



Your priorities are our priority

Your STAR+PLUS benefits

Finding the ways to get you what you need

Our team looks for new ways to meet your needs by hearing your feedback and keeping it in mind at every step as we serve you. We're here to help you get the care and services that will let you live as independently as possible and allow you to play an active role in your care.

This booklet tells you about:

- Your STAR+PLUS benefits and which plan provides them
- Service coordination
- Extra benefits just for Amerigroup members

Benefits you'll notice every day

With STAR+PLUS, your health-care benefits may come from Medicare, Medicaid, or a waiver program. The benefits and services we offer are designed to make a difference in your life.

Acute care benefits

Getting and staying healthy is important, which is why you have acute care benefits. Acute care includes:

- Routine doctor visits
- Preventive and specialist care
- Hospital care
- Prescriptions
- Behavioral health services



You also have one main doctor you'll see for most of your care. He or she is called your primary care provider.



Depending on the type of benefits you have, your primary care provider and acute care benefits may come from either your Medicare or Medicaid plan:

- If you only have Medicaid, Amerigroup will provide your acute care benefits and primary care provider
- If you have both Medicare and Medicaid, your Medicare plan will provide your acute care benefits and primary care provider

Vision care

- If you have Medicaid only, you have vision benefits. Refer to the member handbook to learn more about them. If you have Medicare and Medicaid, read the materials from your Medicare plan to learn about your vision benefits.



Dental care

- If you are a Home and Community-Based Services (HCBS) STAR+PLUS waiver member, talk to your service coordinator about dental services. For other STAR+PLUS members, Medicaid covers emergency dental services. If you have Medicare, contact your plan to learn about extra dental services.



For STAR+PLUS nursing facility members

If you live in a nursing facility, most of your care will come from the nursing facility. You'll get:

- Daily care services, which include:
 - Room and board
 - Medical supplies and equipment
 - Personal needs items
 - Social services
 - Over-the-counter drugs
- Nursing facility add-on services, which include:
 - Emergency dental services
 - Physician-ordered rehabilitative services
 - Augmentative communication devices
 - Customized power wheelchairs
 - And more

If Medicare pays for your nursing facility daily care services, we pay your percentage of the costs for those services. Medicare or fee-for-service Medicaid pays your percentage of the costs for nursing facility add-on services.

Long-term services and supports

If you have trouble with everyday tasks, like dressing yourself, preparing meals, light housekeeping, or personal care, long-term services and supports can help you live in your own home or community. The

kind of help you can get is based on the Medicaid eligibility category you're in. These categories are:

- Other Community Care (OCC) — basic benefits
- Community First Choice (CFC) — mid-level benefits
- HCBS STAR+PLUS Waiver (SPW) — high-level benefits for members with complex health needs

The Texas Department of Aging and Disability Services (DADS) provides long-term services and supports for STAR+PLUS members who:

- Have an intellectual disability or related condition and
- Receive services through the ICF-IID program or an IDD waiver

IDD waivers include:

- Community Living Assistance and Support Services (CLASS) waiver program
- Deaf-Blind with Multiple Disabilities (DBMD) waiver program
- Home and Community-based Services (HCS) waiver program
- Texas Home Living (TxHmL) waiver program

In order to get long-term services and supports, you must first meet with your service coordinator to talk about the kinds of help you may need and may qualify for. The chart (on the next page) shows the different types of long-term services and supports available. If you have STAR+PLUS and live in a nursing facility, long-term services and supports are provided by the nursing facility.



Medicaid eligibility categories

To learn more about any of your benefits, check out your member handbook or call us with questions.

Long-term services and supports Checkmarks (✓) are long-term services and supports provided by Amerigroup (Medicaid).	Other Community Care (OCC) benefits	Community First Choice (CFC) benefits	HCBS STAR+PLUS waiver (SPW) benefits
Primary home care/personal assistance services	✓	✓	✓
Day activity and health services (DAHS)	✓	✓	✓
Consumer-directed attendant care (including financial management services)	✓	✓	✓
Nursing services (in home)	Only for members with Medicare and Medicaid	Only for members with Medicare and Medicaid	<ul style="list-style-type: none"> ■ Medicare covers this for members with Medicare and Medicaid ■ Amerigroup covers this for Medicaid-only members
Durable medical equipment	Only for members with Medicare and Medicaid	Only for members with Medicare and Medicaid	✓
Physical, occupational, and speech therapy			✓
Acquisition, maintenance, and enhancement of skills services	Not covered	✓	✓
Emergency response services (emergency call button)		✓	✓
Support consultation/management		✓	✓
Dental services		Not covered	✓
Home-delivered meals*		Not covered	✓
Minor home modifications		Not covered	✓
Adaptive aids		Not covered	✓
Medical supplies		Not covered	✓
Adult foster care/personal home care		Not covered	✓
Assisted living		Not covered	✓

Medicaid eligibility categories

To learn more about any of your benefits, check out your member handbook or call us with questions.

