

## **Member Handbook Update: Effective 9/1/24**

### **STAR Health Member Handbook Update**

---

The content below has been updated or is new in your STAR Health Member Handbook.

## **Accessing Care - Pregnant Women and New Mothers**

### **Maternal Mental Health Resources**

At Superior, we understand the importance of mental health, especially during and after pregnancy. We are committed to providing our members with access to the resources and support they need for optimal mental well-being. In compliance with legislation and the Texas Health and Human Services Commission's (HHSC) Maternal Mental Health Network (MMHN) initiative, Superior has made it easier for members to locate providers who specialize in maternal mental health services.

### **Finding a Provider**

Effective July 2024, members can locate providers that offer maternal mental health services using Superior's find-a-provider tool on our website. When using the tool, members can search providers who treat postpartum depression or anxiety through the Modalities and Disorders Treated feature. This feature narrows the member's search results to providers who are equipped to address maternal mental health conditions.

### **Screening and Referral**

Superior has developed internal policies and procedures to identify members who may have a maternal mental health condition. If you screen positive for a maternal mental health condition, we will document the result and refer you for confirmation of diagnosis, treatment, and necessary follow-up care.

### **Support and Assistance**

If you have any questions about accessing maternal mental health services or need assistance finding a provider, our Member Services team can help. For more information, contact Member Services at 1-866-912-6283 or visit our website at [FosterCareTX.com](https://www.fostercaretx.com).

Remember, your mental health is just as important as your physical health. Superior is dedicated to supporting you throughout and after your pregnancy.

## **Making Care Easier - Help to Access Health Care**

### **Telehealth Services**

#### **What are Telehealth Services?**

With telehealth services, you can make an appointment for a time that works with your schedule. Use the information below to get started:

1. Most providers in Superior's network can offer telehealth services for certain health-care needs. Ask your provider if they offer telehealth services.

2. For 24/7 help, you can sign up and activate your Teladoc account by visiting [Teladoc.com/Superior](https://Teladoc.com/Superior) or calling 1-800-835-2362 (TTY: 711).
3. For members who are Austin Regional Clinic patients in Central Texas (Bastrop, Caldwell, Hays, Travis and Williamson counties), 24/7 help is available. You can sign in and activate your Norman MD account by visiting [NormanMD.com](https://NormanMD.com).
4. Behavioral Health Services are offered to Superior members 6 years and older through Grow Therapy. Create a Grow Therapy account at [GrowTherapy.com/SuperiorHealth-Members](https://GrowTherapy.com/SuperiorHealth-Members). Or, call 1-928-851-8827 and press 2 for live chat support.

### **Secure Member Portal**

In addition to the Secure Member Portal features in the handbook on page 17, you can also:

- Access results from any assessments.
- View personal Service Plan. (If applicable.)
- Find the name and phone number for your Service Coordinator.

### **Electronic Visit Verification**

#### **What is Electronic Visit Verification (EVV)?**

EVV is required for Medicaid home health-care services (HHCS) as of January 1, 2024.

### **Special Services**

#### **What if I don't have a home landline phone?**

Additional information was added for members using the CDS option on page 35: However, members using the CDS option may grant permission to their nurse or attendant to use the member's personal cell phone or tablet to record the time services start and stop. This is only available for members using the CDS option and may not be used without the member's permission.

### **Pharmacy**

#### **What other items do my pharmacy benefits cover?**

When covered by Texas Medicaid, Superior pays for medically necessary prescribed over-the-counter drugs, vaccines, COVID-19 at home test kits, vitamins and minerals. Call 1-866-912-6283 for more information about these benefits.

### **Additional Benefits and Services**

#### **Durable Medical Equipment (DME)**

##### **What if I need Durable Medical Equipment (DME) or other products from a pharmacy?**

Some Durable Medical Equipment (DME) and products normally found in a drug store are covered by Medicaid. For all members, Superior pays for nebulizers, ostomy supplies, diapers, formula, total parenteral nutrition (TPN) and other covered supplies and equipment if they are medically necessary using the DME benefit. For children



(birth through age 20), Superior also pays for medically necessary prescribed over-the-counter drugs, diapers, formula and some vitamins and minerals. Call 1-866-912-6283 for more information about these benefits.

## **Bonus Benefits**

### **What extra benefits and services do I/my child get as a member of Superior HealthPlan? How do I get these?**

Value-added Services may have restrictions and limitations. These services are effective 9/1/24-8/31/25. For an up-to-date list of these services, go to [FosterCareTX.com/VAS](https://FosterCareTX.com/VAS). If you speak another language or are deaf/hard of hearing there are language assistance services, auxiliary aids/services, and other alternative formats are available to you free of charge.

