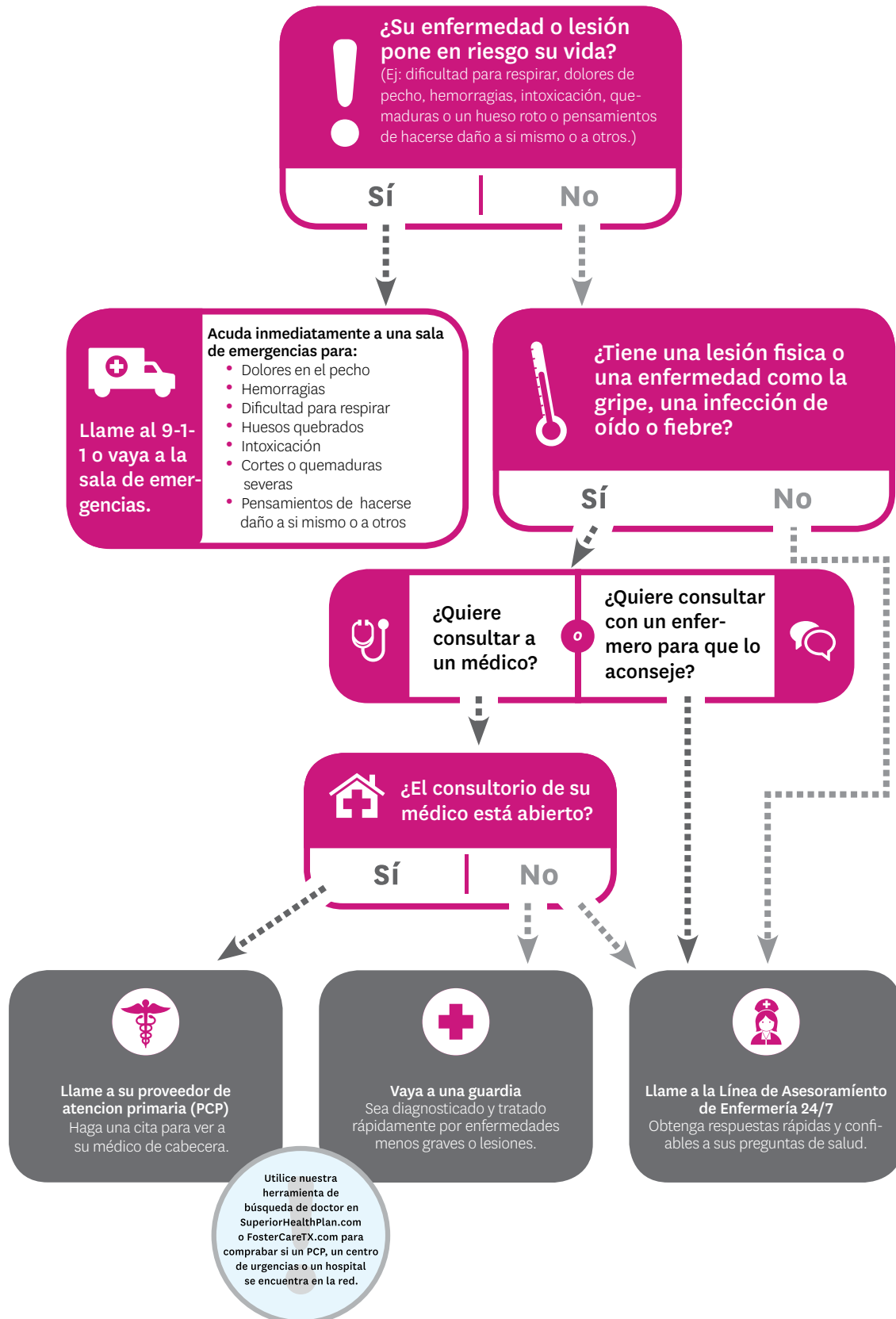
Vaya a la sala de emergencia si su enfermedad o lesión pone la vida en peligro. Si tiene una emergencia, llame al 911 en seguida o vaya al hospital más cercano.

Vaya inmediatamente a una sala de emergencia si tiene:

- Dolores de pecho
- Sangrado que no para
- Falta de aliento
- Huesos rotos
- Intoxicación
- Cortes o quemaduras graves
- Pensamientos sobre lastimarse o lastimar a otros

Recuerde llevar su tarjeta de identificación de miembro y su tarjeta de identificación de Medicaid cuando visite a su proveedor de cuidados primarios (PCP), vaya a un centro de atención de urgencias o a la sala de emergencias.

Cuidado definido



La Definición de Atención

¿Qué significa médicamente necesario?

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

Médicamente 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 padecimiento médicos que provoquen dolor o sufrimiento, para prevenir enfermedades que causen deformaciones del cuerpo o que limiten el movimiento, que causen emperoren 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 los menos invasivos o restrictivos posible para permitir un equilibrio de seguridad, efectividad y eficacia;
 - (f) no experimentales ni de estudio; y
 - (g) no principalmente para la conveniencia del miembro ni del proveedor, y
- (2) Para miembros mayores de 20 años, servicios de salud mental y abuso de sustancias que:
 - (a) son razonables y necesitan para el 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 los pautas y normas clinicas aceptadas en el campo de la salud mental y el abuso de sustancias;
 - (c) se dan en el ambiente más apropiado y menos restringido en el que se pueden ofrecer los servicios de manera segura;
 - (d) se prestan en el lugar más adecuado de servicios que puedan prestarse sin riesgos;
 - (e) no se pueden negar sin verse afectada la salud mental of 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 ni del Proveedor.

Beneficios y Servicios

¿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.

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. La siguiente lista le indica algunos de los servicios médicos que puede recibir de Superior:

- Servicio 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
- Chequeos 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
- Chequeo 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)

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.

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

Para recibir más información sobre sus beneficios de cuidado agudo, llame a Superior al 1-877-277-9772.



Llame a Superior: disponible las 24 horas del día

¿Tiene una pregunta sobre la salud? Llame a la línea de asesoramiento de enfermería de Superior: disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Simplemente llame al 1-877-277-9772.

Beneficios y Servicios

¿Para cuáles servicios soy elegible como Miembro del programa de Medicaid para el Cáncer de Seno y Cervical (MBCC)?

Miembros del programa de MBCC son elegibles para todos los beneficios disponibles bajo el programa STAR+PLUS, según lo detallado en este manual.

¿Hay algunos límites a los servicios cubiertos?

La mayoría de los servicios de Medicaid para niños (menores de 21 de edad) no tienen ningún límite. Algunos servicios de Medicaid para adultos (mayores de 21 años de edad) sí tienen límites, como cuidados de la salud del comportamiento para paciente interno, servicios de salud en el hogar y servicios de terapia. Si tiene alguna pregunta sobre los límites a cualquier servicio cubierto, pregunte a su doctor o llama a Superior al 1-877-277-9772. Le informaremos si cierto servicio tiene algún límite.

¿Cuáles servicios no están cubiertos por STAR+PLUS?

La lista siguiente contiene algunos servicios que no cubre ni el programa STAR+PLUS 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.
- Cuidados que no tengan necesidad médica.
- Abortos, excepto en la forma permitida por la ley.
- Servicios de infertilidad.
- Servicios no aprobados por el Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés), a no ser que no se necesite la aprobación del Proveedor (por ejemplo, planificación familiar, y salud del comportamiento).

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 1-877-277-9772.

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

Los servicios y soportes 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 a los Servicios para miembros al 1-877-277-9772.

Existen dos beneficios de apoyo y servicio de atención a largo plazo que todos los miembros de Superior STAR+PLUS pueden obtener:

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

Hay otros beneficios a largo plazo que pueden recibir algunos miembros de Superior STAR+PLUS de acuerdo a sus necesidades médicas. Se llaman “Texas Health Care Transformation and Quality Improvement 1115 Waiver”:

- Servicios de Ayudante Personal (PAS)
- Servicios de enfermería (en el hogar)
- Servicio de Respuesta a Emergencias (ERS) - botón de llamada de emergencia
- Comidas entregadas en su casa
- Modificaciones menores a su casa
- Ayudas para la adaptación y equipo médico
- Suministros médicos

Beneficios y Servicios

- Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla
- Cuidado de crianza para adultos
- Ayuda con la vida diaria
- Servicios de ayuda para la transición
- Servicios de ayudante personal dirigidos al consumidor
- Supervisión de protección
- Algunos cuidados dentales
- Opción de responsabilidad de servicios para servicios de ayudante personal
- Cuidado de relevo
- Terapia de rehabilitación cognitiva
- Asistencia laboral y empleo con apoyo

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, 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 (CDSA). La CDSA le ayudará a iniciarse y le dará capacitación y apoyo si lo necesita. La CDSA pagará a su personal y le ayudará 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.



Superior está en Facebook

¡Superior quiere garantizar que usted esté lo más saludable posible! Consulte la página de Facebook de Superior para obtener consejos saludables y otros datos útiles en www.Facebook.com/SuperiorHealthPlan.

Servicios Especiales

Salud del comportamiento

¿Cómo puedo recibir ayuda si tengo problemas de salud mental o con las drogas? ¿Necesito un referido?

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.

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 1-877-277-9772 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 tienen 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 tenga a alguien con quien pueda hablar, así podrán trabajar en cómo solucionar los problemas.

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

Debería llamar al 911 si usted 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 1-877-277-9772 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 ya está recibiendo atención médica, pregúntele a su proveedor de la salud del comportamiento si pertenece a la red de Superior. Si dice que sí, no tiene que hacer nada. Si dice que no, llame al 1-877-277-9772. Le pediremos al proveedor suyo de que se una a nuestra red. Deseamos que usted reciban la atención que necesitan. Si el proveedor no desea incorporarse a la red de Superior, trabajaremos con el proveedor para seguir cuidando de usted hasta que sus registros médicos puedan trasladarse a otro 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 1-877-277-9772.

