

Healthy Kids | Niños sanos



superior
healthplan™



P&R sobre la Gerencia de Servicios

¿Qué es la Gerencia de Servicios?

La Gerencia de Servicios de Superior es un equipo conformado por enfermeros y trabajadores sociales, quienes trabajan en conjunto con el médico de su hijo para brindarle el cuidado más adecuado. También ayudan a identificar sus necesidades, encontrar un médico, programar una cita, obtener beneficios y servicios cubiertos y mucho más.

¿Quién puede utilizar la Gerencia de Servicios?

La Gerencia de Servicios es para personas con enfermedades a largo plazo o complicadas. Puede responder preguntas sobre la salud de su hijo u obtener servicios para mantenerlo saludable.

¿Cómo puede mi hijo tener acceso a la Gerencia de Servicios?

Si está interesado, usted o el médico de su hijo pueden llamar a Servicios para miembros al **1-866-912-6283**.

Service Management Q&A

What is Service Management?

Superior's Service Management is a team made up of nurses and social workers. They work with your child's doctor to give your child the best care that is right for him or her. They also help identify your needs, find a doctor and schedule an appointment, get covered benefits and services and much more.

Who can use Service Management?

Service Management is for people with long-term or complicated illnesses. Service Management can answer questions about your child's health or get services to keep your child healthy.

How can my child get Service Management?

If you are interested, you or your child's doctor can call Member Services at **1-866-912-6283**.

SHP_20184434



You have rights and responsibilities

Did you know? You have the right to:

- Get easy-to-understand information about your health plan
- Respect, dignity, privacy, confidentiality and nondiscrimination
- Ask questions and get answers about anything you do not understand
- Participate in your child's health-care decisions
- File an appeal or complaint

Some of your responsibilities include:

- Asking questions if you don't understand your rights
- Keeping scheduled appointments
- Sharing information about your child's health with his or her primary care doctor
- Learning and following Medicaid's and Superior's rules
- Being involved by working with your provider to decide what treatments are best for your child

Your rights are what you can expect from Superior, and your responsibilities are what we expect from you. You can read all of your rights and responsibilities in your member handbook. If you need a copy of the member handbook, call Member Services at **1-866-912-6283**. You can also find the member handbook online at **FosterCareTX.com**.

New '3 in 30' program launched

Texas Child Protective Services has launched "3 in 30." This program provides three tools. The tools assess the medical, behavioral and developmental strengths and needs of children and youths entering foster care. The "3 in 30" includes:

- 1. Three-day initial medical exam:** In three business days, children entering care must see a doctor. They must be checked for injuries and illnesses. They must get any treatments they need.
- 2. CANS assessment:** In 30 days, children 3 and older must get a Child and Adolescent Needs and Strengths (CANS) assessment. This is a behavioral health evaluation. It gathers information about the strengths and needs of the child and helps in planning services.
- 3. Texas Health Steps medical checkup:** In 30 days, children must see a doctor for a complete checkup. This includes lab work to find and treat medical issues.

For more information about 3 in 30, call Member Services at **1-866-912-6283**.

photos by Getty Images



Usted tiene derechos y responsabilidades

¿Sabía que...? Tiene derecho a:

- Obtener información fácil de entender sobre su plan de salud
- Respeto, dignidad, privacidad, confidencialidad y a la no discriminación
- Hacer preguntas y obtener respuestas sobre cualquier duda
- Participar en las decisiones de atención médica de su hijo
- Presentar una apelación o queja

Algunas de sus responsabilidades incluyen:

- Hacer preguntas si no comprende sus derechos
- Asistir a sus citas programadas
- Compartir información acerca de la salud de su hijo con su médico de atención primaria
- Conocer y respetar las normas de Medicaid y Superior
- Involucrarse en la atención a través del trabajo con su proveedor para decidir cuáles tratamientos son mejores para su hijo

Sus derechos son los que puede esperar de Superior, y sus responsabilidades son las que Superior espera de usted. Puede leer todos sus derechos y responsabilidades en su manual para miembros. Si necesita una copia de su manual para miembros, llame a Servicios para miembros al **1-866-912-6283**. También puede encontrar el manual en línea, en **FosterCareTX.com**.

Lanzamiento del nuevo programa “3 en 30”

Servicios de Protección Infantil de Texas lanzó el programa “3 en 30”. Este programa ofrece tres herramientas que evalúan las fortalezas y necesidades médicas, conductuales y del desarrollo de los niños y jóvenes que ingresan a hogares de acogida temporal. El “3 en 30” incluye:

- 1. Examen médico inicial durante tres días:** Los niños que ingresen a los cuidados deben acudir a un médico durante tres días hábiles. Deben ser chequeados para determinar enfermedades y lesiones. Deben obtener cualquier tratamiento que necesiten.
- 2. Evaluación de CANS:** En un período de 30 días, a los niños de 3 años en adelante se les debe realizar una evaluación de Necesidades y Fortalezas del Niño y el Adolescente (Child and Adolescent Needs and Strengths, CANS). Esta es una evaluación de salud conductual. Reúne información sobre las necesidades y fortalezas del niño y ayuda a planificar los servicios.
- 3. Chequeo médico de Texas Health Steps:** En un período de 30 días, los niños deben ver a un médico para realizarse un chequeo completo que incluye pruebas de laboratorio para encontrar y tratar problemas médicos.