Long-term services and supports Checkmarks (✓) are long-term services and supports provided by Amerigroup (Medicaid).	Other Community Care (OCC) benefits	Community First Choice (CFC) benefits	HCBS STAR+PLUS waiver (SPW) benefits
Transition assistance services (for members leaving a nursing facility) — \$2,500 maximum	Not covered	Not covered	✓
Respite* (with or without self-directed models)			✓
Dietitian/nutritional service (for assisted living residents)			✓
Supported employment			✓
Employment assistance			✓
Financial management services			✓
Cognitive rehabilitation therapy			✓
Transportation assistance*	Covered through Medical Transportation Program (MTP)		

*As our member, you'll get even more of these benefits. Refer to the **Benefits beyond what you'd expect** section of this booklet to learn more.

Proud to do our part

We've been serving Texans since 1996, and we help millions of people get the care they need every day. Amerigroup and our affiliate health plans cover nearly 6 million Medicaid members in 20 states. We're here to help you.



To learn more about us,

go to our website at www.myamerigroup.com/TX.
Or call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711) Monday through Friday from 7 a.m. to 6 p.m. Central time.

To join Amerigroup,

call the STAR+PLUS Help Line at 1-800-964-2777 (TTY 711 or 1-800-735-2989) Monday through Friday 8 a.m. to 6 p.m. Central time.



Benefits beyond what you'd expect

As our member, you get important extras that are designed with you and your family in mind. These include things like:

- Help from a nurse anytime, day or night, with our 24-hour Nurse HelpLine
- Real Solutions® Healthy Rewards debit card dollars for doing things that are good for your health, like getting certain checkups*
- Pest control services every 3 months‡
- Home-delivered meals after getting out of a hospital or nursing facility*†‡❖
- Extra respite care so family and caregivers can take a break†‡❖
- Help getting rides to:
 - Doctor visits when state services aren't available (members with Medicare will get rides to Medicaid-covered long-term services and supports)‡
 - Pregnancy, birthing, or newborn classes for pregnant members‡
- Enhanced vision benefits*❖
- Free cellphone or smartphone through the Lifeline program with monthly minutes, data, and texts
- Personal exercise kit*❖
- Free first aid kit when you complete a disaster plan online
- Dental hygiene kit*❖
- Help to quit smoking
- Taking Care of Baby and Me® program for pregnant women and new mothers*‡



- *For members not covered by Medicare
- †Not for HCBS STAR+PLUS waiver members
- ‡Not for nursing facility members
- ❖For members age 21 and over

Nursing facility members can also get a photo album and personalized labels for their belongings.

You can find a full list of extra benefits and specific benefit details, including exclusions and limitations, in the STAR+PLUS member handbooks.

Amerigroup members in the Medicaid Rural Service Area and the STAR Kids program are served by Amerigroup Insurance Company; all other Amerigroup members in Texas are served by Amerigroup Texas, Inc.

For STAR+PLUS, we participate in the Bexar, El Paso, Harris, Jefferson, Lubbock, Tarrant, Travis, and West Rural Service Areas.

Service coordination — it starts with listening to you

Our service coordinators listen first.

