



A friend of the family

STAR Kids Member Handbook Updates July 2017

There are changes to the STAR Kids Member Handbook. **The changes in this sheet tells you the changes made that may affect the way you get care and where you can call for help.** Please read the changes and keep this sheet with your Member Handbook.

If you have any questions about the changes, please call the DHP Member Services Department at:

Nueces Service Area: Toll-free: 1-844-508-4672

Hidalgo Service Area: Toll-free: 1-844-508-4674

Page 13

Updated Language:

What if I choose to go to another doctor who is not my Primary Care Provider?

If you choose to see another doctor who is not your Primary Care Provider, Driscoll Health Plan must approve the services. There are certain services that will require a prior authorization or approval from DHP before you can get them. For questions, contact Member Services.

Page 14

Updated Language:

What is the STAR Kids Screening and Assessment Instrument (SK-SAI) and how does it affect my child?

The SK-SAI is the assessment tool that is used to set up a detailed Care Plan for your child. The care plan is called an Individual Service Plan (ISP). The assessment will be completed by the Service Coordinator, the Member and you. The SK-SAI will be completed in your home or at another location of your choice.

Updated Language:

The following information will replace paragraphs 1-4 on Page 14.

What is a referral?

A referral is a request from your Primary Care doctor for you to see another doctor. In order to see any Medicaid physician specialist (in-network or out-of-network) your Primary Care doctor will need to follow DHP's authorization and referral rules when asking for a referral to another provider.

Pages 28-29

Updated Language:

Healthy Texas Women Program

The Healthy Texas Women Program provides family planning exams, related health screenings and birth control to women ages 18 to 44 whose household income is at or below the program's income limits (200 percent of the federal poverty level). You must submit an application to find out if you can get services through this program. To learn more about services available through the Healthy Texas Women Program, write, call, or

visit the program's website:

Healthy Texas Women Program
P.O. Box 149021
Austin, TX 78714-9021
Phone (toll-free): 1-866-993-9972
Website: www.healthytexaswomen.org
Fax: (toll-free) 1-866-993-9971

Page 31

Updated Language:

Farm Worker and Children of Traveling Farm Workers (CMFW) Case Management

Children of Agricultural Workers have special health care needs. Our Service Coordinators can help you schedule checkups before they are due. Staff will call to make sure checkups, physicals, and vaccines are up to date. For help getting vaccines, or to refill medications before traveling to another area call Service Coordination at **Nueces SA: 1-844-508-4673** or **Hidalgo SA: 1-844-508-4675**.

Page 32

Updated hours:

How can you get a case manager?

- Call the Texas Health Steps at 1-877-847-8377 (toll-free), Monday to Friday, 8 a.m. to 8 p.m. To learn more, go to: www.dshs.state.tx.us/caseman
-

Page 44:

Updated Language:

Once you have gone through the Driscoll Health Plan complaint process, and you are not pleased with our response, you can complain to the Health and Human Services Commission (HHSC) by calling toll-free **1-866-566-8989**.

Page 45

Updated Language:

What are the timeframes for the appeal process?

- You can file an appeal within 60 calendar days from the date on the denial letter.
-

Page 46

Updated Language

Can I ask for a State Fair Hearing?

If you, as a member of the health plan, disagree with the health plan's decision, you have the right to ask for a fair hearing. You must complete Driscoll Health Plan's internal appeal process before requesting a state fair hearing.

Updated Language:

Valence Health will now be referred to as Evolent Health.

New Language:

Member Portal

As a member of Driscoll Health Plan, you have access to our Member Portal. You can access the Member Portal by visiting www.driscollhealthplan.com.

Here you can find important information such as your Service Coordinator information, Value-Added Services, and how to renew your health benefits. You can also print a copy of your Driscoll Health Plan ID card. Here are some helpful instructions to get you started:

- At the home page, click on “Current Members”.
- At the bottom of the page select the STAR Kids program. Then click on “Member Portal”.
- You will be re-directed to the “DHP Member Portal page”.
- Once there, click on “Register Account” and follow the prompts to log in.

If you have any questions, please call Member Services toll free: Nueces SA: 1-844-508-4672 or Hidalgo SA: 1-844-508-4674

Download the DHP Mobile App

What is it?

