



HEALTHYmoves

FALL 2012

DON'T FORGET

Need a ride to your doctor?

Call Member Services. Call 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.

You can read about:

- **When to Expect Care**
- **Find the Right Doctor for You**
- **Have You Had Your Flu Shot?**
- **Emergency Health Care Guide**

Member note:

Have you recently moved, or have a new contact number? Don't forget to call Member Services with these updates!



Improving the Patient Experience

Superior wants to improve the health of all Members like you. To help us do this, we have a Quality Improvement Program (QI Program). The QI Program is overseen by Superior's Chief Medical Director, the Sr. Quality Improvement Director and the Quality Improvement Committee.

Our Goal: The QI Program monitors the quality and safety

of our services. We review the care we give to Members. This includes 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

You can learn more and see how we're doing. Call Member Services to ask for a paper copy of the QI Program's progress.

TX01

6070 Gateway East
Suite 400
El Paso, TX 79905

SUPERIOR HEALTHPLAN

PRSRST STD
U.S. POSTAGE
PAID
Stevens Point, WI
Permit #422





Call us if you need a paper copy of your Member Handbook, anything in this newsletter or on our website. Call Member Services. TTY Hearing Impaired 1-800-735-2989.

Women, Take Care

Life gets busy, but it's good to make time for yourself. Eat well, exercise, and visit your doctor. Ask your doctor about these important screenings:

- **Pap smears** check for cervical cancer. Most women over age 21 need this test every three years. Those under the age of 21 should ask your doctor about when you should be screened.
- **Mammograms** are X-rays that can help find breast cancer early. Women between ages 50 and 74 years old need to have one every two years. Those under 50 should talk with their doctor about when they should be screened.

Superior HealthPlan monitors how we are doing with these two screenings. The chart below shows what portion of our Members have gotten the tests.

SCREENINGS	SUPERIOR 2011	NATIONAL HEDIS AVERAGE*
Breast cancer	47.92%	51.35%
Cervical cancer	50.12%	67.19%

*The National HEDIS average is the average of all health plans that report HEDIS results nationwide.

Dear Doctor,

My throat is dry and scratchy, and it hurts when I swallow. Do I need medicine?

It sounds like you may have "viral pharyngitis." That's a big word for a sore throat. Sore throats usually clear up in a few days. And if they are caused by a virus, antibiotics won't help.

If your child has a sore throat, knowing when to call the doctor is important. Follow these tips.

Call immediately if:

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

Call during office hours:

Has your child had a sore throat for more than 2 days? And does he or she have a fever without any signs of a cold? Then call to make an appointment for a strep test.

One of our Quality Improvement goals is the right testing for kids with pharyngitis. You can help improve our scores by following the tips above. Here's how we're doing right now:

APPROPRIATE TESTING FOR CHILDREN WITH PHARYNGITIS:	
Superior	National HEDIS Average
57.05%	64.85%

Estimado médico,

Tengo la garganta seca e irritada, y me duele cuando trago. ¿Necesito una medicina?

Parece que usted puede tener "faringitis viral". Esa es una palabra grande para un dolor de garganta. Los dolores de garganta normalmente se alivian en varios días. Y si son causados por un virus, los antibióticos no ayudarán.

Si su hijo tiene dolor de garganta, es importante que sepa cuándo llamar al médico. Siga estos consejos.

Llame inmediatamente si:

- Su hijo babea o tiene problemas para tragar.
- Su hijo tiene dificultad para respirar.
- Su hijo se ve muy enfermo.

Llame durante el horario de oficina:

¿Ha tenido su hijo dolor de garganta por más de 2 días? Y ¿tiene fiebre sin signos de un resfriado? Entonces llame y concierte una cita para que le realicen una prueba de estreptococos.

Uno de nuestros objetivos respecto a la Mejora de la calidad es la prueba adecuada para los niños con faringitis. Usted puede ayudar a mejorar nuestras calificaciones siguiendo los consejos anteriores. Así es como lo estamos haciendo en este momento:

PRUEBAS ADECUADAS PARA NIÑOS CON FARINGITIS:	
Superior	Promedio nacional HEDIS*
57.05%	64.85%


Mujeres cuídense

La vida es muy ajetreada, pero es bueno tener tiempo para ti misma. Coma bien, haga ejercicios y visite a su médico. Pregúntele a su médico sobre estas importantes pruebas de detección:

→ **Las pruebas de Papanicolaou** detectan el cáncer de cuello uterino. La mayoría de las mujeres mayores de 21 años de edad necesitan esta prueba cada tres años. Las menores de 21 años deben preguntar a su médico acerca de cuándo deben ser examinadas.