They work with you, your family, and your caregivers to help you live as independently as possible. You can have a service coordinator if you ask for one. We'll assign you a service coordinator if:

- We find you need one based on your health and support needs
- You live in a nursing facility
- You have an intellectual disability or related condition and you receive services through the ICF-IID program or an IDD waiver
- You're enrolled in the Medicaid Breast and Cervical Cancer Program (MBCC)

He or she will be part of a service coordination team, and is your main contact when you have questions, need help, or just need someone to talk to. He or she will make sure all your care and services work together and will also:

- Work with you to create a service plan
- Coordinate with your doctors and support system, even those outside our plan
- Help you get needed authorizations for services
- Encourage you to be actively involved in your care so you can live where you want



Sus prioridades son las nuestras

Sus beneficios de STAR+PLUS

Buscamos maneras de brindarle lo que necesita

Nuestro equipo busca nuevas maneras de satisfacer sus necesidades escuchando sus opiniones y recordándolas en cada oportunidad que le brindamos nuestros servicios. Estamos aquí para ayudarle a obtener los cuidados y servicios que le dejarán vivir con la mayor independencia posible y le permitirán desempeñar un rol activo en sus cuidados.

Este folleto contiene información sobre:

- Sus beneficios de STAR+PLUS y qué plan los brinda
- Coordinación de servicios
- Beneficios adicionales solo para los miembros de Amerigroup

Beneficios que verá todos los días

Con STAR+PLUS, puede recibir sus beneficios de cuidado de la salud de Medicare, Medicaid o un programa de exención. Los beneficios y servicios que ofrecemos están diseñados para marcar una diferencia en su vida.

Beneficios de cuidados intensivos

Estar y mantenerse saludable es importante; por eso, usted recibe beneficios de cuidados intensivos. Los cuidados intensivos incluyen:

- Visitas de rutina al doctor
- Cuidados preventivos y de especialistas
- Atención hospitalaria
- Medicamentos recetados
- Servicios de salud del comportamiento



Usted puede tener un doctor principal al que recurrirá para la mayor parte del cuidado de la salud. Esta persona se denomina su proveedor de



cuidado primario. Según el tipo de beneficios que tenga, su proveedor de cuidado primario y sus beneficios de cuidados intensivos pueden provenir de su plan de Medicare o Medicaid:

- Si usted solo tiene Medicaid, Amerigroup le brindará los beneficios de cuidados intensivos y al proveedor de cuidado primario.
- Si usted tiene Medicare y Medicaid, su plan de Medicare le brindará los beneficios de cuidados intensivos y al proveedor de cuidado primario.

Cuidado de la vista



- Si solo tiene Medicaid, puede recibir beneficios de cuidado de la vista. Consulte el manual del miembro para obtener más información. Si tiene Medicare y Medicaid, consulte los materiales de su plan de Medicare para obtener información sobre los beneficios de cuidado de la vista.

Cuidado dental



- Si usted es miembro de STAR+PLUS con exención de Servicios en el Hogar y la Comunidad (HCS), hable con su coordinador de servicios sobre los servicios dentales. Para los otros miembros de STAR+PLUS, Medicaid cubre los servicios dentales de emergencia. Si usted tiene Medicare, contacte a su plan para obtener información sobre los servicios dentales adicionales.

Para los miembros de STAR+PLUS en centros de enfermería

Si usted vive en un centro de enfermería, recibirá la mayor parte del cuidado de la salud del centro de enfermería. Obtendrá:

- Servicios de atención diaria, que incluyen lo siguiente:
 - Alojamiento y comida
 - Suministros y equipos médicos
 - Artículos para necesidades personales
 - Servicios sociales
 - Medicamentos de venta sin receta
- Servicios complementarios del centro de enfermería, que incluyen lo siguiente:
 - Servicios dentales de emergencia
 - Servicios de rehabilitación indicados por un médico
 - Dispositivos de comunicación aumentativa
 - Sillas de rueda eléctricas personalizadas
 - Y mucho más

En caso de que Medicare pague por los servicios de atención diaria que reciba en el centro de enfermería, nosotros pagaremos el porcentaje que le corresponda del costo de dichos servicios. Medicare o Medicaid de pago por servicio paga el porcentaje que le corresponde del costo de los servicios complementarios del centro de enfermería.



