



WHOLE you

WINTER / INVIERNO 2023



Table of Contents / Indice:

The Importance of Yearly
Checkups / La importancia
de los chequeos anuales
.....**2,3**

Cold or Flu? / ¿Gripe o
resfriado? **4**

Member Satisfaction Scores
/ Índices de satisfacción de
los miembros **5,6**

How to Make the Most of
Your Coverage / Cómo
aprovechar al máximo su
cobertura **7,8**

Keep Your Heart Pumping
/ Mantenga su corazón en
movimiento **9,10**

What is Redetermination? /
¿Qué es la redeterminación?
..... **11,12**

Member Services

Servicios para miembros:

STAR / CHIP:

1-800-783-5386

STAR+PLUS: 1-877-277-9772

STAR Kids: 1-844-590-4883

Your Healthy Source for Living Well

As we once again enter into a new year, we welcome you to another edition of **Whole You**, a newsletter from Superior HealthPlan.

We have plenty of helpful tips to start the new year strong. You'll learn why yearly checkups are so important, how to be prepared for flu season, how to make the most of your health care coverage, and key information about heart disease.

We hope you enjoy this edition and that it helps you take better care of the *Whole You*.

Your Superior Medicaid coverage may expire soon. You can find out more in this newsletter and at YourTexasBenefits.com.

Su fuente saludable para vivir bien

Con la entrada de un nuevo año, le damos la bienvenida a otra edición de **Whole You**, un boletín informativo de Superior HealthPlan.

Tenemos muchos consejos útiles para empezar el nuevo año con mucha fuerza. Aprenderá por qué son tan importantes los chequeos anuales, cómo estar preparado para la temporada de gripe, cómo aprovechar al máximo su cobertura médica e información clave sobre las enfermedades cardíacas.

Esperamos que disfrute de esta edición y que le permita cuidarse mejor en *todo sentido*.

Es posible que su cobertura de Medicaid de Superior caducará pronto. Puede obtener más información en este boletín y en YourTexasBenefits.com.

The Importance of Yearly Checkups

In the past, people only went to the doctor when they, or someone they knew, was sick. But you don't need to be sick to go get a checkup. And if we can stop illnesses early, we can reach better outcomes. That's why preventive care has become a big part of healthcare today, and why checkups with your doctor are key.

For CHIP and STAR+PLUS members these visits are called wellness visits. For STAR and STAR Kids members, they are called Texas Health Steps checkups. But why are they so important? These visits allow doctors the chance to identify diseases sooner. Another benefit of regular visits is that your doctor can assess your overall health. They can review prescriptions, check vaccination statuses, examine your body with screenings and give lifestyle advice to improve your health. These appointments also help establish a relationship with your doctor. The more your doctor knows about you and your history, the better your treatment can be.

But checkups aren't just for your doctor, they're for you, too. Visits are a great time to ask questions, raise concerns, and learn more about how to care for your health. Use this [doctor appointment checklist \(PDF\)](#) to help you get the most out of your visit to your primary care provider (PCP).

If you need help finding a doctor or setting up an appointment, call [Member Services](#) or use our [Find a Provider tool](#).



Consider bringing these questions with you to your next checkup:

- Are there lifestyle changes I should make?
- Do I need any changes to my prescriptions?
- Do I need a specialist? And will I need a referral?



Get more information:

- [The Importance of Regular Check-Ups](#)
- [Five reasons why you should get an annual checkup | UT Physicians](#)
- [5 Questions to Ask Your Physician at an Annual Physical Exam](#)

La importancia de los chequeos anuales

En el pasado, la gente solo iba al médico cuando ellos, o alguien que conocían, estaba enfermo. Pero no hace falta estar enfermo para ir a hacerse un chequeo. Si podemos prevenir las enfermedades a tiempo, podremos lograr mejores resultados. Por este motivo, la atención médica preventiva se ha convertido en una parte importante de la atención médica actual y los chequeos con su médico son fundamentales.

Para los miembros de CHIP y STAR+PLUS estas visitas se denominan visitas de bienestar. Para los miembros de STAR y STAR Kids, se denominan chequeos de los Pasos Sanos de Texas. Pero, ¿por qué son tan importantes? Estas consultas dan a los médicos la oportunidad de identificar las enfermedades con mayor prontitud. Otra ventaja de las consultas regulares es que su médico puede evaluar su estado de salud general. Pueden revisar las recetas, comprobar el estado de las vacunas, examinar su cuerpo con pruebas de detección y darle consejos sobre su estilo de vida para mejorar su salud. Estas consultas también ayudan a establecer una relación con su médico. Cuanto más sepa su médico sobre usted y su historial, mejor podrá ser su tratamiento.

