

Healthy Moves | Mejorar la salud



Find out what is **covered**

Do you have a question about whether a medical service is covered? Our Utilization Management (UM) Department can help you. UM may look at your health records and talk with your doctor.

UM decisions are based on:

- If the service is needed
- If the service is appropriate
- If the service works well
- If the service is right for you

Services that are medically necessary are those that:

- Prevent or treat illnesses and conditions
- Agree with medical standards
- Are provided in a safe place

UM does not make choices based on financial reasons. We do not reward doctors or staff for saying no to care. If you have questions, call Member Services.

Member Services Phone Numbers

STAR/CHIP **1-800-783-5386** ▪ STAR+PLUS **1-866-516-4501**
STAR Kids **1-844-590-4883**

Averigüe que está cubierto

¿Tiene alguna pregunta sobre si un servicio médico está cubierto? Nuestro Departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) puede ayudarlo. El UM puede consultar sus registros de salud y hablar con su médico.

Las decisiones de UM se basan en:

- Si el servicio es necesario
- Si el servicio es apropiado
- Si el servicio tiene buenos resultados
- Si el servicio es adecuado para usted

Los servicios que son médicamente necesarios son aquellos que:

- Evitan o tratan enfermedades y afecciones
- Conducen con los estándares médicos
- Son provistos en un lugar seguro

El UM no toma decisiones en función de razones financieras. No recompensamos a los médicos ni al personal por negar la atención. Si tiene preguntas, llame a Servicios para miembros.

Checkups for kids

Checkups, like well-child visits, help keep your kids healthy. Well-child visits are for all children from birth through age 21.

Well-child visits help find problems early, when they are easier to treat. Your child's doctor will look for medical, mental, hearing, eye and dental problems. The doctor will also give you advice on how to take good care of your child. Your child may get immunizations. These are shots that help stop deadly diseases.

The first checkup takes place in the hospital right after your baby is born.

After that, well-child visits should happen at the following ages:

- Discharge-5 days
- 2 weeks
- 2 months
- 4 months
- 6 months
- 9 months
- 12 months
- 15 months
- 18 months
- 24 months
- 30 months
- Once a year from ages 3-21

If you have a teenager who is seeing a pediatrician, an adult doctor may be better for your child's care. Talk to your child's current doctor to help you decide if it's time to make this switch. Call Member Services for more information. Or visit our website at www.SuperiorHealthPlan.com.



We want to hear **your concerns**

We want to know if you are not satisfied with your health care. Complaints and appeals are two ways to let us know your concerns.

- Superior HealthPlan will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with the decision, you may send an appeal. When you file an appeal, we will look at the decision again.
- You may file a complaint if you are not happy with the health plan, your care or a provider.

Complaints and appeals must be sent within certain time frames. See your member handbook or call Member Services to learn more. You can find a copy of the member handbook online at www.SuperiorHealthPlan.com.

How can we **help you?**

Superior is ready to help you. Visit our website at www.SuperiorHealthPlan.com. Or call Member Services if you need:

- Help finding a provider
- A paper copy of anything on our website, www.SuperiorHealthPlan.com
- Help making a health appointment
- A ride to your appointment (please call at least 48 hours before your appointment)



Chequeos para niños

Los chequeos, las consultas de control de niño sano, ayudan a que sus hijos estén sanos. Las consultas de control de niño sano son para todos los niños desde el nacimiento hasta los 21 años.

Las consultas de control de niño sano ayudan a detectar problemas en forma temprana, cuando son más fáciles de tratar. El médico de su hijo buscará problemas médicos, mentales, auditivos, oftalmológicos u odontológicos. El médico también lo asesorará sobre cómo cuidar bien de su hijo. Su hijo puede recibir inmunizaciones. Son vacunas que ayudan a evitar enfermedades mortales.

El primer chequeo tiene lugar en el hospital inmediatamente después del nacimiento de su bebé.