Servicios Especiales

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 psiquiátricos parciales de paciente interno en el hospital (miembros 21 años y mas)
- Servicios de desintoxicación, rehabilitación y estadía en casa de recuperación prestados fuera del hospital y como paciente interno residencial
- Servicios de laboratorio
- Servicios para las crisis, 24 horas al día, 7 días a la semana
- Cuidados en centro residencial (para miembros de 21 años y menores)
- Medicamento para la salud mental cuidados de abuso de sustancias
- Referidos a otros recursos en la comunidad
- Servicios de atención médica de transición
- Administración específica de casos
- Rehabilitación de salud mental

Servicios extra de salud del comportamiento:

- Recursos de la salud mental dirigidos al consumidor disponibles por Internet y los móviles en www.myStrength.com. Este sitio web ofrece un rango de recursos para ampliar el conocimiento de las necesidades de salud mental y brindar programas de aprendizaje personalizados para ayudar a la gente superar la depresión y la ansiedad.
- Transporte a las visitas de salud del comportamiento y a los grupos de apoyo comunitario, según cada caso, para los afiliados de 21 años o mayor quienes no residen en un hogar residencial de cuidado intermedio para personas con discapacidades intelectuales (ICF-IID, en inglés) ni un centro de enfermería y quienes no tienen acceso al transporte para las necesidades graves. Este servicio de valor agregado requiere autorización previa.

Nota: Superior quiere ayudarlo a que usted se mantengan saludables. Necesitamos que nos haga saber sus inquietudes para poder mejorar nuestros servicios. Llame al 1-877-277-9772 Relay Texas/TTY (personas sordas/ con problemas auditivos) 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.

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 sus necesidades.
- Ayudar a asegurar que reciba sus servicios a tiempo.
- Asegurar que tenga opciones con respecto a proveedores y acceso a los servicios cubiertos.
- Colaborar con usted, con su familia o el apoyo comunitario, con su doctor(es) y otros Proveedores para desarrollar un plan de servicio.
- Coordinar los servicios cubiertos por Superior con los servicios sociales y de apoyo comunitario.

Superior quiere que usted se mantenga seguro y saludable, que se involucre en su plan de servicios y que viva donde usted escoja. Asignaremos a un Coordinador de servicio para cualquier miembro de Superior STAR+PLUS que lo solicite. También ofreceremos un Coordinador de servicio a los miembros de Superior si la evaluación de su salud y servicios de apoyo demuestran que eso le podría ayudar.

¿Qué hago para hablar con un Coordinador de servicio?

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

Servicios Especiales

¿Qué tan frecuentemente hablaré con un Coordinador de servicio?

Usted recibirá una carta en el correo de parte de su Coordinador de servicio. 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 servicio 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 de cuidado de la vista son diferentes para adultos y niños:

- Si tiene menos de 21 años, puede recibir un examen de la vista una vez al año (más si su vista cambia mucho). Puede obtener anteojos una vez cada dos años (más si su vista cambia mucho). También le pueden reemplazar sus anteojos las veces que necesite si los pierde o se rompen.
- Si tiene más de 21 años, puede recibir un examen de la vista y anteojos cada dos 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. Llame a Envolve Vision Services, el proveedor de Superior, al 1-888-756-8768 para descubrir cómo hacerlo. Los miembros que reciben SSI o Asistencia de Medicaid Únicamente que está relacionada a SSI no pueden recibir beneficios extra de la vista.

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 1-877-277-9772 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.

Cuidado dental

¿Cómo recibo servicios dentales?

El plan dental de Medicaid de su ofrece servicios dentales, entre ellos, servicios que previenen las caries y servicios para arreglar los problemas dentales. Para obtener más información sobre los servicios dentales, llame al plan dental de Medicaid.. Superior cubre los servicios dentales de emergencia que su reciba en un hospital o en un centro quirúrgico ambulatorio. Esto incluye servicios que el doctor brinda y otros servicios que su necesite, como la anestesia.

Si tiene preguntas o necesita información sobre dentistas, llame al Agente de Inscripción al 1-800-964-2777 o:

DentaQuest

1-888-308-4766

MCNA Dental

1-800-494-6262

¿Están cubiertos los servicios dentales de emergencia por el plan de salud?

Superior cubre servicios limitados dentales de emergencia en un hospital o en un centro quirúrgico ambulatorio, lo cual incluye el pago para lo siguiente:

- Tratamiento para luxación mandibular.
- Tratamiento para traumatismo de los dientes y estructuras de soporte.

Servicios Especiales

- Extracción de quistes.
- Tratamiento de abscesos bucales provenientes de los dientes o las encías.
- Hospital, doctores y servicios médicos relacionados, como medicamentos para cualquiera de los padecimientos anteriores.

¿Qué hago si necesita servicios dentales de emergencia?

Durante las horas normales de operación, llame al dentista primario del para saber cómo obtener servicios de emergencia. Si su necesita servicios dentales de emergencia después de que el consultorio del dentista primario haya cerrado, llámenos gratis al 1-877-277-9772 o llame al 911.

¿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:

- Departamentos de Salud Pública
- Intervención Temprana en la Infancia (ECI)
- Hospicio
- Servicios dentales para niños
- Servicios de transporte médico
- HHSC

Para recibir más información sobre estos servicios llame a Superior, al 1-877-277-9772.

Ayuda para necesidades especiales de atención médica

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

Si usted tienen necesidades especiales, como una enfermedad grave en curso, discapacidad, o condiciones crónicas o complejas, simplemente llame a Superior al 1-877-277-9772. 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 atención 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.
- Seguirá el progreso suyo y asegurará que esté recibiendo la atención que necesita.
- Responderá a sus preguntas sobre la atención médica.

¿Qué es la verificación electrónica de visitas?

La verificación electrónica de visitas (EVV) es un sistema informático y telefónico que verifica electrónicamente cuando se realizan las visitas de servicio. También documenta la hora exacta en la que el servicio empieza y termina. La verificación electrónica de visitas (EVV) se exige para determinados servicios basados en el hogar y la comunidad (como los servicios de asistencia personal [PAS], los servicios de cuidado personal [PCS], la atención de relevo en casa y los servicios de habilitación y asistencia personal de Community First Choice [CFC]) provistos por Superior. Es opcional para los miembros que tienen la opción de servicios orientados al consumidor (CDS).

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) implementó la verificación electrónica de visitas (EVV) con el propósito de verificar que los miembros reciban los servicios autorizados para su apoyo y por los cuales se factura al estado. La hora se registra usando un sistema de verificación electrónica de visitas (EVV) aprobado por la HHSC y el teléfono fijo del hogar del miembro, o un dispositivo alternativo pequeño aprobado por la HHSC.

Servicios Especiales

¿Cómo funciona la verificación electrónica de visitas (EVV)?

Su asistente utiliza el teléfono fijo de su hogar para llamar a un número gratuito cuando comienza a proporcionar sus servicios. Luego llamará una vez más cuando complete los servicios. La verificación electrónica de visitas (EVV) ayudará a garantizar que usted, como miembro, reciba todos sus servicios autorizados.

¿Qué servicios telefónicos están aprobados para usar la verificación electrónica de visitas (EVV)?

Las siguientes opciones están aprobadas por la HHSC para la verificación electrónica de visitas (EVV):

- Teléfono con cable conectado a la toma telefónica en la pared.
- Teléfono sin cable con base conectada a la toma telefónica en la pared (por ejemplo, un teléfono inalámbrico).
- El servicio telefónico del hogar en el que el teléfono no se puede desconectar y usar en otra dirección u otro lugar. Esto incluye el servicio telefónico provisto a través de las opciones locales del:
 - Proveedor de Internet por cable (como Time Warner, Comcast, AT&T, etc.) y
 - Servicio de voz digital a través de FiOS (servicio de fibra óptica) de Verizon.

¿Qué sucede si no tengo un teléfono fijo en mi hogar?

Si no tiene un teléfono fijo en su hogar, informe a la agencia que proporciona sus servicios. La agencia instalará un dispositivo alternativo pequeño en su hogar para que su asistente pueda registrar con precisión la hora en que comienza y termina con los servicios. Si no está seguro sobre si su teléfono es fijo, solicite el dispositivo alternativo pequeño. Los teléfonos celulares no son un reemplazo aceptable para un teléfono fijo en el hogar.

El dispositivo alternativo pequeño (SAD) se puede instalar en cualquier lugar del hogar que sea cómodo para el acceso del proveedor que brinda la asistencia. Debe estar en el hogar, y se debe usar un precinto aprobado por el proveedor para fijar el dispositivo en un lugar permanente del hogar. Si tras haber sido fijado con el precinto, el dispositivo no funciona correctamente o se pierde en su hogar, infórmese a su asistente lo antes posible. Así, su asistente puede solicitar un dispositivo de reemplazo del proveedor de verificación electrónica de visitas (EVV), y el dispositivo alternativo pequeño (SAD) será instalado nuevamente.

Solo los empleadores de servicios orientados al consumidor (CDS) tienen la opción de autorizar a sus empleados a usar el teléfono celular personal del empleador de servicios orientados al consumidor (CDS). Si el empleador de servicios orientados al consumidor (CDS) opta por permitir que sus empleados de servicios orientados al consumidor (CDS) usen el teléfono celular del empleador para la verificación electrónica de visitas (EVV), el empleador de servicios orientados al consumidor (CDS) será responsable de los cargos del teléfono celular. Los empleadores de servicios orientados al consumidor (CDS) deben documentar su solicitud de usar el teléfono celular personal del empleador de servicios orientados al consumidor (CDS), o de solicitar números de teléfonos fijos adicionales para el sistema de verificación electrónica de visitas (EVV).

