

WHOLE you



Fall 2022 / Otoño de 2022

Table of Contents Índice:

Spotting the Signs of Alzheimer's Disease / *Cómo detectar los signos de la enfermedad de Alzheimer*..... 2

Monkeypox: What You Need to Know / *Viruela del mono: lo que debe saber*..... 3

Your Time Matters / *Su tiempo es importante*. 4

How to Handle Flu Season / *Cómo afrontar la temporada de gripe* 5

How to Tell Us If You Are Unhappy / *Cómo decirnos si está insatisfecho*. 6

Your Healthy Source for Living Well

Welcome to another edition of **Whole You**, a newsletter from Superior HealthPlan.

This issue is filled with great advice that will help our members stay healthy and learn about their health plan.

This edition includes information about Alzheimer's Disease, Monkeypox and flu prevention, what to expect from your health plan, and how to reach out to us with any complaints or concerns.

If you missed the last issue, you can read about affordable internet, the new 988 suicide hotline and Superior's privacy notice for our members.

We hope you enjoy this issue and that it helps you take better care of the whole you.



Don't risk losing your Medicaid benefits. Your coverage may end with the Public Health Emergency due to COVID expires. Visit our [Medicaid Renewal page](#) to learn more. *No se arriesgue a perder sus beneficios de Medicaid. Su cobertura puede terminar debido a la expiración de la emergencia de salud pública debido a COVID. Visite nuestra [página de renovación de Medicaid](#) para obtener más información.*

Su fuente de salud para vivir bien

Le damos la bienvenida a otra edición de **Whole You**, un boletín de noticias de Superior HealthPlan.

Esta edición está repleta de excelentes consejos que ayudarán a nuestros miembros a mantenerse saludables y a conocer su plan médico.

Incluye información sobre la enfermedad de Alzheimer, la viruela del mono y la prevención de la gripe, lo que puede esperar de su plan médico y cómo comunicarse con nosotros si tiene alguna queja o inquietud.

Si se perdió la última edición, puede leer sobre el internet asequible, la nueva línea de ayuda para la prevención del suicidio 988 y el aviso de privacidad de Superior para nuestros miembros.

Esperamos que esta edición le permita cuidarse mejor en todo sentido.

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

Spotting the Signs of Alzheimer's Disease

Cómo detectar los signos de la enfermedad de Alzheimer



Day-to-day memory loss may be a sign of Alzheimer's Disease. The following list can help you understand the difference between simple forgetfulness and symptoms of Alzheimer's Disease.

1. **Can't remember things.** Everyone forgets the day sometimes. But forgetting the season could be a sign of more.
2. **Simple tasks are hard.** Another sign of Alzheimer's Disease is having trouble following basic instructions or keeping track of routine bills.
3. **Problems with money.** Everyone spends money from time to time. Alzheimer's Disease sufferers sometimes fall for internet scams or make other poor money decisions for no reason.
4. **Items go missing.** We all lose our keys, but they usually turn up in the usual spots. People who cannot retrace their steps or remember where they were all day may be struggling with Alzheimer's Disease.
5. **Avoiding people.** Relaxing alone after a long day is ok. People suffering with Alzheimer's Disease may avoid the people they love altogether.

If you or someone you know is experiencing any of the problems above, contact Member Services by calling the number on the back of your ID card.

La pérdida de memoria en el día a día puede ser un signo de la enfermedad de Alzheimer. La siguiente lista puede ayudarle a entender la diferencia entre un simple olvido y los síntomas de la enfermedad de Alzheimer.

1. **No poder recordar las cosas.** Todo el mundo olvida qué día es a veces. Pero olvidar la estación en la que estamos podría ser un signo de algo mayor.
2. **Las tareas sencillas son difíciles.** Otro signo de la enfermedad de Alzheimer es tener problemas para seguir instrucciones básicas o llevar la cuenta de las facturas rutinarias..
3. **Problemas con el dinero.** Todo el mundo gasta dinero de vez en cuando. Las personas que sufren de Alzheimer a veces son víctimas de estafas por Internet o toman otras malas decisiones monetarias sin motivo.
4. **Los objetos desaparecen.** Todos perdemos las llaves, pero suelen aparecer en los lugares habituales. Las personas que no pueden volver sobre sus pasos o recordar dónde estuvieron todo el día pueden estar enfrentando la enfermedad de Alzheimer.
5. **Evitar a la gente.** Relajarse después de un largo día está bien. Las personas que padecen de la enfermedad de Alzheimer pueden evitar por completo a las personas que quieren.