Después de ese chequeo, las consultas de control de niño sano deberían tener lugar a las siguientes edades:

- Alta – 5 días
- 2 semanas
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- Una vez al año desde los 3 hasta los 21 años

Si tiene un hijo adolescente que consulta a un pediatra, un médico de adultos puede ser mejor para la atención de su hijo. Hable con el médico actual de su hijo para que lo ayude a decidir si llegó el momento de cambiar de médico. Llame a Servicios para miembros para más información. O visite nuestro sitio web en www.SuperiorHealthPlan.com.



Queremos oír **sus inquietudes**

Queremos saber si no está satisfecho con su atención médica. Las quejas y las apelaciones son dos maneras de informarnos sobre sus inquietudes.

- Superior HealthPlan le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con la decisión, puede enviar una apelación. Cuando presenta una apelación, analizaremos nuevamente la decisión.
- Usted puede presentar un reclamo si no está satisfecho con el plan de salud, con su atención o con un proveedor.

Los reclamos y las apelaciones deben enviarse dentro de determinados plazos. Consulte su manual para miembros o llame a Servicios para miembros para obtener más información. Puede encontrar una copia del manual para miembros en línea en www.SuperiorHealthPlan.com.

¿Cómo podemos **ayudarlo?**

Superior está listo para ayudarlo. Visite nuestro sitio web en www.SuperiorHealthPlan.com. O llame a Servicios para miembros si necesita:

- Ayuda para elegir un proveedor
- Una versión impresa de cualquier sección de nuestro sitio web www.SuperiorHealthPlan.com
- Ayuda para programar una cita médica
- Transporte a su cita (recuerde llamar al menos 48 horas antes de la fecha de la cita)



Your privacy is important

Superior works hard to guard your protected health information (PHI). Here are some of the ways we protect your PHI:

- We train staff to follow privacy and security laws.
- We talk about your PHI only for business reasons. We talk about it only with people who need to know.
- We keep the wrong people from seeing your PHI.

You can read the complete Privacy Notice in your member handbook. Look on our website at www.SuperiorHealthPlan.com. Or call Member Services for a copy.

What is disease management?

Disease management programs can help you live healthier. These programs can help you manage a long-term illness like diabetes or asthma. Call Member Services or talk to your doctor about these programs.

Su privacidad es importante

Superior trabaja arduamente para resguardar su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). A continuación presentamos algunas maneras de proteger su PHI:

- Capacitamos al personal para que respete las leyes sobre la privacidad y la seguridad.
- Hablamos sobre su PHI solo por motivos comerciales. Hablamos sobre ella solo con las personas que necesitan conocerla.
- Evitamos que las personas equivocadas vean su PHI.

Puede leer la Notificación de privacidad completa en su manual para miembros. Véala en nuestro sitio web en www.SuperiorHealthPlan.com. O llame a Servicios para miembros para obtener una copia.

¿Qué es administración de enfermedades?

Los programas de administración de enfermedades pueden ayudarlo a llevar una vida más sana. Estos programas pueden ayudarlo a controlar una enfermedad a largo plazo, como diabetes o asma. Llame a Servicios para miembros o hable con su médico sobre estos programas.

SUPERIOR HEALTHPLAN

www.SuperiorHealthPlan.com

[www.Facebook.com/SuperiorHealthPlan](https://www.facebook.com/SuperiorHealthPlan)

Published by Manifest LLC. © 2017. 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 health-care provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or health-care regimen. Manifest makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por Manifest LLC. Derechos de autor, © 2017. 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. Manifest no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.



SHP_20174116
TXC_H

Statement of Non-Discrimination

Superior HealthPlan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Superior does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Superior:

- **Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:**
 - o Qualified sign language interpreters
 - o Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- **Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:**
 - o Qualified interpreters
 - o Information written in other languages

If you need these services, contact Superior at the number on the back of your Superior member ID Card. (Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989).

If you believe that Superior has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

Superior HealthPlan Appeal Department
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, TX 78741

Or

**Call the number on the back of
your Superior member ID card.**
Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989
Fax: 1-800-310-0943

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, Superior is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Declaración de no discriminación

Superior HealthPlan cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina basándose en la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo. Superior no excluye personas o las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo.

