

Healthy Moves | Mejorar la salud



The latest care

Options for medical care may change over time. New medicines, tests and surgeries come out every year. Superior HealthPlan watches for the latest in medical care. We also make sure new treatments are safe. Superior has a team of doctors that reviews new medical care for people with certain illnesses. The team checks information from other doctors and scientific groups. New medical care that is covered by Medicaid and CHIP is then shared with our doctors. This allows Superior doctors to give you the most fitting and current types of care.

Not all care is covered for every member. Some members may benefit more from certain treatments. We cover care that is medically necessary.

Questions? Call Superior HealthPlan or go online to **SuperiorHealthPlan.com** to learn more.

Lo último en cuidados

Las opciones de atención médica pueden cambiar con el tiempo. Cada año salen a la venta nuevos medicamentos, pruebas y cirugías. Superior HealthPlan busca lo último en la atención médica. También nos aseguramos de que los tratamientos nuevos sean seguros. Superior tiene un equipo de médicos que revisa la nueva atención médica para personas con determinadas enfermedades. El equipo revisa información de otros médicos y grupos científicos. La nueva atención médica que está cubierta por Medicaid y el Plan de Seguro Médico Infantil (Children's Health Insurance Plan, CHIP) se comparte con nuestros médicos. Esto les permite a los médicos de Superior poder brindarle los tipos de atención más adecuados y actualizados.

No todos los tipos de atención están cubiertos para todos los pacientes. Algunos pacientes pueden beneficiarse más de ciertos tratamientos. Cubrimos la atención que es médicamente necesaria.

¿Tiene preguntas? Comuníquese con Superior HealthPlan o visite el sitio web **SuperiorHealthPlan.com** para obtener más información.

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**



Are you ready for flu season?

The flu is a seasonal illness. Flu season can begin as early as October and run as late as May. For some people, the flu is not very serious. For others, it can lead to hospitalization and even death. A flu shot is one way you can protect yourself from the flu. Here are three things to know about the vaccine:

1. The flu shot will not give you the flu.
2. The flu virus changes every year. So every year, a new vaccine is needed.
3. Everyone older than 6 months should get a flu shot. Talk to your doctor if you have an allergy to eggs or any of the ingredients in the vaccine.

The flu shot is available at no cost to members. Call Superior HealthPlan or go to **SuperiorHealthPlan.com** if you need help finding out where to get one.

Your satisfaction is important to us

We hope that you will always be happy with us and our providers. Every year, Superior sends you a survey to get your feedback. Here is how we did in 2018:

Question	Child Survey	Adult Survey	Goal (Child/Adult)
Ease in getting the care, tests and treatment needed	88%	79%	89%/84%
Got care as soon as needed when care was needed right away	88%	87%	91%/84%
Treated with courtesy and respect by customer service staff	95%	92%	94%/94%
Rating of personal doctor (8-10)	91%	79%	89%/81%
Rating of Superior HealthPlan (8-10)	90%	73%	86%/76%

Visit **SuperiorHealthPlan.com** to learn more about our goals or our Quality Improvement Program. To request a hard copy of Superior's current Quality Improvement Program Description, call the number on the back of your Superior member ID card.



photos by Getty Images



Su satisfacción es importante para nosotros

Esperamos que esté siempre feliz con nosotros y nuestros proveedores. Cada año, Superior le envía una encuesta para recibir sus comentarios. A continuación, le mostraremos cómo nos fue en 2018:

Pregunta	Encuesta Infantil	Encuesta de adultos	Meta (niño/adulto)
Facilidad para recibir la atención, las pruebas y el tratamiento necesario	88%	79%	89%/84%
Recibió la atención tan pronto como la necesitaba cuando esta era necesaria de inmediato	88%	87%	91%/84%
Recibió un trato de cortesía y respeto por parte del personal de atención al cliente	95%	92%	94%/94%
Calificación del médico personal (8-10)	91%	79%	89%/81%
Calificación de Superior HealthPlan (8-10)	90%	73%	86%/76%

