



HEALTHYmoves

SPRING 2013 | SUPERIORHEALTHPLAN.COM

We Are Here To Help You

Member Services can help you with many things. Just call Member Services if you need:

- A paper copy of anything on our website, **www.SuperiorHealthPlan.com.**
- Help making health appointments.
- A ride to your appointments. (Please remember to call at least 48 hours before your appointment.)

Get more tips about health and your plan at **www.SuperiorHealthPlan.com.**



What Can Case Management Do for You?

Learn how we can help you live healthier.

Our case management team can lend a hand if you are living with a long-term, difficult illness like asthma or diabetes. The team

is made up of nurses and social workers. They can help you understand your options and help you get the right care.

Use case management to:

- Help you get answers to your questions about your care.
- Work with your doctor to help you stay healthy.
- Show you resources in your community.

As a covered Member, you are eligible for case management. If you are interested, call Member Services.

SHP_2013193

TX01

El Paso, TX 79905
Suite 400
6070 Gateway East

SUPERIOR HEALTHPLAN

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



QUICK TIP:

A Preferred Drug List (PDL) is a list of medications that are covered by your plan. Covered medication will cost you less money. You can review your PDL at www.SuperiorHealthPlan.com/for-providers/pharmacy. Call Member Services if you have questions about which medications are covered.

CALLING ALL NEW MOMS!

You can help your baby get off to a strong, healthy start. Follow these tips:

1. Visit your doctor as soon as you think you're pregnant. Be sure to keep your follow-up appointments. See your doctor for a postpartum visit 21-56 days after having your baby.
2. Eat plenty of fruits, vegetables, lean protein, and low-fat dairy. Don't eat junk food.
3. Do not smoke or use drugs or alcohol.
4. Join our Start Smart for Your Baby® Program by calling Member Services.

Measure	Superior 2012	National HEDIS Average
Timeliness of Prenatal Care	93.64%	82.75%
Timeliness of Postpartum Care	68.86%	64.12%

You Have Rights and Responsibilities

As a Member, there are things you can expect from your plan. There are also things the plan expects from you. These are called Rights and Responsibilities. They cover your treatment, privacy and access to information.

We list some of your rights here. There are more. You can read the complete list of Member Rights and Responsibilities.

Your rights include, but are not limited to:

- Receiving all services that we must provide.
- Being treated with respect, and with your dignity and privacy in mind.
- Knowing that your medical record information will be kept private.
- Being able to ask for and get a copy of your medical record, and being able to ask that the record be changed/corrected if needed.

- Being able to file an appeal, a grievance (complaint) or get a state hearing.

Some of your responsibilities include:

- Asking questions if you don't understand your rights.
- Keeping your scheduled appointments.
- Having your ID card with you at your appointments.
- Always getting in touch with your primary care physician (PCP) first if you have a medical need that isn't an emergency.
- Telling your PCP if you had care in an emergency room.

Check your Member Handbook or visit www.SuperiorHealthPlan.com for the complete list of Rights and Responsibilities. Call Member Services if you need a paper copy of the Member Handbook.

Do You Have Asthma? Ask Your Doctor 3 Questions.

It is important to talk with your doctor about your asthma. Visit your doctor to review your medications, your inhaler and your lifestyle. Ask your doctor:

1. Is my asthma under control?
2. Do I need a new or different medication to help my asthma?
3. Am I using my inhaler the right way?

Superior HealthPlan monitors how we are doing with these two

screenings. The chart below shows what percentage of our Members are using their asthma medications correctly.

Measure	Superior 2012	National HEDIS Average
Use of Appropriate Medications for People with Asthma	92.99%	84.99%

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

¿Tiene asma? Pregunte a su médico tres preguntas.

Es importante que hable con su médico sobre su asma. Visite a su médico para revisar sus medicamentos, su inhalador y su estilo de vida. Pregúntele a su médico:

1. ¿Mi asma está bajo control?
2. ¿Necesito un medicamento nuevo o diferente para ayudar a mi asma?
3. ¿Estoy usando mi inhalador de la manera correcta?

Superior HealthPlan controla

nuestro desempeño con estas dos pruebas de detección. La tabla a continuación muestra qué porcentaje de nuestros Miembros usan sus medicamentos para el asma de la manera correcta.

Mediciones	Superior 2012	Promedio nacional HEDIS
Uso de los medicamentos adecuados para el asma para personas con asma	92.99%	84.99%

*El promedio nacional HEDIS es el promedio de todas las HMO que informan los resultados de HEDIS en todo el país.



