

Healthy Moves | Mejorar la salud



Checking in on vaccines

Do you have children? They should get a checkup every year.

Children do not need to be sick to get a checkup. A checkup is a chance for a doctor to make sure your child is healthy. The doctor will check your child's height, weight, vision, hearing and more.

The doctor will also make sure your child is up to date on immunizations. Immunizations deliver vaccines. Vaccines help protect us from illnesses such as measles, polio and even the flu.

Some states require children to have certain vaccines before they start school. You can find out more at immunize.org/laws.

Call Superior HealthPlan or go to SuperiorHealthPlan.com to learn more about the vaccines your child needs.

Member Services Phone Numbers

(Números de teléfono de Servicios para miembros)

STAR/CHIP **1-800-783-5386** ■ STAR+PLUS **1-877-277-9772**

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

Controles de vacunación

¿Tiene hijos? Deben hacerse un chequeo cada año. No es necesario que los niños estén enfermos para hacerles un chequeo. Una revisión médica es una oportunidad para que el médico se asegure de que su hijo goza de buena salud. El médico examinará el peso del niño, la estatura, la visión, la audición, entre otros.

También se asegurará de que su hijo esté al día en sus inmunizaciones. En las inmunizaciones se administran vacunas. Las vacunas ayudan a protegernos de enfermedades como el sarampión, la poliomielitis e incluso la gripe.

Algunos estados tienen como requisito que los niños reciban ciertas vacunas antes de ingresar a la escuela. Obtenga más información en immunize.org/laws.

Para obtener más información sobre las vacunas que su hijo necesita, llame a Superior HealthPlan o visite SuperiorHealthPlan.com.

SHP_20195188

Getty Images



How to tell us if you're unhappy

We care about your health-care concerns. There are two ways to tell us you are not satisfied with your health care:

- 1. You may file a complaint.** You can do this if you are unhappy with Superior or if you are unhappy about how you are treated by a health-care professional.
- 2. 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.

A complaint or appeal must be sent within certain timeframes. Review your member handbook or call Member Services at the number on the back of your Superior member ID card to learn more. You can also find the handbook or other information about Superior on our website, **SuperiorHealthPlan.com**. We can help you get a copy of anything on our website.

Start Smart

Our Start Smart for Your Baby[®] program helps you focus on your health during your pregnancy. Visit **SuperiorHealthPlan.com** to learn more.

Coverage that is right for you

Superior wants to make sure you and your child get the right care and services. We make coverage 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.

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. We want to make sure the service:

- Is needed
- Works well
- Is the right service for you
- Is a covered benefit

The UM department is available from 8 a.m. to 5 p.m. Monday through Friday, except for state-approved holidays.

To learn more, call Member Services at the number on the back of your Member ID card (TTY: **1-800-735-2989**). Our staff is there from 8 a.m. to 5 p.m. Monday through Friday. You can talk to a nurse 24 hours a day, 7 days a week. We also offer free interpreter services to members. An interpreter can help you find out more about your benefits in your preferred language.



Cómo informarnos si se siente inconforme

Sus preocupaciones en relación con su atención médica nos importan. Existen dos maneras de informarnos que no está satisfecho con su atención médica:

1. Puede presentar una queja. Puede hacerlo si no está conforme con Superior o con el trato que recibió de un profesional de la salud.

2. Puede enviar 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.

Las quejas o apelaciones deben enviarse dentro de ciertos plazos. Para obtener más información, consulte su manual para miembros o llame a Servicios para miembros al número en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior. También, puede encontrar el manual y más información sobre Superior en nuestro sitio web **SuperiorHealthPlan.com**. Podemos ayudarle a obtener una copia de cualquier elemento en nuestro sitio web.

Start Smart

Nuestro programa Start Smart for Your Baby® le ayuda a concentrarse en su salud durante el embarazo. Visite **SuperiorHealthPlan.com** para obtener más detalles.

