

# STAR+PLUS Nursing Facility Manual para Miembros



superior  
healthplan™

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

[www-es.SuperiorHealthPlan.com](http://www-es.SuperiorHealthPlan.com)

SHP\_20194992 10\_19

TEXAS  
**STAR+PLUS**  
Su Plan de Salud ★ Su Opción



TEXAS  
Health and Human  
Services

# 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
Línea de ayuda del programa STAR+PLUS Nursing Facility de Texas .....	1-800-964-2777
Equipo de ayuda para la atención médica administrada del Defensor del Pueblo .....	1-866-566-8989
Línea de asesoramiento de enfermería, disponible las 24 horas .....	1-877-277-9772
Relay Texas / Línea TTY .....	1-800-735-2989
Línea de ayuda de farmacia (Medicamentos recetados) .....	1-877-277-9772
Trasporte médico .....	1-877-633-8747
Transporte en ambulancia para casos que no son de emergencia .....	1-877-633-8747
Cuidado de la vista .....	1-888-756-8768
Teladoc (servicios de telesalud).....	1-800-835-2362
Atención dental .....	1-800-964-2777
Salud del comportamiento.....	1-877-277-9772
Línea de crisis para personas con problemas de alcohol/drogas .....	1-877-277-9772
Conexiones para los miembros (servicios comunitarios adicionales) .....	1-877-277-9772
Defensor de miembros .....	1-877-277-9772

## 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 una condición en la que el miembro cree que tiene una afección médica grave, o cuya falta de atención médica inmediata supondría una amenaza para su vida o la de su hijo, o para alguna de las extremidades o la vista de alguno de ellos.

## Servicios de salud del comportamiento

Obtenga ayuda de inmediato para el trastorno por consumo 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.

## Coordinación de servicios

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

# Declaración de no discriminación

---

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

Superior:

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

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

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

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

o

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

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

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

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

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

# Ayuda con la comunicación

---

**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، ف لدينا 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

---

<b>PERSIAN:</b>	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.
<b>GERMAN:</b>	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).
<b>GUJARATI:</b>	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)
<b>RUSSIAN:</b>	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).
<b>JAPANESE:</b>	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
<b>LAOTIAN:</b>	ກາລຸນາໃຫ້ຄວາມສົນໃຈ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາ(ລາວ) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ອຍເຫຼືອພາສາມືໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫ້ອງຂອງ Superior ບັດລະມາຊິກທ່ານ (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 .....	5
Pérdida de cobertura de Medicaid .....	5
Programa Lock-in de Medicaid .....	5

## Recibir atención médica – Proveedores de cuidado primario

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

## Recibir atención especializada

Referidos a médicos especializados .....	7
Obtener permiso para recibir servicios médicos especializados .....	7
Solicitar una segunda opinión .....	8
Proceso para ser admitido al hospital .....	8

## Recibir atención médica – Sólo para mujeres

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

## Recibir atención médica – Las citas

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

## Recibir atención médica – Cambiar su plan de salud

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

## Recibir atención médica – El idioma y el transporte

Servicios de traducción .....	12
Servicios de transporte .....	12
Servicios de telesalud.....	12

## La definición de atención

Atención médica de rutina .....	14
Atención médica de urgencia .....	14
Atención médica de emergencia .....	14
Atención médica de posestabilización .....	15
¿Qué significa atención médica?.....	16

# Tabla de contenidos

---

Necesidad médica .....	19
<b>Beneficios y servicios</b>	
Sus beneficios .....	20
Límites a los servicios .....	20
Servicios que no se cubren .....	21
Servicios y soporte a largo plazo (LTSS) .....	21
Servicios dirigidos al consumidor (CDS) .....	22
<b>Servicios especiales</b>	
<b>Salud de comportamiento (salud mental y abuso de sustancias)</b>	
Ayudar con problemas de salud del comportamiento y drogas .....	24
¿Cómo saber si necesita ayuda? .....	24
¿Qué hacer en una emergencia de salud del comportamiento? .....	25
¿Qué debe hacer si usted ya está bajo tratamiento? .....	25
Servicios de salud del comportamiento.....	25
Servicios extra de salud del comportamiento .....	25
<b>Coordinación de servicios</b> .....	26
<b>Cuidado de la vista</b> .....	26
<b>Cuidado dental</b> .....	27
Cuidado dental de emergencia .....	27
<b>Ayuda con necesidades médicas especiales</b> .....	28
<b>Administración de atención</b> .....	28
<b>Control de enfermedades</b>	
Programa de asma .....	29
Programa de diabetes .....	29
Programa de enfermedades del corazón .....	29
Programa COPD .....	30
Programa para la insuficiencia cardíaca .....	30
Programa para la depresión.....	31
Programas de esquizofrenia y trastorno bipolar .....	31
Programa para trastornos por consumo de sustancias.....	31
<b>Planificación familiar</b>	
Obtener servicios de planificación familiar .....	32
Encontrar un proveedor de planificación familiar .....	32
<b>Servicios de farmacia</b>	
Proceso para obtener recetas .....	33
Beneficios de farmacia y Medicare .....	34
<b>Beneficios de bonos y servicios</b>	
Bonos beneficios para miembros de Superior .....	35

# Tabla de contenidos

---

Ayuda para comprender sus beneficios .....	36
Nuevas tecnologías para servirle .....	36
Educación de salud .....	36
<b>Directivas anticipadas</b>	
¿Que hacer si está muy enfermo para tomar una decisión médica? .....	37
<b>Facturación</b>	
¿Que debe hacer si recibe una factura de su médico? .....	38
<b>Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios</b>	
Presentar una queja .....	39
Obtener ayuda para presentar una queja .....	39
Servicios negados o limitados .....	40
Solicitar una apelación .....	40
Los plazos de tiempo del proceso de apelación .....	41
Continuación de servicios actuales .....	41
Apelaciones aceleradas .....	41
Audiencias imparciales del estado .....	42
Obtener ayuda para presentar una apelación .....	42
<b>Derechos y responsabilidades</b>	
Derechos del miembro .....	45
Responsabilidades del miembro .....	46
Información disponible para el miembro .....	47
Confidencialidad .....	48
<b>Aviso de prácticas de privacidad</b> .....	49
<b>Derechos y responsabilidades de la verificación electrónica de visitas (EVV)</b> .....	55
<b>Cómo reportar el abuso, maltrato, descuido y la explotación</b> .....	59
<b>Fraude, despilfarro y abuso</b>	
Denunciar fraude, despilfarro y abuso por parte del proveedor .....	60
Reportar fraude, despilfarro y abuso por parte de la persona que recibe Medicaid .....	60
<b>Glosario de términos</b> .....	61



## Preguntas sobre el Manual para miembros

Si tiene preguntas o dudas sobre cualquier cosa que aparezca en su manual para miembros, llame a Servicios para miembros al 1-877-277-9772.



# Introducción

---

## ¿Quiénes somos?

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

Usted recibirá toda la atención médica que se considere médicamente necesaria mientras resida en un centro de enfermería que se encuentre en la red de proveedores de Superior.

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

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

Recibirá una tarjeta de identificación de Superior. Tendrá el nombre de su doctor y el número de teléfono de la oficina. Tenga a la mano esta tarjeta de identificación, así como su identificación de Medicaid en todo momento.

Si no entiende lo que dice el manual para miembros, o si necesita ayuda para leerlo, llame al Servicios para miembros de Superior al 1-877-277-9772. Podemos indicarle cómo usar nuestros servicios y contestaremos sus preguntas. Puede obtener este manual en inglés, español, audio, letra más grande, braille, CD o en formatos de otro idioma, si lo necesita.

