



HEALTHYmoves

FALL 2011 | superiorhealthplan.com

WHO NEEDS THE FLU SHOT?

You do! Everybody 6 months and older should get the flu shot. It is a smart way to help you, your family and your community stay healthy.

If you are nervous about getting the shot, remember:

- The flu shot does not cause the flu.
- It's safe, even for pregnant women.
- It will help protect you from the flu that's going around this year.
- It's the best way to protect yourself and others.

If you are allergic to eggs, you should not get the shot. But everybody else should. Call your doctor or pharmacy to ask about getting a flu shot today.

If you need help or have questions, we can help. Call Member Services.



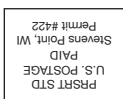
Don't Forget Your Screenings

Help us help your health. Ask your doctor about cancer screenings. Find out if you need a breast cancer screening, called a mammogram. Ask about cervical cancer screenings, called Pap smears.

Superior HEDIS 2011 (CY 2010) Scores		
	Superior CY 2010	National HEDIS Average*
Breast Cancer Screenings	47.91%	52.31%
Cervical Cancer Screenings	54.68%	65.66%

*The National HEDIS Average is the average of all health plans that report HEDIS results nationwide. Source: NCQA 2010 Quality Compass, National-HMO Average Rate.

We examined how we did with these two screening tests. The chart above demonstrates our outcomes.



Reminders

Need a ride to your doctor?

We can help. Call Member Services at least three to five business days before your appointment to make sure we have transportation available.

Learn more online:

Get more tips about health and your plan at superiorhealthplan.com. In the online version of *Healthy Moves*, you can read about:

- How We Care For You – “Our Quality Improvement Program”
- Your Right to Appeal Decisions
- Doctor’s Visits – How Soon Should You Be Seen?

Your Texas Benefits Card

In July, people with Texas Medicaid coverage received a new plastic card - the Your Texas Benefits Medicaid card. This takes the place of the paper Medicaid ID (Form 3087) mailed to Medicaid members each month.

The new Your Texas Benefits Medicaid card is easier to keep track of and use than the old paper form. Carry the plastic card with you—just like your driver’s license or a credit card.

- The plastic card has all you need to get Medicaid services.
- If you haven’t received the card or have lost it, call 1-855-827-3748.

Ask the Doctor: Sore Throat

Q Dear Doctor: My throat is dry and scratchy. And it hurts when I swallow. Do I need medicine?

A Chances are, you don’t need medicine. It sounds like you have a case of viral pharyngitis. That’s a big word for a sore throat. Sore throats usually clear up in a few days. And if it’s a viral infection, antibiotics won’t help. If your child has a sore throat, when to call the doctor is important. Follow these tips.

CALL IMMEDIATELY IF:

- Your child is drooling or having great difficulty swallowing.
- Your child is having trouble breathing.
- Your child is acting very sick.

CALL DURING OFFICE HOURS:

To make an appointment for a Strep test for any child who has had a sore throat for more than 48 hours (especially if the child also has a fever without any symptoms of a cold).

Appropriate testing for children with pharyngitis is a goal for our Quality Improvement Program. Here’s how we’re doing.

Superior HEDIS 2011 (CY 2010) Scores

	Superior CY 2010	National HEDIS Average*
Appropriate Testing for Children with Pharyngitis	53.46%	62.19%

You can help improve our scores by following the tips listed above.

Looking for a Doctor?

Superior HealthPlan can help you find a doctor or hospital near you. Visit superiorhealthplan.com and look for the “Find a Provider” tab at the top of the page. When you click on it, you can search for doctors or hospitals in your area. You can also call Member Services for help.

PREGÚNTELE AL DOCTOR: Dolor de garganta

P Estimado doctor: Tengo la garganta seca e irritada. Me duele al tragar. ¿Necesito algún medicamento?

R Lo más probable es que usted no necesite medicamentos. Parece que tiene faringitis viral. Esas son palabras domingueras para decir dolor de garganta. El dolor de garganta usualmente desaparece en unos días. Y si es una infección vírica, los antibióticos no le ayudarán. Si su hijo tiene dolor de garganta, es importante saber cuándo debe llamar al doctor. Siga estos consejos.

LLAME INMEDIATAMENTE SI:

- Su hijo babea o tiene mucha dificultad para tragar.
- Su hijo tiene dificultad para respirar.
- Su hijo parece estar muy enfermo.

LLAME DURANTE LAS HORAS DE CONSULTA:

Si quiere hacer la cita para una prueba de estreptococo para cualquier otro niño que ha tenido dolor de garganta por más de 48 horas (especialmente si el niño también tiene fiebre pero no tiene síntomas de resfriado).

Uno de los objetivos del programa de mejoramiento de la calidad es que los niños se hagan las pruebas adecuadas cuando tengan faringitis. Estos son los resultados que obtuvimos.