For Members of the Driscoll Health Plan, there is now a faster and easier way to manage your health care. The Driscoll Health Plan mobile app allows you to take control of your health care information and services. It is convenient, easy to use, secure, and much more.

- Convenient with online healthcare tools and resources.
- Easy to navigate allowing you to access and manage your account.
- Secure and confidential.

Time Saving Features include:

- **Add a Member** – Add all active members of your health plan.
- **My Doctor** – Retrieves your doctor’s general information.
- **My Insurance** – Gives you quick access to your Member ID Card information.
- **My Vital Data** – Keeps track of your medications, lab results, visits and shot records.
- **Change/Add Member** – Gives you the option to change or add a new Member to your account.
- **Urgent Care Centers** – Search for doctors by specialty or location.
- **My Messages** – Receive messages from the health plan.

How do I get it?

Download the Application at:



For further help please call Member Services at **1-877-324-7543**

Or Email DHPmemberservices@dchstx.org



New Language:

How soon must the STAR Kids Screening and Assessment Instrument (SK-SAI) be completed?

Your SAI must be scheduled:

- Within 15 business days of joining DHP if you are a Level 1 Member
- Within 30 business days of joining DHP if you are a Level 2 or 3 Member

Call your Service Coordinator to schedule an appointment to complete the SK-SAI. If you don't know your Service Coordinator's number, you can call the following numbers for help:

Nueces Service Area: 1-844-508-4673

Hidalgo Service Area: 1-844-508-4675

New Language:

What is the Zika Virus?

The Zika virus is spread mostly through the bite of an infected mosquito. The Zika virus can be spread from a pregnant mother to her child and through sexual contact with an affected male partner.

Where is the Zika Virus?

Zika virus outbreaks are present in many countries. Within the United States Zika is present in the counties of South Texas.

Who is at risk?

During pregnancy, the Zika Virus can cause birth defects, including a rare brain condition in which a baby's head is smaller than normal.

What are the symptoms?

Symptoms are flu-like. The illness linked with Zika is usually mild with symptoms lasting for several days to a week. The most common symptoms of Zika are fever, rash, joint pain, and pink eye.

At this time all pregnant women should have a screening during pregnancy. Those with concerns should see their primary care physician or OB provider.

How can I protect myself from the Zika Virus?

At this time no vaccine exists to prevent the Zika virus, but there are ways to protect yourself.

All pregnant women should apply mosquito spray / lotion while pregnant. Mosquito spray / lotion is safe when applied properly and is safe for the fetus. Always read the instructions on the label before using. Wearing protective clothing can help as well. In addition, because the virus can be sexually transmitted, it is recommended that all pregnant women in these affected areas also have their partners wear condoms.

New Language:

If I have Medicaid for Pregnant Women, can I transition into the Healthy Texas Women Program (HTW)?

Yes. At the end of your Medicaid for Pregnant Women coverage, you will be automatically enrolled into the HTW program. You will receive a letter in the mail about auto-enrollment into the program. You will have the option to opt out of the program. To be auto-enrolled, you must:

- Be 18-44 years of age
- Not be receiving active third-party resources at the time of auto-enrollment

If you are not eligible to be auto-enrolled into HTW, you may apply for the program in the last month you are eligible for pregnancy coverage. If you meet the eligibility criteria, your HTW coverage will begin the first day of the month following the end of your Medicaid or CHIP Perinatal coverage.

New Language:

Adoption Assistance & Permanency Care Assistance

What is Adoption Assistance (AA)?

Adoption Assistance is a program that helps with the adoption of children with special needs by providing financial and services supports to the families who adopt these children.

Who can get Adoption Assistance?

To get AA, the child must meet the definition of a child with special needs.

- Extended AA is for persons who have a child with special needs over 18 years old. The focus of this program is to assist the child in the transition to adulthood. This may include adult waiver services through programs such as CLASS or HCS.

What benefits are offered under the AA Program?

- Medicaid health coverage for the child.
- Monthly payments from the Department of Family and Protective Services (DFPS) to assist in meeting the child's needs.
- One-time reimbursement for some Adoption Assistance fees up to \$1,200 from DFPS.

What is Permanency Care Assistance (PCA)?