Para recibir más información, llame a Servicios para miembros de Superior, al 1-877-277-9772.

*Recuerde:*

- Tenga siempre a la mano su tarjeta de identificación, así como su identificación de Medicaid.
- Elija un proveedor de atención primaria (PCP) que pueda proporcionar atención en su centro de enfermería.
- Estamos aquí para atenderle las 24 horas al día, 7 días a la semana.




**¡Gracias por elegir a Superior HealthPlan!**

# Introducción

## Su tarjeta de identificación de Superior

Debería recibir su tarjeta de identificación de Superior HealthPlan en el correo tan pronto como esté inscrito en Superior. A continuación aparecen las dos caras de la tarjeta de identificación de Superior. Si no recibe esta tarjeta, por favor llame a Superior, al número 1-877-277-9772.

## Tarjeta de identificación de Superior HealthPlan STAR+PLUS Nursing Facility

 	
MEMBER ID #: MEMBER NAME:	RXBIN: RXPCN: RXGRP: PBM:
<b>PRIMARY CARE PROVIDER</b> NAME: PHONE: EFFECTIVE DATE:	
<hr/> <a href="http://SuperiorHealthPlan.com">SuperiorHealthPlan.com</a>	

**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.

Para recibir la atención que necesite, siempre lleve con usted su tarjeta de identificación de miembro de Superior. 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. Si no ha recibido su tarjeta de identificación de Medicaid, por favor llame a HHSC, al 1-800-252-8263.

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

# Medicaid

---

## La tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits

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

Se emitirá solo una tarjeta, y recibirá una nueva únicamente por pérdida o robo. Si pierde o le roban su tarjeta de Medicaid, llame al número gratuito 1-800-252-8263 para obtener una nueva o bien puede acceder a [www.YourTexasBenefits.com](http://www.YourTexasBenefits.com) en línea para solicitar o imprimir una tarjeta provisoria.

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 información de salud es una lista de los medicamentos y servicios médicos que obtuvo a través de Medicaid. La compartimos con los doctores de Medicaid para ayudarlos a decidir sobre la atención médica que usted necesita. Si no desea que sus doctores tengan acceso a su información dental y médica mediante la red segura por Internet, llame al número gratuito 1-800-252-8263 o visite [www.YourTexasBenefits.com](http://www.YourTexasBenefits.com) para elegir la opción de no compartir su información de salud.

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

El dorso de la tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits tiene un sitio web al que puede ir [www.YourTexasBenefits.com](http://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 farmacia puede usar el teléfono o Internet para asegurarse de que usted recibe beneficios de Medicaid.

## Portal para personas que reciben Medicaid [YourTexasBenefits.com](http://www.YourTexasBenefits.com)

El portal para personas que reciben Medicaid le permite hacer todo lo que se describe a continuación a quien sea parte de su caso:

- Ver, imprimir y solicitar una tarjeta de beneficios de Medicaid de Texas.
- Ver sus planes dentales y médicos.
- Ver su información de beneficios.
- Ver alertas de Pasos Sanos de Tejas.
- Ver alertas de publicaciones.
- Ver diagnósticos y tratamientos.
- Ver vacunas.

# Medicaid

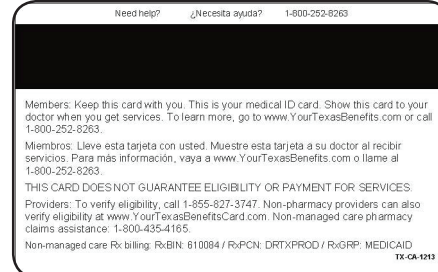
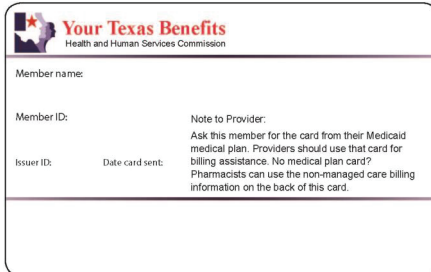
---

- Ver medicamentos con receta.
- Elegir si desea que sus doctores y empleados de Medicaid vean su información dental y médica disponible. Para acceder al portal, visite [www.YourTexasBenefits.com](http://www.YourTexasBenefits.com).
- Haga clic en **Log In** (Ingresar al sistema).
- Escriba su nombre de usuario y contraseña. Si no tiene una cuenta, haga clic en **Create a new account** (Crear una cuenta nueva).
- Haga clic en **Manage** (Administrar).
- Vaya a la sección **Quick Links** (Enlaces rápidos).
- Haga clic en **Medicaid & CHIP Services** (Servicios de Medicaid y CHIP).
- Haga clic en **View services and available health information** (Ver servicios e información de salud disponible).

**Nota:** El portal para personas que reciben Medicaid [YourTexasBenefits.com](http://YourTexasBenefits.com) solo muestra información para los usuarios activos. Los representantes legales autorizados pueden ver la información de cualquier persona que sea parte de su caso.

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

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



# Medicaid

---

## Seguros privados y Medicaid

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

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

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

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

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

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

### ¿Qué pasa si pierdo la cobertura de Medicaid?

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

### ¿Qué es el Programa Lock-in de Medicaid?

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

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

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

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

# Recibir atención médica - Proveedores de cuidado primario

---

## ¿Qué es un proveedor de cuidado primario?

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

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

## ¿Se me asignará un médico si tengo Medicare?

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

## ¿Cómo cambiar el PCP mío?

Si no está satisfecho con el doctor suyo, converse primero con ellos. Si aún no está satisfecho, llame a su Coordinador de servicios de Superior al 1-877-277-9772. Pueden ayudarle a escoger a un doctor nuevo.

## ¿Cuándo se inicia un cambio de PCP?

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

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

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

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

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

Si su doctor sale de su área, llame a Superior al 1-877-277-9772 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 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](http://www-es.superiorhealthplan.com). Simplemente haga clic en “Encuentre a un Doctor”. Si necesita ayuda, llame a Superior al 1-877-277-9772.

## ¿Qué es un plan de incentivos médicos?

Un plan de incentivos para doctores premia a los doctores cuyos tratamientos reducen o limitan los servicios prestados a las personas cubiertas por Medicaid. 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 pueden atender a la mayoría de sus necesidades médicas, a veces van a querer que usted sean atendidos por un especialista. El especialista ha recibido capacitación y tiene más experiencia para atender a ciertas enfermedades, malestares y lesiones. Superior cuenta con muchos especialistas que colaborarán con usted y con su doctor para atender a sus necesidades.

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

## **¿Qué es un referido?**

El doctor le consultará sobre las necesidades suyas y le ayudará a preparar una visita a un especialista que puede ofrecerle la mejor atención. Esto se llama un referido. Dado que su centro de enfermería ayudará a coordinar su atención, no necesita una referencia para obtener los servicios necesarios.

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

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

## **¿Necesita Superior aprobar los referidos de servicios médicos especializados?**

Ciertos referidos del doctor suyo podrían necesitar autorización de Superior para asegurar que el especialista pertenezca a Superior, y que la visita al especialista o el procedimiento especial sean necesarios. En esos casos, el doctor primero debe que llamar a Superior. Si ni usted ni su doctor están seguros de cuáles servicios especializados necesitan autorización, Superior le puede dar esa información. Superior estudiará la solicitud de servicios especializados y responderá con una decisión.

## **¿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](http://www-es.superiorhealthplan.com). Haga clic en “Para miembros” y “Beneficios”. También puede llamar a Servicios para miembros al 1-877-277-9772. 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.