Tenga en cuenta que no está permitido el uso del teléfono celular personal del miembro, y su asistente nunca debería pedirle a usted que le permita usar su teléfono celular para llamar o recibir llamadas.

¿Debo participar en la verificación electrónica de visitas (EVV)?

Sí. Debe elegir una de las siguientes opciones:

1. Permitir que su asistente utilice el teléfono fijo de su hogar para acceder al sistema de verificación electrónica de visitas (EVV).
2. O bien, permitir que la agencia que proporciona sus servicios instale el dispositivo alternativo pequeño. De este modo, su asistente puede usar el dispositivo para registrar una marca de hora que indica cuándo comienzan y terminan los servicios autorizados que le proporcionan a usted.

Servicios Especiales

¿Cómo puedo obtener más información sobre la verificación electrónica de visitas (EVV)?

Si tiene alguna pregunta sobre la verificación electrónica de visitas, comuníquese con su Coordinador de servicios de Superior o con los Servicios para miembros de Superior. Además, puede encontrar información sobre la verificación electrónica de visitas (EVV) en el sitio web de Superior en www-es.superiorhealthplan.com. Haga clic en “Planes Medicaid y CHIP” y, a continuación, en “Recursos para miembros”. También puede visitar el sitio web de la verificación electrónica de visitas (EVV) de la HHSC en <https://hhs.texas.gov/doing-business-hhs>. Simplemente haga clic en Provider Portals (Portales de proveedores), Resources (Recursos) y, a continuación, en Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas).

¿Qué es la “Community First Choice”?

Community First Choice” (CFC) es un beneficio de Medicaid que ofrece servicios a personas con discapacidades de desarrollo intelectual (IDD) y/o discapacidades físicas. Es necesario que usted cumpla con los requisitos necesarios para recibir atención a nivel institucional por parte de un centro como un hogar de ancianos, un centro de cuidados intermedios o una institución para las enfermedades mentales. Usted podría obtener estos servicios si usted vive en un hogar comunitario.

CFC ayuda a los miembros con sus necesidades de la vida diaria. Los servicios incluyen:

- Servicios de Asistente Personal (PAS): Ayuda con las actividades de la vida diaria y las tareas relacionadas con la salud.
- Servicios de Respuesta a Emergencias (ERS): Ayuda si usted vive solo o está solo la mayor parte del día.
- Habilitación: Servicios para ayudarle a aprender nuevas habilidades y a cuidar de sí mismo.
- Gestión de apoyo: Formación sobre cómo seleccionar, administrar y despedir a los asistentes.

Su Coordinador de servicios de Superior puede ayudarle a programar una evaluación de CFC si usted piensa que necesita estos servicios. Para más información, puede llamar a Servicios para miembros al 1-877-277-9772.

Administración de atención

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

- El asma
- La diabetes
- Trasplantes
- Uso frecuente de la sala de emergencias
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD – por sus siglas en inglés)
- 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 1-877-277-9772 para conversar con una enfermera. Nuestros empleados están disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con excepción de los días festivos aprobados por el estado. También puede comunicarse con el personal de enfermería las 24 horas, los 7 días de la semana. Ellos pueden responder sus preguntas relacionadas con la salud después del horario habitual y los fines de semana.

Servicios Especiales

Aunque nuestras enfermeras pueden ayudarle, sabemos que quizás no lo desee. Si prefiere no estar en el programa Administración de atención 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 1-877-277-9772 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.

Llame a Superior al 1-877-277-9772 si usted:

- 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 1-877-277-9772 si usted:

- 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.

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.

Servicios Especiales

Llame a Superior al teléfono 1-877-277-9772 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.

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 1-877-277-9772 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 1-877-277-9772 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 Especiales

Programa para tratar la depresión

Si se ha sentido deprimido o depresivo y desea recibir ayuda para controlar los síntomas, Superior tiene un programa que puede ayudarlo.

Llame a Superior al 1-877-277-9772 si se ha sentido deprimido y tiene algunos de los síntomas comunes de la depresión, como los siguientes:

- Problemas para dormir
- Poco interés o placer en hacer cosas
- Aumento o disminución del apetito

Programas de esquizofrenia y trastorno bipolar

Si ha recibido un diagnóstico de trastorno bipolar o esquizofrenia, y necesita ayuda para controlar los síntomas, Superior tiene un programa que puede ayudarlo. Las personas que no han tratado sus síntomas de salud del comportamiento pueden tener problemas para abordar sus inquietudes de salud física. Los síntomas comunes que afectan la capacidad para alcanzar sus metas son:

- Trastornos del sueño
- Períodos inexplicables de gran energía o fatiga
- Dificultad para concentrarse o enfocarse

Llame a Superior al 1-877-277-9772 si:

- Quiere entender mejor su diagnóstico.
- Le gustaría aprender más sobre el tratamiento de su diagnóstico.
- Necesita ayuda para encontrar un proveedor de salud del comportamiento o concertar una cita con este.
- Tiene dificultades para recibir las medicinas o asistir a las citas.

Programa de tratamiento por consumo de sustancias

Si el consumo de alcohol o drogas ha afectado su capacidad para alcanzar sus objetivos y necesita ayuda, Superior tiene un programa que puede ayudarlo.

Llame a Superior al 1-877-277-9772 si:

- Ha considerado reducir el consumo.
- Su familia o sus amigos le han expresado preocupación respecto a su consumo.
- Quiere saber más sobre las opciones de tratamiento.
- Ha intentado reducir o suspender el consumo y no lo ha logrado.

Servicios de Planificación Familiar

¿Cómo puedo obtener servicios de planificación familiar? ¿Necesito un referido?

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 1-877-277-9772.

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 1-877-277-9772 para recibir ayuda para encontrar a un proveedor de planificación familiar.



Consejo de 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.

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 su doctor dice que necesita. El doctor le dará una receta para llevar a la farmacia o tal vez pida el medicamento recetado por usted.

Toda receta que le da su doctor puede ser dispensada en cualquier farmacia que recibe su identificación de Medicaid. Si necesita ayuda para encontrar una farmacia, llame a Superior al 1-877-277-9772.

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

Si tiene problemas con su medicamento, por favor llame a Servicios para miembros al 1-877-277-9772.

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

Las medicinas recetadas para los miembros se ofrecen a través de farmacias que tienen contrato con Superior. Puede pedir que le dispensen sus recetas en casi todas las farmacias de Texas, tales como CVS, HEB, Randall's, Target, Walmart, así como muchas otras farmacias. Si necesita ayuda para encontrar una farmacia, llame a Superior al 1-877-277-9772. También hay una lista en Internet en www-es.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?

Superior 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 departamento de Servicios para miembros de Superior al 1-877-277-9772, 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 1-877-277-9772 para conocer más sobre el pedido por correo o para encontrar una farmacia que ofrezca servicios de entrega a domicilio en su área.

Servicios de farmacia

¿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 ayudarlo. También puede llamar al departamento de Servicios para miembros de Superior al 1-877-277-9772, y le podemos ayudar a obtener el medicamento que necesite.

¿Qué sucede si no puedo obtener la medicina que aprobó mi doctor?

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 1-877-277-9772 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), su cobertura de medicamento recetado cambió el 1 de enero de 2006. En vez de que Medicaid pague su receta, 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.
- Es posible que los planes requieran que usted pague un copago por cada receta.
- No hay límite a la cantidad de recetas que le pueden dispensar cada mes.

¿Cómo obtengo mis medicamentos si estoy en un centro de geriátrico?

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 Superior por sus medicamentos cubiertos por Medicaid.

¿Qué debo hacer si necesito equipo médico duradero (DME) y otros artículos que se encuentran normalmente en una farmacia?

Ciertos equipos médicos duraderos (DME) y productos que se encuentran normalmente en una farmacia están cubiertos por Medicaid. Para todos los miembros, Superior paga por nebulizadores, artículos para la ostomía y otros artículos y equipo si son médicamente necesarios. Para niños (desde el nacimiento hasta los 20 años), Superior también paga artículos médicamente necesarios, como medicamentos recetados por un doctor que se compran sin receta, pañales, fórmula para bebés y algunas vitaminas y minerales.

Llame a 1-877-277-9772 para más información sobre estos beneficios.

Beneficios de bonos y servicios

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

Como afiliado de Superior, puede obtener beneficios y servicios adicionales, además de sus beneficios habituales. Estos se llaman servicios de valor agregado. Usted puede obtener:

- **Beneficios dentales adicionales.** Los miembros sin elegibilidad doble que no pertenecen a STAR+PLUS y que recibieron la exención de los servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) de 21 a 115 años pueden recibir \$250 en servicios dentales por año de beneficios, limitados a los servicios de diagnóstico y prevención únicamente.
- **Servicios de la visión adicionales.** Los miembros de 21 a 115 años pueden recibir una asignación de \$100 para compras minoristas cada año para anteojos recetados, una opción de marcos y lentes, o lentes de contacto no cubiertos por Medicaid. Esta asignación no podrá utilizarse para anteojos de sol o de reemplazo. La cobertura es para lentes y marcos nuevos, y no cubre características adicionales como cristales de color ni capas de tratamiento. El miembro será responsable de los gastos por la atención oftalmológica no cubierta por Medicaid que supere los \$100.
- **Descuento de hasta \$30 cada trimestre para artículos de venta libre (OTC).** Este beneficio cubre los artículos que no necesitan receta y que no están incluidos en los beneficios de farmacia del miembro. Está disponible para los miembros de STAR+PLUS que no vivan en un hogar del programa de centros de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales (ICF/IDD). Los saldos no utilizados no se trasladan de un trimestre a otro, y los miembros solo pueden hacer un pedido por trimestre. Para que se realice el envío de los artículos, el costo total debe ser inferior o igual a la asignación del programa. El envío de los artículos puede demorar hasta dos semanas. Las medicinas y los productos no tienen devolución. Los pedidos de artículos de venta libre (OTC) son para el miembro.
- **Línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas.** Llamando al 1-877-277-9772, los miembros pueden acceder a la línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas de Superior. Este servicio no está disponible para los miembros que residen en un hogar residencial de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo (ICF-IDD).
- **Servicios de respuesta a emergencias las 24 horas.** Superior brindará servicios de respuesta a emergencias (ERS) las 24 horas durante un periodo de hasta 6 meses cuando un miembro sea dado de alta del hospital después de una hospitalización por una afección aguda o de haber estado en un centro de enfermería, y regrese a la comunidad. Este es un Servicio de valor agregado para todos los miembros de Superior STAR+PLUS que no pertenezcan al programa de exención de servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) ni a Community First Choice (CFC), de 21 a 115 años, y que no residan en un centro de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales (ICF/IDD). El servicio del sistema de respuesta ante emergencias (ERS) debe tener la autorización previa del Departamento de Coordinación de Servicios de Superior.
- **Servicios de salud mental dirigidos al consumidor por Internet y en aplicaciones móviles.** Superior ofrece recursos de salud mental por Internet a través de myStrength.com. Este es un sitio web que ofrece una gama de recursos para aumentar la concientización sobre las necesidades de salud mental y el bienestar general. Los miembros pueden participar en MyStrength para saber más sobre las necesidades de salud mental y participar en programas personalizados de aprendizaje virtual con el fin de superar la depresión y la ansiedad.
- **Servicios de podología adicionales.** Los miembros de 21 a 115 años pueden recibir servicios adicionales de podología, además de aquellos disponibles a través de Medicaid, lo que incluye hasta 4 servicios adicionales de podología por año calendario. Estos servicios de podología deben ser médicamente necesarios.

Beneficios de bonos y servicios

- **Programa galardonado Smart Start® de Superior para embarazadas.** Este programa ofrece materiales educativos y regalos por ir puntualmente a las visitas prenatales y posparto. Una vez que complete el Formulario de Notificación de Embarazo (NOP) y asista a un baby shower educativo en la comunidad, las miembros embarazadas podrían recibir automáticamente incentivos de hasta \$150 que se pagarán a través de una tarjeta de débito de CentAccount para comprar artículos para el cuidado del bebé y similares. Las miembros embarazadas que asistan a un baby shower educativo en la comunidad recibirán un bolso maternal, un suministro de pañales para recién nacidos y un asiento infantil para vehículos.
- **Ayuda para los miembros con asma.** Los miembros inscritos en el programa de control del asma de Superior tienen acceso a un programa optimizado de servicios de valor agregado para el tratamiento del asma. Este programa ayuda a los miembros a entender el asma y sus síntomas mediante apoyo y herramientas adicionales para mejorar la supervisión y las condiciones en el hogar que evitarán las exacerbaciones y los ataques de asma. Los miembros participantes reciben una funda para colchón y para almohada hipoalergénicas, y visitas domiciliarias de administradores de la atención o de representantes de Superior MemberConnections™ para ayudar a hacer un seguimiento del asma y controlar los síntomas.
- **Minutos adicionales para los usuarios de teléfonos con SafeLink.** Esto incluye hasta 750 minutos adicionales por mes para las personas inscritas en un programa de administración de la atención. Superior les proporcionará un teléfono de Connections Plus y minutos mensuales a los miembros que no califiquen para obtener un teléfono de SafeLink y que estén inscritos en un programa de administración de la atención. Superior proporciona un teléfono y minutos mensuales. Para recibir un teléfono, los miembros deben tener evidencia documentada de una enfermedad o un diagnóstico de alto riesgo, y tener la aprobación de un administrador de casos de Superior. El límite es un teléfono celular por miembro. Las miembros embarazadas deben devolver el teléfono a Superior dentro de las 4 semanas del nacimiento del bebé.
- **Comidas entregadas a domicilio.** Los miembros de 21 a 115 años que no pertenezcan al programa de exención de servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) tienen acceso a 10 comidas entregadas a domicilio por año en el momento del alta. Esto incluye el alta de una hospitalización por un caso agudo, o de un centro de enfermería con el posterior regreso a la comunidad. Existe apoyo nutricional disponible para los miembros que no residen en un hogar residencial de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo (ICF-IDD). Las comidas entregadas a domicilio deben tener la autorización previa del Departamento de Coordinación de Servicios de Superior.
- **Atención de relevo en casa.** Los miembros que no pertenezcan al programa de exención de servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) y que tengan ciertas enfermedades complejas y crónicas tendrán acceso a 8 horas de servicios atención de relevo en el hogar cada año. Esto está disponible para todos los miembros de STAR+PLUS de 21 a 115 años que no pertenezcan al programa de exención de servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) y que no vivan en un hogar del programa de centros de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales (ICF/IDD). La atención de relevo en el hogar debe tener la autorización previa del Departamento de Coordinación de Servicios de Superior.
- **Ayuda para el transporte.** Esto es para los miembros de 21 a 115 años que necesiten traslados para las visitas médicas de la salud del comportamiento, y apoyo y servicios comunitarios. Otras opciones de transporte alternativas incluyen tarjetas para combustible, tarifas de taxi, pases de ómnibus o transporte en automóvil, según corresponda y según la disponibilidad. Esta ayuda se proporciona según cada caso a los miembros de STAR+PLUS sin elegibilidad doble que no residen en un hogar

Beneficios de bonos y servicios

residencial de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo (ICF-IDD). Esto también requiere autorización previa.

- **Programa Weight Watchers™.** Superior les ofrecerá vales para Weight Watchers™ u otros programas equivalentes a los miembros interesados en mejorar sus hábitos alimentarios y perder peso a fin de que puedan asistir a las reuniones locales o participar en el programa por Internet. Los vales son por pases de 12 clases o hasta \$50 por año para la participación en el programa verificado. Estos vales están disponibles para todos los miembros de STAR+PLUS que no sean miembros embarazadas y que no tengan un diagnóstico médico activo de bulimia nerviosa. Antes de recibir este beneficio de servicio de valor agregado, los miembros deben participar al menos en 3 meses de llamadas de capacitación para la salud.
- **Incentivo de seguimiento para pacientes hospitalizados.** Una tarjeta de regalo de \$10 para todos los miembros de STAR+PLUS de 21 a 115 años que han sido admitidos en un centro psiquiátrico para pacientes hospitalizados por un diagnóstico relacionado con salud mental o el abuso de sustancias, y que van a una visita médica de seguimiento dentro de los 7 días del alta de su primera hospitalización del año.

Los Servicios de valor agregado pueden tener restricciones y limitaciones. Estos servicios de valor agregado están vigentes del 9/1/18 al 8/31/19. Para obtener una lista actualizada de estos servicios, vaya a www-es.superiorhealthplan.com. Si tiene alguna pregunta, llame a los Servicios para miembros al 1-877-277-9772.

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

Superior Member Connections puede brindarle recursos para ayudarle a obtener alimentos, alojamiento, ropa y servicios públicos. Llame al personal de Superior Member Connections al 1-877-277-9772 para conocer más o saber qué clases se están ofreciendo en este momento.

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.

Educación sobre la salud

¿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 atención 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 y a su familia.

Recuerde: Si tiene alguna pregunta sobre si algún servicio está cubierto o no, llame a Superior al 1-877-277-9772.

¿Qué clases de educación de salud ofrecen otros agencias?

Superior también le informará sobre otras clases de educación de salud ofrecidas dentro de la comunidad que pueden ayudarle a usted y a su familia. Algunos programas de educación de salud comunitaria son:

- Clases de educación sobre diabetes juvenil
- Clases de educación sobre asma juvenil
- Clases de nutrición para toda la familia
- Clases de reanimación cardiopulmonar (RCP)
- Clases de dieta saludable

Si necesita ayuda adicional porque está embarazada, o si usted o tienen asma u otra enfermedad grave, llame a Superior al 1-877-277-9772. El personal le ayudará a que usted se comunique con el programa de Administración de atención Superior. Cuenta con enfermeros/as certificados/as que pueden ayudarle a controlar su enfermedad. Los/las enfermeros/as trabajarán con usted y su doctor para coordinar su atención y asegurarse de que usted tiene lo que necesita para mantenerse saludable.

Directivas Anticipadas

¿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.

¿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. Lo ayuda a comunicar sus deseos acerca del tratamiento médico en algún momento del futuro cuando no pueda dar a conocer su voluntad debido a una enfermedad o lesión. 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** – Es un documento que le permite nombrar a alguien para tomar decisiones sobre su atención médica en caso de que usted no pueda hacerlo por su cuenta.
- **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 años después de ser firmada o cualquier en 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 1-877-277-9772 y le daremos el formulario.

Facturación

¿Qué hago si recibo una factura de mi médico? ¿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 1-877-277-9772.

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 va a un proveedor que no está inscrito en Texas Medicaid y/o no está registrado como proveedor de Superior, es posible que Superior no le pague a dicho proveedor y que usted reciba una factura por el servicio. Usted tiene que pagar por los servicios no cubiertos por Medicaid. Es responsabilidad suya determinar cuáles servicios están cubiertos y cuáles no están.

Si tiene cobertura de Medicare y de Medicaid (elegibilidad doble), no se le pueden facturar los “gastos compartidos” de Medicare, que incluyen montos deducibles, coseguros o copagos que están cubiertos por Medicaid. Esos gastos deben ser facturados a Medicare Advantage Plan (MAP), que también los reembolsa, si usted tiene una plan de Medicare administrado, o a TMHP si tiene la cobertura de Medicare tradicional. Existen también algunos suministros y servicios de atención de enfermos agudos no cubiertos por Medicare que están cubiertos por Medicaid, y deben ser facturados a TMHP, que también debe reembolsarlos.