Permanency Care Assistance provides help to guardians.

Who is eligible for Permanency Care Assistance?

- Persons who have guardianship of a child with special needs.
- Extended PCA is for persons who have a child with special needs over 18 years old.

What benefits may be offered under PCA?

- Medicaid health coverage for a child living with you.
- Monthly cash assistance through the last day of a child's 18th birthday.
- One-time reimbursement for some legal fees up to \$2,000 to help with becoming a guardian of a special needs child from DFPS.

Where can I go for help?

To learn more about the Adoption Assistance or Permanency Care Assistance please call:

- Department of Family and Protective Services (DFPS) Hotline at 1-800-233-3405
- Health and Human Services at 1-877-782-6440 Monday – Friday 8 a.m. to 6 p.m.
- Or visit www.hhs.texas.gov/aapca

What if I need to update my address or phone number?

The adoptive parent of the Permanency Care Assistance caregiver should contact (or be referred to) the Texas Department of Family and Protective Services' Regional Adoption Assistance Eligibility Specialist (AAES) assigned to their case. If they do not know who their AAES is, they can contact the DFPS hotline, 1-800-233-3405, to find out who their assigned eligibility specialist is. The AAES will then be able to assist them with the address change.

New Language:

Complaints, Appeals, and State Fair Hearing

Driscoll Health Plan Member Advocates are here to assist you with writing complaints and will help you through the compliant process. If you need help with an appeal, the Member Advocate can help you file an appeal and assist you through the process. If you have a question about the covered services or preventative services of Driscoll Health Plan, just call Nueces SA: 1-844-508-4672 or Hidalgo SA: 1-844-508-4674.

New Language:

Driscoll Health Plan Complaint Procedures

You or someone acting on your behalf, and health care providers may file a written or oral complaint. Use the telephone numbers and address referenced below to file your oral or written complaint.

Driscoll Health Plan
Attn: Performance Excellence Specialist
Quality Management
615 N Upper Broadway, Suite 1070
Corpus Christi, Texas 78401-0764
Fax: 361-808-2725 or Toll Free: 1-877-324-7543

¿Dónde puedo pedir ayuda?

Para recibir más información sobre Asistencia para la Adopción y Ayuda para el Cuidado de Permanencia, comuníquese a los siguientes teléfonos:

- Línea directa del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección (DFPS), 1-800-233-3405
- Salud y Servicios Humanos, 1-877-782-6440 (lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.)
- También puede visitar www.hhs.texas.gov/aapca

¿Qué hago si necesito actualizar mi dirección o mi número de teléfono?

El padre o madre adoptivo, o el encargado de los cuidados de ayuda para el cuidado de permanencia debe comunicarse con el especialista de elegibilidad encargado de su caso de la asistencia para la adopción regional de DFPS. Si el padre, la madre o el cuidador no sabe quién es el especialista de elegibilidad encargado, para averiguarlo puede comunicarse con la línea de ayuda del DFPS al 1-800-233-3405. El padre, la madre o el encargado de los cuidados debe comunicarse con el especialista de elegibilidad para asistencia con la adopción para ayudar con el cambio de dirección.

Nuevo texto:

Quejas, Pelaciones y Audiencia Imparcial del Estado

Los defensores de miembros del Plan de Salud Driscoll están aquí para ayudarle a redactar quejas y brindarle asistencia durante este proceso. Si necesita ayuda con una apelación, el defensor de miembros puede ayudarle a presentar una apelación y brindarle asistencia durante el proceso. Si tiene alguna pregunta sobre los servicios cubiertos o servicios de prevención del Plan de Salud Driscoll, simplemente llame al AS de Nueces al 1-844-508-4672, o al AS de Hidalgo al 1-844-508-4674.

Nuevo texto

Procedimientos de quejas del Plan de Salud Driscoll

Usted u otra persona que actúe en su nombre y los proveedores de atención médica pueden presentar una queja oralmente o por escrito. Utilice la dirección y los números telefónicos que se indican a continuación para presentar su queja, ya sea oralmente o por escrito.