For questions on how to get these benefits or how to obtain language assistance for you/your child, call Member Services at 1-866-912-6283.

## **Disease Management**

### **Diabetes Program**

The Diabetes Disease Management program assists members with Type 1 and Type 2 Diabetes by providing self-management strategies designed to reduce the development and progression of diabetic complications. Diabetes-certified health coaches use innovative, evidence-based approaches to help members:

- Manage lifestyle choices.
- Monitor blood glucose levels.
- Recognize signs of high and low blood glucose levels.
- Follow annual screening recommendations.

### **Intellectual Developmental Disabilities Program**

The Intellectual Developmental Disabilities program is a behavioral health program for members with Intellectual and Developmental Disabilities (IDD) and/or physical disabilities. Behavioral Health Service Management will be assigned according to the member's needs. A member's IDD needs will be identified, and Service Management will develop and follow a personalized health-care service plan.

The Intellectual Developmental Disabilities program eligibility requires an Autism spectrum disorder (ASD) and/or any degree of intellectual disability. Call Superior at 1-866-912-6283 to learn more.

### **Lifestyle Management Program**

The Lifestyle Management program provides telephonic outreach, education and support services to members interested in changing unhealthy behaviors. The program offers motivation for members and provides information on reducing risks to help achieve their health goals. Eligible members include, but are not limited to:

- Members with poor nutrition.
- Members seeking weight management assistance.
- Members with perceived high stress levels.

**FosterCareTX.com**

SHP\_202411100

- Members who lack regular physical activity.
- Current tobacco users with an interest in quitting in the next 30 days.

Call Superior at 1-866-912-6283 to learn more.

### **Perinatal and Postpartum Depression Program**

The perinatal and postpartum depression program provides telephonic outreach, education and support services to assist pregnant and/or postpartum members. The program can help address depression by providing self-management skills to successfully manage depression symptoms and improve your/your child's quality of life. Eligible members must be 12 years or older and pregnant, or within 60 days of postpartum. Members must also have:

- One or more claim(s) indicating a depression diagnosis, or;
- Current symptoms of depression, or;
- Reported depression to a provider.

Call Superior at 1-866-912-6283 to learn more.

### **Notice of Privacy Practices**

**Treatment** - We may use or disclose your PHI to a physician, including your Primary Care Physician (PCP), or other health-care provider providing treatment to you, to coordinate your treatment among providers, or to assist us in making prior authorization decisions related to your benefits.

**Health-Care Operations** - Your race, ethnicity, language, sexual orientation, and gender identity are protected by the health plan's systems and laws. This means information you provide is private and secure. We can only share this information with health-care providers. It will not be shared with others without your permission or authorization. We use this information to help improve the quality of your care and services.

This information helps us to:

- Better understand your health-care needs.
- Know your language preference when seeing health-care providers.
- Provide health-care information to meet your care needs.
- Offer programs to help you be your healthiest.

This information is not used for underwriting purposes or to make decisions about whether you are able to receive coverage or services.

## **Actualización del Manual para miembros: En vigencia desde el 9/01/2024**

### **Actualización del Manual para miembros de STAR Health**

---

El contenido que aparece a continuación ha sido actualizado o es nuevo en su Manual para miembros de STAR Health.

### **Cómo acceder a la atención médica: mujeres embarazadas y madres primerizas**

#### **Recursos para la salud mental materna**

En Superior, somos conscientes de la importancia de la salud mental, especialmente durante y después del embarazo. Estamos comprometidos a proporcionar a nuestras miembros acceso a los recursos y el apoyo que necesitan para un bienestar mental óptimo. En cumplimiento de la legislación y de la iniciativa de la Red de Salud Mental Materna (Maternal Mental Health Network, MMHN) de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (Texas Health and Human Services Commission, HHSC), Superior ha hecho que sea más fácil para sus miembros encontrar proveedores especializados en servicios de salud mental materna.

#### **Cómo encontrar un proveedor**

A partir de julio de 2024, las miembros podrán encontrar proveedores que ofrecen servicios de salud mental materna usando la herramienta para encontrar proveedores en el sitio web de Superior. Al usar la herramienta, las miembros pueden buscar proveedores que traten la depresión o la ansiedad posparto a través de la función de Modalidades y trastornos tratados. Esta función limita los resultados de búsqueda de cada miembro para mostrar proveedores equipados para abordar condiciones relacionadas con la salud mental materna.