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

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



Consejo de 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 1-877-277-9772 para explicarnos el problema.

También puede presentar una queja en nuestro sitio web. Vaya al sitio www-es.superiorhealthplan.com y haga clic en “Contáctenos” en la esquina superior derecha de la página. También puede usar el formulario para quejas de Superior. Una copia del formulario para quejas se puede imprimir del sitio web de Superior. 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, 1-877-277-9772 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989).

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

Puede presentar una queja en cualquier momento. La queja puede presentarse por teléfono, por correo o por Internet en el sitio www-es.superiorhealthplan.com.

¿Cuánto tiempo se demora para procesar mi queja?

Normalmente le podemos ayudar enseguida o a más tardar dentro de pocos días. Superior le dará una respuesta por escrito a su queja dentro de 30 días de la fecha en que presenta la queja.

¿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
MCCO Research and Resolution
P.O. Box 149030, MC:0210
Austin, TX 78714-9030

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

¿Cómo sabré si los servicios cubiertos por Medicaid son denegados o limitados? ¿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.

Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

Si los servicios cubiertos por Medicaid son denegados sobre la base de la ausencia de necesidad médica, tiene derecho a apelar la decisión de Superior. La denegación de Superior se denomina “acción”. Usted puede apelar la acción si cree que Superior:

- Interrumpe la cobertura de atención que usted considera que necesita.
- Deniega la cobertura de atención médica que considera que debería tener cobertura.
- Proporciona una aprobación parcial de una solicitud para un servicio cubierto.

La mayoría de los servicios de atención de enfermos agudos que obtiene, como las visitas del doctor, los servicios de radiografías y pruebas de laboratorio, y las medicinas, son servicios cubiertos por Medicare si usted es un miembro con doble elegibilidad. El proceso de quejas y apelaciones para estos servicios pueden tener diferentes plazos. Los servicios cubiertos por Medicare seguirían el proceso de quejas y apelaciones para los servicios cubiertos por Medicare que recibe de su plan de Medicare.

¿Cuándo tengo derecho a presentar una apelación?

Usted puede solicitar una apelación dentro de los 60 días de la fecha de la carta de denegación denominada Aviso de acción de Superior.

¿Puede alguien de Superior ayudarme a presentar una apelación?

Usted, su médico, un amigo, familiar, abogado u otro portavoz pueden solicitar una apelación de una acción. Si tiene alguna pregunta sobre cómo presentar una apelación, su Coordinador de servicios puede ayudarle. Simplemente llame al 1-877-277-9772. Un defensor de miembros de Superior también puede ayudarle. Simplemente llame a los Servicios para miembros al 1-877-277-9772. Su representante legal autorizado también pueden presentar una apelación en su nombre.

¿Cuáles son los plazos del proceso de apelaciones para los servicios cubiertos por Medicaid?

Superior acusará recibo de su apelación enviándole una carta dentro de los cinco (5) días laborables siguientes a la fecha de recepción, revisará su apelación y le enviará una respuesta dentro de los treinta (30) días calendario. La revisión de la apelación se puede ampliar por un plazo máximo de catorce (14) días calendario si usted solicita una extensión, o si Superior considera que la extensión lo beneficiará. Si Superior necesitara más tiempo para reunir datos acerca del servicio solicitado, usted recibirá una carta donde se le informará el motivo de la demora.

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

Al apelar la acción de Superior, puede solicitar la continuidad de los servicios autorizados actuales. Si está recibiendo un servicio que se interrumpirá, suspenderá o reducirá, debe presentar una apelación dentro de los diez (10) días de la carta de denegación de Superior, o antes de la fecha de su interrupción como resultado de la acción, lo que sea posterior.

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

¿Tengo que presentar mi solicitud por escrito?

Puede llamarnos para informarnos que desea apelar una acción; no obstante, deberá complementar su llamada telefónica con una solicitud por escrito, a menos que solicite una apelación acelerada. Si llama a Superior para solicitar su apelación, le enviaremos un formulario que deberá completar y enviarnos. Usted, su médico, un amigo, familiar, abogado u otro portavoz pueden solicitar una apelación y completar el

Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

formulario de apelación en su nombre. Si tiene preguntas sobre el formulario de apelación, Superior puede ayudarle. Para más información, llame a Superior al 1-877-277-9772.

¿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. La apelación acelerada no tiene que ser por escrito. 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

Si usted puede recibir beneficios tanto de Medicare como Medicaid y necesita solicitar una apelación acelerada sobre servicios de cuidados agudos de Medicare, siga el proceso de revisión acelerada de su programa/plan de Medicare.

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

Si su apelación comprende una situación de emergencia en curso o la denegación de continuar su internación hospitalaria, Superior tomará una decisión sobre su apelación acelerada en el transcurso de un (1) día hábil. Si Superior considera que su apelación no cumple con los requisitos para considerarse acelerada, se lo informará de inmediato. Su apelación se procesará como una apelación estándar, y la respuesta se enviará dentro de los treinta (30) días.

¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?

Usted, su médico, un amigo, familiar, abogado u otro portavoz pueden solicitar una apelación acelerada en su nombre. Si tiene alguna pregunta sobre cómo presentar una apelación acelerada, un defensor de miembros de Superior puede ayudarle.

¿Cómo puedo solicitar una audiencia imparcial estatal?

Usted debe pedir una apelación a través de Superior HealthPlan antes de solicitar una audiencia imparcial estatal. **Si no está de acuerdo con la decisión de Superior sobre la apelación, tiene derecho a pedir una audiencia imparcial estatal a la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC).** Un miembro también puede solicitar una audiencia imparcial estatal si Superior no toma una decisión sobre su apelación dentro del plazo requerido. En la audiencia imparcial estatal, puede representarse a usted mismo o nombrar a otra persona para que sea su representante. Esta persona podría ser un doctor, un familiar, un amigo, un abogado o cualquier otra persona. Puede nombrar a una persona para que lo represente mediante una carta por escrito dirigida a Superior donde indique el nombre de la persona que quiere que lo represente. Usted o su representante deben pedir una audiencia imparcial estatal dentro de un plazo de 120 días a partir de la fecha del aviso donde se le informa que Superior negó su apelación. La HHSC puede extender la fecha límite si es que el retraso tiene una justificación válida. Si estuviéramos interrumpiendo o reduciendo un servicio, usted puede continuar recibiendo el servicio mientras su caso se está revisando. Para calificar, debe pedir una audiencia imparcial estatal dentro de un plazo de 10 días a partir de la fecha

Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

del aviso donde se le informa que su apelación ha sido negada. Para pedir una audiencia imparcial estatal, usted o su representante debe escribirnos o llamarnos a: 1-877-398-9461; 5900 E. Ben White Blvd., Austin, TX 78741.

¿Qué sucede después de que solicito una audiencia imparcial estatal?

Si solicita una audiencia imparcial estatal, recibirá un paquete de información que le indicará la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. La mayoría de las audiencias se llevan a cabo por teléfono. También puede comunicarse con el funcionario de audiencias imparcial estatal de la HHSC si desea que la audiencia sea en persona. Durante la audiencia, usted o su representante pueden indicar por qué usted necesita el servicio o por qué no está de acuerdo con la medida de Superior. Usted tiene el derecho de examinar, en un plazo razonable antes de la fecha de la audiencia imparcial estatal, el contenido del expediente de su caso y cualquier documento que Superior vaya a utilizar en la Audiencia imparcial estatal. Antes de la Audiencia imparcial estatal, Superior le enviará todos los documentos que se utilizarán en la audiencia.

La HHSC le dará una decisión final dentro de un plazo de 90 días a partir de la fecha en que pidió la Audiencia imparcial estatal.

¿Cómo puedo solicitar una audiencia imparcial estatal acelerada?

Si ha completado una apelación interna acelerada con Superior y no está satisfecho con su decisión, puede solicitar una audiencia imparcial estatal acelerada llamando al 1-877-398-9461. El oficial de la Audiencia imparcial estatal proporcionará una respuesta sobre su solicitud de audiencia imparcial estatal acelerada dentro de los tres (3) días laborables.

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.

Derechos y Responsabilidades

- 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.
 - 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.

Derechos y Responsabilidades

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.

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

- Información sobre Superior y nuestros 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), identificación de los proveedores que no aceptan nuevos pacientes y calificaciones de cada proveedor de la red, como:
 - Calificaciones profesionales
 - Especialidad
 - Escuela médica a la que asistió
 - Finalización de la residencia
 - Estado de certificación ante el Consejo
- 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.
- Información sobre el Programa de Mejora de la Calidad de Superior. Para solicitar una copia impresa, llame a los Servicios para miembros al 1-877-277-9772 o visite nuestro sitio web en www-es.superiorhealthplan.com.
- 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, 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 médicos 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-es.superiorhealthplan.com, o si llama a Servicios para miembros al 1-877-277-9772. 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-es.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.

Aviso de Prácticas de Privacidad

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar su información médica, y cómo puede acceder a ella. Por favor, léalo atentamente.

En vigencia desde 07/01/2017

Revisado el 11/12/18

Si desea obtener ayuda para traducir o entender este texto, llame al 1-877-277-9772. Las personas con problemas auditivos deben llamar a TTY 1-800-735-2989. Nuestros servicios de intérprete se le proporcionan a usted sin costo alguno.

Obligaciones de las entidades cubiertas:

Superior HealthPlan es una Entidad cubierta según define y regula la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA) de 1996. Superior HealthPlan está obligado por ley a mantener la privacidad de su información de salud protegida (PHI), a proporcionarle este Aviso sobre nuestras obligaciones legales y nuestras prácticas de privacidad en relación con su PHI, a respetar los términos del Aviso que se encuentra actualmente vigente y a notificarle a usted si se produjera una violación de su PHI sin protección. Superior HealthPlan puede crear, recibir o mantener su información de salud protegida (PHI) en un formato electrónico, y esa información puede estar sujeta a divulgación electrónica.