Driscoll Health Plan
Attn: Performance Excellence Specialist
Quality Management
615 N Upper Broadway, Suite 1070
Corpus Christi, Texas 78401-0764
Fax: 361-808-2725 o número para llamadas sin cargo: 1-877-324-7543

Nuevo texto

¿Pueden las mujeres que tienen Medicaid para Mujeres Embarazadas hacer la transición al Programa Healthy Texas Women (HTW)?

Sí. Al finalizar de su cobertura de Medicaid para Mujeres Embarazadas, se serán inscritas automáticamente en el Programa HTW. Recibirán una carta por correo respecto a su inscripción automática en el programa. Usted embargo, tendrán la opción de dejar de participar en el programa. Para ser inscrita automáticamente, debe:

- Tener de 18 a 44 años de edad
- No estar percibiendo recursos activos de terceros en el momento de la inscripción automática

Si usted no es elegible para ser inscrita automáticamente en el programa HTW, puede solicitar su ingreso en el programa durante el último mes en que sea elegible para cobertura por embarazo. Si cumple los criterios de elegibilidad, la cobertura del programa HTW comenzará el primer día del mes siguiente de finalizada su cobertura de Medicaid o CHIP Perinatal.

Nuevo texto

Asistencia para la Adopción y Ayuda para el Cuidado de Permanencia

¿Qué es la Asistencia para la Adopción (AA)?

La Asistencia para la Adopción es un programa que ayuda con la adopción de niños con necesidades especiales ofreciendo apoyo financiero y de servicios a las familias que los adoptan.

¿Quiénes pueden obtener Asistencia para la Adopción?

Para recibir AA, el niño debe cumplir la definición de niño con necesidades especiales.

- La Extensión de la AA está destinada a personas que tienen un hijo mayor de 18 años con necesidades especiales. El enfoque de este programa es ayudar al niño en la transición hacia la edad adulta. Esto puede incluir servicios de exención para adultos a través de programas tales como CLASS (servicios de apoyo y asistencia para vivir en la comunidad) o HCS (servicios en el hogar y la comunidad).

¿Qué beneficios ofrece el Programa AA?

- Cobertura de salud de Medicaid para el niño.
- Pagos mensuales del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección (DFPS), para ayudar a cubrir las necesidades del niño.
- El DFPS le reembolsará por única vez parte de los honorarios por Asistencia de Adopción hasta un máximo de \$1,200.

¿Qué es la Ayuda para el Cuidado de Permanencia (PCA)?

La Ayuda para el Cuidado de Permanencia ofrece ayuda a los tutores.

¿Quiénes son elegibles para la Asistencia de Cuidado Permanente?

- Las personas que tienen la tutela de un niño con necesidades especiales.
- La Extensión de la PCA está destinada a personas que tienen un hijo mayor de 18 años con necesidades especiales.

¿Qué beneficios ofrece la PCA?

- Cobertura de salud de Medicaid para el niño que vive con usted.
- Asistencia con dinero en efectivo hasta el día anterior al cumpleaños 18 del niño.
- El DFPS le reembolsará por única vez parte de los honorarios legales hasta un máximo de \$2,000 para ayudarle a convertirse en tutor de un niño con necesidades especiales.

Si necesita más ayuda, por favor llame Servicios para Miembros al 1-877-324-7543.

También puede enviar un correo electrónico a DHPmemberservices@dchstx.org

Nuevo texto

¿Cuándo debe completarse el instrumento de examen médico y evaluación del programa STAR Kids (SK-SAI)?

El SAI debe realizarse:

- Dentro de los 15 días hábiles después de inscribirse en DHP si usted es miembro de nivel 1
- Dentro de los 30 días hábiles después de inscribirse en DHP si usted es miembro de nivel 2 o 3

Llame a su coordinador de servicios para programar una cita a fin de completar el SK-SAI. Si no conoce el número de su coordinador de servicios, puede llamar a los siguientes números y solicitar ayuda:

Área de servicio de Nueces: 1-844-508-4673

Área de servicio de Hidalgo: 1-844-508-4675

Nuevo texto

¿Qué es el virus del Zika?

El virus de Zika se transmite principalmente a través de la picadura de un mosquito infectado. El virus de Zika puede ser transmitido por una madre embarazada a su hijo (a) y a través del contacto sexual con un compañero masculino infectado.

