

HEALTHY moves



» Find us online! ¡Visítenos en línea!
www.SuperiorHealthPlan.com

FALL/OTOÑO 2013

Nos importa la calidad

Superior desea que esté contento con la atención que recibe. Nuestro Programa de mejora de la calidad (Programa QI) nos ayuda a lograr esto.

El programa QI establece la manera en que Superior realiza un seguimiento y trabaja para mejorar la calidad y seguridad de la atención y los servicios que les brindamos a nuestros miembros. Revisa la atención que les brindamos. También realiza un seguimiento de la atención. Esto incluye la atención médica, la salud del comportamiento, dental y de la visión.

Superior también establece estándares y objetivos de calidad. Juntos, nos estamos desempeñando bien. Los objetivos de nuestro programa QI mejoraron este año. Esto incluye:

- ▶ Satisfacción de los miembros con el servicio de atención al cliente de Superior: En 2012, el 89.6% de los miembros estuvieron satisfechos con el servicio de atención al cliente de Superior. En 2013, el 90.6% de los miembros estuvieron satisfechos con el servicio de atención al cliente. El objetivo de Superior era 84.7%.
- ▶ Satisfacción de los miembros con la obtención de la atención que necesitaron: En 2012, el 76.7% de los miembros estuvieron satisfechos con la atención recibida. En 2013, el 85% de los miembros estuvieron contentos porque obtuvieron la atención que necesitaron, que es superior al objetivo de Superior del 84.1%.

Obtenga más información y vea cómo nos desempeñamos. Llame a Servicios para Miembros para pedir una versión impresa del trabajo del programa.



We Care About Quality



Superior wants you to be happy with the care that you receive. Our Quality Improvement program (QI program) helps us do this.

The QI program outlines the way Superior tracks and works to improve the quality and safety of the care and services provided to our Members. It reviews the care we give to you. It also tracks your satisfaction with that care. This includes medical, behavioral health, dental and vision care.

Superior also sets quality standards and goals. Together, we are doing well. Our QI program goals improved this year. These include:

- ▶ **Member satisfaction with Superior's customer service:** In 2012, 89.6% of Members were satisfied with Superior's customer service. In 2013, 90.6% of Members were satisfied. Superior's goal was 84.7%.
- ▶ **Member satisfaction with getting the care they needed:** In 2012, 76.7% were satisfied with the care they received. In 2013, 85% of Members were happy with getting the care they needed, which is higher than Superior's goal of 84.1%.

Learn more and see how we're doing. Call Member Services to ask for a paper copy of the program's work.

How to Help Your Health

What is “preventive care”? It’s one of the best ways to take care of your health. It can help your doctor look for serious medical problems. Examples are blood pressure exams, cholesterol tests and cancer screenings.

For women, preventive care includes Pap smears and mammograms. These are screenings that may help save your life. And they don’t cost you anything.

Ask your doctor what preventive care you need.

MANAGE YOUR DIABETES

Call your doctor today to schedule your health screenings and tests. Remember, poor diabetes care can lead to:

- ▶ Blindness
- ▶ Kidney disease
- ▶ Heart disease
- ▶ Diabetic amputation

IT’S TIME: Get Your Flu Shot

Who needs a flu shot? Everyone who is six months and older—especially pregnant women and older adults.

Getting a flu shot is a smart, simple way to protect your family. It’s also free for Members! It’s safe. And it won’t give you the flu. Call your doctor about getting your flu shot. We can help too. Just call Member Services.

Schedule an Annual Physical

Everyone 21 years old or younger should see a doctor for a checkup once a year. They will check your or your child’s overall health.



When You Can Expect Care

Nobody likes to wait, especially for health care. Superior wants you to have the right care at the right time. We work with doctors and Providers to set standards for how long you have to wait for care.

WHEN YOU CALL TO BOOK AN APPOINTMENT

To help you plan, here is how long you may have to wait for an appointment:

PRIMARY CARE PHYSICIANS (PCP):	Amount of time you should expect to wait, from the time you call to make an appointment
Adult Preventive Health	Within 90 days
Child Preventive Health	Within 2 months
Routine Primary Care	Within 14 days
Urgent Care	Within 24 hours
Routine Specialty Care Referrals	Within 3 weeks
BEHAVIORAL HEALTH PROVIDERS:	
Emergency Care	Immediately
Urgent Care	Within 24 hours
Routine Outpatient Visit	Within 10 days
OB/GYN PROVIDERS:	
Routine Prenatal Care	Within 14 days
High-Risk Member or in 3rd Trimester	Within 5 days
Emergent Care	Immediately
EMERGENCY CARE:	
Adult & Child	Upon arrival, including at non-network and out-of-area facilities

WHEN YOU ARE SITTING IN THE WAITING ROOM

You should be taken to the exam room within 15 minutes of your scheduled visit time.

Your Member Handbook tells you how to tell the difference between routine care, urgent care and emergency care. Handbooks are located on our website at www.SuperiorHealthPlan.com.