#### **Proceso de evaluación y Referido**

Superior ha desarrollado políticas y procedimientos internos para identificar a miembros que podrían tener una condición de salud mental materna. Si la evaluación determina un resultado positivo para una condición de salud mental materna, documentaremos el resultado y la referiremos para una confirmación del diagnóstico, el tratamiento, y los cuidados de seguimiento necesarios.

#### **Apoyo y asistencia**

Si tiene preguntas sobre el acceso a servicios de salud mental materna, o si necesita asistencia para encontrar un proveedor, nuestro equipo de Servicios para miembros puede brindarle ayuda. Para más información, comuníquese con Servicios para miembros llamando al 1-866-912-6283, o visite nuestro sitio web en [www-es.FosterCareTX.com](http://www-es.FosterCareTX.com).

Recuerde que su salud mental es tan importante como su salud física. Superior está dedicado a brindarle apoyo a lo largo de su embarazo, y después del mismo.

## Cómo facilitar la atención médica: ayuda para acceder a la atención médica

### Servicios de telesalud

#### ¿Qué son los servicios de telesalud?

En el caso de los servicios de telesalud, puede programar una cita para un momento que sea conveniente para usted. Use la siguiente información para empezar:

1. La mayoría de los proveedores de la red de Superior ofrecen servicios de telesalud para determinadas necesidades de atención médica. Pregunte a su proveedor si ofrece servicios de telesalud.
2. Para obtener ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, puede registrarse y activar su cuenta de Teladoc visitando [Teladoc.com/Superior](https://www.teladoc.com/superior) o llamando al 1-800-835-2362 (TTY: 711).
3. Para los miembros que son pacientes de Austin Regional Clinic de Central Texas (condados de Bastrop, Caldwell, Hays, Travis y Williamson), hay ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede iniciar sesión y activar su cuenta de Norman MD visitando [NormanMD.com](https://www.normanmd.com).
4. Los servicios de salud del comportamiento están disponibles para los miembros de Superior mayores de 6 años a través de Grow Therapy. Cree una cuenta con Grow Therapy en [GrowTherapy.com/SuperiorHealth-Members](https://www.growtherapy.com/superiorhealth-members). También puede llamar al 1-928-851-8827 y presione 2 para asistencia por chat en vivo.

### Portal seguro para miembros

Además de las funciones del portal de miembros seguro que figuran en el Manual de la página 18, también puede:

- Acceder a los resultados de cualquier evaluación.
- Ver el Plan de Servicios personal. (Si corresponde).
- Encontrar el nombre y el número de teléfono de su coordinador de servicios.

### Verificación electrónica de visitas

#### ¿Qué es la verificación electrónica de visitas (EVV)?

La EVV es obligatoria para los servicios de atención médica domiciliar de Medicaid (HHCS) a partir del 1 de enero de 2024.

### Servicios especiales

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

Se agregó información adicional para los miembros que usan la opción de servicios administrados por el cliente (CDS) en la página 38: Sin embargo, los miembros que utilicen la opción de CDS pueden otorgar permiso a su enfermera o asistente para usar el teléfono celular o la tableta personal del miembro para registrar la hora en que se inician y terminan los servicios. Esto solo está disponible para los miembros que utilizan la opción CDS y no se puede utilizar sin el permiso del miembro.

## Farmacia

### ¿Qué otros artículos cubren mis beneficios de farmacia?

Cuando están cubiertos por Medicaid de Texas, Superior paga los medicamentos sin receta médicamente necesarios, las vacunas, los kits de pruebas de COVID-19 para uso en casa, las vitaminas y los minerales.

Para más información sobre estos beneficios, llame al 1-866-912-6283.

## Beneficios y servicios adicionales

### Equipo médico duradero (DME)

#### ¿Qué pasa si necesito equipos médicos duraderos (DME) u otros productos de una farmacia?

Algunos equipos médicos duraderos (DME) y productos que normalmente se encuentran en una farmacia están cubiertos por Medicaid. Para todos los miembros, Superior paga los nebulizadores, los pañales de los suministros de ostomía, la leche de fórmula, la nutrición parenteral total (TPN) y otros suministros y equipos cubiertos si son médicamente necesarios utilizando el beneficio de equipos médicos duraderos. En el caso de los niños (desde el nacimiento hasta los 20 años), Superior también paga los medicamentos sin receta médicamente necesarios, los pañales, la leche de fórmula y algunas vitaminas y minerales.

Para más información sobre estos beneficios, llame al 1-866-912-6283.