Pero los chequeos no son solo para su médico, también son para usted. Las consultas son un buen momento para hacer preguntas, plantear inquietudes y aprender más sobre cómo cuidar su salud. Utilice esta [lista de comprobación de citas con el médico \(PDF\)](#) para sacar el mayor provecho de su visita a su proveedor de atención primaria (PCP).

Si necesita ayuda para encontrar un médico o programar una cita, llame a los [Servicios para miembros](#) o utilice nuestra herramienta [Encontrar un proveedor](#).



Considere la posibilidad de plantear estas preguntas en su próximo chequeo:

- ¿Hay cambios en mi estilo de vida que deba hacer?
- ¿Necesito modificar mis recetas?
- ¿Necesito un especialista?
- ¿Necesitaré una remisión?



Obtenga más información:

- [La importancia de los chequeos periódicos](#)
- [Cinco razones por las que debe hacerse un chequeo anual | UT Physicians](#)
- [5 preguntas que debe hacer a su médico en un chequeo físico anual](#)

Cold or Flu? *¿Gripe o resfriado?*



Is it a cold or the flu? When you feel sick, you want to get better fast. Over-the-counter medicine can treat cold or flu symptoms such as headaches, sore throats and fevers. It may be tempting to ask for antibiotics, but antibiotics do not work against viruses. Viruses cause colds, the flu, and most sore throats and cases of bronchitis.

An annual flu shot can help you avoid the flu. Everyone over 6 months of age should get the shot. The shot is available at no cost to members. Call Member Services at the number on the back of your Superior ID card if you need help getting a flu shot.

Stay healthy by:

- ✓ Washing your hands often with soap and warm water.
- ✓ Sneezing and coughing into your elbow, not your hands.
- ✓ Avoiding contact with people if they are sick.
- ✓ Watch our flu prevention video and get more information at SuperiorHealthPlan.com/flu.

¿Es un resfriado o la gripe? Cuando uno se enferma, desea mejorarse rápido. Los medicamentos de venta libre pueden tratar los síntomas de resfriado o gripe, como el dolor de cabeza, el dolor de garganta o la fiebre. Puede ser tentador solicitar antibióticos, pero los antibióticos no funcionan contra los virus. Los virus causan resfriados, gripe y la mayoría de los dolores de garganta y casos de bronquitis.

La vacuna anual contra la gripe puede ayudar a evitar que la padezca. Todas las personas mayores de 6 meses de edad deberían vacunarse. La vacuna está disponible sin cargo para nuestros miembros. Llame a los Servicios para miembros al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de Superior si necesita ayuda para vacunarse contra la gripe.

Manténgase saludable al:

Stay healthy by:

- ✓ Lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón.
- ✓ Estornudar y toser en el pliegue del codo, no en las manos.
- ✓ Evitar el contacto con personas enfermas.
- ✓ Mire nuestro video sobre prevención contra la gripe y obtenga más información en SuperiorHealthPlan.com/flu.



Your Satisfaction is Important to Us

We hope that you will always be happy with us and our providers. In 2022, some members received a survey to see how easy it was to get the appointments and services you need. We also asked about Superior’s customer service and if you like your doctors. Here is how we did in 2022:

QUESTION	CHILD SURVEY	ADULT SURVEY	GOAL (ADULT/CHILD)
Ease in getting the care, tests and treatment needed	93.7%	80.5%	89.2%/85.0%
Got care as soon as needed when care was needed right away	97.1%	80.6%	90.5%/81.7%
Treated with courtesy and respect by customer service staff	93.9%	98.6%	93.7%/95.1%
Rating of personal doctor (8-10)	92.8%	78.6%	90.3%/83.1%
Rating of Superior HealthPlan (8-10)	88.5%	73.7%	86.9%/79.6%

Visit our website to learn more about our goals and our [Quality Improvement Program](#). To request a hard copy of Superior’s current Quality Improvement Program Description, call [Member Services](#).