¿Dónde se encuentra el virus del Zika?

Hay brotes del virus del Zika en muchos países. Dentro de los Estados Unidos, el zika está presente en los condados del sur de Texas.

¿Quién está en riesgo?

El virus Zika durante el embarazo puede causar defectos graves, incluyendo una rara enfermedad cerebral en la cual la cabeza del bebé es más pequeña de lo normal.

¿Cuáles son los síntomas?

Los síntomas son parecidos a los de la gripe. En general, la enfermedad asociada con el zika es leve y los síntomas duran de varios días a una semana. Los síntomas más comunes del zika son fiebre, sarpullido, dolor de articulaciones y conjuntivitis.

Por el momento, todas las mujeres embarazadas deben hacerse una prueba durante el embarazo. Si tiene dudas, consulte a su obstetra o médico de cuidado primario.

¿Cómo puedo protegerme del virus del Zika?

Por el momento no existe una vacuna para prevenir el virus del Zika, pero sí hay formas de protegerse.

Todas las mujeres embarazadas deben aplicarse aerosoles o lociones repelentes de mosquitos durante el embarazo. Estos aerosoles o lociones repelentes de mosquitos son seguros cuando se aplican correctamente y también son seguros para el bebé por nacer. Siempre lea las instrucciones en la etiqueta antes de usarlos. También puede ayudar usar prendas de vestir que protejan la piel. Como el virus puede transmitirse por vía sexual, se recomienda además a todas las mujeres embarazadas que habiten las áreas afectadas que hagan que sus parejas usen condones.

Texto actualizado:

A partir de ahora, Valence Health se denominará Evolent Health.

Nuevo texto:

Portal para miembros

Como miembro del Plan de Salud Driscoll, usted tiene acceso a nuestro Portal para Miembros. Puede acceder al Portal para Miembros visitando www.driscollhealthplan.com.

Allí encontrará información importante, como los datos de su Coordinador de Servicios, los servicios de valor añadido y cómo renovar sus beneficios de salud. También podrá imprimir una copia de su tarjeta de identificación del Plan de Salud Driscoll. Aquí le ofrecemos instrucciones útiles para que pueda comenzar:

- En la página principal, haga clic en “Miembros actuales”.
- En la parte inferior de la página, seleccione el programa STAR Kids. Luego haga clic en “Portal para Miembros”.
- Será redirigido a la página del Portal para Miembros del Plan de Salud Driscoll (DHP).
- Una vez allí, haga clic en “Registrar cuenta” y siga las indicaciones para iniciar una sesión.

Si tiene alguna pregunta, llame sin cargo a Servicios para Miembros: Área de servicio de Nueces: 1-844-508-4672 o Área de servicio de Hidalgo: 1-844-508-4674

Descargue la aplicación para dispositivos móviles de DHP

¿Qué es?

Para los miembros del Plan de Salud Driscoll, ahora existe una manera más rápida y sencilla de administrar su atención médica. La aplicación para dispositivos móviles del Plan de Salud Driscoll le permite tener el control de sus servicios e información de atención médica. Es conveniente, fácil de usar, segura y mucho más.

- Conveniente con las herramientas y recursos en línea para su atención médica.
- Fácil de usar para acceder y administrar su cuenta.
- Segura y confidencial.

Las funciones que le permiten ahorrar tiempo incluyen:

- **Agregar un miembro** – Agregar a todos los miembros activos de su plan de salud.
- **Mi médico** – Muestra la información general de su médico.
- **Mi seguro** – Le ofrece acceso rápido a la información de su tarjeta de identificación de miembro.
- **Mis datos vitales** – Mantiene un registro de sus medicamentos, resultados de laboratorio, visitas y registros de vacunas.
- **Cambiar/Agregar miembro** – Le da la opción de cambiar o agregar un nuevo miembro a su cuenta.
- **Centros de atención de urgencias** – Busque médicos por especialidad o ubicación.
- **Mis mensajes** – Reciba sus mensajes del plan de salud.

¿Cómo la obtengo?