→ **Las mamografías** son radiografías que pueden ayudar a detectar el cáncer de seno a tiempo. Las mujeres entre los 50 y los 74 años necesitan realizarse una prueba de detección cada dos años. Las mujeres menores de 50 años deben hablar con su médico acerca de cuándo deben ser examinadas.

Superior HealthPlan supervisa cómo lo estamos haciendo con estas dos pruebas de detección. La siguiente tabla muestra cuál es el promedio de nuestros miembros que se han realizado estas pruebas.



PRUEBAS DE DETECCIÓN	SUPERIOR 2011	PROMEDIO NACIONAL HEDIS*
Cáncer de seno	47.92%	51.35%
Cáncer de cuello uterino	50.12%	67.19%

*El promedio nacional HEDIS es el promedio de todos los planes de salud que reportan resultados de HEDIS a nivel nacional.

Llámenos si necesita una copia impresa de su manual para miembros, cualquier cosa en este boletín o cualquier cosa disponible en el sitio web. Llame a Servicios para miembros. Las personas con discapacidades auditivas pueden llamar al TDD/TTY 1-800-735-2989.



When to Expect Care

Superior 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 a while 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):	
Adult Preventive Health	Within 3 months
Child Preventive Health	Within 2 months
Routine Care	Within 14 days
Urgent Care	Within 24 hours
Routine Specialty Care Referrals	Within 3 weeks
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:	
Routine 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.

Find the Right Doctor for You

Superior 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 with finding a doctor or hospital.





Emergency Health Care Guide

Here are some tips for what to do when your child gets sick or injured.

Call 911 for life-or-death emergencies, such as when your child:

- Can't breathe
- Has a neck or spine injury with pain or can't move
- Has passed out
- Has seizures that will not stop
- Has been poisoned
- Is choking

Go to the ER if your child has:

- A serious injury, especially to the arm, leg, hand, foot or head
- Burns with blisters or worse on the hand, foot, face, genitals or over a joint
- A severe allergic reaction

Member Tip: If you receive emergency services, call your doctor to schedule a follow up visit as soon as possible. Remember to call Superior and let us know of the emergency care you received.

Call the doctor for most common problems:

- Tell the doctor why you think your child is sick or injured
- Ask the doctor to see your child as soon as possible
- The doctor will send you to an ER if your child needs to go for treatment

Member Tip: If you cannot reach your doctor or want to talk to someone about your child's symptoms, after hours and weekends, call NurseWise®, Superior's nurse helpline, at **1-800-783-5386** (choose option 7) or TTY **1-800-735-2989**.

Have You Had Your Flu Shot?

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.

It's very important for these people to get a flu vaccine:

- Adults 65 and older
- Adults with chronic conditions like asthma, diabetes, or heart disease
- Pregnant women
- People who live in or work at a nursing home

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

¿Se ha vacunado contra la gripe?

Todos aquellos de seis meses y más deben recibir vacunas contra la gripe. Es una forma inteligente de ayudarse a sí mismo, a su familia y a su comunidad a mantenerse sanos.

Es muy importante que estas personas reciban la vacuna contra la gripe:

- Adultos de 65 años a más
- Adultos con problemas crónicos como asma, diabetes o enfermedades del corazón
- Mujeres embarazadas
- Las personas que viven o trabajan en un hogar de ancianos

Si necesita ayuda o si tiene preguntas, podemos ayudarlo. Llame a Servicios para miembros.



Guía para atención médica de emergencia

Estos son algunos consejos sobre qué hacer cuando su niño se enferma o se lesiona.

Llame al 911 para emergencias de vida o muerte, en casos como cuando su hijo:

- No pueda respirar
- Presente una lesión en el cuello o columna vertebral con dolor o no pueda moverlo
- Se desmaye
- Tenga convulsiones que no se detengan
- Muestre síntomas de envenenamiento
- Se esté asfixiando

Vaya a la sala de emergencias si su hijo tiene:

- Una lesión grave, principalmente en el brazo, pierna, mano, pie o cabeza
- Quemaduras con ampollas o, peor aún en la mano, los pies, la cara, los genitales o sobre una articulación
- Una reacción alérgica grave

Consejo para el miembro:

Si recibe servicios de emergencia, llame a su médico para programar una visita de seguimiento tan pronto como sea posible. Recuerde llamar a Superior para hacernos saber que recibió la atención de emergencia.