Su satisfacción es importante para nosotros

Siempre esperamos contar con su satisfacción respecto de nosotros y de nuestros proveedores. En 2022, algunos miembros recibieron una encuesta para comprobar la facilidad para conseguir las citas y los servicios que necesitan. También preguntamos sobre el servicio de atención al cliente de Superior y si está conforme con sus médicos. Estos son los resultados para 2022:

PREGUNTA	ENCUESTA INFANTIL	ENCUESTA PARA ADULTOS	OBJETIVO (ADULTO/ NIÑO)
Facilidad para recibir la atención, las pruebas y el tratamiento necesarios	93.7%	80.5%	89.2%/85.0%
Recibió atención de inmediato según sus necesidades en los casos en los que así se requería	97.1%	80.6%	90.5%/81.7%
Recibió un trato amable y cortés por parte del personal del servicio de atención al cliente	93.9%	98.6%	93.7%/95.1%
Calificación del médico personal (8-10)	92.8%	78.6%	90.3%/83.1%
Calificación de Superior HealthPlan (8-10)	88.5%	73.7%	86.9%/79.6%

Visite nuestro sitio web para obtener más información sobre nuestros objetivos y nuestro [Programa de Mejora de la Calidad](#). Para solicitar una copia impresa de la descripción del programa actual de Mejora de la calidad de Superior, llame a [Servicios para miembros](#).

How to Make the Most of Your Coverage

As a member, you have many benefits. Your benefits are the services Superior covers. It's important that you understand your benefits. We can help you get the most from your coverage and manage your health. For example:



Finding a doctor or another provider



Available medications



Understanding your Rights and Responsibilities



Asking for a copy of the member handbook or provider directory



Securing Service Management for complex conditions



Requesting a new Superior member ID card



Where to go for after-hours care

You can also use our secure member portal to:

- **Change your PCP**
- **Update your personal information**
- **Find pharmacy benefit information**
- **Send Superior a message**

We also offer interpreter services for members. An interpreter can help you find out more about your benefits and help you during medical appointments.

You can find out more about your benefits in the member handbook. The member handbook is available online at SuperiorHealthPlan.com. If you need a printed copy, we can send you one. Call Member Services at the number on the back of your Superior ID card or visit SuperiorHealthPlan.com for more information.



Cómo aprovechar al máximo su cobertura

Como miembro, usted tiene muchos beneficios. Sus beneficios son los servicios que Superior cubre. Es importante que comprenda sus beneficios. Podemos ayudarle a sacar el máximo provecho de su cobertura y administrar su salud. Por ejemplo:

Encontrar un médico u otro proveedor



Understanding your Rights and Responsibilities



Comprender sus derechos y responsabilidades



Asegurar la administración de los servicios ante enfermedades complejas



Saber adónde ir fuera del horario de atención habitual



Medicamentos disponibles



Solicitar una copia del manual para miembros o del directorio de proveedores



Solicitar una nueva tarjeta de identificación de miembro de Superior

También puede utilizar nuestro portal de miembros seguro para:

- **Cambiar de PCP**
- **Actualizar su información personal**
- **Encontrar información sobre beneficios en farmacias**
- **Enviar un mensaje a Superior**

Ofrecemos además servicios de interpretación para los miembros. Un intérprete puede ayudarle a conocer más sobre sus beneficios y en las citas médicas.

Averigüe más sobre sus beneficios en el Manual para miembros. El manual para miembros está disponible por Internet en SuperiorHealthPlan.com. Si necesita una copia impresa, podemos enviarle una. Llame a Servicios para miembros al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación Superior o visite SuperiorHealthPlan.com para obtener más información.