## Beneficios adicionales

### ¿Qué beneficios y servicios adicionales obtengo u obtiene mi hijo como miembros de Superior HealthPlan? ¿Cómo puedo obtenerlos?

Los servicios de valor agregado pueden estar sujetos a restricciones y limitaciones. Estos servicios están vigentes del 9/1/24 al 8/31/25. Para obtener una lista actualizada de estos servicios, visite [FosterCareTX.com/VAS-es](https://FosterCareTX.com/VAS-es). Si habla otro idioma o es sordo o tiene dificultades auditivas, existen servicios de asistencia lingüística, ayudas/servicios auxiliares y otros formatos alternativos a su disposición de forma gratuita.

Si tiene preguntas sobre cómo obtener estos beneficios o la asistencia lingüística para usted y su hijo/a, llame a Servicios para miembros al 1-866-912-6283.

## Control de enfermedades

### Programa de la diabetes

El programa de Control de la Enfermedad de la Diabetes ayuda a los miembros con diabetes tipo 1 y tipo 2 proporcionando estrategias de autocontrol diseñadas para reducir el desarrollo y el progreso de complicaciones diabéticas. Los asesores de salud certificados en diabetes utilizan enfoques innovadores y basados en evidencia para ayudar a los miembros a:

- Administrar las opciones de estilo de vida.
- Controlar los niveles de glucosa en la sangre.
- Reconocer los signos de niveles altos y bajos de glucosa en la sangre.

- Seguir las recomendaciones anuales de las pruebas de detección.

### **Programa de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo**

El programa de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo es un programa de salud del comportamiento para miembros con discapacidades intelectuales y del desarrollo (IDD) y/o discapacidades físicas. La Administración de servicios de salud del comportamiento se asignará de acuerdo con las necesidades del miembro. Se identificarán las necesidades de IDD de un miembro, y la Administración de servicios desarrollará y seguirá un plan de servicios de atención médica personalizado.

Para reunir los requisitos para el programa de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo se requiere un trastorno del espectro autista (TEA) y/o cualquier grado de discapacidad intelectual. Para obtener más información, llame a Superior al 1-866-912-6283.

### **Programa de Administración del Estilo de Vida**

El programa de Administración del Estilo de Vida ofrece servicios telefónicos de contacto, educación y apoyo a los miembros interesados en cambiar comportamientos poco saludables. El programa ofrece motivación a los miembros y proporciona información sobre cómo reducir los riesgos para ayudarlos a alcanzar sus objetivos de salud. Los miembros que reúnen los requisitos incluyen, entre otras:

- Miembros con una nutrición deficiente.
- Miembros que buscan ayuda para controlar el peso.
- Miembros con altos niveles de estrés percibidos.
- Miembros que carecen de actividad física regular.
- Consumidores actuales de tabaco con interés en dejar de fumar en los próximos 30 días.

Para obtener más información, llame a Superior al 1-866-912-6283.

### **Programa de Depresión Perinatal y Posparto**

El programa de Depresión Perinatal y Posparto ofrece servicios telefónicos de contacto, educación y apoyo para ayudar a las miembros embarazadas y/o posparto. El programa puede ayudar a abordar la depresión al proporcionar habilidades de autocontrol para controlar con éxito los síntomas de la depresión y mejorar su calidad de vida o la de su hijo/a. Para reunir los requisitos, los miembros deben ser de 12 años en adelante y estar embarazadas, o dentro de los 60 días posteriores al parto. Los miembros también deben tener:

- Uno o más reclamos que indican un diagnóstico de depresión, o;
- Síntomas actuales de depresión, o;
- Un informe de depresión a un proveedor.

Para obtener más información, llame a Superior al 1-866-912-6283.



## **Aviso de Prácticas de Privacidad**

**Tratamiento:** podemos usar o divulgar su PHI a un médico, incluido su médico de atención primaria (PCP), 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.

Operaciones de atención médica : su raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género están protegidos por los sistemas y leyes del plan de salud. Esto significa que la información que usted proporciona es privada y segura. Solamente podemos compartir esta información con los proveedores de asistencia médica. No se compartirá con terceros sin su permiso o autorización. Utilizamos esta información para ayudar a mejorar la calidad de sus cuidados y servicios.

Esta información nos ayuda a:

- Comprender mejor sus necesidades de atención médica.
- Conocer sus preferencias lingüísticas cuando acuda a los profesionales médicos.
- Proporcionar información médica para satisfacer sus necesidades asistenciales.
- Ofrecer programas que le ayuden a ser más saludable.

Esta información no se utiliza con fines de suscripción ni para tomar decisiones sobre si puede recibir cobertura o servicios.