

## Teléfonos y enlaces importantes

### Servicios para Miembros de STAR Health

(866) 912-6283

Llame si tiene alguna pregunta sobre:

- Tarjetas de identificación de STAR Health
- Cómo encontrar o cambiar de médico
- Problemas para que le surtan las recetas
- Administradores de servicios para niños
- Servicios médicos, dentales, de salud conductual o de la vista
- Exámenes de Pasos Sanos de Tejas
- Valoraciones CANS

**Llame si necesita ayuda para programar una cita.**

### Línea de ayuda NurseWise

(866) 912-6283

Funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana (si llama después del horario de atención al público, oprima el 7). Una enfermera responderá a sus preguntas sobre salud. Los servicios se ofrecen en inglés y español.

### Línea de Ayuda del Pasaporte de Salud

(866) 714-7996

Llame si tiene una pregunta técnica o de otro tipo, o si necesita ayuda para inscribirse. También puede llamar para encontrar la información de un niño en el Pasaporte de Salud.

### Programa de Transporte Médico

(877) 633-8747

Si necesita transporte para acudir al médico o al dentista, es posible que Medicaid pueda ayudarle. Los niños con Medicaid y sus cuidadores reciben transporte gratis de ida y vuelta al médico, al dentista, al hospital o a la farmacia. Llame para obtener más información sobre el transporte gratuito para recibir atención médica.

### 2-1-1 Texas

¿Necesita ayuda pero no sabe adónde acudir? Llame gratis al 2-1-1 para recibir información sobre Medicaid y muchos otros servicios y recursos en su zona.

<https://www-es.fostercaretx.com/>

Este es el sitio web principal de STAR Health. Aquí encontrará una lista de preguntas y respuestas, información detallada sobre los servicios, una lista de médicos y proveedores y mucho más. Use este sitio web para acceder al **Pasaporte de Salud** e inscribirse en él.

<http://www.dfps.state.tx.us/Espanol/Servicios de Proteccion al Menor/STAR Health.asp#starhealth>

Este sitio web del DFPS contiene información sobre STAR Health, el consentimiento médico y el Pasaporte de Salud.

[www.dfps.state.tx.us/Child Protection/Medical Services/medical-consent.asp](http://www.dfps.state.tx.us/Child Protection/Medical Services/medical-consent.asp)

Este es el sitio web del DFPS para la capacitación en línea sobre el consentimiento médico para cuidadores.

[www.dfps.state.tx.us/txyouth/default.asp](http://www.dfps.state.tx.us/txyouth/default.asp) (en inglés) Texas Youth Connection

¿Tiene alguna pregunta?

**Llame a Servicios para Miembros de STAR Health al 866-912-6283.**

Si después de llamar sigue necesitando ayuda, comuníquese con el trabajador social de CPS.

# Guía rápida sobre STAR Health para cuidadores

Enero de 2018

El programa STAR Health de Medicaid fue creado especialmente para los niños, jóvenes y adultos jóvenes que están bajo el cuidado del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección (DFPS). STAR Health ofrece cobertura a los niños y jóvenes bajo cuidado temporal o de parientes en Servicios de Protección al Menor (CPS), los jóvenes de 18 a 21 años de edad colocados por el DFPS y los jóvenes adultos que reciben Medicaid a través del Programa de Personas Anteriormente bajo Cuidado Temporal. STAR Health proporciona servicios médicos (físicos, dentales y de la vista) y de salud conductual (psicológicos y terapéuticos).

Cada región cuenta con un especialista en bienestar responsable de ayudar a los trabajadores sociales de CPS con los servicios de STAR Health. Los trabajadores sociales pueden comunicarse con el especialista en bienestar de su región si tienen problemas para obtener los servicios que necesita un niño. También pueden hacerlo para programar una cita con el personal cuando un niño con necesidades médicas primarias se traslade a otro hogar.

## Documentos importantes

Cuando un niño empieza a recibir servicios de Medicaid, la oficina estatal de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) envía por correo la **tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits**. Esta tarjeta podría tardar aproximadamente un mes en llegar a la dirección donde el niño ha sido colocado. Si perdió la tarjeta de Medicaid del niño, llame al 855-827-3748 para pedir otra. Si no la recibe, llame a su trabajador social de CPS para que le pida ayuda al especialista en beneficios del DFPS. *Recuerde que, si el niño se muda, tendrá que llevar con él su tarjeta de Medicaid.*

Las **tarjetas de identificación de STAR Health** se envían cuando el niño empieza a recibir los servicios de Medicaid. También se envía una nueva tarjeta cuando se elige un proveedor de cuidado primario (PCP) nuevo o el niño se muda. La tarjeta de identificación de STAR Health viene de la red del Plan de Salud Superior y no tiene fecha de vencimiento. La tarjeta contiene el número de Medicaid del niño y la información de su PCP. Para solicitar una tarjeta nueva, puede llamar a Servicios para Miembros de STAR Health del Plan de Salud Superior al 1-866-912-6283. No tiene que pagar por una nueva.