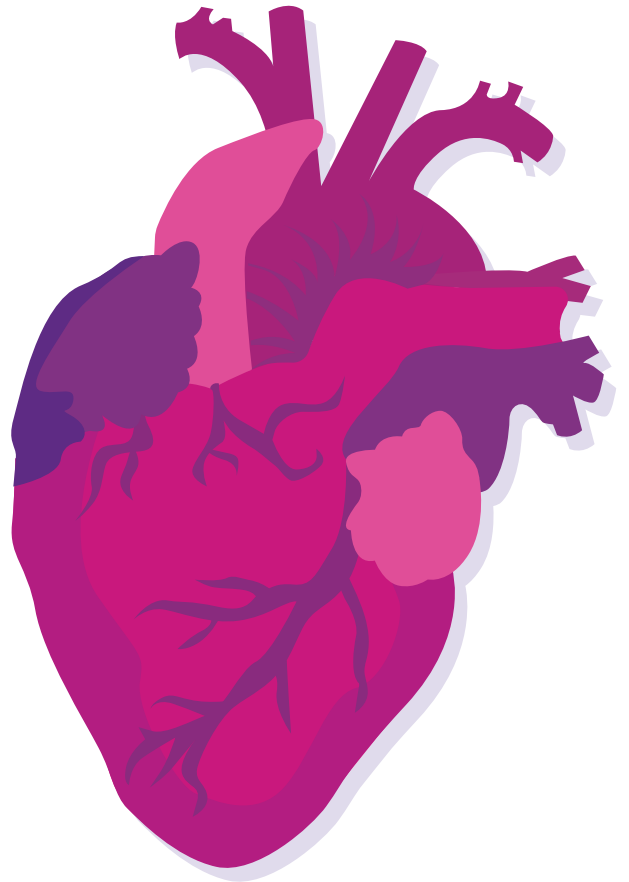


Keep Your Heart Pumping

Heart disease is the leading cause of death in the United States. About 1 in 4 deaths are caused by heart disease. The term “heart disease” can describe a range of conditions such as coronary artery disease, heart rhythm problems, heart defects from birth, heart valve disease and heart infections.

With lifestyle changes, and in some cases medicine, you can prevent and reduce your risk for heart disease. Here’s some key info to remember:

- **Risk Factors:** Major factors that can lead to developing heart disease are high blood pressure, high cholesterol, and smoking. About half of people in the United States have at least one of these three risk factors. But that’s not the only thing that can put you in danger of heart disease. You can be at a higher risk if you have diabetes, are overweight, have an unhealthy diet, are physically inactive, and/or use alcohol excessively.
- **Warning Signs:** When it comes to heart disease, it can be tough to watch for symptoms. Signs range depending on the type of heart disease that person has, and it can take a heart attack, heart failure, or an arrhythmia to get a diagnosis. Symptoms may include chest pain, upper body pain, indigestion, heartburn, nausea or vomiting, extreme fatigue, dizziness, shortness of breath, fluttering feelings in the chest, or swelling of body parts.
- **Differences Between Sexes:** Men and women experience heart disease in different ways. For example, men typically feel chest pressure with a heart attack, while women experience nausea, sweating, and body pain. Men also generally develop heart disease at a younger age and have a higher risk of coronary heart disease than women. Women, in contrast, are at a higher risk of stroke, which often occurs at an older age.



- **Staying Healthy:** Some causes of heart disease can’t be prevented. But there are things you can control to reduce your risk. Keep an eye on high blood pressure and cholesterol, make sure to exercise, and eat a diet that’s low in salt and saturated fat. Ask your doctor about more ways you can stay healthy.

For more information about heart disease, visit the resources below:

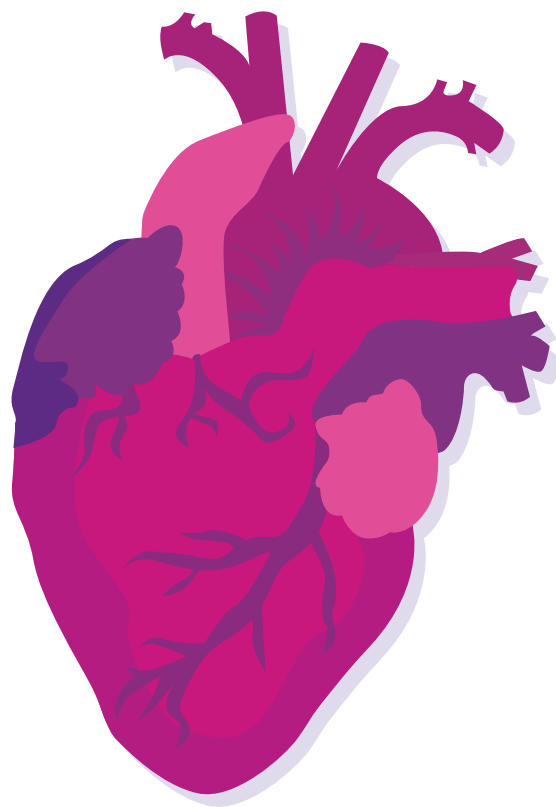
- [About Heart Disease | cdc.gov](https://www.cdc.gov/heartdisease/)
- [Heart disease: Symptoms and Causes | Mayo Clinic](https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/heart-disease/symptoms-causes/whi-20287832)
- [Heart Disease: Risk Factors, Prevention and More | Healthline](https://www.healthline.com/health/heart-disease)

Mantenga su corazón en movimiento

Las enfermedades cardíacas son la principal causa de muerte en los Estados Unidos. Aproximadamente 1 de cada 4 muertes está provocada por una enfermedad cardíaca. El término “enfermedad cardíaca” puede describir una serie de afecciones como la enfermedad de las arterias coronarias, los problemas del ritmo cardíaco, los defectos cardíacos de nacimiento, las enfermedades de las válvulas cardíacas y las infecciones cardíacas.