# Recibir atención especializada

---

## ¿Cómo pido una segunda opinión?

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

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

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

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

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

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

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

Si necesita una admisión urgente o de emergencia en el hospital, debe obtener atención médica de inmediato. Su centro de enfermería le notificará a Superior tan pronto como sea posible para informarnos de la admisión.



### Consejo sobre salud de Superior

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

# Recibir atención médica - Sólo para mujeres

---

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

Usted pueden recibir servicios de ginecoobstetra directamente de su doctor. También puede escoger un especialista que sea ginecoobstetra para que atienda a las necesidades de salud de la mujer suyas. Un obstetra ginecólogo puede ayudar con la atención de embarazos, los chequeos regulares de cada año o las inquietudes de salud femenina. Usted no necesita un referido de su doctor para recibir estos servicios. El ginecoobstetra y el doctor suyo colaborarán para asegurar que reciban la mejor atención.

## ¿Tengo el derecho de escoger a un ginecoobstetra como mi proveedor de cuidado primario?

### ¿Necesitaré un referido?

Superior cuenta con algunos proveedores ginecoobstetras que podrían ser su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés). Si necesita ayuda para escoger a un ginecoobstetra, llame a Superior al 1-877-277-9772.

## Aviso importante para la mujer

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

- Un 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](http://www-es.superiorhealthplan.com). Simplemente haga clic en “Encuentre a un Doctor”. Superior le permite elegir un ginecoobstetra, sea éste del mismo grupo de su PCP o no. Si necesita ayuda para elegir un ginecoobstetra, llame al 1-877-277-9772. 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 seguir yo con un ginecoobstetra fuera de Superior?

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

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

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

# Recibir atención médica - Las citas

---

## ¿Cómo programo una cita?

Puede llamar al consultorio de su médico para programar una cita. Si necesita ayuda para programar una cita, solicitar servicio de transporte, servicio de interpretación u otro servicio, llame a Superior al 1-877-277-9772.

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

## ¿Qué debemos traer cuando yo visitamos al doctor?

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

## ¿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 a 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](http://teladoc.com/Superior). Si piensa que tiene una emergencia verdadera, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

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

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

## ¿Qué hago si estoy fuera del estado?

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

## ¿Qué hago si estoy fuera del país?

Medicaid no cubre los servicios médicos prestados fuera del país.

## ¿Qué tengo que hacer si me mudo?

Tan pronto sepa su nueva dirección, avise a la oficina local de beneficios de la HHSC y de Servicios para miembros de Superior HealthPlan al 1-877-277-9772. Antes de recibir servicios de Medicaid en nueva área de servicio, usted tiene que llamar a Superior, a menos que necesite servicios de emergencia. Continuará recibiendo atención por medio de Superior hasta que HHSC cambie de dirección.

# Recibir atención médica - Cambiar su plan de salud

---

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

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

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

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

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

## ¿Puede Superior HealthPlan solicitar que deje de participar en su plan médico (por falta de cumplimiento, etc.)?

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
- Rehusarse a cumplir con las políticas y procedimientos de Superior, como:
  - Dejar que otra persona utilice su tarjeta de identificación
  - Faltar repetidamente a las citas
  - Ser grosero o agresivo contra un proveedor o miembro del personal
  - Seguir usando un doctor que no sea su doctor

Superior no le pedirá que salga del programa sin tratar de resolver con usted el problema. Si tiene alguna pregunta sobre este proceso, llame a Superior al 1-877-277-9772. La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) decidirá si se le puede pedir a un miembro que salga del programa.



### Consejo sobre salud de Superior

Si está teniendo problemas para controlar su atención médica, Superior tiene Coordinadores de servicios que pueden ayudar. Llame a Coordinación de servicios al 1-877-277-9772 para obtener ayuda.

# Recibir atención médica - El idioma y el transporte

---

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

Superior cuenta con personal que habla en inglés y en español. Si habla otro idioma o 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 o de su hijo.

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

### **¿Qué servicios de transporte se ofrecen?**

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

### **¿Cómo obtengo este servicio?**

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

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

Si necesita transporte para ir a su cita médica, llame a Servicios para miembros de Superior al 1-877-277-9772.

## **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.



# Recibir atención médica - El idioma y el transporte

---

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](https://teladoc.com/Superior).

# La definición de atención

---

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

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

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

Para la atención urgente, debe llamar al consultorio de su doctor incluso por la noche y los fines de semana. El doctor le dirá qué hacer. En algunos casos, el doctor quizás le diga que vaya a la clínica de atención urgente. Si el doctor le dice que vaya a una clínica de atención urgente, no tiene que llamar a la clínica antes de ir. Tiene que ir a una clínica que acepte Medicaid de Superior. Para recibir ayuda, llámenos gratis al 1-877-277-9772.

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](http://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 Medicaid de Superior.

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

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

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

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

# La definición de atención

---

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

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

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

## ¿Qué es servicios de emergencia y atención de emergencia?

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

## ¿Necesito autorización previa?

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

## ¿Qué es la posestabilización?

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



### Consejo de Salud de Superior:

Si tiene diabetes, trate de mantener su nivel de HbA1c por debajo del 7%. ¿Necesita más información sobre cómo controlar su diabetes? Llame a Superior al 1-877-277-9772.

# ¿Qué significa atención médica?

---

## ¿A dónde debo ir para obtener atención?

Cuando se enferma o lesiona, tiene varias opciones para obtener la atención que necesita. Use nuestra herramienta “Encuentre un proveedor” en [www-es.superiorhealthplan.com](http://www-es.superiorhealthplan.com) para encontrar un doctor de la red de Superior, o llame a Servicios para afiliados al 1-877-277-9772.

## ¿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 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 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 física o su salud del comportamiento.

## ¿Necesita llamar a telesalud?

Telesalud brinda un conveniente acceso las 24 horas del día a proveedores de atención de la salud pertenecientes a la red para tratar asuntos de salud que no son de emergencia. Puede obtener consejo médico, un diagnóstico o una receta por teléfono o video. Use Telesalud en cualquier momento, o haga una cita para el lugar y el momento en que la necesite. Configure su cuenta de telesalud en [www.teladoc.com/Superior](http://www.teladoc.com/Superior). Comuníquese con Telesalud para enfermedades como:

- Problemas de los senos nasales y alergias
- Resfriados, gripe y fiebres
- Infecciones de las vías respiratorias superiores
- Erupciones y problemas de la piel