Si usted o alguien que conoce experimenta alguno de los problemas anteriores, comuníquese con los Servicios para miembros llamando al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación.

Monkeypox: What You Need to Know

Viruela del mono: lo que debe saber



As cases of Monkeypox rise in the United States, we want to let our members know what symptoms to look out for.

The virus is spread through close touching or skin-to-skin contact. It also spreads by touching surfaces that an infected person has touched. Exposure can happen during any intimate contact, including:

- Oral, anal, or vaginal sex.
- Hugging, kissing, or prolonged face-to-face contact.
- Touching fabrics (towels, blankets, etc.) that an infected person has touched.

Monkeypox is a virus that causes flu-like symptoms and a rash. Not everyone experiences all or even any of the symptoms. However, below are examples of what an infected person may experience:

- Body aches
- Swollen lymph nodes
- Fever
- Headache
- Rash
- Sore throat
- Chills
- Exhaustion

Symptoms usually appear within 5-13 days of exposure to Monkeypox. The rash is the most distinct symptom. It may look like pimples or scabs and can last for 2-3 weeks. Although the symptoms of monkeypox may be painful or irritating, most people will not get seriously ill.

Keep yourself and your family healthy. For more information about Monkeypox and how to prevent it, visit [SuperiorHealthPlan.com/Monkeypox](https://www.superiorhealthplan.com/Monkeypox). You can also visit the [Centers for Disease Control and Prevention](https://www.cdc.gov) and the [Department of State Health Services](https://www.health.ny.gov) to learn more.

A medida que aumentan los casos de viruela del mono en Estados Unidos, queremos informar a nuestros miembros de los síntomas a los que deben prestar atención.

El virus se transmite a través del contacto cercano o piel con piel. También se propaga al tocar superficies que ha tocado una persona infectada. La exposición puede ocurrir durante cualquier contacto íntimo, incluido:

- El sexo oral, anal y vaginal.
- Los abrazos, los besos o el contacto prolongado en persona.
- Tocar telas (toallas, mantas, etc.) que haya tocado una persona infectada.

La viruela del mono es un virus que provoca síntomas similares a los de la gripe y una erupción. No todo el mundo experimenta todos o incluso alguno de los síntomas. Sin embargo, a continuación encontrará ejemplos de lo que puede experimentar una persona infectada:

- Dolor corporal
- Ganglios linfáticos inflamados
- Fiebre
- Dolor de cabeza
- Sarpullido
- Dolor de garganta
- Escalofríos
- Agotamiento






Los síntomas suelen aparecer entre 5 y 13 días después de la exposición a la viruela del mono. El sarpullido es el síntoma más distintivo. Puede tener el aspecto de granos o costras y puede durar de 2 a 3 semanas. Aunque los síntomas de la viruela del mono pueden ser dolorosos o irritantes, la mayoría de las personas no enferman gravemente.

Manténgase a usted y a su familia sanos. Para obtener más información sobre la viruela del mono y cómo prevenirla, visite [SuperiorHealthPlan.com/Monkeypox](https://www.superiorhealthplan.com/Monkeypox). También puede visitar [los Centros de Control y Prevención de Enfermedades](https://www.cdc.gov) y el [Departamento de Servicios de Salud del Estado](https://www.health.ny.gov) para obtener más información.






Your Time Matters

Su tiempo es importante

Superior wants to make sure you get the care you need, when you need it. We work with providers to set standards for wait times. Here are a few guidelines:

	Appointment Type	Waiting Period
	Routine care	14 days
	Urgent care, including urgent specialty care	24 hours
	Routine specialty care	21 days
	Preventive health service visits	3 months for an adult; 2 months for a child; 14 days for newborns to 6 months old
	From the waiting room	Taken to the exam room within 15 minutes

Superior quiere asegurarse de que reciba la atención que necesita, cuando la necesita. Trabajamos con los médicos para establecer estándares de tiempo de espera. A continuación se presentan algunas pautas:

	Tipo de cita	Período de espera
	Atención de rutina	14 días
	Atención urgente, incluida atención de urgencia con especialistas	24 horas
	Atención de rutina con especialistas	21 días
	Consultas de servicios de salud preventivos	3 meses para un adulto 2 meses para un menor 14 días para los recién nacidos hasta los 6 meses
	Desde la sala de espera	Se pasa a la sala de examen en 15 minutos

Don't risk losing your Medicaid benefits. Visit our [Medicaid Renewal page](#) to learn more.

