

# STAR Health Program

## Frequently Asked Questions

A new program called STAR Health will provide health care for Texas children in the conservatorship of the Department of Family and Protective Services, which includes children in foster care and kinship care. STAR Health provides Medicaid services through Superior HealthPlan Network.

### **What are the benefits of the STAR Health program?**

- A primary care provider, such as a doctor, nurse or clinic will provide most of the child's health care. The primary care provider can send the child to doctors or specialists when the child needs other kinds of care.
- A service coordination team will help coordinate the child's health care.
- You can call a 24-hour hotline to talk to a nurse at any time.

### **How do I choose a primary care provider for the child?**

- You can choose any doctor, nurse or clinic that is part of the Superior HealthPlan Network. A Provider Directory is included in this packet. If you do not find the primary care provider you want in these materials, you can get help by calling Superior toll free at 1-866-912-6283.
- The only person who can choose a child's primary care provider is the child's medical consentor. If you are not the child's medical consentor, you will need to work with the medical consentor to choose a primary care provider.

### **What if the child needs to see a specialist?**

The primary care provider can give a referral to see a specialist.

### **Does the child need a referral to see a behavioral health specialist?**

No. The child may see a behavioral health specialist, such as a psychologist, at any time. You can choose a behavioral health specialist from those listed in the Provider Directory included in this packet.

### **How will the service coordination team help?**

Service coordination team members can help:

- Find a doctor for the child and help make appointments.
- Work with the child's caseworker to get referrals and other services the child may need.
- Coordinate care with other programs, such as Early Childhood Intervention and Texas Health Steps.

### **Will the child still receive a Medicaid ID form?**

Yes. The child will receive a Medicaid ID form every month. The child also will receive a member ID card from Superior HealthPlan Network. Please remember to take both of these with you to all appointments.

### **What if we don't receive the child's monthly Medicaid ID form and the child is sick or needs prescriptions?**

Call Superior HealthPlan Network toll free for help at 1-866-912-6283.

# STAR Health Program

## Preguntas frecuentes

Un programa nuevo llamado STAR Health brindará la atención médica a los niños de Texas bajo la tutela del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección, incluso los niños en cuidado temporal y cuidado familiar. STAR Health brinda los servicios de Medicaid por medio de Superior HealthPlan Network.

### ¿Cuáles son los beneficios del programa STAR Health?

- Un proveedor personal, tal como un médico, enfermera o clínica brindará al niño la mayor parte de la atención médica. El proveedor personal puede enviar al niño con médicos o especialistas cuando el niño necesite otro tipo de atención.
- Un equipo de coordinación de servicios ayudará a organizar la atención médica del niño.
- Usted puede llamar a una línea directa de ayuda las 24 horas, para hablar con una enfermera en cualquier momento.

### ¿Cómo escojo un proveedor personal para el niño?

- Usted puede escoger cualquier médico, enfermera o clínica que forme parte de la red Superior HealthPlan Network. En este paquete hay un Directorio de Proveedores. Si no encuentra el proveedor personal que quiere en estos materiales, usted puede pedir ayuda si llama gratis a Superior al 1-866-912-6283.
- La única persona que puede escoger el proveedor personal del niño es la persona responsable de tomar decisiones médicas por el niño. Si usted no es la persona responsable de tomar decisiones médicas por el niño, tendrá que ponerse de acuerdo con la persona que tenga esa responsabilidad para escoger un proveedor personal.

### ¿Que si el niño necesita consultar a un especialista?

El proveedor personal puede darles un envío médico para ir a un especialista.

### ¿El niño necesita un envío médico para ir a un especialista en la salud del comportamiento?

No. El niño puede ir a un especialista en la salud del comportamiento, tal como un psicólogo, en cualquier momento. Usted puede escoger un especialista en la salud del comportamiento entre los que se encuentran en el Directorio de Proveedores que llegó en este paquete.

### ¿Cómo ayuda el equipo de coordinación de servicios?

El equipo de coordinación de servicios puede ayudar:

- A encontrar un médico para el niño y a hacer citas.
- A colaborar con el trabajador de caso del niño para obtener los envíos médicos y otros servicios que necesite el niño.
- A coordinar la atención médica con otros programas, como Early Childhood Intervention (Intervención infantil temprana) y Texas Health Steps (Pasos Sanos de Texas).

### ¿Seguirá recibiendo el niño la forma de identificación de Medicaid?

Sí. El niño recibirá su identificación de Medicaid cada mes. El niño también recibirá una tarjeta de identificación como miembro de Superior HealthPlan Network. Por favor recuerde llevar las dos tarjetas consigo a todas las citas.

### ¿Qué pasa si no recibimos la identificación mensual de Medicaid y el niño está enfermo o necesita medicamentos?

Si necesita ayuda, llame gratis a Superior HealthPlan Network al 1-866-912-6283.