Calificaciones de HEDIS 2011 de Superior (Año calendario 2010)

	Superior Año calendario 2010	Promedio nacional de HEDIS*
Pruebas adecuadas para niños con faringitis	53.46%	62.19%

Usted puede ayudarnos a mejorar nuestras calificaciones siguiendo los consejos indicados antes.

¿Está buscando a un doctor?

El Plan de Salud Superior le puede ayudar a encontrar a un doctor u hospital cercano. Visite superiorhealthplan.com, haga clic en “español” y luego busque “Encuentre a un doctor” en la parte superior de la página. Cuando haga clic ahí, podrá buscar doctores u hospitales en su zona. También puede llamar a Servicios para Miembros para obtener ayuda.

Recordatorios

¿Necesita transporte para ir al consultorio del doctor? Podemos ayudar. Llame a Servicios para Miembros al menos 3 a 5 días laborales antes del día de la cita, para asegurarse de que sí hay transporte disponible.

Obtenga más información en Internet: Vea más consejos sobre la salud y su plan de salud en superiorhealthplan.com. En la versión de Internet de *Healthy Moves*, podrá leer sobre:

- Cómo cuidamos de usted: “Nuestro programa de mejoramiento de la calidad”
- Su derecho de apelar decisiones
- Citas con el doctor: ¿Qué tan pronto lo atenderán?

La tarjeta de Your Texas Benefits

En julio, las personas con cobertura de Medicaid de Texas recibieron una tarjeta nueva de plástico: la tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits. Esta tarjeta reemplaza la identificación de papel de Medicaid (Forma 3087) que recibían los miembros de Medicaid cada mes por correo.

- La nueva tarjeta de Medicaid de Your Texas Benefits es más fácil de usar y tener a la mano que la forma impresa antigua. Lleve la tarjeta tal como llevaría la licencia de manejar o una tarjeta de crédito.
- La tarjeta de plástico tiene todo lo que necesita para recibir servicios de Medicaid.
- Si no ha recibido o ha perdido la tarjeta, llame al 1-855-827-3748.



How We Care for You

Did you know: Superior HealthPlan has a Quality Improvement Program (QI Program). This program looks at the quality and safety of our services. We monitor the care provided to our members. The QI Program is overseen by Superior HealthPlan's Chief Medical Director, the Quality Improvement Director and the Quality Improvement Committee.

We monitor all types of services, including medical, behavioral health, dental and vision care. It also includes services like these:

- Preventive care
- Emergency care
- Primary care
- Specialty care
- Acute care
- Short-term care
- Ancillary services

Goals: The goal of Superior's QI Program is to improve members' health. We want to do this by making our care and services better.

Progress: You can learn more and see how we're doing. To request a paper copy of the program's activities and results call Member Services.





Your Right to Appeal Decisions

We will write you and your doctor any time we make a choice to deny, reduce or stop certain services. The notice you get will explain your next options.

Your options may include:

- The right to learn more about our choice
- The right to have another review of certain choices



Do you have questions?
**Call
Member Services.**



DOCTOR VISITS How Soon Should You Be Seen?

Superior HealthPlan wants you to have the right care at the right time. So we work with providers to set standards for how long you have to wait for care. When you are sick, the doctor tries to see you within 24 hours. If you need a physical, it can take awhile to get a visit. To help you plan, here is how long you may have to wait to get some doctor visits:

Primary Care Physicians (PCP):

Primary Care Physicians (PCP):

Adult Preventive Health	→ Within 90 days
Routine Care	→ Within 14 days
Urgent Care	→ Within 24 hours
Routine Specialty Care Referrals	→ Within 30 days

Behavioral Health Providers:

Non-Life-Threatening	
Emergency Care	→ Within 6 hours
Urgent Care	→ Within 24 hours
Routine Outpatient Visit	→ Within 14 days

OB/GYN Providers:

Regular Prenatal Care	→ Within 14 days
High-Risk Member or New Member in Third Trimester	→ Within 5 days
Emergency Care	→ Immediately

At The Office:

- You should be taken to the exam room within 15 minutes of your scheduled visit time.

Your Member Handbook explains routine care, urgent care and emergency care.



Cómo cuidamos de usted

¿Sabía que ... ? El Plan de Salud Superior tiene un programa de mejoramiento de la calidad (programa de QI). Este programa estudia la calidad y la seguridad de nuestros servicios. Monitoreamos la atención que brindamos a nuestros miembros. El programa de QI está supervisado por el director médico jefe, y el director y el comité de mejoramiento de la calidad del Plan de Salud Superior.

Monitoreamos todos los tipos de servicios, incluso atención médica, dental, de la vista y de salud mental y abuso de sustancias. También incluye servicios como estos:

- Atención preventiva
- Atención de emergencia
- Cuidado primario
- Atención de especialistas
- Atención de casos agudos
- Atención a corto plazo
- Servicios auxiliares

Objetivos: El objetivo del programa de QI de Superior es mejorar la salud de los miembros. Queremos lograr esto mejorando la atención y los servicios que ofrecemos.