Cuánto puede esperar por la atención

A nadie le gusta esperar, especialmente para recibir atención médica. Superior desea que usted reciba la atención apropiada en el momento apropiado. Trabajamos con médicos y proveedores para establecer pautas sobre cuánto tiempo tiene que esperar para que lo atiendan.

CUANDO LLAME PARA PROGRAMAR UNA CITA

Para ayudarlo a planificar, a continuación presentamos cuánto tiempo quizá deba esperar para una cita:

ATENCIÓN PRIMARIA MÉDICOS (PCP):	Cantidad de tiempo que debe esperar desde el momento en que llama hasta la cita
Salud preventiva para adultos	Dentro de los 90 días
Salud preventiva para niños	Dentro de los 2 meses
Atención primaria de rutina	Dentro de los 14 días
Atención de urgencia	Dentro de las 24 horas
Remisiones de atención para especialidades de rutina	Dentro de las 3 semanas
PROVEEDORES DE LA SALUD DEL COMPORTAMIENTO:	
Atención de emergencia	Inmediatamente
Atención de urgencia	Dentro de las 24 horas
Visita ambulatoria de rutina	Dentro de los 10 días
PROVEEDORES DE OBSTETRICIA/GINECOLOGÍA:	
Cuidado prenatal de rutina	Dentro de los 14 días
Miembro de alto riesgo o en el 3.º trimestre	Dentro de los 5 días
Atención de emergencia	Inmediatamente
ATENCIÓN DE EMERGENCIA:	
Adultos y niños	Cuando llegue, incluso a centros fuera del área y fuera de la red

CUANDO ESTÁ ESPERANDO EN LA SALA DE ESPERA

Debe ingresar al consultorio dentro de los 15 minutos del horario programado para la visita.

Su Manual para miembros le informa cómo diferenciar entre atención de rutina, atención de urgencia y atención de emergencia. Los manuales se encuentran en nuestro sitio web en www.SuperiorHealthPlan.com.

LLEGÓ EL MOMENTO: Dese la vacuna contra la gripe

¿Quién necesita una vacuna contra la gripe? Todos aquellos de seis meses y más -especialmente las mujeres embarazadas y los adultos mayores.

Darse una vacuna contra la gripe es una manera inteligente y sencilla de proteger a su familia. ¡También es gratuita para los miembros! No presenta riesgos. Y no se contagiará de gripe. Llame a su médico y pregunte por la vacuna contra la gripe. También podemos ayudarlo. Sólo llame a Servicios para Miembros.

PROGRAME UN EXAMEN FÍSICO ANUAL

Todas las personas de 21 años o menos deben ver al médico para un chequeo una vez al año. Controlarán su estado de salud en general o el de su hijo.



Maneje su diabetes

Llame a su médico hoy para programar análisis y pruebas de detección de la salud. Recuerde: un mal cuidado de la diabetes puede provocar:

- ▶ Ceguera
- ▶ Enfermedad renal
- ▶ Enfermedad cardíaca
- ▶ Amputación como consecuencia de la diabetes

Cómo ayudar a su salud

¿Qué significa "atención preventiva"? Es una de las mejores maneras de cuidar su salud. Puede ayudar al médico a encontrar problemas médicos serios. Algunos ejemplos son presión arterial, análisis de colesterol y pruebas de detección del cáncer.

Para las mujeres, atención preventiva incluye pruebas de Papanicolaou y mamografías. Estas son pruebas de detección que pueden salvar su vida. Y no le cuestan nada.

Pregunte a su médico qué atención preventiva necesita.

**MEMBER SERVICES
PHONE NUMBERS
TELÉFONO DE SERVICIOS
PARA MIEMBROS**

STAR and CHIP Member Services:
1-800-783-5386

CHIP RSA Member Services:
1-800-820-5685

STAR Health Member Services:
1-866-912-6283

STAR+PLUS Member Services:
1-866-516-4501

MRSA Member Services:
1-877-644-4494

Superior HealthPlan TDD/TTY:
1-800-735-2989

Llámenos

Podemos ayudarle con muchas cosas. Solo llame a Servicios para Miembros si necesita:

- ▶ Una versión impresa de cualquier tema de nuestro sitio web, **www.SuperiorHealthPlan.com**.
- ▶ Ayuda para programar citas médicas o encontrar un médico.
- ▶ Respuestas a sus preguntas sobre la atención médica y sus beneficios.
- ▶ Una copia de su Manual para miembros o de los boletines informativos.

Give Us a Call

We can help you with many things. Just call our Member Services if you need:

- ▶ A paper copy of anything on our website, **www.SuperiorHealthPlan.com**.
- ▶ Help making health appointments or finding a doctor.
- ▶ Answers to your questions about health care and your benefits.
- ▶ A copy of your Member Handbook or newsletters.



Published by McMurry/TMG, LLC. © 2013. 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 healthcare provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or healthcare regimen. McMurry/TMG makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por McMurry/TMG, LLC. Derechos de autor, © 2013. 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. McMurry/TMG no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.