

HEALTHY moves



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

FALL / OTOÑO 2014

4 formas de detener la gripe

- 1 Vacúnese contra la gripe.**
La vacuna contra la gripe es la mejor manera de luchar contra la gripe de esta temporada. Adultos y niños mayores de 6 meses deben vacunarse contra la gripe cada otoño. Las mujeres embarazadas y las madres lactantes deben vacunarse contra la gripe para proteger a sus bebés por nacer o recién nacidos.
- 2 Lávese las manos con frecuencia** para evitar la propagación de gérmenes.
- 3 Coma muchas frutas y verduras.**
- 4 Descanse.** Los adultos necesitan entre 7 y 9 horas de sueño para mantener su sistema inmunológico fuerte.

Las vacunas contra la gripe no le puede contagiar la enfermedad. Los Miembros de Superior pueden obtener la vacuna contra la gripe sin costo alguno. Llame hoy mismo a su médico de atención primaria para programar su vacuna contra la gripe.



4 ways to stop the flu



- 1 Get your flu shot.** The flu vaccine is the best way to fight this season's flu. Adults and children 6 months and older should get a flu shot every fall. Pregnant and breastfeeding mothers should get the flu shot to protect their unborn or newborn babies.
- 2 Wash your hands often** to avoid spreading germs.
- 3 Eat plenty of fruits and veggies.**
- 4 Rest up.** Adults need 7 to 9 hours of sleep to keep their immune systems strong.

You cannot get the flu from the flu shot. Superior Members can get the flu shot for no cost. Call your Primary Care Provider to schedule your flu shot today!

Quality Care Matters

Superior HealthPlan cares about you and the health care that you receive. We have quality measures that help us decide if the medical services we are providing are good for you. These include:

1. HEDIS: HEDIS (Healthcare Effectiveness Data and Information Set) is a tool that helps us measure if our Members are getting the care they should. We can even compare our findings to other healthcare plans to see how we're doing. Some of our HEDIS measures are:

- ▶ Childhood Immunizations Status (are children getting all their shots?).
- ▶ Well-Child Visits in the first 15 months of life.
- ▶ Well-Child Visits in the 3rd, 4th, 5th and 6th years of life.

2. Improving The Health of Our

Diabetic Members: We do this by helping our diabetic Members get the checkups they need. This includes blood sugar, cholesterol, kidney and yearly vision testing. In 2013, 84.2% of our diabetic Members got their A1c (blood sugar) test. This is a test to see how effective your treatment program is. We fell short of our goal of 87.3%. However, 86.1% of our diabetic Members received their kidney screening in 2013. This was well above our goal.

3. Improving Women's Health: We want our Members, ages 50 or older, to get their mammograms (breast X-ray examinations) on time. We do this by mailing you letters about the importance of this exam. We also mail you and your Provider reminder letters about

when exams are due and help you schedule appointments. 50.8% of our female Members over the age of 50 had a mammogram last year. Our goal was 57.7%, but we will continue to urge our Members to have this screening done.

4. Transition of Care: Superior is working to make sure you get the best care after a hospital visit. We do this by calling you in the first three days after you leave the hospital to make sure you have what your doctor feels you need at home. Our goal for this new program is that 90% of Members will receive this call.

5. Surveys: Superior wants to know what you think about your health plan and the care you receive. We have a survey that gives us this information. Last year, we asked questions about how easy it is to get the appointments and services that are needed. We also asked if

Members liked their Provider and even if they liked the office. Here are some results from the survey:

- ▶ 75% of adults and 83% of children found it easy to get the care and treatment they needed.
- ▶ 89% of children and 79% of adults got care or an appointment right away.
- ▶ On a scale of 1-10, with 10 being the highest rating, 90% of Members with children enrolled scored Superior as an "8" or better.

At Superior, your health is important to us. We are working hard to make sure you get the best care you need, when you need it. We are always trying to improve and your comments are important to us. Superior has a Member Advisory Group that helps provide Member feedback. Please call Member Services or visit our 'feedback' link on the website to tell us how **WE** can better serve **YOU** or tell us if you would like to be part of the Member Advisory Group.



La atención de calidad es importante



Superior HealthPlan se preocupa por usted y por la atención médica que recibe. Contamos con mediciones de la calidad que nos ayudan a decidir si los servicios médicos que le estamos brindado son buenos para usted. Estas incluyen:

1. HEDIS: HEDIS (Conjunto de datos e información sobre efectividad de la atención médica) es una herramienta que nos ayuda a medir si nuestros Miembros estén recibiendo la atención que deberían. Incluso, podemos comparar nuestros resultados con los resultados de otros planes de atención médica para ver cómo estamos desarrollando nuestras funciones. Algunas de nuestras medidas del HEDIS son:

- ▶ Estado de inmunizaciones infantiles (¿los niños están recibiendo todas sus vacunas?)
- ▶ Visitas de revisión de niño sano en los primeros 15 meses de vida.
- ▶ Visitas de revisión de niño sano en el 3.º, 4.º, 5.º y 6.º año de vida.

