

# Healthy Moves | Mejorar la salud



## Keeping kids **healthy**

**Children do not need to be sick to see a doctor.** Every year your child should have a checkup. For CHIP members, this is called a well-child checkup and for STAR members, a Texas Health Steps checkup.

The doctor will make sure your child is healthy and up to date on immunizations. These are shots that help protect kids from diseases like polio and measles. Young children may need to be checked for lead exposure.

Is your child a teenager? He or she will need an adolescent health check. This may include a screening for depression. The doctor may ask about risks teenagers may encounter, like drug use.

Call Superior HealthPlan or go online to **SuperiorHealthPlan.com** to learn more about the questions to ask your doctor at your next visit.

## Cómo mantener a los niños sanos

No es necesario que los niños estén enfermos para visitar al médico. Su hijo debe someterse a un chequeo cada año. Esto es lo que los miembros del Programa de Seguro Médico para Niños (Children's Health Insurance Program, CHIP) llaman chequeo de niño sano y los miembros de STAR llaman chequeo de Pasos Sanos de Texas.

El médico se asegurará de que su hijo esté sano y al día con las inmunizaciones; estas son vacunas que ayudan a proteger a los niños de enfermedades como la poliomielitis y el sarampión. Los niños más pequeños podrían necesitar un examen de exposición al plomo.

¿Su hijo es un adolescente? Él o ella necesitará un examen de salud para adolescentes, el cual puede incluir una prueba de detección de depresión. El médico podría preguntar acerca de los riesgos que los adolescentes pueden encontrar, como el uso de drogas.

Comuníquese con Superior HealthPlan o visite el sitio web **SuperiorHealthPlan.com** para conocer más acerca de las preguntas que puede hacerle al médico en su próxima visita.

### Member Services Phone Numbers

**(Números de teléfono de Servicios para miembros)**

STAR/CHIP **1-800-783-5386** ■ STAR+PLUS **1-866-516-4501**

STAR Kids **1-844-590-4883**



## How to file an appeal or complaint

Your voice is important to us. We want to help you with your concerns.

Superior will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with a decision about coverage, you may send an appeal. An appeal is a request to change a decision made by Superior. When you file an appeal, we will look at the decision again. You can request an appeal by phone, in person or in writing. You may be represented by anyone you choose, such as a family member or attorney.

Do you have a complaint about the health plan, the care or a provider? You may file a complaint to let us know.

Appeals must be sent within certain time frames. Review your member handbook or call Superior Member Services. You can also find the handbook on our website, [SuperiorHealthPlan.com](http://SuperiorHealthPlan.com).

## Do you know what's covered?

**Superior's Utilization Management (UM) department can help you find out if a service is covered under your benefits.** We might talk to your doctor or review your health records to make sure the service is medically necessary.

### Services are medically necessary:

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

Superior makes decisions based on appropriateness of care. We do not reward doctors or staff for approving or denying care. We do not make decisions for financial reasons. The UM department is available 8 a.m. to 5 p.m. Monday through Friday, except

for state-approved holidays. Get the care you need, when you need it.

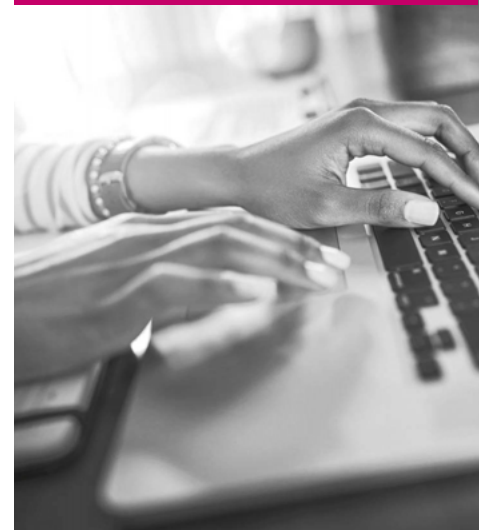
If you have questions, call the UM department at **1-800-218-7508**. Call the Member Services number on the back of your Superior ID card after hours and on weekends.

Do you speak a language other than English? We have translation services to help you. Do you have difficulty hearing? Call **1-800-735-2989** for telephone text help.

## Water safety tips

Having fun in the water is a great way to beat the summer heat. Here are some simple tips to keep your family safe around water:

- Set water safety rules.
- Have an adult constantly watch kids around water.
- Learn to swim. The American Red Cross offers swim lessons at many locations, [redcross.org](http://redcross.org).
- Learn CPR.
- Wear properly fitted U.S. Coast Guard-approved life jackets, not water wings or arm floaties.
- Block water access with fences, self-locking gates and door alarms.
- Take the Colin's Hope water safety quiz at [colinshope.org/quiz](http://colinshope.org/quiz).



photos by Getty Images



## ¿Sabe lo que está cubierto?

**El Departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) de Superior puede ayudarle a determinar si un servicio está cubierto por sus beneficios.** Asimismo, el departamento podría hablar con su médico o revisar sus informes médicos para asegurarse de que el servicio sea médicamente necesario.

### Los servicios son médicamente necesarios:

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

Superior toma decisiones basadas en la conveniencia del cuidado. No recompensamos a los médicos o al personal por permitir que reciba la atención médica o por negársela. No tomamos decisiones por razones financieras. El departamento de UM está disponible de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes, a excepción de los días festivos oficiales del estado. Obtenga el cuidado que necesite, cuando lo necesite.