Para más información sobre 3 en 30, llame a Servicios para miembros al **1-866-912-6283**.



Important pharmacy definitions

- **Formulary:** The formulary is a list of drugs that Medicaid covers. Superior's formulary comes from the Texas Vendor Drug Program (TXVDP). All drugs covered by the TXVDP are covered by Superior. You can find the latest formulary at **FosterCareTX.com/for-members/resources.html**. Your doctor or pharmacist can help you review the list to find a covered medication.
- **Preferred drug list (PDL):** Some drugs are on the PDL. You can find the latest PDL at **FosterCareTX.com/for-members/resources.html**. Preferred drugs are medications recommended by the Texas Drug Utilization Review Board. These preferred drugs are recommended for their effectiveness and safety. Superior's PDL also comes from the TXVDP. Certain drugs may require a prior authorization. Your doctor or pharmacist can help determine if a medication needs a prior authorization.
- **Prior authorization:** Some drugs have criteria that need to be met. Criteria are standards set by the TXVDP and followed by Superior. When criteria are not met, a prior authorization is required. This means a further review of your child's medical and drug claim history or additional information from your doctor is needed. Your doctor or pharmacist can help with the prior authorization process.

If you have pharmacy questions or are having problems getting your child's medication filled, call Member Services at **1-866-912-6283**.

The right care for the right age

If a child in your care is nearing age 18, it may be time to switch to an adult doctor. As children grow, their health-care needs change. It is important to make sure they are seeing the right doctor for their age. Talk with the child's current doctor, who can help you decide if your child needs a new doctor. Superior can also help members find the right doctor for the care they need. Call Member Services at **1-866-912-6283**.



photos by Getty Images



La atención adecuada para la edad apropiada

Si su hijo está cerca de cumplir los 18 años de edad, quizás haya llegado el momento de cambiar a un médico para adultos. A medida que los niños crecen, sus necesidades de atención médica cambian. Es importante asegurar que acudan al médico adecuado para su edad. Hable con el médico actual de su hijo, quien puede ayudarlo a decidir si este necesita un médico nuevo. Superior también puede ayudar a los miembros a encontrar el médico adecuado para el cuidado que necesitan. Llame a Servicios para miembros al **1-866-912-6283**.

Definiciones farmacéuticas importantes

- **Formulario:** El formulario es la lista de medicamentos cubiertos por Medicaid. El formulario de Superior proviene del Programa de Medicamentos de Proveedor de Texas (Texas Vendor Drug Program, TXVDP). Todos los medicamentos cubiertos por el TXVDP también están cubiertos por Superior. Puede encontrar el formulario más actualizado en **FosterCareTX.com/for-members/resources.html**.

Su médico o farmacéutico pueden ayudarlo a revisar la lista para encontrar un medicamento cubierto.

- **Lista de medicamentos preferidos (Preferred Drug List, PDL):** Algunos medicamentos están en la PDL. Puede encontrar la PDL más reciente en **FosterCareTX.com/for-members/resources.html**.

Los medicamentos preferidos son aquellos recomendados por la Junta de Revisión del Uso de

Medicamentos de Texas. Estos medicamentos preferidos son recomendados por su eficacia y seguridad. La PDL de Superior también proviene del TXVDP. Algunos medicamentos podrían requerir autorización previa. Su médico o farmacéutico pueden ayudar a determinar si un medicamento requiere una autorización previa.

- **Autorización previa:** Algunos medicamentos deben cumplir ciertos requisitos. Los requisitos son normas dispuestas por el TXVDP y cumplidas por Superior. Cuando no se cumple con los requisitos, se necesita una autorización previa. Esto significa una revisión más extensa del historial médico y de reclamación de medicamentos de su hijo o la necesidad de información adicional por parte de su médico. Su médico o farmacéutico pueden ayudar con el proceso de autorización previa.

Si tiene preguntas relacionadas con farmacia o dificultades para surtir el medicamento de su hijo, llame a Servicios para miembros al **1-866-912-6283**.



photos by Getty Images



**Embracing
Every Child**
STAR Health

Published by Manifest LLC. © 2018. All rights reserved. No material may be reproduced in whole or in part from this publication without the express written permission of the publisher. The information in this publication is intended to complement—not take the place of—the recommendations of your health-care provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or health-care regimen. Manifest makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por Manifest LLC. Derechos de autor, © 2018. Se reservan todos los derechos. Ningún material de esta publicación podrá reproducirse en su totalidad o en parte sin el permiso expreso y por escrito de la casa editorial. El propósito de la información de esta publicación es de complementar—y no reemplazar—las recomendaciones de su proveedor de atención médica. Consulte a su doctor antes de hacer cualquier cambio importante a su estilo de vida o régimen de cuidado de su salud. Manifest no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.