# ¿Qué significa atención médica?

---

## ¿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?

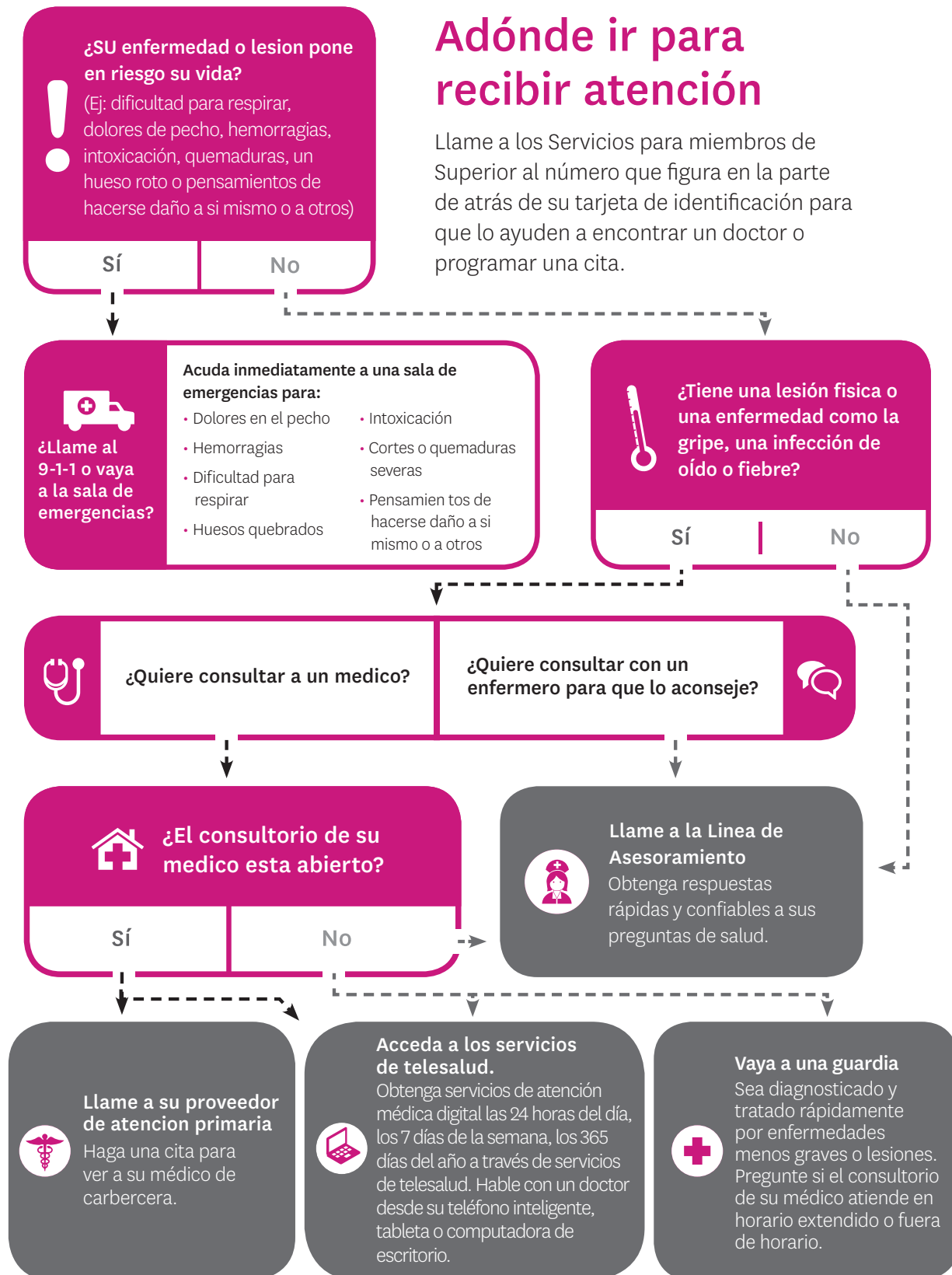
Vaya a la sala de emergencia si su enfermedad o lesión pone la vida en peligro. Si tiene una emergencia, llame al 911 en seguida o vaya al hospital más cercano.

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 a 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.

# ¿Qué significa atención médica?





# La definición de atención

---

## ¿Qué significa “medicamente necesario”?

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

### **Medicamente necesario significa:**

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

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

# Beneficios y servicios

---

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

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

## ¿Existen limitaciones en los servicios cubiertos?

Algunos servicios de Medicaid para adultos (mayores de 21 años) sí tienen limitaciones, como la atención hospitalizada para la salud del comportamiento, los servicios de atención domiciliar y los servicios de terapia. Si tiene preguntas acerca de las limitaciones de los beneficios cubiertos, consulte con su médico o llame a Superior al 1-877-277-9772. Le informaremos si algún servicio cubierto tiene limitaciones.

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

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

- Examen preventivo una vez al año para pacientes de 21 años y mayores
- Servicios de ambulancia
- Servicios de audiología (incluye audífonos)
- Servicios de salud del comportamiento
- Servicios de centro de maternidad
- Servicios quiroprácticos
- Diálisis
- Equipo médico durable y suministros
- Servicios de emergencia
- Servicios de planificación familiar
- Atención médica en el hogar (requiere un referido)
- Laboratorio
- Chequeos médicos
- Centro de atención geriátrica
- Optometría, anteojos y lentes de contacto si son médicamente necesarios
- Servicio de podología
- Cuidado prenatal
- Medicamentos recetados
- 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
- Recetas ilimitadas
- Servicios de la vista

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

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

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

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

# Beneficios y servicios

---

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

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

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

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

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

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

**Recuerde:** Si tiene alguna pregunta sobre si algún servicio está cubierto o no, por favor llame al Servicios para miembros al 1-877-277-9772.

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

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

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

Los servicios a largo plazo son beneficios que le ayudan a mantenerse saludable e independiente en su hogar o comunidad. Los servicios a largo plazo le ayudan con las necesidades funcionales como bañarse, vestirse, tomar medicamento o preparar alimentos. Son igual de importantes como los servicios de cuidado agudo. Para obtener estos servicios, llame al 1-877-277-9772.

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

Si decide dejar el centro de enfermería para vivir en un entorno de la comunidad, hay dos beneficios para la atención a largo plazo disponibles para todos los miembros de Superior elegibles:

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

# Beneficios y servicios

---

## ¿Cuáles son mis opciones para elegir cuando mis servicios pueden ser autodirigidos?

Para cada servicio que pueda ser autodirigido, debe elegir una de las opciones a continuación. Es posible elegir una opción diferente para cada servicio o la misma opción para todos. Si necesita ayuda para decidir, su Coordinador de servicios está disponible para ayudarlo.

### 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, si decide volver a su comunidad, puede elegir la opción de servicios dirigidos al consumidor (CDS).

Con los CDS usted puede:

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

Estos son los servicios que usted puede administrar bajo CDS:

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

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

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

### Opción de responsabilidad del servicio

En la opción de responsabilidad del servicio, usted o su representante legal autorizado deben elegir una agencia de la red que es el empleador de registro. Luego, seleccionaría su asistente personal, enfermero/a o terapeuta de los empleados de la agencia. Usted proporciona información cuando establece el cronograma y gestiona los servicios. También puede supervisar y entrenar a sus empleados. Puede solicitar un asistente personal, enfermero/a o terapeuta diferente. La agencia le ayudará con su solicitud. La agencia establece los beneficios y las tarifas de pago. También proporciona la nómina, un sustituto (persona de respaldo) y presenta sus informes de impuestos.

### Opción de agencia

En el modelo de agencia, usted o su representante legal autorizado eligen una agencia para contratar, controlar y despedir (si fuera necesario) a la persona que proporciona servicios de asistente personal (PAS). Debe escoger una agencia de la red. Usted y su Coordinador de servicios establecerán un programa y se lo enviarán a la agencia que usted eligió. Puede supervisar y entrenar a sus empleados. Puede solicitar un asistente personal diferente. La agencia lo ayudará con esta solicitud. La agencia establece los beneficios y las tarifas de pago. También proporciona la nómina, un sustituto (persona de respaldo) y presenta sus informes de impuestos de PAS.

## ¿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.

# Beneficios y servicios

---

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

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

# Servicios especiales

---

## Salud del comportamiento

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

La salud del comportamiento se refiere al tratamiento de la salud mental y para el trastorno por consumo 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 trastorno por consumo de sustancias para ayudarle a usted.