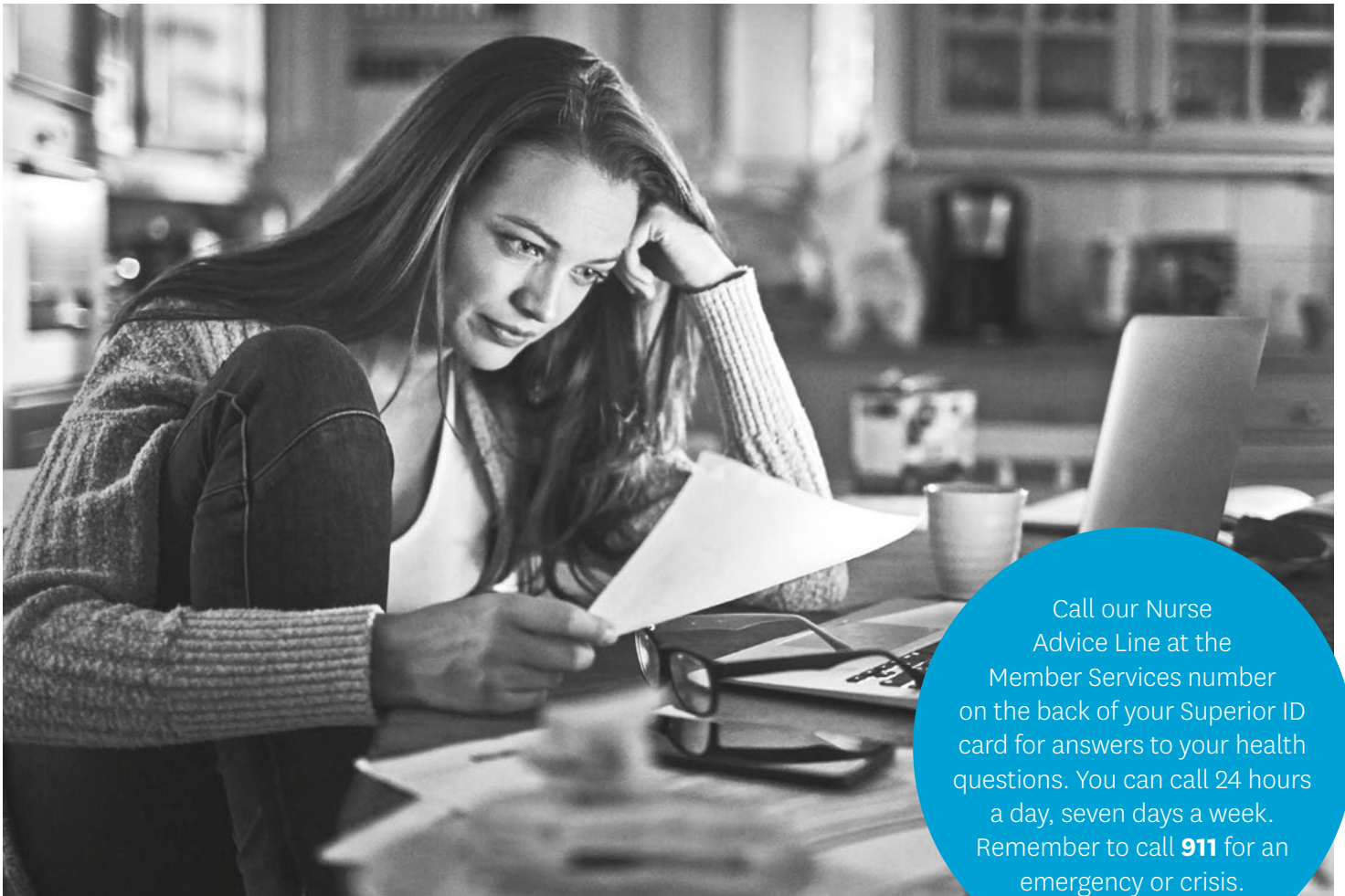
Ingrese a **SuperiorHealthPlan.com** para obtener más información sobre nuestras metas y nuestro Programa de Mejora de Calidad. Para solicitar una copia impresa de la Descripción del Programa de Mejora de Calidad actual de Superior, comuníquese al número en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

¿Está listo para la temporada de gripe?

La gripe es una enfermedad que ocurre por temporadas. La temporada de gripe puede comenzar en octubre y terminar en mayo. Para algunas personas, la gripe no es muy grave. Para otros, puede llevar a la hospitalización e incluso a la muerte. La vacuna contra la gripe es una manera de protegerse contra esta enfermedad. Aquí hay tres cosas que debe saber sobre la vacuna:

1. La vacuna contra la gripe no le contagiará la enfermedad.
2. El virus de la gripe cambia todos los años. Por lo tanto, cada año se necesita una nueva vacuna.
3. Todas las personas mayores de 6 meses de edad deben vacunarse. Hable con su médico si usted tiene alergia a los huevos o a cualquiera de los ingredientes de la vacuna.

La vacuna contra la gripe está disponible sin costo alguno para los miembros. Llame a Superior HealthPlan o ingrese en **SuperiorHealthPlan.com**, si necesita ayuda para averiguar en dónde obtener una vacuna.