Servicios y asistencia a largo plazo

Si tiene dificultades para realizar actividades diarias, como vestirse solo, preparar la comida, hacer tareas domésticas u ocuparse del cuidado personal, los servicios y la asistencia a largo plazo pueden ayudarle a vivir en su propio hogar o en la comunidad. El tipo de ayuda que pueda recibir se basa en la categoría de elegibilidad de Medicaid que le corresponda. Estas categorías son las siguientes:

- Otro cuidado comunitario (OCC), beneficios básicos
- Primera opción comunitaria (CFC), beneficios de nivel medio
- Exención de HCBS de STAR+PLUS (SPW), beneficios de alto nivel para los miembros con necesidades complejas

El Texas Department of Aging and Disability Services (DADS) proporciona servicios y asistencia a largo plazo para los miembros de STAR+PLUS que:

- Tengan una discapacidad intelectual o una afección relacionada y
- Reciban servicios mediante el programa ICF-IID o una exención por discapacidad intelectual y del desarrollo (IDD)

Las exenciones por IDD incluyen lo siguiente:

- Programa de exención de Servicios de Apoyo y Asistencia para Vivir en la Comunidad (CLASS)
- Programa de exención para Personas Sordociegas con Discapacidades Múltiples (DBMD)
- Programa de exención de Servicios en el Hogar y la Comunidad (HCS)
- Programa de exención Texas Home Living (TxHmL)

Para recibir servicios y asistencia a largo plazo, primero debe reunirse con su coordinador de servicios para conversar sobre los distintos tipos de ayuda que podría necesitar y para los cuales podría reunir los requisitos. La tabla (de la siguiente página) muestra los distintos tipos de servicios y asistencia a largo plazo disponibles. Si tiene STAR+PLUS y vive en un centro de enfermería, el centro de enfermería proporciona los servicios y asistencia a largo plazo.

Categorías de elegibilidad para Medicaid

Para obtener más información sobre sus beneficios, consulte su manual del miembro o llámenos y pregúntenos.

Servicios y asistencia a largo plazo Las tildes (✓) indican los servicios y la asistencia a largo plazo que proporciona Amerigroup (Medicaid).	Beneficios de otro cuidado comunitario (OCC)	Beneficios de primera opción comunitaria (CFC)	Beneficios de exención de HCBS STAR+PLUS (SPW)
Servicios de atención domiciliaria/asistencia personal primarios	✓	✓	✓
Servicios diarios de actividades y salud (DAHS)	✓	✓	✓
Atención de asistente dirigida por el consumidor (incluidos servicios de administración financiera)	✓	✓	✓
Servicios de enfermería (en el hogar)	Solo para los miembros con Medicare y Medicaid	Solo para los miembros con Medicare y Medicaid	■ Medicare lo cubre para los miembros con Medicare y Medicaid ■ Amerigroup lo cubre para los miembros que solo tengan Medicaid
Equipo médico duraderos	Solo para los miembros con Medicare y Medicaid	Solo para los miembros con Medicare y Medicaid	✓
Terapia física, ocupacional y del habla			✓
Adquisición, mantenimiento y mejora de los servicios de habilidades	Sin cobertura	✓	✓
Servicios de respuesta de emergencia (botón de llamada de emergencia)		✓	✓
Consulta/gestión de soporte		✓	✓
Servicios dentales		Sin cobertura	✓
Comidas entregadas en el hogar*			✓
Modificaciones menores en el hogar			✓
Ayudas para la adaptación			✓
Suministros médicos			✓
Atención tutelar de adultos/atención personal en el hogar			✓
Vida asistida			✓

Categorías de elegibilidad de Medicaid

Para obtener más información sobre sus beneficios, consulte su manual del miembro o llámenos y pregúntenos.

Servicios y asistencia a largo plazo Las tildes (✓) indican los servicios y la asistencia a largo plazo que proporciona Amerigroup (Medicaid).	Beneficios de otro cuidado comunitario (OCC)	Beneficios de primera opción comunitaria (CFC)	Beneficios de exención de HCBS STAR+PLUS (SPW)
Servicios de ayuda a la transición (para miembros que salen de un centro de enfermería): \$2,500 máximo	Sin cobertura	Sin cobertura	✓
Relevo* (con o sin modelos autodirigidos)			✓
Servicio de dietista/nutrición (para residentes de centros de vida asistida)			✓
Empleo con apoyo			✓
Asistencia de empleo			✓
Servicios de administración financiera			✓
Terapia de rehabilitación cognitiva			✓
Asistencia de transporte*	Cubierto a través del programa Medical Transportation Program (MTP)		

*Por ser nuestro miembro, usted recibirá incluso más de estos beneficios. Consulte la sección **Beneficios que superan sus expectativas** de este manual para obtener más información.