### ¿Necesito un referido?

No necesita referido de su doctor para recibir estos servicios. Superior le ayudará a encontrar el mejor proveedor para usted y su hijo. Llame al 1-877-277-9772 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 tiene problemas de salud mental o de trastorno por consumo de sustancias, es importante colaborar con una persona conocida. Podemos ayudarle a encontrar un proveedor idóneo para el caso suyo. Lo más importante es que tu tienes a alguien con quién pueda conversar para que pueda ir resolviendo su problemas.

# Servicios especiales

---

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

Debería llamar al 911 si usted o su hijo tiene una emergencia de salud del comportamiento con peligro de muerte. También puede ir a un centro de crisis o la sala de emergencias más cercana. No tiene que esperar hasta que haya una emergencia para obtener ayuda. Llame al 1-877-277-9772 para que alguien le ayude a usted o a su hijo con la depresión, enfermedad mental, trastorno por consumo de sustancias o asuntos emocionales.

## ¿Qué debe hacer si usted ya están bajo tratamiento?

Si usted ya reciben atención, pregúnte a su proveedor si está en la red de Superior. Si dice que sí, no tiene que hacer nada. Si dice que no, llame al 1-877-277-9772. Le pediremos al proveedor suyo que se una a nuestra red. Deseamos que usted reciban la atención que necesitan. Si su proveedor no quiere incorporarse a la red de Superior, colaboraremos con el proveedor y seguiremos atendiéndole a usted hasta que los expedientes médicos puedan ser transferidos a un nuevo doctor.

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

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

Para obtener más información sobre estos servicios, llame al 1-877-277-9772.

### Superior ofrece los servicios siguientes:

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

### Servicios extra de salud del comportamiento:

- Recursos de salud mental en línea a través de [www.myStrength.com](http://www.myStrength.com).

**Nota:** Superior quiere ayudar a que usted se mantenga saludables. Necesitamos que nos haga saber sus inquietudes para poder mejorar nuestros servicios. Llame al 1-877-277-9772 / 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.



# Servicios especiales

---

## Coordinación de servicios

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

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

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

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

### ¿Qué hago para hablar con un Coordinador de servicios?

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

### ¿Qué tan frecuentemente hablaré con un Coordinador de servicios?

Usted recibirá una carta en el correo de parte de su Coordinador de servicios. La carta explicará los detalles sobre la frecuencia y la forma en que se le contactará, con base en las necesidades del cuidado de su salud. La carta también incluirá el nombre y el número de teléfono directo de su coordinador. Su Coordinador de servicios lo visitará dentro de los primeros 30 días en el centro de enfermería. En adelante, lo visitará cada tres meses. Si usted necesita los servicios de un Coordinador de servicios o tiene alguna pregunta, llame por favor al 1-877-277-9772.

## Cuidado de la vista

### ¿Cómo obtengo servicios de cuidado de la vista?

Bajo Medicaid, los servicios incluir:

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

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

No necesita un referido de su doctor para ver al doctor de la vista para el cuidado rutinario de la vista. Algunos doctores de la vista también le pueden dar tratamiento para enfermedades de la vista que no requieren cirugía. Los servicios de cuidado de la vista los puede obtener de Envolv Vision Services. Para escoger un doctor de la vista, llame a Superior al 1-877-277-9772 o a Envolv Vision Services, al 1-888-756-8768 para recibir ayuda.

# Servicios especiales

---

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

### ¿Qué hago si necesito cuidado dental de emergencia?

Durante horas normales de trabajo llame a su dentista de cabecera para averiguar cómo obtener servicios de emergencia. Si necesita servicios dentales de emergencia después de que la oficina de su dentista de cabecera haya cerrado, llámenos a la línea gratuita al 1-877-277-9772 o llame al 911.

### ¿Están cubiertos los servicios dentales de emergencia?

Superior cubre de manera limitada servicios dentales de emergencia para:

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

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

Los procedimientos dentales de emergencia cubiertos son, entre otros:

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

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

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

### ¿Con cuáles otros servicios me puede ayudar Superior?

Superior se preocupa por su salud y bienestar. Contamos con muchos servicios y agencias con los que trabajamos para ayudar a obtener la atención que necesite. Para recibir más información sobre estos servicios, llame a Superior al 1-877-277-9772.

# Servicios especiales

---

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

Si usted o su hijo tienen necesidades especiales, como una enfermedad grave en curso, discapacidad, o condiciones crónicas o complejas, simplemente llame a Superior al 1-877-277-9772. 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.
- Siga su progreso y asegúrese de obtener toda la atención que necesita.
- Responderá a sus preguntas sobre la atención médica.

## Administración de atención

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

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

Nuestras enfermeras le ayudarán a mantenerse saludable y le ofrecerán la atención que necesite. Podemos ayudarle a encontrar atención médica cercana. Trabajaremos con su médico para mejorar su salud. La meta de nuestro programa es saber qué información o cuáles servicios necesita. Deseamos que sea más independiente con respecto a su salud. Por favor llámenos al 1-877-277-9772 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.

Si decide dejar el centro de enfermería para volver a su comunidad, puede acceder al programa de Administración de atención. Aunque nuestras enfermeras pueden ayudarle, sabemos que quizás no lo desee. Si no desea participar en el programa de Administración de atención, puede abandonarlo en cualquier momento llamando a su enfermera/o. 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.

# Servicios especiales

---

## Control de enfermedades

El equipo de atención de su centro de enfermería se asegurará de que esté recibiendo toda la atención que necesita. Si opta por volver a la comunidad, Superior tiene programas para el control de enfermedades a su disposición. Entre ellos, se incluyen los siguientes:

- Programa sobre asma
- Programa sobre diabetes
- Programa sobre enfermedades cardíacas
- Programa sobre EPOC
- Programa sobre insuficiencia cardíaca congestiva
- Programa para la depresión
- Programas de esquizofrenia y trastorno bipolar
- Programa para trastornos por consumo de sustancias

A continuación, se proporcionan los detalles sobre cada uno de estos programas. Superior trabajará con usted y su cuidador, si tiene uno, para ayudarle a obtener la atención que necesita.

### 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 o su hijo:

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

### Programa de diabetes

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

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

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

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

### Programa de enfermedades del corazón

Si usted padece de enfermedades del corazón, Superior tiene un programa especial que puede ayudarle. Las enfermedades del corazón ponen en peligro la vida e incluyen muchas afecciones, tales como enfermedad de la

---

# Servicios especiales

---

arteria coronaria, ataque cardiaco y fallo cardiaco congestivo, por mencionar algunas. Las personas con estas enfermedades pueden experimentar:

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

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.
- Ha estado expuesto al humo de otra persona que fuma.
- Fuma actualmente o solía hacerlo.
- 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.

# Servicios especiales

---

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.
- Ha tenido un cambio en su medicamento.
- Está teniendo que visitar al doctor más frecuentemente a causa de insuficiencia cardiaca.
- Quiere saber más acerca de cómo vivir bien con su insuficiencia cardiaca.

## 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
- Aumento o disminución del apetito
- Poco interés o placer en hacer cosas

## 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
- Dificultad para concentrarse o enfocarse
- Períodos inexplicables de gran energía o fatiga

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 para trastornos 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?

Superior ofrece servicios de planificación familiar a todos los miembros. 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.

### ¿Necesito un referido?

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

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

Puede encontrar en internet la dirección de los proveedores de planificación familiar cercanos en [www.healthytexaswomen.org](http://www.healthytexaswomen.org), o puede llamar Superior al 1-877-277-9772 para recibir ayuda para encontrar a un proveedor de planificación familiar.



### Preguntas sobre el Manual para miembros

Si tiene preguntas o dudas sobre cualquier cosa que aparezca en su manual para miembros, llame a Servicios para miembros al 1-877-277-9772.



