

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

### **STAR Member Handbook Update**

---

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

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

### **How do I sign up my newborn baby?**

If you are a Superior member when you have your baby, your baby is enrolled with Superior on his/her date of birth. Superior gets information from the hospital to add your baby as a new Superior member, and the hospital will also notify Medicaid about the baby's birth. It is still important that you contact the Department of State Health Services (DSHS) office to also report the birth of your baby. In addition, contact the Health and Human Services Commission (HHSC) by visiting [www.YourTexasBenefits.com](http://www.YourTexasBenefits.com) or call 2-1-1 this will ensure the baby's Medicaid enrollment is processed as soon as possible for your baby can get all the health care he/she needs.

### **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 1-800-783-5386 or visit our website at [SuperiorHealthPlan.com](http://SuperiorHealthPlan.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://www.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://www.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://www.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 20 and 21, you can also:

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

### **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 1-800-783-5386 for more information about these benefits.

### **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.

## 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 [SuperiorHealthPlan.com/VAS](https://SuperiorHealthPlan.com/VAS). If you speak another language or 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, call Member Services at 1-800-783-5386.

## 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 healthcare needs.
- Know your language preference when seeing health-care providers.
- Provide healthcare 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**

---

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

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

#### **¿Cómo inscribo a mi bebé recién nacido?**

Si al momento del nacimiento de su bebé, usted es miembro de Superior, su hijo/a será inscrito/a en Superior en la fecha de su nacimiento. Superior obtiene información del hospital para añadir a su bebé como nuevo miembro de Superior; además el hospital notificará a Medicaid acerca del nacimiento. Aun así, es importante que se ponga en contacto con la oficina del Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS) para informar también sobre el nacimiento de su bebé. Además, comuníquese con la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) visitando [www.YourTexasBenefits.com](http://www.YourTexasBenefits.com) o llamando al 2-1-1. Esto garantizará que la inscripción de su bebé en Medicaid se procese lo antes posible para que pueda recibir toda la atención médica que necesita.

#### **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 1-800-783-5386, o visite nuestro sitio web [SuperiorHealthPlan.com](https://SuperiorHealthPlan.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://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://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://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 19 y 20, también puede:

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

### **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 1-800-783-5386.

## Beneficios y servicios

### 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.

## 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, ingrese a [SuperiorHealthPlan.com/VAS-es](https://SuperiorHealthPlan.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, llame a servicios para miembros al 1-800-783-5386.

## 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 sanitaria. 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 sanitarias.
- Conocer sus preferencias lingüísticas cuando acuda a los profesionales sanitarios.



- Proporcionar información sanitaria 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.