Con cambios en su estilo de vida y, en algunos casos, con medicamentos, puede prevenir y reducir el riesgo de padecer enfermedades cardíacas. A continuación le ofrecemos información clave que debe recordar:

- **Factores de riesgo:** Los principales factores que pueden llevar a desarrollar una enfermedad cardíaca son la hipertensión, el colesterol alto y el tabaquismo. Aproximadamente la mitad de las personas en los Estados Unidos tienen al menos uno de estos tres factores de riesgo. Pero eso no es lo único que puede ponerle en peligro de sufrir una enfermedad cardíaca. Puede tener un riesgo mayor si padece diabetes, tiene sobrepeso, lleva una dieta poco saludable, es físicamente inactivo y/o consume alcohol en exceso.
- **Señales de alarma:** Cuando se trata de enfermedades cardíacas, puede ser difícil estar atento a los síntomas. Los signos varían en función del tipo de enfermedad cardíaca que padezca la persona, y puede ser necesario un infarto, una insuficiencia cardíaca o una arritmia para obtener un diagnóstico. Los síntomas pueden incluir dolor en el pecho, dolor en la parte superior del cuerpo, indigestión, ardor de estómago, náuseas o vómitos, fatiga extrema, mareos, falta de aliento, sensación de aleteo en el pecho o hinchazón de partes del cuerpo.
- **Diferencias entre los sexos:** Los hombres y las mujeres experimentan las enfermedades cardíacas de forma diferente. Por ejemplo, los hombres suelen sentir presión en el pecho cuando sufren un infarto, mientras que las mujeres experimentan náuseas, sudoración y dolor corporal. Por lo general, los hombres también desarrollan enfermedades cardíacas a una edad más temprana y tienen un mayor riesgo de enfermedad coronaria que las mujeres. Las mujeres, por lo contrario, corren un mayor riesgo de sufrir un accidente cerebrovascular, que suele producirse a una edad más avanzada.



- **Cómo mantener la salud:** Algunas causas de enfermedad cardíaca no pueden prevenirse. Pero hay cosas que puede controlar para reducir su riesgo. Vigile la hipertensión arterial y el colesterol, asegúrese de hacer ejercicio y siga una dieta baja en sal y grasas saturadas. Pregunte a su médico sobre más formas de mantenerse saludable.

Para obtener más información sobre las enfermedades cardíacas, visite los recursos que se indican a continuación:

- [Acerca de las enfermedad cardíacas | cdc.gov](https://www.cdc.gov/heartdisease/)
- [Enfermedades cardíacas: síntomas y causas | Mayo Clinic](https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/heart-disease/symptoms-causes/syc-20352672)
- [Enfermedades cardíacas: factores de riesgo, prevención y más | Healthline](https://www.healthline.com/health/heart-disease/risk-factors-prevention)

What is Redetermination?

As a Superior member you may see or hear the word redetermination. It is a very important thing to be aware of. But what does it mean?

Redetermination is the process a Medicaid or CHIP member must go through to keep their coverage. Processes differ from state to state, but once a year the state needs to verify, or redetermine, a member's eligibility to see if they still qualify for coverage.

In response to the COVID-19 pandemic, the federal government declared a public health emergency (PHE) and passed a law that allowed Medicaid members to automatically keep their Medicaid coverage since March 2020.

