

Healthy Moves | Mejorar la salud



Studying **new** treatments, tests

Your health is important to us. Superior HealthPlan watches for the latest in medical care. This may be new medicine, tests or surgeries. We want to make sure new treatments are safe and effective. Superior has a team of doctors that reviews new medical care. The team checks information from other doctors and scientific groups. The new medical care is then shared with our doctors. This allows Superior doctors to give you the most fitting and current types of care.

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**

Estudio de nuevos tratamientos y pruebas

Su salud es importante para nosotros. Superior HealthPlan busca estar a la vanguardia en atención médica. Esto puede incluir nuevos medicamentos, pruebas o cirugías. Queremos asegurarnos de que los tratamientos nuevos sean seguros y eficaces. Superior cuenta con un equipo de especialistas que revisa la nueva atención médica. El equipo revisa información de otros médicos y grupos científicos. Luego, se comparten los nuevos tratamientos con nuestros médicos. Esto les permite a los médicos de Superior brindarle la atención más adecuada y actualizada.



Your satisfaction is important to us

We hope that you will always be happy with us and our providers.

This year we sent you 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 2019:

Question	Child Survey	Adult Survey	Goal (Child/Adult)
Ease in getting the care, tests and treatment needed	89%	80%	89%/85%
Got care as soon as needed when care was needed right away	94%	81%	91%/85%
Treated with courtesy and respect by customer service staff	96%	94%	94%/94%
Rating of personal doctor (8-10)	87%	81%	89%/81%
Rating of Superior HealthPlan (8-10)	88%	73%	86%/77%

Visit **SuperiorHealthPlan.com** 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 the number on the back of your Superior member ID card.

Your time matters

Superior wants to make sure you get the care you need, when you need it. 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

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.

Visit **SuperiorHealthPlan.com** and click “Login” at the top or the “Member Login” icon.

How to stop the flu

You can protect yourself and people around you from the flu. Here are three ways to stay healthy:

1. Sneeze and cough into your elbow, not your hands.
2. Wash your hands often using soap and water.
3. Get a flu shot every year. The shot is available at no cost to members.

Call Member Services at the number on the back of your Superior member ID card if you need help getting a flu shot.



Getty Images



Nos importa **su satisfacción**

Esperamos que esté siempre complacido con nosotros y nuestros proveedores. Este año le enviamos una encuesta para saber cuán fácil fue conseguir las citas médicas y los servicios que necesita. También preguntamos sobre el servicio de atención al cliente de Superior y si le gustan sus médicos. A continuación, le mostraremos cómo nos fue en 2019:

Pregunta	Encuesta para niños	Encuesta para adultos	Meta (niños/adultos)
Facilidad para obtener la atención, las pruebas y el tratamiento necesarios	89%	80%	89%/85%
Recibió la atención en cuanto la necesitó, cuando fue necesaria y de inmediato	94%	81%	91%/85%
El personal de atención al cliente lo trató con cortesía y respeto	96%	94%	94%/94%
Calificación del médico personal (8-10)	87%	81%	89%/81%
Calificación de Superior HealthPlan (8-10)	88%	73%	86%/77%

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

Su tiempo importa

Superior quiere asegurarse de que reciba la atención médica que necesita, cuando la necesite. Superior trabaja con los proveedores para establecer pautas en el tiempo de espera. A continuación, se muestran algunos lineamientos:

Tipo de cita	Tiempo de espera
Atención de rutina	14 días
Atención de urgencia, incluida la especializada	24 horas
Atención especializada de rutina	21 días
En la sala de espera	Llevado a la sala de examen en 15 minutos

Manténgase conectado con el portal para miembros de Superior

El portal web para miembros de Superior es una herramienta práctica y segura que lo ayuda a gestionar su atención médica. Con la creación de una cuenta gratis, usted puede:

- Revisar su historia clínica.
- Imprimir una tarjeta provisional de identificación.
- Revisar sus beneficios de salud.

Ingrese a **SuperiorHealthPlan.com** y haga clic en “Iniciar sesión” (“Login”), en la parte superior o en el ícono de “Inicio de sesión para miembros” (“Member Login”).

Cómo detener la gripe

Puede protegerse y proteger a las personas que lo rodean de la gripe. Aquí se presentan tres maneras de mantenerse saludable:

1. Tosa y estornude dentro de su codo, no en sus manos.
2. Lávese las manos con frecuencia, con agua y jabón.
3. Vacúnese contra la gripe cada año. La vacuna antigripal está disponible sin costo alguno para los miembros.

Llame a Servicios para miembros al número que se indica en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior, si necesita ayuda para vacunarse contra la gripe.

What do I do if I get a medical bill?

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

1. Always show your Medicaid ID card and Superior ID card when you visit the doctor, hospital, pharmacy or other health-care provider.
2. Make sure your doctor is enrolled in Texas Medicaid or signed up as a Superior provider. If you go to a provider who is not a part of Texas Medicaid or Superior, you might be billed for the services.
3. If you get a bill from a Medicaid provider, call Member Services at the number on the back of your Superior member ID card.



For more information, please refer to your member handbook. You can find your member handbook and other information at **SuperiorHealthPlan.com**. You can call Superior Member Services to request a printed copy of the member handbook or a paper copy of anything on our website.

You can also get a paper copy of the most recent version of the Provider Directory at no cost by calling Member Services at the number on the back of your ID card.

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

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

1. Cuando solicite los servicios de un médico, hospital, farmacia u otro proveedor de atención médica de Medicaid, muestre siempre su tarjeta de identificación de Medicaid y de Superior.
2. Asegúrese de que su médico esté registrado en Medicaid de Texas o como proveedor de Superior. Si acude a un proveedor que no esté registrado en Medicaid de Texas o Superior, le podrían facturar los servicios.
3. Si recibe una factura de un proveedor de Medicaid, llame a Servicios para miembros al número en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior.

Para obtener más información, remítase a su manual para miembros. Puede encontrar su manual para miembros y mucha más información en **SuperiorHealthPlan.com**. Llame a Servicios para miembros de Superior para solicitar una versión impresa de su manual para miembros o de cualquier otra información en nuestro sitio web.

También puede obtener sin costo alguno una impresión de la versión más reciente del Directorio de Proveedores, al comunicarse con los Servicios para miembros al número en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

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_20195384
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)