CONSEJO RÁPIDO:

La Lista de medicamentos preferidos (LMP) es una lista de medicamentos cubiertos por su plan. Los medicamentos cubiertos le costarán menos dinero. Puede tener acceso a su LMP (PDL, por sus siglas en inglés) en www.SuperiorHealthPlan.com/for-providers/pharmacy. Llame a Servicios para Miembros al si tiene preguntas acerca de qué medicamentos están cubiertos.

Usted tiene derechos y responsabilidades

Como Miembro, hay cosas que puede esperar de su plan. También hay cosas que el plan espera de usted. Son los llamados derechos y responsabilidades. Estos abarcan su tratamiento, privacidad y acceso a información.

Indicamos algunos de sus derechos a continuación. Existen más. Puede leer la lista completa de los derechos y responsabilidades como Miembro.

Sus derechos incluyen, pero no se limitan a:

- Recibir todos los servicios que debemos brindarle.
- Ser tratado con respeto, teniendo en cuenta su dignidad y privacidad.
- Saber que la información de su registro médico se mantendrá en privado.
- Poder pedir y obtener una copia

de su historia clínica y tener la posibilidad de pedir que se modifique/corrija si es necesario.

- Tener la posibilidad de presentar una apelación, una queja (reclamo) u obtener una audiencia estatal.

Algunas de sus responsabilidades incluyen:

- Hacer preguntas si no comprende sus derechos.
- Mantener sus citas programadas.
- Llevar con usted su tarjeta de identificación de Miembro cuando acuda a sus citas.
- Siempre comunicarse primero con su médico de cabecera (PCP, por sus siglas en inglés) si tiene una necesidad médica que no es una emergencia.
- Comunicarle a su PCP si lo atendieron en una sala de emergencias.

Una convocatoria para las madres primerizas

Usted puede ayudar a su bebé a que comience su vida fuerte y saludable. Siga estos consejos:

1. Visite a su médico en cuanto piense que está embarazada. Asegúrese de mantener sus citas de seguimiento. Consulte a su médico para una visita de posparto 21 a 56 días después de tener a su bebé.
2. Coma muchas frutas, verduras, proteínas magras y productos lácteos bajos en grasa. No coma comida chatarra.
3. No fume ni use drogas o alcohol.
4. Participe en nuestro Programa Start Smart for Your Baby® llamando a Servicios para Miembros.

Mediciones	Superior 2012	Promedio nacional HEDIS
Puntualidad en el cuidado prenatal	93.64%	82.75%
Puntualidad en la atención posparto	68.86%	64.12%

Revise su Manual para Miembros o visite www.SuperiorHealthPlan.com para informarse sobre la lista completa de derechos y responsabilidades. Llame a Servicios para Miembros si necesita una versión impresa del Manual para Miembros.

Estamos aquí para ayudarle

Servicios para Miembros le puede ayudar con muchas cosas. Solo tiene que llamar a Servicios para Miembros si necesita:

- Una versión impresa de cualquier sección en nuestra página de Internet, www.SuperiorHealthPlan.com.
- Ayuda para hacer citas de salud.
- Transporte para sus citas médicas. (Por favor, recuerde llamar por lo menos 48 horas antes de su cita).

Obtenga más consejos sobre salud y su plan en www.SuperiorHealthPlan.com.

¿Qué puede hacer nuestro equipo de administración de casos por usted?

Entérese de cómo podemos ayudarle a vivir más saludablemente.

Nuestro equipo de administración de casos puede darle una mano si está viviendo con una enfermedad crónica y difícil como el asma o la diabetes. El equipo está formado por enfermeras y trabajadores sociales. Pueden ayudarle a comprender sus opciones y ayudarle a recibir la atención adecuada.

Use la administración de casos para:

- Ayudarle a obtener respuestas a sus preguntas acerca de su atención.
- Trabajar con su médico para ayudarle a mantenerse saludable.
- Informarle sobre los recursos en su comunidad.

Como Miembro cubierto, usted es elegible para la administración de casos. Si está interesado, llame a Servicios para Miembros.

Member Services Phone Numbers • Teléfono de Servicios para Miembros



STAR and 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/TMG, LLC. © 2013. 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/TMG makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por McMurry/TMG, LLC. Derechos de autor, © 2013. 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/TMG no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.