No se arriesgue a perder sus beneficios de Medicaid. Visite nuestra [página de renovación de Medicaid](#) para obtener más información.

How to Handle Flu Season *Cómo afrontar la temporada de gripe*



Get your flu shot! Flu season starts as early as September and goes through May. Although getting the flu may not be a major risk to you, for some it can lead to hospitalization or even death. Protect yourself and your loved ones by getting your flu shot.

Important things to know:

- Young children and infants have a higher risk of developing health problems from the flu.
- Pregnant moms can protect themselves and their baby by getting their flu shot.
- The flu is different from a cold. It can hit you suddenly. Symptoms include fever, cough, sore throat and body aches.
- You cannot get the flu from your flu shot.

Where should I go to get my flu shot?

- Your doctor or pharmacy should be able to assist you.
- If you need help finding where to get your flu shot, call Member Services at 1-800-783-5386 or visit our [flu webpage](#) for more information.

¡Aplíquese la vacuna contra la gripe! La temporada de gripe comienza tan pronto como en septiembre y se extiende hasta mayo. Aunque contraer la gripe puede no ser un riesgo importante para usted, para algunos puede conducir a la hospitalización o incluso a la muerte. Protéjase y proteja a sus seres queridos vacunándose contra la gripe.

Cosas importantes que debe saber:

- Los niños pequeños y los bebés tienen un mayor riesgo de desarrollar problemas de salud a causa de la gripe.
- Las madres embarazadas pueden protegerse a sí mismas y a su bebé vacunándose contra la gripe.
- La gripe es diferente a un resfriado y puede aparecer de forma repentina. Otros síntomas incluyen fiebre, tos, dolor de garganta y dolor del cuerpo.
- No puede contraer la gripe por la vacuna contra la gripe.

¿Adónde debo ir para vacunarme contra la gripe?

- Su médico o farmacia deberían poder ayudarle.
- Si necesita ayuda para encontrar dónde vacunarse contra la gripe, llame a Servicios para miembros al 1-800-783-5386 o visite nuestra [página web sobre la gripe](#) para obtener más información.

How to Tell Us If You Are Unhappy *Cómo decirnos si está insatisfecho*

We hope our members will always be happy with our providers and with us. But if you are not happy, we want to know so we can resolve any concerns you have.

There are two ways to tell us if you are not satisfied with your health care:

1

You may file a complaint. You can do this if you are unhappy with Superior, a provider or a service. You may file a complaint with Superior if you are not satisfied with the medical care you receive, have trouble getting an appointment or if you are unhappy about how you are treated by a health-care professional.

2

You may ask for an appeal. An appeal is a request to change a decision made by Superior. Superior will send you a letter if a requested service is denied or limited. If you disagree with the decision, you may file an appeal. When you file an appeal, Superior will look at the decision again.

You can submit a complaint to tell us what's wrong at any time. An appeal must be sent within certain timeframes. You can submit a complaint or appeal by phone, in person or in writing. More information can be found on the [Complaints and Appeals webpage](#) and in your [Member Handbook](#). We care about your health-care concerns. If you need help, please call [Member Services](#).

Esperamos que nuestros miembros estén siempre satisfechos con nuestros servicios y el de nuestros proveedores. Pero si no está satisfecho, queremos saberlo para poder resolver cualquier duda que tenga.

Hay dos formas de comunicarnos si no está satisfecho con su atención médica:

1

Puede presentar una queja. Puede hacerlo si no está satisfecho con Superior, un proveedor o un servicio. Puede presentar una queja ante Superior si no está satisfecho con la atención médica que recibe, si tiene problemas para conseguir una cita o si está descontento con el trato que recibe de un profesional de atención médica.

2

Puede solicitar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por Superior. Superior le enviará una carta si el servicio solicitado es denegado o limitado. Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación. Cuando presente una apelación, Superior volverá a examinar la decisión.

Una queja o apelación debe ser enviada dentro de ciertos plazos. Puede presentar una queja o apelación por teléfono, en persona o por escrito. Puede obtener más información en [la página web de Quejas y Apelaciones](#) y en su [Manual para miembros](#). Nos preocupamos por sus inquietudes acerca de la salud. Si necesita ayuda, llame a [Servicios para miembros](#).



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 complaint 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 complaint in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a complaint, 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 numero 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に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) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ອຍເຫຼືອພາສາມືໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໃຫ້ໂທຫາເວກທີຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດລະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)



SuperiorHealthPlan.com
Facebook.com/SuperiorHealthPlan