Este Aviso describe cómo podemos usar y divulgar su PHI. Además, describe sus derechos a acceder a su PHI, a enmendarla y administrarla, y explica cómo ejercer estos derechos. Todas las demás formas de usar y divulgar su PHI que no se describen en este Aviso se realizarán únicamente con su autorización por escrito.

Derechos y Responsabilidades

Superior HealthPlan se reserva el derecho de modificar este Aviso. Nos reservamos el derecho de poner en vigencia el Aviso modificado o revisado correspondiente a su PHI que ya tengamos y a toda su PHI que recibamos en el futuro. Superior HealthPlan revisará y distribuirá de inmediato este Aviso siempre que haya un cambio sustancial de alguno de los siguientes datos:

- Usos o divulgación
- Sus derechos
- Nuestras obligaciones legales
- Otras prácticas de privacidad indicadas en el aviso

Todo Aviso revisado será publicado en nuestro sitio web.

Usos y divulgaciones permitidos de su PHI:

A continuación, incluimos una lista de las formas en que podemos usar o divulgar su PHI sin su permiso o autorización:

- **Tratamiento.** Podemos usar o divulgar su PHI a un médico u otro proveedor de atención médica que le proporcione tratamiento a usted, para coordinar su tratamiento entre los proveedores o bien a fin de utilizarla como ayuda antes de tomar decisiones de autorización relacionadas con sus beneficios.
- **Pagos.** Podemos usar y divulgar su PHI para realizar los pagos de beneficios correspondientes a los servicios de atención médica que usted recibe. Podemos divulgar su PHI a otro plan de salud, a un proveedor de atención médica o a otra entidad sujeta a las Normas Federales de Privacidad para la gestión de los pagos de los terceros mencionados. Las actividades de pago pueden incluir las siguientes:
 - Procesamiento de reclamos
 - Determinación de elegibilidad o cobertura para reclamos.
 - Emisión de facturas de las primas.
 - Revisión de servicios por necesidad médica.
 - Revisión de utilización de reclamos.
- **Operaciones de atención médica.** Podemos utilizar y divulgar su PHI para realizar operaciones de atención médica. Estas actividades pueden incluir las siguientes:
 - Brindar servicios al cliente.
 - Responder a quejas y apelaciones.
 - Proporcionar administración de casos y coordinación de la atención.
 - Realizar una revisión médica de los reclamos y otras evaluaciones de calidad.
 - Actividades de mejora.

Con el objeto de llevar a cabo nuestras operaciones de atención médica, podemos divulgar su PHI a socios comerciales. Celebraremos acuerdos por escrito para proteger la privacidad de su PHI con estos socios. Podemos divulgar su PHI a otra entidad que esté sujeta a las Normas Federales de Privacidad. La entidad también debe tener una relación con usted con respecto a las operaciones de atención médica. Esto incluye las siguientes operaciones:

- Evaluación de calidad y actividades de mejora.
- Revisión de la competencia o las calificaciones de los profesionales de la atención médica.
- Administración de casos y coordinación de la atención.
- Detección o prevención de casos de fraude y abuso de atención médica.
- **Divulgación al patrocinador del plan/plan de salud grupal.** Podemos divulgar su información de salud protegida a un patrocinador del plan de salud grupal, como un empleador u otra entidad que le proporciona a usted un programa de atención médica, si el patrocinador ha aceptado restricciones específicas sobre la forma en que usará o divulgará la información de salud protegida (por ejemplo, si ha aceptado no usar la información de salud protegida para acciones o decisiones relacionadas con el empleo).

Derechos y Responsabilidades

Otras formas de divulgar su PHI requeridas o permitidas:

- **Actividades de recaudación de fondos.** Podemos usar o divulgar su PHI para actividades de recaudación de fondos, como recaudar dinero para una fundación de caridad u otra entidad similar a fin de ayudar a financiar sus actividades. Si nos ponemos en contacto con usted en relación con actividades de recaudación de fondos, le daremos la oportunidad de no participar o de dejar de recibir ese tipo de comunicaciones en el futuro.
- **Propósitos de suscripción.** Podemos usar o divulgar su PHI para fines de suscripción, como tomar una decisión acerca de un pedido o solicitud de cobertura. Si usamos o divulgamos su PHI para fines de suscripción, tenemos prohibido usar o divulgar la parte de su PHI que constituye información genética en el proceso de suscripción.
- **Recordatorios de citas/alternativas de tratamientos.** Podemos usar o divulgar su PHI a fin de recordarle una cita para un tratamiento o atención médica con nosotros, o para proporcionarle información sobre alternativas de tratamientos, u otros servicios y beneficios relacionados con la salud, por ejemplo, información sobre cómo dejar de fumar o perder peso.
- **Según lo exija la ley.** Si la ley local, estatal y/o federal exige el uso o la divulgación de su PHI, podemos usar o divulgar su PHI en la medida en que dicho uso o divulgación cumpla con dichas leyes y se limite a sus requerimientos. Si hubiese un conflicto entre dos o más leyes o regulaciones que rigen el mismo uso o divulgación, cumpliremos con las leyes o regulaciones más restrictivas.
- **Actividades de salud pública.** Podemos divulgar su PHI a una autoridad de salud pública con el fin de prevenir o controlar una enfermedad, lesión o discapacidad. Podemos divulgar su PHI a la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) para garantizar la calidad, seguridad y efectividad de los productos o servicios que se encuentran bajo la jurisdicción de la FDA.
- **Víctimas de abuso y negligencia.** Podemos divulgar su PHI a una autoridad gubernamental local, estatal o federal, incluidos los servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizada por ley a recibir dichos informes, si creemos razonablemente que existe abuso, negligencia o violencia doméstica.
- **Procedimientos judiciales y administrativos.** Podemos divulgar su PHI en procedimientos judiciales y administrativos. También podemos divulgarla en respuesta a:
 - Una orden de un tribunal
 - Un tribunal administrativo
 - Citaciones
 - Órdenes de comparecencia
 - Órdenes de detención
 - Petición de presentación de pruebas
 - Otra petición legal similar
- **Cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar su PHI relevante a las fuerzas de seguridad cuando así se exija. Por ejemplo, para responder a:
 - Una orden judicial
 - Una orden de detención expedida por un tribunal
 - Citaciones
 - Una citación al Gran jurado
 - Órdenes de comparecencia emitidas por un oficial judicial
 - También podemos divulgar su PHI relevante para identificar o localizar una persona sospechosa, fugitiva, perdida o testigo material.
- **Médicos forenses, examinadores médicos y directores de funerarias.** Podemos divulgar su PHI a un médico forense o examinador médico. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para determinar la causa de muerte. También podemos divulgar su PHI a directores de funerarias, según sea necesario, para que lleven a cabo sus tareas.

Derechos y Responsabilidades

- **Donación de órganos, ojos y tejidos.** Su PHI se puede divulgar a organizaciones de procuración de órganos. También podemos divulgar su PHI al personal de procuración, almacenamiento o trasplante de:
 - Órganos cadavéricos
 - Ojos
 - Tejidos
- **Amenazas contra la salud y seguridad.** Podemos usar o divulgar su PHI si creemos, de buena fe, que el uso o la divulgación son necesarios para prevenir o reducir una amenaza inminente o grave contra la salud o la seguridad de una persona o del público.
- **Funciones gubernamentales especiales.** Si usted es miembro de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, podemos divulgar su PHI según las exigencias de las autoridades de los comandos militares. También podemos divulgar su PHI
 - A oficiales federales autorizados por motivos de seguridad nacional
 - Para realizar actividades de inteligencia
 - Al Departamento de Estado para realizar determinaciones de idoneidad médica
 - Para llevar a cabo servicios de protección del Presidente u otras personas autorizadas
- **Indemnizaciones laborales.** Podemos divulgar su PHI para cumplir con las leyes relacionados con las indemnizaciones laborales u otros programas similares, establecidos por ley, que proporcionan beneficios para enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo, independientemente de la culpa.
- **Situaciones de emergencia.** Podemos divulgar su PHI en una situación de emergencia, o si usted está incapacitado o ausente, a un familiar, un amigo personal cercano, una agencia autorizada de asistencia en casos de catástrofes o cualquier otra persona que usted haya identificado previamente. Usaremos nuestro juicio y experiencia profesionales para determinar si la divulgación es lo más conveniente para usted. Si es así, solo divulgaremos la PHI que sea directamente relevante para la participación de la persona en su atención.
- **Reclusos.** Si usted es un recluso en una institución correccional o está bajo la custodia de un oficial de las fuerzas de seguridad, podemos revelar su PHI a la institución correccional o al oficial de las fuerzas de seguridad cuando dicha información sea necesaria para que la institución le proporcione atención médica, para proteger su salud o seguridad, o la salud o la seguridad de otras personas, o para la seguridad y la protección de la institución correccional.
- **Investigación.** En determinadas circunstancias, podemos divulgar su PHI a investigadores si los estudios de investigación clínica que desarrollan fueron aprobados, y en los casos en que existan garantías específicas para asegurar la protección y la privacidad de su PHI.

Usos y divulgaciones de su PHI que requieren su autorización por escrito

Estamos obligados a obtener su autorización por escrito para usar o divulgar su PHI, con algunas excepciones, por los siguientes motivos:

- **Venta de la PHI.** Solicitaremos su autorización por escrito antes de realizar una divulgación que sea considerada una venta de su PHI, lo que significa que recibimos una compensación por divulgar la PHI de esa forma.
- **Marketing.** Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar su PHI para fines de marketing con algunas excepciones, por ejemplo, al realizar comunicaciones de marketing cara a cara con usted o al entregar obsequios promocionales con valor nominal.
- **Notas de psicoterapia.** Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar sus notas

Derechos y Responsabilidades

de psicoterapia que tengamos en nuestros registros, con algunas excepciones; por ejemplo, para determinadas funciones de operaciones de atención médica, pagos o tratamientos.