# Servicios de farmacia

---

## ¿Cuáles son mis beneficios de medicamento recetado?

Cuando el centro de enfermería usa una farmacia que habitualmente presta servicios a centros de enfermería y está dentro de la red de Superior, usted recibe medicinas recetadas sin límite a través de su cobertura de Medicaid. Es posible que algunas medicinas no estén cubiertas a través de Medicaid. La farmacia trabajará con el médico y el centro de enfermería para hacerles saber qué medicinas no tienen cobertura o para ayudarles a encontrar otra medicina con cobertura.

## ¿Cómo obtengo mis medicamentos?

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

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

Si hay algún problema para que obtenga sus medicinas, la farmacia que le presta servicios a su centro de enfermería trabajará con su médico y/o el Servicio de ayuda de farmacia para resolverlo. Lo harán por usted.

## ¿Cómo encuentro una farmacia de la red? ¿Qué debo llevar conmigo a la farmacia? ¿Qué debe proporcionarle el centro de enfermería a la farmacia?

Superior proporciona medicinas recetadas para todos sus miembros a través de las farmacias contratadas con nuestro Gerente de beneficios de farmacia (PBM). Las farmacias que prestan servicios a los centros de enfermería también tienen un contrato con nuestro Gerente de beneficios de farmacia (PBM). Si no reside en un centro de enfermería, puede surtir sus recetas en la mayoría de las farmacias de Texas. Si reside en un centro de enfermería, este trabajará con el médico para surtir sus medicinas en una farmacia contratada. Si actualmente no reside en un centro de enfermería y necesita ayuda para encontrar una farmacia, llame a Superior al 1-877-277-9772. También puede obtener una lista en Internet en [www-es.superiorhealthplan.com](http://www-es.superiorhealthplan.com).

**Recuerde:** Siempre lleve al consultorio médico y a la farmacia su tarjeta de identificación de miembro de Superior y su tarjeta de identificación de Medicaid. Su centro de enfermería necesitará una copia de estas tarjetas para compartir con la farmacia que le presta servicios.

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

Superior tiene muchas farmacias contratadas que pueden surtir sus medicinas, incluidas aquellas que les prestan servicios a los centros de enfermería según lo determinado por nuestro Gerente de beneficios de farmacia (PBM). Es importante que muestre su tarjeta de identificación de miembro de Superior en la farmacia y en su centro de enfermería. El centro de enfermería compartirá esta información con la farmacia. La farmacia también puede optar por realizar un contrato con nuestro Gerente de beneficios de farmacia (PBM). Si actualmente no reside en un centro de enfermería y la farmacia le informa que no acepta a miembros de Superior, puede llamar a los Servicios para miembros al 1-877-277-9772. Podemos ayudarle a encontrar una farmacia que surta sus medicinas. Si usted elige surtir sus medicinas en una farmacia que no acepta a miembros de Superior, usted deberá pagar por ellas.

## ¿Qué hago para que me envíen los medicamentos?

Las farmacias que les prestan servicios a los centros de enfermería organizan la entrega de las medicinas directamente en los centros. Si actualmente no reside en un centro de enfermería, Superior puede enviarle una gran variedad de medicinas por correo. Algunas farmacias de Superior ofrecen servicios de entrega a domicilio.

# Servicios de farmacia

---

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.

## ¿Qué hago si pierdo mi medicamento?

No es común que un centro de enfermería pierda su medicina. Sin embargo, si esto sucede, Superior trabajará con el centro de enfermería y con la farmacia para ayudarle. Si actualmente no reside en un centro de enfermería y pierde sus medicinas, llame a su médico o clínica para obtener ayuda. Si el consultorio de su médico o la clínica están cerrados, la farmacia donde obtuvo sus medicinas podrá ayudar. También puede llamar a los Servicios para miembros de Superior al 1-877-277-9772.

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

Si no es posible localizar a su médico para aprobar una receta, es posible que la farmacia que le presta servicios a su centro de enfermería consiga un suministro de emergencia de sus medicinas para tres días. Si es necesario, el personal de la farmacia puede llamar al Servicio de ayuda de farmacia.

## ¿Qué pasa si también recibo Medicare?

Si tiene Medicare y Medicaid (tiene elegibilidad doble), ahora el plan de Medicare para recetas (Rx) paga sus medicinas recetadas. Bajo Medicare Rx, usted puede escoger. Asegúrese de que el plan Medicare Rx al que usted pertenece cumpla con sus necesidades. Si tiene alguna pregunta o desea cambiar su plan, puede llamar al 1-800-633-4227 (1-800-MEDICARE).

Recuerde que bajo Medicare Rx:

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

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



### Consejo sobre salud de Superior

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

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

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

# Beneficios de bonos y servicios

---

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

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

- **Línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas.** Los miembros pueden acceder a la línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas de Superior al 1-877-277-9772.
- **Servicios de apoyo para el GED.** Superior ayuda a los miembros con diagnóstico principal de Discapacidad intelectual y del desarrollo (IDD) a alcanzar sus objetivos para mejorar su calidad de vida ofreciéndoles acceso a recursos para aprobar el examen de Desarrollo educativo general (GED). Superior ayudará a todos los miembros interesados mediante la entrega de materiales de preparación del GED y la identificación de centros de exámenes disponibles cerca de donde se encuentra el miembro. Para poder recibir los beneficios, los miembros deben estar inscritos con Superior durante 60 días. El servicio de valor agregado está limitado a uno solo durante la vida del miembro.
- **Paquete de bienvenida del centro de enfermería.** Un kit de bienvenida para todos los miembros de 21 años o mayores, tanto los que tengan o no doble elegibilidad, que ingresen a un centro de enfermería por primera vez. Los paquetes de bienvenida incluirán los artículos personales que se indican a continuación a fin de ayudar al miembro en su transición a vivir en un centro de cuidados a largo plazo: gorra de baño, manta, calcetines antideslizantes, taza de café, botella de agua, lupa con luz, bolso grande, juego de Sudoku y crucigramas. Los miembros recibirán el kit de bienvenida dentro de los 30 días de haber ingresado al establecimiento.
- **Recursos por Internet para la salud mental.** Recursos de salud mental dirigidos al consumidor, accesibles por Internet y mediante una aplicación móvil, para los miembros a través de <https://app.mystrength.com/signup/epc/texas>. 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, el estrés, el dolor crónico, el consumo de sustancias adictivas y los problemas de sueño.
- **Directorio de servicios sociales por Internet.** Directorio por Internet de servicios sociales para miembros a través de <https://www.superiorhealthplan.com/members/medicaid/resources.html> para encontrar apoyos comunitarios, como servicios de alimentos y nutrición, vivienda, educación y empleo.

**Nota:** Los servicios de valor agregado que figuran a continuación no corresponden a los miembros con elegibilidad doble.

- **Beneficios dentales adicionales.** Los miembros sin elegibilidad doble y sin exención de STAR+PLUS 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. Esto incluye exámenes, radiografías, limpiezas y tratamientos de flúor.
- **Servicios de podología adicionales.** Los miembros de 21 a 115 años son elegibles para recibir servicios de podología adicionales además de lo que está disponible a través de Medicaid para incluir hasta cuatro servicios de podología adicionales cada año calendario. Estos servicios de podología deben estar autorizados y ser médicamente necesarios.
- **Servicios oftalmológicos 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 cristales, o

# Beneficios de bonos y servicios

---

lentes de contacto no cubiertos por Medicaid. Esta asignación no podrá utilizarse para anteojos de sol o de reemplazo. La cobertura es para marcos y cristales nuevos, y no cubre características adicionales como cristales de color ni capas de tratamiento. El miembro será responsable de cualquier cargo por la atención oftalmológica no cubierta por Medicaid que supere los \$100.