Progreso: Puede aprender más y ver cómo nos va. Para pedir una copia impresa de las actividades y los resultados del programa, llame a Servicios para Miembros.





Su derecho a apelar decisiones

Les escribiremos a usted y a su doctor cada vez que tomemos la decisión de negar, reducir o suspender ciertos servicios. El aviso le explicará las opciones que usted tiene después.

Sus opciones pueden ser, entre otras:

- El derecho de aprender más sobre nuestra decisión
- El derecho de pedir una revisión de ciertas decisiones

CITAS CON EL DOCTOR:

¿Qué tan pronto lo atenderán?

El Plan de Salud Superior quiere que usted reciba la atención adecuada en el momento adecuado. Así que trabajamos con los proveedores para establecer las normas que determinan cuánto tiempo debe esperar usted para recibir atención. Si está enfermo, el doctor tratará de atenderlo dentro de 24 horas. Si necesita un examen físico, puede tardar un poco para que le den una cita. Para ayudarle a planear, aquí tiene los plazos de espera para algunas citas:

Proveedores de Cuidado Primario (PCP)

Proveedores de Cuidado Primario

(PCP) Atención preventiva para adultos	→ Dentro de 90 días
Atención periódica	→ Dentro de 14 días
Atención urgente	→ Dentro de 24 horas
Envíos a servicios de atención especializada periódica	→ Dentro de 30 días

Proveedores de servicios de salud mental y abuso de sustancias

Atención de emergencia para casos que no ponen la vida en peligro	→ Dentro de 6 horas
Atención urgente	→ Dentro de 24 horas
Cita periódica para pacientes externos	→ Dentro de 14 días

Proveedores de ginecoobstetricia

Atención prenatal periódica	→ Dentro de 14 días
Miembro con un embarazo de alto riesgo o nuevo miembro en el tercer trimestre	→ Dentro de 5 días
Atención de emergencia	→ Inmediatamente

En el consultorio

→ Deben llevarlo a la sala de exámenes dentro de 15 minutos después de la hora de la cita.

El Manual para Miembros explica la atención periódica, urgente y de emergencia.



¿Tiene preguntas?
Llame a **Servicios para Miembros.**

¿QUIÉN NECESITA LA VACUNA CONTRA LA GRIPA?

¡Usted! Todas las personas de 6 meses en adelante deben vacunarse contra la gripa. Es una buena manera de ayudarles a usted, a su familia y a su comunidad a mantenerse saludables.

Si esta vacuna le preocupa, recuerde:

- La vacuna contra la gripa no causa la gripa.
- Es segura, incluso para mujeres embarazadas.
- Le ayudará a protegerse contra la gripa de este año.
- Es la mejor manera de protegerse y proteger a los demás.

Si usted es alérgico a los huevos, no debe vacunarse contra la gripa. Pero todos los demás sí deben vacunarse. Llame al doctor o a la farmacia para preguntar si lo puede vacunar contra la gripa hoy mismo.

Si necesita ayuda o tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros.

No olvide las pruebas de detección

Ayúdenos a cuidar su salud. Pregúntele a su doctor sobre las pruebas de detección de cáncer.

Infórmese sobre la necesidad de hacerse una prueba de detección del cáncer de seno, llamada mamografía. Pida información sobre la prueba de detección del cáncer cervical, llamada prueba de Papanicolau.

Hemos estudiado cómo nos fue con estas 2 pruebas de detección. La siguiente tabla muestra los resultados que obtuvimos.

Calificaciones de HEDIS 2011 de Superior (Año calendario 2010)		
	Superior Año calendario 2010	Promedio nacional de HEDIS*
Pruebas de detección del cáncer de seno Pruebas de detección	47.91%	52.31%
Pruebas de detección del cáncer cervical Pruebas de detección	54.68%	65.66%

*El promedio nacional de HEDIS es el promedio de todos los planes de salud por todo el país que informan sobre resultados de HEDIS. Fuente: NCQA 2010 Quality Compass, National-HMO Average Rate.



Published by McMurry. © 2011. All rights reserved. No material may be reproduced in whole or in part from this publication without the express written permission of the publisher. The information in this publication is intended to complement—not take the place of—the recommendations of your healthcare provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or healthcare regimen. McMurry makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por McMurry. Derechos de autor, © 2011. Se reservan todos los derechos. Ningún material de esta publicación podrá reproducirse en su totalidad o en parte sin el permiso expreso y por escrito de la casa editorial. El propósito de la información de esta publicación es de complementar y—no reemplazar—las recomendaciones de su proveedor de atención médica. Consulte a su doctor antes de hacer cualquier cambio importante a su estilo de vida o régimen de cuidado de su salud. McMurry no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.