Descargue la aplicación en:



para determinar si puede recibir los servicios a través de este programa. Para obtener más información sobre los servicios disponibles a través del Programa Healthy Texas Women , escriba, llame o visite la página de Internet del programa:

Healthy Texas Women Program
P.O. Box 149021
Austin, TX 78714-9021
Teléfono: 1-866-993-9972
Sitio web: www.healthytexaswomen.org
Fax (número gratuito): 1-866-993-9971

Página 34:

Texto actualizado:

Administración de casos de trabajadores de campo e hijos de viajar los trabajadores del campo (CMFW)

Los hijos de trabajadores de campo o agrícolas tienen necesidades de atención médica especiales. Nuestros coordinadores de servicio pueden ayudarle a programar chequeos antes de la fecha límite. El personal le llamará para asegurarse de que los chequeos, exámenes físicos y vacunas estén al día. Para obtener ayuda con la administración de vacunas o la renovación de recetas antes de mudarse a otra área, llame a Coordinación de Servicios del **área de servicio de Nueces (1-844-508-4673) o del área de servicio de Hidalgo (1-844-508-4675)**.

Página 35:

Actualización del horario:

¿Cómo puede usted obtener un administrador de casos?

- Llame gratis al programa Pasos Sanos de Texas al 1-877-847-8377, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Para saber más, vaya a: www.dshs.state.tx.us/caseman
-

Página 49:

Texto actualizado:

Una vez agotado el procedimiento de quejas del Plan de Salud Driscoll, si usted no está satisfecho con nuestra respuesta, puede presentar una queja ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) llamando sin cargo al **1-866-566-8989**.

Página 49

Texto actualizado:

¿Cuáles son los plazos para el proceso de apelación?

- Usted puede presentar una apelación en el transcurso de 60 días calendario a partir de la fecha de la carta de negación.
-

Página 49:

Texto actualizado:

¿Puedo pedir una audiencia imparcial ante el estado?

Si usted, como miembro del plan de salud, no está de acuerdo con la decisión del plan, tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial. Debe completar el proceso interno de apelación del Plan de Salud Driscoll, antes de solicitar una audiencia imparcial del estado.



Un amigo de la familia

Actualizaciones del Manual para Miembros de STAR Kids Julio de 2017

El Manual para Miembros de STAR Kids ha cambiado. **Esta hoja indica los cambios realizados que pueden afectar la manera en que usted recibe su cuidado y adónde puede llamar para obtener ayuda.** Por favor lea esta hoja y consérvela junto con su Manual para Miembros.

Si tiene alguna pregunta sobre los cambios, por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros al:

Área de servicio de Nueces: Gratis: 1-844-508-4672

Área de Servicio de Hidalgo: Gratis: 1-844-508-4674

Página 13

Texto actualizado:

¿Qué ocurre si decido ir a otro médico que no es mi proveedor de cuidado primario?

Si decide ver a otro médico que no sea su proveedor de cuidado primario, el Plan de Salud Driscoll deberá aprobar los servicios. Ciertos servicios requieren autorización previa o aprobación de DHP antes de poder recibirlos. Si tiene dudas, comuníquese al departamento de Servicios para Miembros.

Página 14

Texto actualizado:

¿Cuál es la proyección de STAR Kids e instrumento de evaluación y cómo afecta a mi hijo?

STAR Kids y la detección y evaluación es la herramienta de evaluación que se utiliza para establecer un plan de atención médica. La evaluación se completará por el coordinador de servicios, el miembro y usted. El SK-SAI se completará en su hogar o en el lugar que usted elija.

Texto actualizado:

La siguiente información sustituirá los párrafos 1-4 en la página 14.

¿Qué es una referencia médica?

Una referencia es una solicitud de su médico de atención primaria para que pueda ver a otro médico. Para ver a cualquier médico especialista de Medicaid (dentro o fuera de la red), su médico de cuidado primario deberá seguir las reglas de autorización y referencia de DHP cuando solicite una referencia para otro proveedor.

Página 31

Texto actualizado:

Programa Healthy Texas Women

El Programa Healthy Texas Women ofrece exámenes de planificación familiar, exámenes de salud relacionados y métodos anticonceptivos a mujeres de 18 a 44 años cuyos ingresos familiares sean iguales o inferiores a los límites de ingreso del programa (200 por ciento del nivel federal de pobreza). Deberá presentar una solicitud