Derechos Individuales:

A continuación, se detallan los derechos que usted posee en relación con su PHI. Si desea ejercer alguno de los siguientes derechos, comuníquese con nosotros usando la información que aparece al final de este Aviso.

- **Derecho a revocar una autorización:** Puede revocar su autorización en cualquier momento; dicha revocación debe hacerse por escrito. La revocación será válida de inmediato, excepto en la medida en que ya hayamos realizado acciones en virtud de la autorización y antes de que hayamos recibido su revocación por escrito.
- **Derecho a solicitar restricciones:** Tiene derecho a solicitar restricciones en el uso y la divulgación de su PHI para las operaciones de atención médica, pagos o tratamientos; y en la divulgación a personas que participan en su atención o en el pago de su atención, como familiares o amigos cercanos. Su solicitud debe indicar las restricciones que pide y a quienes se las debe aplicar. No estamos obligados a aceptar esta solicitud. Si la aceptamos, cumpliremos con su solicitud de restricción salvo que la información sea necesaria para proporcionarle tratamiento de emergencia. Sin embargo, limitaremos el uso o la divulgación de la PHI para las operaciones de atención médica o pagos a un plan de salud cuando usted haya pagado de su bolsillo la totalidad de los servicios o el artículo.
- **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales:** Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted en relación con su PHI a través de medios o ubicaciones alternativos. Este derecho es aplicable únicamente si la información pudiese generar algún riesgo para usted si no se la comunicara a través de los medios o ubicaciones alternativos que usted quiere. No es necesario que explique el motivo de su solicitud, pero debe indicar que la información podría generar algún riesgo para usted si no se modificaran los medios o las ubicaciones de comunicación. Debemos aceptar su solicitud si es razonable y si especifica los medios o ubicaciones alternativos donde debemos enviar su PHI.
- **Derecho a acceder a su PHI y a recibir una copia de ella:** Tiene derecho, con algunas excepciones, a leer su PHI incluida en un conjunto de registros designados o a obtener copias de ella. Puede solicitar que le proporcionemos copias en un formato diferente a las fotocopias. Usaremos el formato que solicite, a menos que no podamos hacerlo por razones prácticas. Debe presentar una solicitud por escrito para obtener acceso a su PHI. Si denegamos su solicitud, le proporcionaremos una explicación por escrito y le indicaremos si el motivo de la denegación se puede rever y cómo solicitar dicha revisión, o si la denegación no se puede rever.
- **Derecho a enmendar su PHI:** Tiene derecho a solicitar que enmendemos o modifiquemos su PHI si considera que contiene información incorrecta. Debe presentar su solicitud por escrito, y esta debe contener el motivo por el cual la información deben enmendarse. Podemos denegar su solicitud por determinados motivos, como, por ejemplo, si no fuimos nosotros los que creamos la información que usted pide enmendar o si el creador de la PHI puede enmendarla. Si denegamos su solicitud, le proporcionaremos una explicación por escrito. Usted puede responder con una declaración que indique que no está de acuerdo con nuestra decisión, y adjuntaremos dicha declaración a la PHI que usted solicita que enmendemos. Si aceptamos su solicitud de enmendar la información, realizaremos esfuerzos razonables para informar a otros, incluidas las personas que usted designe, acerca de la enmienda, y para incluir los cambios en cualquier divulgación futura de esa información.
- **Derecho a recibir un informe sobre las divulgaciones:** Tiene derecho a recibir una lista de los casos en

Derechos y Responsabilidades

que nosotros o nuestros socios comerciales divulguemos su PHI dentro del período de los últimos 6 años. Esto no incluye la divulgación para fines de operaciones de atención médica, pagos o tratamientos, ni la divulgación que usted autorizó y otras actividades específicas. Si solicita este informe más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle una tasa razonable basada en el costo ocasionado por responder a estas solicitudes adicionales. Le daremos más información sobre nuestras tasas en el momento en que realice su solicitud.

- **Derecho a presentar una queja:** Si cree que se han violado sus derechos a la privacidad o que hemos violado nuestras prácticas de privacidad, puede presentarnos una queja por escrito o por teléfono usando la información de contacto que aparece al final de este Aviso.
- También puede presentar una queja en la [Oficina para los Derechos Civiles de la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos](#); para ello, envíe una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llame al 1-800-368-1019 (TTY: 1-866-788-4989) o visite www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.

NO REALIZAREMOS NINGUNA ACCIÓN EN SU CONTRA POR PRESENTAR UNA QUEJA.

- **Derecho a recibir una copia de este Aviso:** Puede solicitar una copia de nuestro Aviso en cualquier momento usando la información de contacto que aparece al final de este Aviso. Si recibe este Aviso en nuestro sitio web o por correo electrónico (e-mail), también tiene derecho a solicitar una copia en papel del Aviso.

Información de contacto:

Si tiene alguna pregunta sobre este Aviso, nuestras prácticas de privacidad relacionadas con su PHI o sobre cómo ejercer sus derechos, comuníquese con nosotros por escrito o por teléfono usando la información de contacto detallada debajo.

Superior HealthPlan
A/A: Privacy Official
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, TX 78741

Número de teléfono gratuito: 1-800-218-7453
Relay Texas (TTY): 1-800-735-2989

Aviso de Privacidad de la HHSC: <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html>

Confidencialidad

Cuando usted o su hijo hablan con alguien, usted comparte datos privados. El proveedor de su sólo puede compartir estos datos al personal que está ayudando con la atención de su. Estos datos se pueden compartir con otros sólo cuando usted está de acuerdo. Superior los ayudará a usted y a su hijo con su tratamiento de salud física y mental o de abuso de sustancias dándoles la atención que necesitan.

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.

Verificación electrónica de visitas



Verificación electrónica de visitas (EVV) Derechos y responsabilidades (Organización de atención médica administrada [MCO])

Formulario 1718-S
Abril de 2019-E

Texas requiere que el personal que presta ciertos servicios de asistencia de Medicaid utilice la verificación electrónica de sus visitas (EVV). El sistema de EVV asegura que usted reciba aquellos servicios que le han sido aprobados.

Sección I. Sus derechos

- La información privada sobre usted solo puede divulgarse en situaciones específicas que cumplan con las normas y regulaciones estatales y federales.
- Usted no está obligado a permitir que su ayudante use el teléfono fijo de su casa.
- Usted puede solicitar una reunión interdisciplinaria o una reunión del equipo del plan de servicios con el coordinador de servicios de su plan de salud a fin de tratar cualquier inquietud que pudiera tener sobre el uso de la EVV.
- Usted tiene derecho a presentar quejas, expresar su disconformidad o recomendar cambios en las políticas o el servicio. Nadie puede tratarle a usted de manera diferente por el hecho de que haya presentado una queja. Nadie puede impedirle a usted presentar una queja.

Cómo presentar una queja:

- **Llame al:**
866-566-8989. Las personas sordas o con problemas auditivos o del habla pueden comunicarse con cualquier oficina de la HHSC mediante el servicio gratuito de retransmisión, Relay Texas, llamando al: 711 o 1-800-735-2989.
- **Por internet:** hhs.texas.gov/ayuda-con-la-atencion-medica-administrada. Formulario de envío en línea (solo funciona con Internet Explorer).
- **Por correo postal:**
Texas Health and Human Services Commission
Office of the Ombudsman, MC H-700
P.O. Box 13247
Austin, TX 78711-3247
- **Por fax:**
888-780-8099 (número gratuito)

Sección II. Sus responsabilidades

- Usted debe permitir que su ayudante use la EVV para registrar la hora de entrada y de salida, de una de las siguientes maneras:
 - El método móvil de EVV
 - El aparato alternativo de EVV
 - El teléfono fijo de su casa
- Su ayudante no está autorizado a usar el celular personal de usted para registrar sus horas de entrada y salida.
- Usted debe informar a su agencia proveedora si su ayudante le pide que registre en el sistema de EVV, en vez de hacerlo él mismo, su hora de entrada y de salida.
- Si usa un aparato alternativo de EVV que se coloca en su hogar, este deberá permanecer en su hogar en todo momento.

Debe informar de inmediato a su agencia proveedora o al coordinador de servicios de su MCO si:

- El aparato alternativo de EVV ha sido retirado de su casa o ha sido dañado;
- Cree que el aparato alternativo de EVV ha sufrido una modificación indebida; o
- Si se ha cortado, dañado o roto la brida (cinta de nylon) que se usó para instalar el aparato.

Una vez que deje de recibir de manera definitiva los servicios de Medicaid, deberá devolver el aparato alternativo de EVV a su agencia proveedora. Puede solicitar que un empleado de la agencia proveedora retire el aparato de su casa.

Verificación electrónica de visitas

Formulario 1718-S
Página 2 / 04-2019-E

Sección III. Preguntas frecuentes

¿Tengo que usar la EVV?

Sí, siempre que reciba aquellos servicios que requieran la EVV. Usted debe permitir que su ayudante registre la hora en que comienza sus servicios y la hora en que los termina, usando uno de los métodos autorizados. El uso de la EVV es necesario para ciertos servicios en la comunidad y a domicilio, como los de ayudante personal, supervisión preventiva, cuidado personal, respiro en el hogar, apoyo familiar flexible, y los de Community First Choice.

Si escoge la opción de los servicios administrados por el cliente o la de responsabilidad de los servicios, no tendrá que usar la EVV hasta el 1 de enero de 2020.