Los Servicios de valor agregado pueden tener restricciones y limitaciones. Estos servicios de valor agregado están vigentes del 9/1/19 al 8/31/20. Para obtener una lista actualizada de estos servicios, ingrese a [www-es.superiorhealthplan.com](http://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. Su Coordinador de servicios puede enseñarle a utilizar los servicios de Superior. Pueden visitarle en su casa, hablar con usted por teléfono o enviarle datos por correo. Ellos le ayudarán con asuntos tales como:

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

Superior Member Connections puede darle información para ayudarle a conseguir alimentos, vivienda, ropa y servicios públicos. Para obtener más información o para ver qué clases se ofrecen en este momento, por favor llame al personal de Superior Member Connections al 1-877-277-9772.

## 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.

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

Superior quiere que lleve una vida saludable. Si opta por volver a la comunidad, Superior puede ayudarle a encontrar clases de educación para la salud disponibles para usted. Algunos programas comunitarios de educación para la salud son los siguientes:

- Clases de nutrición
- Clases de reanimación cardiopulmonar (RCP)
- Clases de dieta saludable

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

# Directivas anticipadas

---

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

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

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

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

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

Cuando converse con su doctor sobre una directiva anticipada, podría ser que el doctor tenga formularios en su oficina que le puede dar. También puede llamar a Superior al 1-877-277-9772 y le daremos el formulario.

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

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

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

# Facturación

---

## **¿Qué debo hacer si recibo una factura de mis proveedores? ¿A quién llamo? ¿Qué información necesitarán?**

Si usted recibe Medicaid, no le deberían facturar por ningún servicio cubierto por Medicaid. El personal de su centro de enfermería debe asegurarse de que todos los proveedores que le proporcionaron atención en el centro de enfermería estén inscritos en Texas Medicaid. Si usted va a proveedores fuera del centro de enfermería, deben estar inscritos en Texas Medicaid y deben estar contratados por Superior. 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 doctor y que usted reciba una factura por los servicios.

## **¿Qué son ingresos contables? ¿Cuáles son mis responsabilidades? ¿Qué hago si recibo una factura de mi médico o centro geriátrico?**

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

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

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

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.



# Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

---

## ¿Qué debo hacer si tengo una queja sobre mi atención médica, mi proveedor, mi Coordinador de servicios o mi plan médico? ¿A quién llamo?

Queremos ayudar. Si tiene alguna queja, por favor llame gratis al 1-877-277-9772 para explicarnos el problema. Los miembros pueden presentar quejas al Superior verbalmente o por escrito, en cualquier momento. Hay una variedad de maneras en que una queja miembros pueden ser objeto. Su médico, centro de enfermería o representante legal autorizado también pueden presentar una queja en su nombre.

Las quejas verbales se aceptarán a través de nuestro Servicios para miembros llamando al 1-877-277-9772. Las quejas por escrito pueden presentar en línea a través de la página web de Superior en [www-es.superiorhealthplan.com](http://www-es.superiorhealthplan.com). Clic en “Contáctenos”. Puede enviar el formulario por correo a:

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

Se ofrecen servicios de intérprete sin costo alguno. Llame a los Servicios para miembros al 1-877-277-9772 (TTY: 1-800-735-2989) para pedir ayuda.

## ¿Puede alguien de Superior ayudarme a presentar una queja?

Su Coordinador de servicios puede ayudarlo a presentar una queja. Simplemente llame al 1-877-277-9772. El defensor de miembros de Superior también puede ayudarlo a presentar una queja. Simplemente llame a los Servicios para miembros al 1-877-277-9772. También puede presentar una queja en persona ante un representante de Superior, que documentará su queja en su nombre dentro de las 24 horas de la recepción.

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

Puede presentar una queja en cualquier momento. Se puede presentar una queja por teléfono, por correo, Internet en [www-es.superiorhealthplan.com](http://www-es.superiorhealthplan.com) o fax al 1-866-683-5369.

## ¿Cuánto tiempo se demora para procesar mi queja?

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

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

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



# Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

---

## 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  
Ombudsman Managed Care Assistance Team  
P.O. Box 13247  
Austin, TX 78711-3247

Si tiene acceso a Internet, puede enviar la queja a: [hhs.texas.gov/managed-care-help](https://hhs.texas.gov/managed-care-help).

## ¿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.

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 “Determinación adversa de beneficios.” Usted puede apelar la Determinación adversa de beneficios 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.

Si usted tiene Medicaid y Medicare (elegibilidad doble), la mayoría de los servicios de atención de enfermos agudos que obtiene mientras se encuentra en un centro de enfermería, como las visitas del doctor, los servicios de radiografías y pruebas de laboratorio, y las medicinas, son servicios cubiertos por Medicare. 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 Determinación adversa de beneficios 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 Determinación adversa de beneficios. Si tiene alguna pregunta sobre cómo presentar una apelación, su Coordinador de servicios puede ayudarlo. Simplemente llame al 1-877-277-9772 (TTY: 1-800-735-2989). Un defensor de miembros de Superior también puede ayudarlo. Simplemente llame a los Servicios para miembros al 1-877-277-9772 (TTY: 1-800-735-2989). Su centro de enfermería o 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 siguientes a la fecha de recepción, revisará su apelación y le enviará una respuesta dentro de los treinta (30) días. La revisión de la apelación se puede ampliar por un plazo máximo de catorce (14) días si usted solicita una extensión, o si Superior

# Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

---

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. Si no está de acuerdo con la decisión de Superior de ampliar el plazo para decidir sobre su apelación, puede presentar una queja.

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

Al apelar la Determinación adversa de beneficios de Superior, puede solicitar la continuidad de los servicios autorizados actuales. Para continuar recibiendo un servicio que está por finalizar, suspenderse o reducirse, su solicitud de continuar un servicio debe realizarse dentro de los 10 días laborables de la fecha de la carta de Aviso de determinación adversa de beneficios de Superior, o antes de la fecha en que se suspenderán los servicios como consecuencia de la determinación adversa de beneficios, 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

Si, mediante su solicitud, Superior continúa o restablece los beneficios, y la solicitud de continuidad de los servicios no se aprueba en la apelación, Superior no buscará recuperar el pago de esos servicios sin el permiso por escrito de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC).

## ¿Tengo que presentar mi solicitud por escrito?

Para informarnos que desea apelar una determinación adversa de beneficios, puede llamar o solicitarlo por escrito. Usted, su médico, un amigo, familiar, abogado u otro portavoz pueden solicitar una apelación y completar el 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

## ¿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

# Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

---

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. Su Coordinador de servicios puede ayudarle con cualquier pregunta que tenga sobre cómo presentar una apelación acelerada.

## ¿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).** 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.

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 diez (10) días laborables a partir de la fecha del aviso donde se le informa que Superior negó su apelación.

Si, mediante su solicitud, Superior continúa o restablece los beneficios, y el funcionario de la audiencia imparcial estatal no aprueba la solicitud de continuidad de los servicios, Superior no buscará recuperar el pago de esos servicios sin el permiso por escrito de la HHSC.

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 determinación adversa de beneficios 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. Antes de la Audiencia imparcial estatal, Superior le enviará todos los documentos que se utilizarán en la Audiencia imparcial estatal.

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

## ¿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

# Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

---

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.