Si tiene preguntas, llame al departamento de UM al **1-800-218-7508**. Llame al número de Servicios para miembros que se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior, en horas no laborales y durante los fines de semana.

¿Habla un idioma diferente al inglés? Tenemos servicios de traducción para de ayudarle. ¿Tiene problemas para escuchar? Llame al **1-800-735-2989** para ayuda telefónica por mensajería de texto.

## Consejos de seguridad en el agua

Divertirse en el agua es una manera excelente de combatir el calor de verano. A continuación, encontrará algunos consejos simples para mantener a su familia segura en el agua:

- Establezca reglas de seguridad en el agua.
- Asegúrese de que un adulto vigile constantemente a los niños cuando estén en el agua.
- Aprenda a nadar. La Cruz Roja Americana ofrece clases de natación en muchas localidades, visite [redcross.org](http://redcross.org).
- Aprenda a realizar reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Use apropiadamente los chalecos salvavidas aprobados por la Guardia Costera de EE. UU., no use aletas ni flotadores para brazos.
- Bloquee el acceso al agua con cercas, puertas de cierre automático y alarmas de puertas.
- Tome el examen de seguridad en el agua de Colin's Hope en [colinshope.org/quiz](http://colinshope.org/quiz).

## Cómo presentar una apelación o una queja

Su opinión es importante para nosotros. Queremos ayudarle a aclarar sus dudas.

Superior le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con una decisión sobre cobertura, puede presentar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión que Superior haya tomado. Cuando presente una apelación, analizaremos nuevamente la decisión. Puede solicitar una apelación por vía telefónica, en persona o por escrito. Cualquier persona que elija puede representarlo, como algún familiar o un abogado.

¿Tiene alguna queja en relación con el plan de salud, el cuidado o un proveedor? Debe presentar una queja para notificarnos.

Las apelaciones deben enviarse dentro de ciertos plazos. Revise su manual para miembros o llame a Servicios para miembros de Superior. También, puede encontrar el manual en nuestro sitio web [SuperiorHealthPlan.com](http://SuperiorHealthPlan.com).



photos by Getty Images



## SUPERIOR HEALTHPLAN

5900 E. Ben White Blvd.  
Austin, TX 78741

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

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

### Member Services Phone Numbers / Números de teléfono de Servicios para miembros

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

Published by Manifest LLC. © 2018. 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, © 2018. 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\_20184539  
TXC\_H

## Does my child need help?

Have you noticed a change in your child? Help might be needed if your child:

- Has problems at school or home and struggles to cope with daily life
- Feels very sad, stressed or worried
- Is not sleeping or eating well
- Has thoughts about hurting themselves or hurting others
- Is troubled by strange thoughts (such as hearing voices)

Superior has mental health and substance abuse specialists. We can help you find a doctor and inpatient or outpatient treatment programs. You do not have to get a referral for these services. If you feel your life or your child's life is in danger, call **9-1-1**. You can also go to a crisis center or an emergency room. You do not have to wait for an emergency to get help. Call Superior Member Services to get care right away.

## ¿Mi hijo necesita ayuda?

¿Ha notado algún cambio en su hijo? Podría necesitar ayuda si su hijo:

- Tiene problemas en la escuela o en casa y dificultades para superar los obstáculos del día a día
- Se siente muy triste, estresado o preocupado
- No duerme ni se alimenta bien
- Piensa en lastimarse a sí mismo o a los demás
- Le molestan pensamientos extraños (como escuchar voces)

Superior cuenta con especialistas en el área de salud mental y abuso de sustancias. Podemos ayudarle a encontrar a un médico y programas de tratamiento ambulatorio u hospitalario. No es necesario obtener una referencia para estos servicios. Si siente que su vida o la de su hijo corre peligro, llame al **9-1-1**. También puede acercarse a un centro de crisis o a una sala de emergencias. No tiene que esperar una emergencia para obtener ayuda. Llama a Servicios para miembros de Superior para obtener atención de inmediato.

## 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:**
  - Qualified sign language interpreters
  - 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:**
  - Qualified interpreters
  - 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  
Complaints 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: 1-866-683-5369**

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:**
  - Intérpretes calificados de lenguaje por señas
  - 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:**
  - Intérpretes calificados
  - 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  
Complaints 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: 1-866-683-5369**

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>.

**ENGLISH:** Language assistance services, auxiliary aids and services, and other alternative formats are available to you free of charge. To obtain this, call the number on the back of your Superior ID card (TTY: 1-800-735-2989).

---

**SPANISH:** Servicios de asistencia de idiomas, ayudas y servicios auxiliares, y otros formatos alternativos están disponibles para usted sin ningún costo. Para obtener esto, llame al número al dorso de su tarjeta de identificación Superior (TTY: 1-800-735-2989).

---

**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 LŨU 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)।

---

<b>PERSIAN:</b>	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.
<b>GERMAN:</b>	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).
<b>GUJARATI:</b>	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)
<b>RUSSIAN:</b>	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).
<b>JAPANESE:</b>	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
<b>LAOTIAN:</b>	ກາລຸນາໃຫ້ຄວາມສົນໃຈ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາ(ລາວ) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອພາສາມີໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍເງິນ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດຊະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)