



superior
healthplan™

Service Coordination



As part of the STAR Kids program, all members of Superior can get a 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 1-844-433-2074.

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 1-844-433-2074. 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 Kids 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



Service Coordination 1-844-433-2074



SuperiorHealthPlan.com

Other Important Phone Numbers

Member Services 1-844-590-4883

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

Nurse Advice Line 1-844-590-4883

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 1-844-590-4883

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 1-800-516-0165

If you are a STAR Kids member age 20 or younger, 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 1-844-590-4883

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 1-844-590-4883

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 Kids member, you can get eye care. This includes extra vision benefits. Superior works with Involve Vision Services to offer these services.



Coordinación de servicios



Como parte del programa STAR Kids, todos los miembros de Superior pueden obtener un beneficio 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 1-844-433-2074.

¿Cómo obtengo a 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 1-844-433-2074. Están disponibles llamando por teléfono de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en horario central.

El Servicio de coordinación es un tipo de administración de cuidados especial hecho 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 su doctor/es para desarrollar un plan de cuidado;
- Trabajar con su proveedor de cuidados primarios para coordinar su atención médica con otros proveedores;
- Ayudarlo a encontrar recursos comunitarios para servicios no cubiertos por el programa STAR Kids;
- Enseñarle a usted y su familia cómo administrar su propio cuidado y servicios.



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

- Un individuo que lo pueda asistir en su hogar con sus actividades diarias como darse un baño, preparar alimentos o vestirse.
- Cuidado a corto plazo en su hogar para darle un descanso a sus cuidadores.
- Recursos comunitarios para su alojamiento.

Si tiene Medicare, su Coordinador de servicios contactará a su plan de Medicare para coordinar su cuidado y servicios.

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

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



El Servicio de coordinación 1-844-433-2074



SuperiorHealthPlan.com

Otros números de teléfono importantes

Servicios para miembros 1-844-590-4883

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 enfermería 1-844-590-4883

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

Servicio de defensoría para miembros 1-844-590-4883

Puede trabajar con el Servicio de defensoría para miembros de Superior si necesita ayuda relacionada con la atención médica, que incluye la presentación de 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 1-800-516-0165

Si es un miembro de STAR Kids menor de 20 años inclusive, puede obtener servicios dentales que lo ayudarán a prevenir la caries y corregir problemas dentales. Superior trabajará con DentaQuest para ayudarle a obtener estos servicios.

Apelaciones 1-844-590-4883

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 1-844-590-4883

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

Servicios oftalmológicos Envolve 1-888-756-8768

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