Cobertura adecuada para usted

Superior quiere asegurarse de que usted y su hijo reciban la atención y los servicios adecuados. Tomamos decisiones de cobertura con base en la conveniencia de la atención. 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 Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) de Superior puede ayudarle a determinar si un servicio está cubierto por sus beneficios. Podríamos hablar con su médico o revisar sus informes médicos. Queremos asegurarnos de que el servicio:

- Es necesario
- Funciona bien
- Es el servicio adecuado para usted
- Es un beneficio cubierto

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. Para obtener más información, llame a Servicios para miembros al número en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro (TTY: **1-800-735-2989**). Nuestro personal está disponible de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes. Puede comunicarse con una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También ofrecemos servicios gratuitos de interpretación para los miembros. Un intérprete lo puede ayudar a descubrir más sobre sus beneficios en el idioma de su preferencia.

Su privacidad es importante

Superior trabaja arduamente para proteger su raza, origen étnico, lenguaje (R/E/L) y su información médica protegida (Protected Health Information, PHI). A continuación, presentamos algunas maneras en las que protegemos su R/E/L y PHI:

- Capacitamos al personal para cumplir con las leyes de privacidad y seguridad.
- Hablamos sobre su R/E/L y su PHI solo para funciones de atención médica. Hablamos sobre el tema únicamente con las personas que necesitan saberlo.
- Evitamos que las personas equivocadas vean su R/E/L y su PHI.

Puede leer la notificación de privacidad completa en su manual para miembros. También puede visitar **SuperiorHealthPlan.com** o llamar al número en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior para obtener una copia.

Llame a Servicios para miembros para hacernos saber qué idioma hablado y escrito prefiere. Utilizamos esta información para mejorar la calidad de los servicios que recibe. Puede elegir no contestar si así lo prefiere. Superior protegerá su información individual y no la compartirá con nadie.



Your privacy is important

Superior works hard to guard your race, ethnicity, language (R/E/L) and protected health information (PHI). Here are some of the ways we protect your R/E/L and PHI:

- We train staff to follow privacy and security laws.
- We talk about your R/E/L and PHI only for health-care operations. We talk about it only with people who need to know.
- We keep the wrong people from seeing your R/E/L and PHI.

You can read the complete Privacy Notice in your member handbook. You can also visit **SuperiorHealthPlan.com** or call the number on the back of your Superior member ID card for a copy.

Call Member Services to let us know what spoken and written language you prefer. We use this information to improve the quality of services that you receive. You can choose not to answer if you prefer. Superior will protect your individual information and will not share it with anyone.



We are here to help you feel better

Behavioral health problems can happen to anyone.

Conditions include ADHD, bipolar disorder, depression, drug or alcohol abuse and postpartum depression. You do not have to struggle alone.

Superior has programs that can help. One program is Care Management. Call Member Services at the number on the back of your Superior member ID to learn more.

There are also inpatient and outpatient treatment programs. Treatment may include talking to a therapist or taking medicine. Doctors can help you with your treatment and provide medication if needed. If you feel your life is in danger, call **911**. If you need help finding a doctor, go to **SuperiorHealthPlan.com** and click “Find a Provider.”

Estamos aquí para ayudarlo a que se sienta mejor

Los problemas de salud del comportamiento pueden sucederle a cualquiera. Las afecciones médicas incluyen trastorno de déficit de atención e hiperactividad (TDAH), trastorno bipolar, depresión, abuso de drogas y alcohol, y depresión posparto. No tiene que enfrentar el problema solo.

Superior tiene programas que pueden ayudar. Uno de estos programas es Administración de la Atención (en inglés, Care Management). Llame a Servicios para miembros al número en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior para obtener más información.

También hay programas de tratamiento para pacientes hospitalizados y ambulatorios. El tratamiento puede incluir hablar con un terapeuta o tomar medicamentos. Los médicos pueden ayudarlo con su tratamiento y recetarle medicamentos, si los necesita. Si siente que su vida corre peligro, llame al **911**. Si necesita ayuda para encontrar un médico, visite **SuperiorHealthPlan.com** y haga clic en “Find a Provider” (Encontrar un proveedor).

SUPERIOR HEALTHPLAN

www.SuperiorHealthPlan.com

www.Facebook.com/SuperiorHealthPlan

Published by Manifest LLC. © 2019. 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, © 2019. 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_20195188
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:**
 - 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)।

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) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອພາສາມີໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍເງິນ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດຊະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)