¿Cómo registran los ayudantes la hora a la que entran y salen?

Los ayudantes deben usar una de las siguientes opciones para registrar su hora de entrada y salida:

- El *smart phone* (teléfono inteligente) del ayudante con un método móvil de EVV
- Un aparato alternativo de EVV
- El teléfono fijo de la casa de usted (pero solo si usted da su permiso)

No se le permite a usted, por ningún motivo, registrar, en lugar de que lo haga su ayudante, la hora de entrada y de salida en el sistema de EVV. Si usted, en lugar de su ayudante, registra las horas de entrada y de salida, se podría presentar una notificación de fraude a Medicaid ante la Oficina del Inspector General (OIG), lo cual podría afectar su capacidad de obtener servicios.

¿Qué pasa si no tengo un teléfono fijo en casa o no quiero que mi ayudante use mi teléfono fijo?

Si no tiene un teléfono fijo en casa o no quiere que su ayudante use el teléfono fijo de su casa, infórmele a su ayudante o enfermero lo antes posible.

Aparte de su teléfono fijo en casa, las siguientes son dos opciones disponibles que su ayudante puede usar para registrar la hora de entrada y de salida.

Opción 1

Su agencia proveedora puede pedir que le den un aparato alternativo de EVV. El aparato podría ser colocado o instalado en su casa usando la brida (cinta de nylon) provista por el vendedor de la EVV. El aparato debe estar en un lugar donde su ayudante pueda alcanzarlo. Una vez instalado, el aparato debe permanecer en su casa en todo momento. Se podría presentar una notificación de fraude ante la OIG si el aparato no está en su casa en todo momento mientras usted reciba los servicios de Medicaid. Una notificación de fraude podría afectar su capacidad de recibir servicios.

Opción 2

Su ayudante puede usar su *smart phone* con un método móvil de EVV.

Opciones de servicios administrados por el cliente (CDS) o de responsabilidad de los servicios (SRO): Además, recuerde que, si elige la opción de CDS o de SRO, los requisitos de uso de la EVV no entran en vigor hasta el 1 de enero de 2020. En el caso de estos dos programas, los ayudantes pueden usar el celular del empleador de CDS para registrar su hora de entrada y salida en el sistema de EVV.

¿Puedo recibir servicios en la comunidad con el uso de la EVV?

Sí. La EVV no afecta la ubicación de donde usted reciba los servicios. Puede recibir los servicios a domicilio y en la comunidad, de acuerdo con su plan de servicio y las normas del programa.

¿Con quién me comunico si tengo preguntas o inquietudes?

Si tiene alguna pregunta o inquietud, comuníquese con el representante de su agencia proveedora o el coordinador de servicios de su plan de salud.

Para obtener más información sobre la EVV, visite nuestro sitio web en:

hhs.texas.gov/doing-business-hhs/provider-portals/long-term-care-providers/resources/electronic-visit-verification.

Verificación electrónica de visitas

Formulario 1718-S
Página 3 / 04-2019-E

Sección IV. Declaración de conformidad

Certifico que:

- he leído y quedo enterado de mis derechos y responsabilidades sobre la EVV.
- Se me dio la explicación verbal de este formulario y se me entregó una copia.

El incumplimiento de sus responsabilidades puede resultar en una notificación de fraude a Medicaid o que sus servicios le sean denegados, suspendidos o cancelados.

Firma de la persona o el representante legalmente autorizado

Fecha

Firma del familiar o cuidador (opcional)

Fecha

Firma del coordinador de servicios de la Organización de Atención Médica Administrada.

Fecha

Abuso, maltrato, descuido y 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 Texas HHSC llamando al 1-800-458-9858 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 1-800-458-9858.

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.

Fraude, despilfarro y abuso

¿Quiere denunciar el fraude, despilfarro 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 o 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 fraude, despilfarro 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/>. Debajo de la casilla etiquetada “I want to” (“Quiero”), haga clic en “Report Waste, Abuse and Fraud” (Denunciar malgasto, abuso y fraude) para llenar el formulario por 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 malgasto, fraude, despilfarro 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 fraude, despilfarro o abuso.

Glosario de términos

- **Apelación.** Una petición de la organización de atención médica administrada para volver a revisar una denegación o querrela.
- **Queja.** Una querrela que usted comunica a su seguro o plan médico.
- **Copago.** Una cantidad fija (por ejemplo, 15 dólares) que usted paga por un servicio de atención médica cubierto, normalmente cuando recibe el servicio. Esta cantidad puede variar según el tipo de servicio de atención médica cubierto.
- **Equipo médico duradero (DME).** El equipo ordenado por un proveedor de atención médica para su uso diario o por un periodo extendido. La cobertura de DME puede incluir los siguientes artículos, entre otros: equipo de oxígeno, sillas de ruedas, muletas o artículos para la diabetes.
- **Problema médico de emergencia.** Una enfermedad, lesión, síntoma o afección lo suficientemente grave como para que cualquier persona razonable busque atención inmediata para evitar daños.
- **Transporte médico de emergencia.** Servicios de una ambulancia por tierra o aire para atender una afección médica de emergencia.
- **Atención en la sala de emergencias.** Los servicios de emergencia recibidos en una sala de emergencia.
- **Servicios de emergencia.** La evaluación de una afección médica de emergencia y el tratamiento para evitar que la afección empeore.
- **Servicios excluidos.** Los servicios de salud que su seguro o plan médico no paga o cubre.
- **Querrela.** Una queja hecha a su seguro o plan médico.
- **Servicios y aparatos de habilitación.** Servicios de salud, como terapia física u ocupacional, que ayudan a una persona a mantener, aprender o mejorar habilidades y funciones necesarias en la vida diaria.
- **Seguro médico.** Un contrato que requiere que su aseguradora médica pague sus costos de atención médica cubiertos a cambio de una prima.
- **Atención médica a domicilio.** Los servicios de atención médica que una persona recibe en su propio hogar.
- **Servicios para pacientes terminales.** Los servicios que proporcionan comodidad y apoyo a las personas en las últimas etapas de una enfermedad terminal y sus familias.
- **Hospitalización.** La atención que se da en un hospital que requiere que el paciente sea ingresado y por lo general requiere pasar allí la noche.
- **Atención a pacientes ambulatorios.** La atención que se da en un hospital que normalmente no requiere pasar allí la noche.
- **Medicamento necesario.** Los servicios o artículos que se necesitan para prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión, afección, enfermedad o sus síntomas y que cumple estándares médicos aceptados.
- **Red.** Los centros, proveedores y abastecedores a los que su seguro o plan médico ha subcontratado para que ofrezcan servicios de atención médica.
- **Proveedor no participante.** Un proveedor que no tiene un contrato con su seguro o plan médico para brindarle a usted servicios cubiertos. Puede que sea más difícil obtener autorización de su seguro o plan médicos para recibir servicios de un proveedor no participante en lugar de un proveedor participante. En contados casos, como cuando no hay otros proveedores, su seguro médico puede subcontratar y pagar por sus servicios a un proveedor no participante.

Glosario de términos

- **Proveedor participante.** Un proveedor que tiene un contrato con su seguro o plan médico para ofrecerle a usted servicios cubiertos.
- **Servicios de un médico.** Servicios de atención médica que un médico titulado (doctor en medicina, MD, o doctor en medicina osteopática, DO) ofrece o coordina.
- **Plan.** Un beneficio, como Medicaid, que ofrece y paga servicios de atención médica.
- **Autorización previa.** La determinación de su seguro o plan médico de que un servicio médico, plan de tratamiento, receta médica o equipo médico duradero que usted o su proveedor ha pedido es médicamente necesario. Esta determinación o autorización, a veces llamada en inglés prior authorization, prior approval o pre-certification, debe obtenerse antes de recibir el servicio solicitado. La autorización previa no es garantía de que su seguro o plan médico cubrirán los costos.
- **Prima.** La cantidad que debe pagarse por su seguro o plan médico.
- **Cobertura de medicamentos recetados.** Un seguro o plan médico que ayuda a cubrir los costos de fármacos y medicamentos recetados.
- **Medicamentos recetados.** Fármacos o medicamentos que, por ley, requieren de receta médica.
- **Médico de atención primaria.** Un médico (doctor en medicina, MD, o doctor en medicina osteopática, DO) que ofrece o coordina directamente una variedad de servicios de atención médica a un paciente.
- **Proveedor de atención primaria.** Un médico (doctor en medicina, MD, o doctor en medicina osteopática, DO), enfermero especializado en atención primaria, enfermero clínico especializado o médico asistente, como lo permite la ley estatal, que ofrece, coordina o ayuda a un paciente a acceder a una variedad de servicios de atención médica.
- **Proveedor.** Un médico (doctor en medicina, MD, o doctor en medicina osteopática, DO), profesional de la salud o centro de salud autorizado, certificado o acreditado según lo exige la ley estatal.
- **Servicios y aparatos de rehabilitación.** Servicios de atención a la salud como terapia física u ocupacional, que ayudan a la persona a mantener, recuperar o mejorar habilidades y funciones de la vida diaria que se han perdido o dañado porque la persona está enferma, lesionada o discapacitada.
- **Servicios de enfermería especializada.** Servicios a cargo de enfermeros titulados a domicilio o en un centro de reposo.
- **Especialista.** Un médico especialista que se enfoca en un área específica de la medicina o un grupo de pacientes para diagnosticar, controlar, prevenir o tratar ciertos tipos de síntomas y afecciones.
- **Atención urgente.** La atención dada a una enfermedad, lesión o afección lo suficientemente grave como para que una persona razonable busque atención de inmediato, pero no tan grave como para acudir a la sala de emergencias.

Notas



**superior
healthplan**[™]

5900 E. Ben White Blvd.
Austin, TX 78741

www-es.SuperiorHealthPlan.com