La **forma 2085-BS** documenta la persona seleccionada por el DFPS como otorgante de consentimiento del niño (con la aprobación del tribunal). Usted recibirá esta forma cuando coloquen a un niño en su hogar. Cuando el DFPS designe a otra persona como otorgante de consentimiento, deberá presentarse una forma nueva. Si el tribunal designa a una persona como otorgante de consentimiento médico, su nombre aparecerá en el orden judicial y no se usará la forma 2085-BS. La forma 2085-BS contiene información importante sobre el consentimiento médico y el programa STAR Health. Esta forma también incluirá el nombre, el número de identificación de la

persona (PID) y el número de Medicaid del niño. El PID del otorgante de consentimiento médico también aparece en esta forma. Si no tiene la tarjeta de STAR Health o de Medicaid de un niño que acaba de ser colocado en su hogar, puede usar la forma 2085-BS para obtener servicios de atención médica para ese niño. Tendrá que llevar la forma a la cita del niño.

**Si el proveedor médico o de salud conductual no acepta la forma 2085-BS para los servicios o le pide que firme una forma para asumir la responsabilidad financiera, llame a Servicios para Miembros de STAR Health al (866) 912-6283.**

### Los primeros 30 días bajo cuidado ~ 3 en 30

*Todos los niños que pasan a estar bajo la custodia legal del DFPS necesitan una buena valoración física y conductual inmediatamente. Esto significa que los niños y jóvenes que vayan a vivir con usted deberán hacerse **tanto** el examen médico de Pasos Sanos de Tejas **como** la valoración CAN a más tardar en 30 días desde la fecha en que pasaron a estar bajo la custodia legal del DFPS para garantizar que reciban la mejor atención médica. **Además**, el examen médico a los 3 días será un requisito en todo el estado a partir de diciembre de 2018 y podría exigirse en su región a partir de abril de 2018.*

El programa [Pasos Sanos de Tejas](#) ofrece atención médica a los niños y jóvenes de 0 a 20 años de edad que tienen Medicaid. Pasos Sanos de Tejas proporciona a niños y jóvenes exámenes médicos gratuitos para que estén sanos. Durante el examen médico de Pasos Sanos de Tejas, el médico revisará al niño de pies a cabeza para ver si tiene algún problema de salud y asegurarse de que esté creciendo y desarrollándose como los niños de su edad.

La herramienta [Necesidades y Cualidades de Niños y Adolescentes \(CANS\)](#) permite realizar una evaluación integral de la salud conductual y una prueba de detección de traumas para elegir los servicios adecuados y planear el caso. Los niños y jóvenes entre 3 y 17 años deben hacerse la evaluación CANS a más tardar en 30 días desde la fecha en que pasaron a estar bajo la custodia legal del DFPS, y después una vez al año mientras sigan bajo su cuidado.

El [examen médico a los 3 días](#) se empezará a implementar en su región entre abril y diciembre de 2018. Pregúntele a su trabajador social si es obligatorio en este momento. Inmediatamente después de separar a un niño de sus padres, se le hace un examen para observar si tiene alguna lesión o enfermedad (a más tardar en 3 días laborales) y se le brinda el tratamiento necesario. **Recuerde:**

- Todos los niños que están bajo la tutela principal del DFPS deben hacerse el examen médico de Pasos Sanos de Tejas y la evaluación CANS en un plazo de 30 días desde la fecha en que pasaron a estar bajo la custodia legal del DFPS.
- Un proveedor médico que participa en Medicaid como proveedor de *Pasos Sanos de Tejas* y que tiene un contrato con STAR Health debe llevar a cabo el examen de Pasos Sanos de Tejas.
- Un clínico con la certificación CANS de STAR Health debe hacer las valoraciones CANS (excepto en la zona de captación de atención en la comunidad de la región 3B).
- Los representantes de MemberConnections de STAR Health llaman a los cuidadores para darles la bienvenida cada vez que un niño se inscribe en STAR Health y ofrecerles ayuda con trámites como los exámenes de Pasos Sanos de Tejas y la evaluación CANS, que tienen que hacerse en un plazo de 30 días.