SHP_20184434



Helping kids transition out of care

Will a youth in your care be aging out of foster care? STAR Health members can still get benefits and services from Superior after turning 18. These services continue until members turn 21. The services offered do not change. However, members start making their own health-care decisions. That means Superior works with the member instead of with a caregiver or caseworker.

To stay a STAR Health member, youths must update their address by calling **2-1-1** or by going online at **YourTexasBenefits.com**. Questions? Call Member Services at **1-866-912-6283**.

Ayudar a los niños en su salida del hogar de acogida temporal

¿Algún joven bajo su cuidado saldrá pronto del hogar de acogida temporal debido a su edad? Los miembros de STAR Health pueden obtener los beneficios y servicios de Superior incluso después de cumplir los 18 años. Estos servicios se mantienen hasta que el miembro cumple 21 años. Los servicios ofrecidos no cambian. Sin embargo, los miembros comienzan a tomar sus propias decisiones relacionadas con su atención médica. Eso quiere decir que Superior trabaja con el miembro en lugar de un proveedor de cuidados o trabajador social.

Para mantenerse como miembros de STAR Health, los jóvenes deben actualizar su dirección llamando al **2-1-1** o ingresando en **YourTexasBenefits.com**. ¿Preguntas? Llame a Servicios para miembros al **1-866-912-6283**.

Statement of Non-Discrimination



Superior HealthPlan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Superior does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Superior:

- **Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:**
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- **Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:**
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact Superior at the number on the back of your Superior member ID Card. (Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989). If you believe that Superior has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

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

Or

**Call the number on the back of
your Superior member ID card.
Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989
Fax: 1-866-683-5369**

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, Superior is available to help you. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: 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).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Declaración de no discriminación

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

Superior:

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

Si necesita estos servicios, comuníquese con Superior llame al número en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado (Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989). Si considera que Superior no le ha proporcionado estos servicios, o en cierto modo le ha discriminado debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante:

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

O

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

Usted puede presentar una queja en persona, por correo, fax, o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, Superior está disponible para brindarle ayuda. También puede presentar una queja de violación a sus derechos civiles ante la Oficina de derechos civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), en forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de derechos civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o vía telefónica llamando al: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

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

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 LŨU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Hãy gọi số ở mặt sau trên thẻ ID thành viên Superior của quý vị (TTY: 1-800-735-2989).

CHINESE: 注意：如果您讲中文，可免费获得语言协助服务。请拨打您Superior会员卡背面的电话号码（文本电话：1-800-735-2989）。

KOREAN: 알림: 귀하께서 한국어를 사용하신다면, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. Superior 회원 ID 카드 뒷면에 있는 번호로 전화하십시오(TTY: 1-800-735-2989).

ARABIC: تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فلدينا خدمات مساعدة لغوية مجانية من أجلك. اتصل بالرقم الموجود على ظهر بطاقة عضوية Superior الخاصة بك (جهاز الاتصال للصم والبكم: 1-800-735-2989)

URDU: فرمائیں: اگر آپ اردو زبان بولتے ہیں، تو زبان میں معاونت کی خدمات آپ کو مفت میں دستیاب ہیں۔ اپنے Superior ممبر آئی ڈی کارڈ کی پشت پر موجود نمبر پر کال کریں (ٹی ٹی وائی: 1-800-735-2989)۔

TAGALOG: BIGYANG-PANSIN: kung nagsasalita ka ng Tagalog, may mga serbisyong pantulong sa wika na libre para sa iyo. Tawagan ang numero sa likod ng iyong ID card ng miyembro ng Superior (TTY: 1-800-735-2989).

FRENCH: ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont offerts gratuitement. Appelez le numéro au dos de votre carte d'identification Superior (ATS : 1-800-735-2989).

HINDI: ध्यानार्थ: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएं, आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। आपके Superior सदस्य आईडी कार्ड के पीछे दिए गए नंबर पर कॉल करें (TTY: 1-800-735-2989)।

PERSIAN:	توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک رسانی زبانی، به صورت رایگان، آماده خدمت رسانی به شما هستند. با شماره واقع در پشت کارت شناسایی عضویت Superior خود (TTY: 1-800-735-2989) تماس بگیرید.
GERMAN:	HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen ist kostenlose Unterstützung in Ihrer Landessprache für Sie verfügbar. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite der Superior Mitgliedsausweiskarte an (TTY: 1-800-735-2989).
GUJARATI:	ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી, ભાષા બોલતા હો તો સહાયતા સેવા, વિના મૂલ્યે, આપના માટે ઉપલબ્ધ છે. આપના Superior સભ્યપદ આઈડી કાર્ડ પાછળ આપેલા નંબર પર કોલ કરો (TTY: 1-800-735-2989)
RUSSIAN:	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Подзвонить за номером, вказаним на зворотній стороні Вашої членської картки Superior (номер телетайпу: 1-800-735-2989).
JAPANESE:	お知らせ：日本語でのサポートを無料でご利用いただけます。Superior会員IDカードの裏面に記載の番号（TTY：1-800-735-2989）にお電話ください
LAOTIAN:	ກາລຸນາໃຫ້ຄວາມສົນໃຈ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາ(ລາວ) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອພາສາມີໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍ ດືງ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດຊະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)