Llame al médico para tratar problemas más comunes:

- Dígame al médico por qué cree que su hijo está enfermo o lesionado
- Consulte con el médico para que vea a su hijo tan pronto como sea posible
- El médico le enviará a una sala de emergencias si su hijo necesita el tratamiento

Consejo para el miembro:

Si no puede comunicarse con su médico o desea hablar con alguien acerca de los síntomas de su hijo, después del horario de oficina y fines de semana, llame a NurseWise®, línea de ayuda de enfermería de Superior al **1-800-783-5386** (elija la opción 7) o TTY al **1-800-735-2989**.

En qué momento recibirá atención

Superior desea que usted reciba la atención adecuada en el momento apropiado. Por eso trabajamos con los proveedores para establecer pautas sobre cuánto tiempo tiene que esperar para que lo atiendan. Cuando esté enfermo, el médico trata de atenderlo dentro de las 24 horas. Si necesita un chequeo físico, puede demorar un poco conseguir una consulta. Para ayudarle a planificar, le mostramos el tiempo que tendrá que esperar para conseguir algunas consultas con el médico:

MÉDICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP):	
Salud preventiva para adultos	Dentro de 3 meses
Salud preventiva para niños	Dentro de 2 meses
Atención de rutina	Dentro de 14 días
Atención de urgencia	Dentro de 24 horas
Derivaciones de rutina para atención especializada	Dentro de 3 semanas
PROVEEDORES DE SERVICIOS DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO:	
Atención de emergencia que no pone en riesgo la vida	Dentro de 6 horas
Atención de urgencia	Dentro de 24 horas
Visita ambulatoria de rutina	Dentro de 14 días
PROVEEDORES DE GINECOLOGÍA/OBSTETRICIA:	
Cuidado prenatal de rutina	Dentro de 14 días
Miembro de alto riesgo o nuevo miembro en el tercer trimestre	Dentro de 5 días
Atención de emergencia	Inmediatamente

En el consultorio:

Se le debe de llevar a la sala de examen dentro de los 15 minutos de su tiempo programado de consulta. Su manual para miembros explica la atención de rutina, atención de urgencia y atención de emergencia.

Busque al médico adecuado para usted.

Superior puede ayudarle a encontrar un médico u hospital cerca de usted. Visite **SuperiorHealthPlan.com** y busque la pestaña

“Find a Provider” (Encuentre un proveedor) en la parte superior de la página. Cuando haga clic allí, podrá buscar médicos u

hospitales en su área. Usted también puede llamar a **Servicios para miembros** para ayudarle a encontrar un médico u hospital.

NO OLVIDE

¿Necesita transporte para ir al médico? Llame a Servicios para miembros. Llame por lo menos de tres a cinco días hábiles antes de su cita para asegurarnos de tener transporte disponible.

Aprenda más en línea: Consiga más consejos sobre salud y su plan en SuperiorHealthPlan.com. Puede leer acerca de:

- En qué momento recibirá atención
- Busque al médico adecuado para usted
- ¿Se ha vacunado contra la gripe?
- Guía de atención médica de emergencia

Miembro tenga en cuenta: ¿Se ha mudado recientemente, o tiene un nuevo número telefónico? ¡No olvide de llamar a Servicios para miembros para informar estas actualizaciones!

Mejorar la experiencia del paciente

Superior desea mejorar la salud de todos los miembros como usted. Para ayudarle a hacer esto, tenemos un Programa de mejora de la calidad (Programa QI). El Programa QI está supervisado por el Director médico, el Director senior de mejoramiento de la calidad y el Comité de mejoramiento de la calidad de Superior.

Nuestra meta: El Programa QI supervisa la calidad y seguridad de nuestros servicios. Observamos la atención que les damos a los miembros. Esto incluye la atención médica, de salud del comportamiento, dental y de la visión. También incluye servicios como estos:

- Atención preventiva
- Atención de emergencia
- Atención primaria
- Atención para especialidades
- Atención aguda
- Atención a corto plazo
- Servicios auxiliares

Usted puede obtener más información y ver cómo nos desempeñamos. Llame a Servicios para miembros para pedir una versión impresa del progreso del Programa QI.

Member Services Phone Numbers • Teléfono de servicios para miembros



STAR, CHIP Perinatal, CHIP Member Services:

1-800-783-5386

CHIP RSA Member Services:

1-800-820-5685

STAR Health Member Services:

1-866-912-6283

STAR+PLUS Member Services:

1-866-516-4501

Superior HealthPlan TDD/TTY:

1-800-735-2989

MRSA Member Services:

1-877-644-4494



Published by McMurry. © 2012. 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, © 2012. 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.