## Preguntas y respuestas

### ¿Cuál es el propósito de las llamadas de bienvenida de STAR Health?

Cuando un niño se inscribe en STAR Health, un representante de MemberConnection llama al cuidador otorgante de consentimiento médico para ofrecerle ayuda. Durante esta llamada se hace una valoración general de la salud del niño y se proporciona ayuda para programar los servicios de Pasos Sanos de Tejas, CANS y de otro tipo. **Si aún no ha recibido la llamada de STAR Health, comuníquese con los Servicios para Miembros de STAR Health al (866) 912-6283.**

### ¿Qué es la administración de servicios de STAR Health?

La administración de servicios es un beneficio para los niños inscritos en STAR Health. Le ayuda a usted, el cuidador, a identificar y coordinar el acceso a todos los servicios disponibles de salud física y conductual. Durante la llamada de bienvenida de STAR Health, la evaluación general de salud se usa para determinar si al niño le convendría la administración de servicios. Si mediante la evaluación se llega a la conclusión de que la administración de servicios es necesaria, un administrador de servicios se comunicará con el otorgante de consentimiento médico para ofrecerle ayuda y explicarle sus beneficios. El cuidador o trabajador social tiene que aceptar estos beneficios. Además, cualquier miembro de STAR Health (incluidos usted, el cuidador, el trabajador social, el proveedor de vivienda y el PCP) puede solicitar y acceder a la administración de servicios de STAR Health.

La administración de servicios beneficia a los miembros de salud estable que necesitan asistencia mínima con sus necesidades médicas porque les ayuda a encontrar proveedores y a programar citas. La administración coordina el acceso a los servicios disponibles, entre ellos los servicios que no ofrece Medicaid y los recursos comunitarios. Si las necesidades del niño son más importantes, los administradores recomendarán y coordinarán los servicios. El administrador de servicios se comunica regularmente por teléfono con el cuidador y prepara un Plan de Servicios de Atención Médica para asegurarse de alcanzar las metas médicas del niño. También ayuda a planear por adelantado el ingreso no de emergencia en hospitales y el alta.

**Para solicitar la Administración de Servicios de STAR Health, llame a Servicios para Miembros de STAR Health al 866-912-6283.**

### ¿Necesita ayuda para que le surtan una receta médica?

STAR Health cubre los medicamentos recetados. Para conseguir medicamentos o pedir que se los vuelvan a surtir, necesitará el número de Medicaid del niño. **Si tiene algún problema para que le surtan la receta en la farmacia, llame a Servicios para Miembros de STAR Health desde ahí.** Asegúrese de pedir que le surtan la receta 4 o 5 días antes de terminar el medicamento. Esto evitará demoras a la hora de recibir los medicamentos que necesita. **Si le deniegan los medicamentos recetados porque no cumple los requisitos de Medicaid, llame al trabajador social de CPS.** El trabajador social y el personal de la oficina de requisitos del DFPS pueden resolver el problema rápidamente.

### ¿Qué es el Pasaporte de Salud y cómo puedo inscribirme?

El Pasaporte de Salud es un sistema computarizado que contiene información médica sobre los niños que participan en el programa STAR Health. Incluye información sobre consultas médicas y dentales, estancias hospitalarias, medicamentos recetados y vacunas. Si usted es el otorgante de consentimiento médico de un niño, puede usar el Pasaporte de Salud para ver la información del niño que tiene a su cargo.

Puede inscribirse para acceder al Pasaporte de Salud en [www.fostercaretx.com/](http://www.fostercaretx.com/). En el campo "Tipo de inscripción", seleccione la tercera casilla "*Foster Care Member, Medical Consenter, Foster Parent, DFPS Staff...*" (*miembro del sistema de cuidado temporal, otorgante de consentimiento médico, padre temporal, personal del DFPS...*) y escriba su información, luego haga clic en "Next". En el campo de "State ID", anote su PID de IMPACT de DFPS. Si necesita ayuda con el Pasaporte de Salud, envíe un correo electrónico a [TX\\_PassportAdmin@centene.com](mailto:TX_PassportAdmin@centene.com) o llame al 866-714-7996.

### **¿Qué pasa si deniegan un servicio médico o de otro tipo a un niño bajo mi cuidado?**

Si usted recibe una carta denegándole algún servicio, llame inmediatamente al trabajador o supervisor de CPS. También debe darle al trabajador social una copia de la carta. Él trabajará con el especialista en bienestar para encontrar la manera de conseguir los servicios que el niño necesita.

### **¿Le interesa recibir capacitación en el programa Star Health?**

Visite <https://www-es.fostercaretx.com/>. Coloque el cursor sobre la pestaña "Para los miembros y cuidadores" y haga clic en "*Acerca de STAR Health*" y luego en el enlace *Recursos* y después en *Cursos de capacitación*. Allí encontrará una lista de instructores clínicos en todo el estado. Puede llamar a uno instructor de su región para planear una orientación en persona de STAR Health. Los familiares, los parientes cuidadores y los padres temporales pueden llamar para programar una sesión de orientación. Los hogares temporales con licencia recibirán crédito en horas de capacitación por asistir a la orientación o a otros cursos de capacitación impartidos por STAR Health. Los parientes cuidadores también pueden llamar a su trabajador social de CPS para obtener información más detallada sobre STAR Health.

Enero de 2018