## Otros recursos disponibles para los miembros

### Servicios y Derechos de los Consumidores

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

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

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

Información de contacto:

Sitio web de CRS: <https://hhs.texas.gov/about-hhs/your-rights/consumer-rights-services>

Número telefónico: 1-800-458-9858

### Defensor del pueblo sobre el Cuidado a Largo Plazo

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

Información de contacto:

Sitio web del Defensor del Pueblo sobre el CLP:

[https://apps.hhs.texas.gov/News\\_info/ombudsman/](https://apps.hhs.texas.gov/News_info/ombudsman/)

Podrá encontrar una lista de los 28 organismos para personas de la tercera edad así como su información de contacto en: <https://apps.hhs.texas.gov/contact/aaa.cfm>.

### Operaciones y cumplimiento de normas de atención médica administrada

Operaciones y cumplimiento de normas de atención médica administrada de la Texas HHSC en la división de atención gestionada, recibe quejas, inquietudes o solicitudes de baja provenientes de los proveedores y afiliados o a través de fuentes secundarias, como la Oficina del Defensor del Pueblo, las oficinas legislativas (división de relaciones externas), los defensores de afiliados (familia), el programa de medicamentos de proveedores, el Departamento de Familia y Servicios de Protección u otros actores.

# Cómo obtener ayuda con los beneficios y servicios

---

Operaciones y cumplimiento de normas de atención médica administrada utiliza un buzón designado para recibir consultas relacionadas con el Managed Care Organization (MCO): “[HPM\\_complaints@hhsc.state.tx.us](mailto:HPM_complaints@hhsc.state.tx.us)”

## Oficina del Defensor del Pueblo de la HHSC

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

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

Información de contacto:

Sitio web: [www.hhsc.state.tx.us/ombudsman](http://www.hhsc.state.tx.us/ombudsman)

Teléfono: 1-877-787-8999

# Derechos y responsabilidades

---

## ¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades?

### Derechos del miembro:

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



# 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](http://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 incluye nombres, direcciones, números de teléfono, idiomas hablados (aparte del inglés), identificación de los proveedores que no aceptan nuevos pacientes y calificaciones de cada proveedor de la red, como:
  - Calificaciones profesionales
  - Finalización de la residencia
  - Especialidad
  - Estado de certificación ante el Consejo
  - Escuela médica a la que asistió
  - Datos demográficos
- 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](http://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, 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 médico de emergencia, y de los servicios de emergencia y de posestabilización.
  - El hecho de que no necesita autorización previa de su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) para recibir atención de emergencia.
  - Cómo obtener servicios de emergencia, incluso cómo usar el sistema telefónico de 911 o su equivalente local.
  - Las direcciones de los lugares donde proveedores y hospitales prestan servicios de emergencia cubiertos por Medicaid.
  - Una declaración sobre su derecho de usar cualquier hospital u otro lugar para recibir atención de emergencia.
  - Las reglas sobre la posestabilización.
- Las normas sobre envíos a especialistas y a otros servicios que el PCP no presta.
- Las pautas de práctica de Superior.

# Derechos y responsabilidades

---

## Confidencialidad

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

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

# Aviso de prácticas de privacidad

---

**ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN SOBRE USTED, Y CÓMO PUEDE ACCEDER A ELLA.**

**POR FAVOR, LÉALO ATENTAMENTE.**

En vigencia desde 07/01/2017

Revisado el 08/21/18

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. Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono 1-877-277-9772. (TTY: 1-800-735-2989).

## **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 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 podrá crear, recibir o mantener su PHI en formato electrónico, y esta información quedará 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.

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

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

Todo Aviso modificado será publicado en nuestro sitio web.

## **Protecciones internas de su PHI oral, escrita y electrónica:**

Superior protege su PHI. Contamos con procesos de privacidad y seguridad para facilitar la protección.

Las siguientes son algunas de las formas en que protegemos su PHI.

- Capacitamos a nuestro personal para que cumplan con los procesos de seguridad y privacidad.
- Exigimos a nuestros socios comerciales que sigan los procesos de seguridad y privacidad.
- Mantenemos nuestras oficinas protegidas.
- Hablamos sobre su PHI solo por motivos comerciales y con personas que necesitan saber al respecto.
- Mantenemos la seguridad de su PHI al almacenarla o enviarla de forma electrónica.
- Usamos tecnología para evitar que personas no previstas accedan a su PHI.

# Aviso de prácticas de privacidad

---

## Usos y divulgación 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 atención médica
  - Administración de casos y coordinación de la atención
  - Detección o prevención de fraude y abuso en la atención médica
- **Divulgación al patrocinador del plan/plan de salud grupal:** podemos divulgar su información de salud protegida a un patrocinador del plan médico 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).

## 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.

# Aviso de prácticas de privacidad

---

- **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 exige 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
    - Órdenes de comparecencia expedidas por un oficial judicial
    - Una citación del Gran Jurado
- También podemos divulgar su PHI relevante para identificar o localizar a una persona sospechosa, fugitiva, perdida o que es testigo material.
- **Médico 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.
  - **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

# Aviso de prácticas de privacidad

---

- **Amenazas contra la seguridad y la salud:** 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 divulgación 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 de psicoterapia que tengamos en nuestros registros, con algunas excepciones; por ejemplo, para determinadas funciones de operaciones de atención médica, pagos o tratamientos.

# Aviso de prácticas de privacidad

---

## 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 médico 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 la ubicación o los medios 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 debe 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 que nosotros o nuestros socios comerciales divulgamos 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



# Aviso de prácticas de privacidad

---

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/](http://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 raza, grupo étnico e idioma**

Superior está comprometido a mantener la confidencialidad de su información de raza, grupo étnico e idioma (RGI). Usamos algunos de los siguientes métodos para proteger su información:

- Mantenemos los documentos impresos en archivos cerrados.
- Exigimos que toda la información electrónica permanezca en medios físicos seguros.
- Mantenemos su información electrónica en archivos protegidos con contraseña.

Podemos usar o revelar su información de RGI para llevar a cabo nuestras actividades como organización de atención médica administrada. Estas actividades pueden incluir las siguientes:

- Evaluación de disparidades en materia de salud
- Diseño de programas de intervención
- Diseño y direccionamiento de materiales de divulgación
- Información a profesionales y proveedores de atención médica sobre sus necesidades médicas

Nunca usaremos su información de RGI para fines de suscripción, fijación de tarifas, determinar si puede recibir beneficios ni la revelaremos a personas no autorizadas.

## **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 mediante la información de contacto detallada debajo.

Superior HealthPlan  
Attn: Privacy Official  
5900 E. Ben White Blvd.  
Austin, TX 78741  
1-800-218-7453  
TDD/TTY: 1-800-735-2989

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

---

# 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](https://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](https://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



# Cómo reportar el abuso, maltrato, descuido y la explotación

---

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

## ¿Qué es abuso, maltrato, descuido y explotación?

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

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

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

## Cómo reportar el abuso, maltrato, descuido y la explotación

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

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

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

Informe al 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 1-800-252-5400.

## Informe electrónicamente (si no es una emergencia)

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

## Información útil al presentar un informe

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

# Fraude, despilfarro y abuso

---

## ¿Quiere denunciar el fraude, despilfarro o 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 o abuso, escoja uno de los siguientes:

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

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

### Para denunciar el fraude, despilfarro o 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 ciudad dónde vive la persona.
- La fecha de nacimiento de la persona, su número de Seguro Social o su número de caso, si los sabe.
- 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 querella.
- **Queja.** Una querella 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.
- **Querella.** 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**<sup>™</sup>

5900 E. Ben White Blvd.  
Austin, TX 78741

[www-es.SuperiorHealthPlan.com](http://www-es.SuperiorHealthPlan.com)