



superior
healthplan™

Service Coordination



TEXAS
STAR PLUS
Your Health Plan ★ Your Choice



TEXAS
Health and Human
Services

SuperiorHealthPlan.com

SHP_20207099 04_21

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

If you would like to speak with a Service Coordinator, call 1-877-277-9772.

How do I get a Service Coordinator?

You will be assigned a Service Coordinator automatically when you enroll. You can also request a Service Coordinator by calling 1-877-277-9772. They are available by phone Monday to Friday, 8:00 a.m. to 5:00 p.m. Central Time.

Service Coordination is a special kind of care management done by a Superior Service Coordinator.

YOUR SERVICE COORDINATOR CAN:

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



Depending on your benefits, the Service Coordinator can help identify:

- Someone to help in your home for daily activities like bathing, making food, or getting dressed.
- Short-term in-home care to provide a break for caregivers.
- Community resources for living arrangements.

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

TO REPORT SUSPICION OF ABUSE, NEGLECT OR EXPLOITATION, MEMBERS CAN CALL:

- Texas Department of Family and Protective Services (DFPS) 1-800-252-5400



1-877-277-9772



[SuperiorHealthPlan.com](https://www.SuperiorHealthPlan.com)

Other Important Phone Numbers

Member Services 1-877-277-9772

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

Nurse Advice Line 1-877-277-9772

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

Member Advocates 1-877-277-9772

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

Superior Medical Ride Program 1-855-932-2318

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

DentaQuest 1-888-308-4766

If you are a STAR+PLUS member age 21 or older, you can get dental services that help prevent tooth decay and fix dental problems. Superior will work with DentaQuest to help you get these services.

Appeals 1-877-398-9461

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

Pharmacy Benefits 1-877-277-9772

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

Involve Vision Services 1-888-756-8768

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



superior
healthplan™

Coordinación de servicios



TEXAS
STAR PLUS
Su Plan de Salud ★ Su Opción



TEXAS
Health and Human
Services

SuperiorHealthPlan.com

SHP_20207099 04_21

Como parte del programa STAR+PLUS, todos los miembros de Superior pueden obtener un beneficio especial llamado Servicio de coordinación. El Servicio de coordinación es una manera de ayudarlo a administrar su cuidado.

Si desea hablar con un coordinador de servicios llame al 1-877-277-9772.

¿Cómo consigo un coordinador de servicios?

Se le asignará a un coordinador de servicios automáticamente cuando se inscriba. También puede solicitar un coordinador de servicios llamando al 1-877-277-9772. Están disponibles llamando por teléfono de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (hora del centro).

El Servicio de coordinación es un tipo especial de administración de cuidados brindado por un coordinador de servicios de Superior.

SU COORDINADOR DE SERVICIOS PUEDE:

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



Según sus beneficios, el coordinador de servicios puede ayudarlo a identificar lo siguiente:

- Alguien que lo pueda ayudar en su hogar con las actividades diarias, como bañarse, preparar la comida o vestirse.
- Cuidado a corto plazo en su hogar para que sus cuidadores puedan descansar.
- Recursos comunitarios para sus arreglos de vivienda.

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

PARA DENUNCIAR UNA SOSPECHA DE ABUSO, NEGLIGENCIA O EXPLOTACIÓN, LOS MIEMBROS PUEDEN LLAMAR AL:

- Departamento de Servicios para la Familia y de Protección de Texas (DFPS): 1-800-252-5400



1-877-277-9772



SuperiorHealthPlan.com

Otros números de teléfono importantes

Servicios para miembros 1-877-277-9772

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

Línea de asesoramiento enfermería 1-877-277-9772

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

Asesores de miembros 1-877-277-9772

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

Programa de transporte médico de Superior 1-855-932-2318

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

DentaQuest 1-888-308-4766

Si usted es miembro de STAR+PLUS y tiene 21 años o más, puede obtener servicios dentales para prevenir las caries y corregir problemas dentales. Superior trabajará con DentaQuest para ayudarlo a obtener estos servicios.

Apelaciones 1-877-398-9461

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

Beneficios de farmacia 1-877-277-9772

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

Servicios oftalmológicos de Envolve Vision Services 1-888-756-8768

Por ser miembro de STAR+PLUS, puede obtener atención para la vista. Esto incluye beneficios adicionales para la vista. Superior trabaja con los servicios oftalmológicos de Envolve Vision Services para ofrecerle estos servicios.