Superior:

- **Proporciona ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que se comuniquen eficazmente con nosotros, tales como:**
 - o Intérpretes calificados de lenguaje por señas
 - o Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- **Proporciona servicios de idiomas a las personas cuyo lenguaje primario no es el inglés, tales como:**
 - o Intérpretes calificados
 - o Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Superior llame al número en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado (Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989).

Si considera que Superior no le ha proporcionado estos servicios, o en cierto modo le ha discriminado debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante:

Superior HealthPlan Appeal Department
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, TX 78741

O

**Llame al número en el reverso de su
tarjeta de identificación de afiliado.**
Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989
Fax: 1-800-310-0943

Usted puede presentar una queja en persona, por correo, fax, o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, Superior está disponible para brindarle ayuda.

También puede presentar una queja de violación a sus derechos civiles ante la Oficina de derechos civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), en forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de derechos civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o vía telefónica llamando al: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

SPANISH:	ATENCIÓN: Si usted habla español, disponemos de servicios lingüísticos gratuitos para usted. Llame al número al dorso de su tarjeta de identificación Superior (TTY: 1-800-735-2989).
VIETNAMESE:	XIN LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Hãy gọi số ở mặt sau trên thẻ ID thành viên Superior của quý vị (TTY: 1-800-735-2989).
CHINESE:	注意：如果您讲中文，可免费获得语言协助服务。请拨打您Superior会员卡背面的电话号码（文本电话：1-800-735-2989）。
KOREAN:	알림: 귀하께서 한국어를 사용하신다면, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. Superior 회원 ID 카드 뒷면에 있는 번호로 전화하십시오(TTY: 1-800-735-2989).
ARABIC:	تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فلدينا خدمات مساعدة لغوية مجانية من أجلك. اتصل بالرقم الموجود على ظهر بطاقة عضوية Superior الخاصة بك (جهاز الاتصال للصم والبكم: 1-800-735-2989)
URDU:	فرمائیں: اگر آپ اردو زبان بولتے ہیں، تو زبان میں معاونت کی خدمات آپ کو مفت میں دستیاب ہیں۔ اپنے Superior ممبر آئی ڈی کارڈ کی پشت پر موجود نمبر پر کال کریں (ٹی ٹی وائی: 1-800-735-2989)۔
TAGALOG:	BIGYANG-PANSIN: kung nagsasalita ka ng Tagalog, may mga serbisyong pantulong sa wika na libre para sa iyo. Tawagan ang numero sa likod ng iyong ID card ng miyembro ng Superior (TTY: 1-800-735-2989).
FRENCH:	ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont offerts gratuitement. Appelez le numéro au dos de votre carte d'identification Superior (ATS : 1-800-735-2989).
HINDI:	ध्यानार्थ: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएं, आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। आपके Superior सदस्य आईडी कार्ड के पीछे दिए गए नंबर पर कॉल करें (TTY: 1-800-735-2989)।
PERSIAN:	توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک رسانی زبانی، به صورت رایگان، آماده خدمت رسانی به شما هستند. با شماره واقع در پشت کارت شناسایی عضویت Superior خود (TTY: 1-800-735-2989) تماس بگیرید.
GERMAN:	HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen ist kostenlose Unterstützung in Ihrer Landessprache für Sie verfügbar. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite der Superior Mitgliedsausweiskarte an (TTY: 1-800-735-2989).
GUJARATI:	ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી, ભાષા બોલતા હો તો સહાયતા સેવા, વિના મૂલ્યે, આપના માટે ઉપલબ્ધ છે. આપના Superior સભ્યપદ આઈડી કાર્ડ પાછળ આપેલા નંબર પર કોલ કરો (TTY: 1-800-735-2989)
RUSSIAN:	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Подзвонить за номером, вказаним на зворотній стороні Вашої членської картки Superior (номер телетайпу: 1-800-735-2989).
JAPANESE:	お知らせ：日本語でのサポートを無料でご利用いただけます。Superior会員IDカードの裏面に記載の番号（TTY：1-800-735-2989）にお電話ください
LAOTIAN:	ກາລຸນາໃຫ້ຄວາມສົນໃຈ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາ(ລາວ) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ອຍເຫຼືອພາສາສາມີໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍເງິນ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດຊະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)