Call our Nurse Advice Line at the Member Services number on the back of your Superior ID card for answers to your health questions. You can call 24 hours a day, seven days a week. Remember to call **911** for an emergency or crisis.

What do I do **if I get a bill from a provider** for health-care services?

You should not be billed for any services covered by Medicaid.

Always show your Medicaid ID card and Superior ID card when you are seeking services from a doctor, hospital, pharmacy or another Medicaid provider. If you have not received your Medicaid ID card, give the provider the 2085 Medicaid form to confirm your Medicaid coverage.

If you get a bill from a Medicaid provider, call the number on the back of your Superior member ID card. When you call, tell Member Services staff your:

- Member name
- Date of service

- Patient account number
- Name of provider
- Phone number on bill
- Total amount of bill

If you go to a provider who is not enrolled in Texas Medicaid or is not signed up as a Superior provider for nonurgent or nonemergency care, you may be billed for the services.

If you have other primary group insurance, please ensure you provide both your primary insurance and your Superior Medicaid coverage to all of your providers. The provider should submit bills to your primary group insurance first, then Superior Medicaid. Medicaid is the payer of

last resort and should not be the only insurance presented to your providers. As long as you follow the rules of your primary insurance and Superior Medicaid, you should not be responsible to pay any portion of your provider bills.

If you have both Medicaid and Medicare, your Medicare provider cannot bill you for services or supplies that are covered by Medicaid. Members also cannot be billed for Medicare “cost-sharing,” which includes deductibles, coinsurance and copayments that are covered by Medicaid. Call Superior Member Services to learn more.



Para obtener respuesta a sus preguntas sobre salud, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería a través del número de Servicios para miembros que se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior. Puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana. Recuerde llamar al **911** para una emergencia o crisis.

¿Qué hago si recibo una factura de un proveedor por servicios de atención médica?

A usted no se le debe facturar ninguno de los servicios que Medicaid cubre.

Cuando solicite los servicios de un médico, hospital, farmacia u otro proveedor de Medicaid, muestre siempre su tarjeta de identificación de Medicaid y de Superior. Si no ha recibido su tarjeta de identificación de Medicaid, entregue al proveedor el formulario 2085 de Medicaid para que confirme su cobertura.

Si recibe una factura de un proveedor de Medicaid, llame al número en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior. Cuando llame, dígame al personal de Servicios para miembros lo siguiente:

- Nombre del miembro
- Fecha del servicio

- Número de cuenta del paciente
- Nombre del proveedor
- Número de teléfono en la factura
- Monto total de la factura

Si acude a un proveedor que no está registrado en Texas Medicaid o como proveedor de Superior para atención médica común o sin carácter de emergencia, le podrían facturar los servicios.

Si tiene otro seguro de grupo primario, asegúrese de proporcionar la cobertura de dicho grupo y la de Superior Medicaid a todos sus proveedores. El proveedor debería enviar las facturas primero a su seguro de grupo primario, y luego a Superior Medicaid. Medicaid es el pagador de última instancia,

por lo que no debería ser el único seguro que les proporcione a sus proveedores. Mientras siga las reglas de su seguro primario y el de Superior Medicaid, no debería ser responsable del pago de ninguno de los montos de las facturas de su proveedor.

Si tiene seguro de Medicaid y Medicare, su proveedor de Medicare no puede facturarle por los servicios o suministros cubiertos por Medicaid. A los miembros tampoco se les pueden facturar los “costos-compartidos,” los cuales incluyen deducibles, coaseguro y copagos cubiertos por Medicaid. Comuníquese con los Servicios para miembros de Superior para obtener más información.



We value your time

How long can you expect to wait for a health-care appointment?

Superior works 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
From the waiting room	Taken to the exam room within 15 minutes

Are you unable to get an appointment within those time frames? Call Superior Member Services to see how we can help you.

What is Disease Management?

If you have a long-term illness or a specific health problem, our Disease Management program can help. This program includes services such as member outreach, education and support. We want you to feel confident about your health care. Let Superior help you understand your condition and teach you ways to manage your illness. Call Member Services or talk to your doctor about these services.

How to tell us if you're unhappy

Superior HealthPlan cares about concerns you may have. We want to know when you are not satisfied with your health care. There are two ways for you to express your concerns.

1. You may file a complaint.

You can do this if you are unhappy with Superior or how you are treated by a health-care professional.

2. You may file an appeal.

Superior will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with this choice, you can file an appeal.