Based on new federal law, continuous Medicaid coverage will end on March 31, 2023. HHSC will reach out to you when it's time to renew your coverage. Here are a few actions you can take now:

1 Sign up for an account at YourTexasBenefits.com or the Your Texas Benefits mobile app.

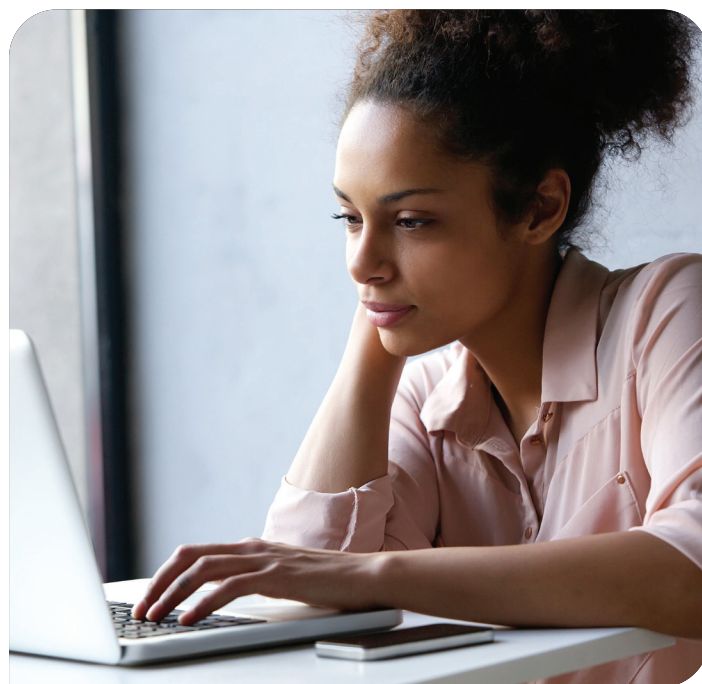
2 Report changes in contact information to ensure you receive important notices.

3 Return renewal packets or requests for information as soon as possible.

If you don't respond to renewal or information requests from HHSC, you may lose benefits when automatic coverage ends.

You can check if it is time for you to renew by logging in to your account on YourTexasBenefits.com or the mobile app, or by calling 2-1-1 and selecting option 2 after selecting a language. You can also visit SuperiorHealthPlan.com/PHE-renewal to learn more.

Superior wants to help you get well and stay well. That's why it's important to know how and when you need to complete your Texas Medicaid renewal to ensure continued coverage. If you are no longer eligible for Medicaid or CHIP, you can explore Superior's Marketplace ([Ambetter from Superior HealthPlan](#)) and Medicare ([Wellcare by Allwell](#)) options.



¿Qué es la redeterminación?

Como miembro de Superior posible que vea o escuche la palabra redeterminación. Es muy importante tenerlo en cuenta. Pero, ¿qué significa?

La redeterminación es el proceso por el que debe pasar un miembro de Medicaid para mantener su cobertura. Los procesos difieren de un estado a otro, pero una vez al año el estado tiene que verificar, o volver a determinar, la elegibilidad de un miembro para comprobar si sigue reuniendo los requisitos para la cobertura.

En respuesta a la pandemia de COVID-19, el gobierno federal declaró una emergencia de salud pública (PHE) y aprobó una ley que permitía a los miembros de Medicaid mantener automáticamente su cobertura de Medicaid desde marzo de 2020.

En base a la nueva ley federal, la cobertura continua de Medicaid finalizará el 31 de marzo de 2023. La Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) se comunicará con usted cuando llegue el momento de renovar su cobertura. A continuación le indicamos algunas medidas que puede tomar ahora:

1

Inscríbese para abrir una cuenta en YourTexasBenefits.com o en la aplicación móvil Your Texas Benefits.

2

Informe de los cambios en la información de contacto para asegurarse de recibir avisos importantes.

3

Envíe los paquetes de renovación o las solicitudes de información lo antes posible.

Si no responde a las solicitudes de renovación o de información de la HHSC, puede perder los beneficios cuando finalice la cobertura automática.

Puede comprobar si ha llegado el momento de renovar accediendo a su cuenta en YourTexasBenefits.com o en la aplicación móvil, o llamando al 2-1-1 y seleccionando la opción 2 después de elegir un idioma. También puede visitar SuperiorHealthPlan.com/PHE-renewal obtener más información.

Superior quiere ayudarle a que se recupere y se mantenga saludable. Por eso es importante saber cómo y cuándo necesita realizar la renovación de Medicaid de Texas para garantizar la continuidad de la cobertura. Si ya no reúne los requisitos para Medicaid o CHIP, puede analizar las opciones del Mercado de Superior ([Ambetter de Superior HealthPlan](https://Ambetter.de.SuperiorHealthPlan)) Medicare ([Wellcare de Allwell](https://Wellcare.de.Allwell)).





[SuperiorHealthPlan.com](https://www.SuperiorHealthPlan.com)

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