Orgullosos de realizar nuestro aporte

Brindamos servicios a los tejanos desde 1996 y ayudamos a millones de personas para que reciban el cuidado de la salud que necesitan todos los días. Amerigroup y nuestros planes de salud afiliados cubren a casi 6 millones de miembros de Medicaid en 20 estados. Estamos aquí para ayudarlo.



Para obtener más información sobre nosotros, visite nuestro sitio web, www.myamerigroup.com/TX. O bien, llame a Servicios al Miembro, al 1-800-600-4441 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m., hora central.

Para unirse a Amerigroup, llame a la línea de ayuda de STAR+PLUS, al 1-800-964-2777 (TTY 711 o 1-800-735-2989), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., hora central.



Beneficios que superan sus expectativas

Por ser nuestro miembro, recibe importantes beneficios adicionales que están diseñados pensando en usted y en su familia. Beneficios tales como:

- Ayuda de enfermeros a cualquier hora del día o de la noche con nuestra 24-hour Nurse HelpLine
- Dinero en tarjeta de débito de Real Solutions® Healthy Rewards por realizar actividades que son buenas para su salud, como hacerse ciertos chequeos*
- Servicios de control de plagas cada 3 meses‡
- Comidas a domicilio después de salir de un hospital o centro de enfermería*†‡❖
- Cuidado de relevo adicional para que la familia y los cuidadores puedan tomarse un descanso†‡❖
- Ayuda para conseguir transporte para lo siguiente:
 - Visitas al doctor cuando los servicios estatales no estén disponibles (los miembros con Medicare recibirán traslados a los servicios y la asistencia a largo plazo cubiertos por Medicaid)‡
 - Clases sobre embarazo, parto o recién nacidos para miembros embarazadas‡
- Beneficios mejorados de cuidado de la vista*❖
- Un teléfono celular o un teléfono inteligente gratuito a través del programa Lifeline con minutos, datos y mensajes de texto mensuales
- Kit de ejercicio personal*❖
- Kit de primeros auxilios gratuito al completar un plan para desastres en línea
- Kit de higiene dental*❖
- Ayuda para dejar de fumar
- Programa Taking Care of Baby and Me® (Cuidando de mí y de mi bebé) para mujeres embarazadas y madres primerizas*‡



*Para miembros sin cobertura de Medicare
†No se aplica a los miembros con exención de HCBS STAR+PLUS
‡No se aplica a los miembros en centros de enfermería
❖Para miembros de 21 años o más

Los miembros en los centros de enfermería también pueden obtener un álbum de fotografías y etiquetas personalizadas para sus artículos personales.

Puede obtener una lista completa de los beneficios adicionales y los detalles específicos de los beneficios, incluyendo las exclusiones y limitaciones, en los manuales del miembro de STAR+PLUS.

Coordinación de servicios: lo primero que hacemos es escucharlo

Lo primero que hacen nuestros coordinadores de servicio es escucharlo.

Trabajan con usted, su familia y sus cuidadores para ayudarle a vivir con la mayor independencia posible. Puede tener un coordinador de servicios si lo solicita.

Le asignaremos un coordinador de servicios si:

- Detectamos que usted necesita uno luego de revisar sus necesidades de salud y asistencia
- Vive en un centro de enfermería
- Tiene una discapacidad intelectual o una afección relacionada y recibe servicios mediante el programa ICF-IID o una exención por IDD
- Está inscrito en el programa Breast and Cervical Cancer (MBCC) de Medicaid

El coordinador de servicios formará parte de un equipo de coordinación de servicios y es su principal punto de contacto cuando tiene preguntas, necesita ayuda o simplemente necesita alguien con quien hablar. Se asegurará de que todo el cuidado y los servicios que reciba funcionen en conjunto, y además:

- Trabjará con usted para crear un plan de servicios
- Trabjará junto a sus doctores y su sistema de asistencia, incluso aquellos fuera de nuestro plan
- Ayudará a obtener las autorizaciones necesarias para los servicios
- Lo alentará para que participe de forma activa en su cuidado para que pueda vivir donde desee

Los miembros de Amerigroup en el Área de Servicio Rural de Medicaid y el programa STAR Kids son atendidos por Amerigroup Insurance Company. Todos los otros miembros de Amerigroup en Texas son atendidos por Amerigroup Texas, Inc.

Para STAR+PLUS, participamos en las zonas de servicio de Bexar, El Paso, Harris, Jefferson, Lubbock, Tarrant, Travis, y Rural del Oeste.