Appeals must be sent within certain time frames. Review your member handbook or call the number on the back of your Superior member ID card to learn more. Member Services can also help if you would like a paper copy of your member handbook or anything mentioned in our newsletters or on SuperiorHealthPlan.com.



photos by Getty Images



Valoramos su tiempo

¿Cuánto tiempo podría esperar para obtener su cita de atención médica?

Superior trabaja con los proveedores para establecer estándares relacionados con los tiempos de espera. A continuación se muestran algunos lineamientos:

Tipo de cita	Período de espera
Atención de rutina	14 días
Atención de urgencia, incluida la atención de urgencia especializada	24 horas
Atención especializada de rutina	21 días
Desde la sala de espera	Llevado a la sala de examinación en 15 minutos

¿No puede obtener una cita dentro de esos plazos? Llame a Servicios para miembros de Superior para ver cómo podemos ayudarle.

¿Qué es la gestión de enfermedades?

Si usted sufre de una enfermedad a largo plazo o tiene problemas específicos de salud, nuestro programa de gestión de enfermedades puede ayudarle. Este programa incluye servicios como divulgación, educación y ayuda para el miembro. Queremos que se sienta seguro con su atención médica. Deje que Superior lo ayude a entender su condición y a enseñarle las formas de gestionar su enfermedad. Llame a Servicios para miembros o hable con su médico sobre estos servicios.

Cómo informarnos si no se siente conforme

En Superior HealthPlan nos importan las preocupaciones que pueda tener. Queremos saber si no está satisfecho con su atención médica. Existen dos formas para que pueda expresar sus preocupaciones.

1. Puede presentar una queja. Puede hacerlo si no está conforme con Superior o con el trato de un profesional de la salud.
2. Puede presentar una apelación. Superior le enviará una carta si decidimos denegar o suspender un servicio. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una apelación.

Las apelaciones deben enviarse dentro de ciertos plazos. Para obtener más información, consulte su manual para miembros o llame al número en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior. Servicios para miembros también puede ayudarlo si desea una versión impresa de su manual para miembros o cualquier información mencionada en nuestro boletín informativo o en SuperiorHealthPlan.com.

SUPERIOR HEALTHPLAN

5900 E. Ben White Blvd.
Austin, TX 78741

SuperiorHealthPlan.com
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

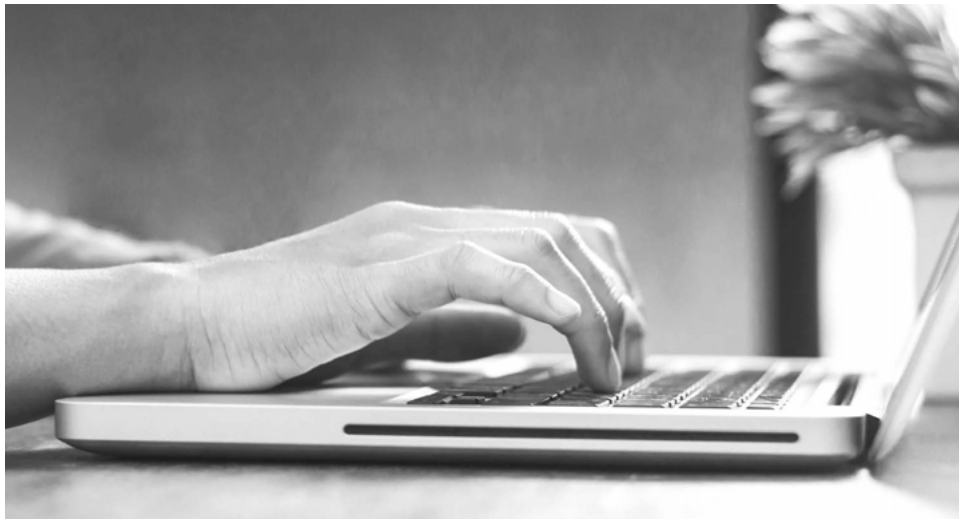
STAR/CHIP 1-800-783-5386
STAR+PLUS 1-877-277-9772
STAR Kids 1-844-590-4883

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_20184686
TXC_H



Stay connected with Superior's Member Portal

Superior's member web portal is a convenient and secure tool to help you manage your health care. By creating a free account, you can:

- View your health history
- Print a temporary ID card
- Review your health benefits

Manténgase conectado al portal para miembros de Superior

El portal web para miembros de Superior es una herramienta práctica y segura para ayudarlo en la gestión de su atención médica. Con la creación de una cuenta gratis, usted puede:

- Revisar su historial de salud
- Imprimir una tarjeta de identificación temporal
- Revisar sus beneficios de salud

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) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອພາສາມີໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍ ດືງ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດຊະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)