2. Mejora de la salud de nuestros miembros diabéticos: Lo logramos al ayudar a nuestros miembros diabéticos a recibir los chequeos que necesitan. Esto incluye el análisis de azúcar en sangre, de colesterol, pruebas del riñón y de visión anualmente. En 2013, un 84.2% de nuestros miembros diabéticos se realizó su análisis de A1c (medición de azúcar en sangre). Este es un

análisis para comprobar la eficacia de su programa de tratamiento. No hemos llegado a nuestra meta del 87.3%. Sin embargo, el 86.1% de nuestros miembros diabéticos se realizó su prueba de detección de función renal en 2013. Esto estuvo muy por encima de nuestra meta.

3. Mejora de la salud de las mujeres: Queremos que nuestros miembros, mayores de 50 años de edad, se realicen sus mamografías (exámenes mediante rayos X del seno) a tiempo. Hacemos esto mediante el envío de cartas acerca de la importancia de este examen. También les enviamos a usted y a su proveedor cartas recordatorias de la fecha en la cual se deberían realizar estos exámenes y le ayudamos a programar sus citas. El 50.8% de nuestros miembros mujeres de más de 50 años de edad se han realizado un mamograma el año pasado. Nuestro objetivo era del 57.7%, pero continuaremos instando a nuestros miembros a realizarse esta prueba de detección de manera acorde.

4. Transición de la atención: Superior está trabajando para asegurarse de que usted obtenga la mejor atención después de una hospitalización. Esto lo hacemos comunicándonos telefónicamente con usted los tres primeros días después de que abandone el hospital para asegurarnos de que dispone de

lo que su médico considera que necesita en su hogar. Nuestra meta para este nuevo programa es que el 90% de los miembros reciban esta llamada.

5. Encuestas: Superior quiere saber lo que piensa acerca de su plan de salud y la atención que recibe. Tenemos una encuesta que nos ofrece esta información. El año pasado, hicimos preguntas sobre lo fácil que era conseguir las citas médicas y los servicios necesarios. También preguntamos si los miembros estaban a gusto con su proveedor e incluso si les gustaba el consultorio donde los atendía. A continuación detallamos algunos resultados de la encuesta:

- ▶ El 75% de los adultos y el 83% de los niños opinó que era fácil obtener la atención y el tratamiento que necesitaban.
- ▶ El 89% de los niños y el 79% de los adultos recibieron atención o una cita médica de inmediato.
- ▶ En una escala del 1 al 10, siendo 10 la calificación más alta, el 90% de los miembros con niños inscritos calificaron a Superior con un "8" o un puntaje mejor.

En Superior, su salud es importante para nosotros. Estamos trabajando con esmero para asegurarnos de que reciba la mejor atención que necesita, cuando la necesita. Constantemente intentamos mejorar, y sus comentarios son de suma importancia. Superior cuenta con un Consejo Asesor para Miembros que ayuda a acercarnos la opinión de los Miembros. Por favor, llame a Servicios para Miembros o visite nuestro enlace de 'feedback' (comentarios) en el sitio web para decirnos cómo podemos atenderle mejor a o para informarnos si desea convertirse en parte del Consejo Asesor para Miembros.

The right care at the right time

We wait in traffic, in line at the grocery store and often over the phone. You should not have to wait to receive quality care. Superior works with Providers to set standards on how long you have to wait to receive care.

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	
Non-Life-Threatening Emergency Care	Within 6 hours
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 Third (3) Trimester	Within 5 days
EMERGENCY CARE	
Adult & Child	Upon arrival, including at non-network and out-of-area facilities

Superior checks every year to make sure our Providers can meet these standards.



La atención apropiada en el momento justo

Esperamos en el tránsito, en la cola del supermercado y, a menudo, por teléfono. Usted no debería tener que esperar para recibir una atención de calidad. Superior trabaja con los proveedores para establecer normas sobre cuánto tiempo tiene que esperar para recibir atención.

MÉDICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP)	Expectativa de la cantidad de tiempo que deberá esperar, desde el momento en que llama para concertar una cita médica
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
Derivaciones de atención para especialidades de rutina	Dentro de las 3 semanas
PROVEEDORES DE SERVICIOS DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO	
Atención de emergencia en caso de una afección que no representa un riesgo de vida	Dentro de las 6 horas
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
Miembros de alto riesgo o en el tercer (3) trimestre	Dentro de los 5 días
ATENCIÓN DE EMERGENCIA	
Adultos y niños	En cuanto llegue, incluso en centros fuera de la red o fuera del área de atención

Superior realiza controles cada año para asegurarse de que sus proveedores puedan cumplir con estos estándares.

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

Podemos **ayudar**

Llame a **Servicios para Miembros** si necesita una versión impresa de su Manual para miembros o de cualquier otra información en nuestro sitio web. También podemos ayudarle a encontrar un médico o conseguir transporte a sus citas.

Visítenos en línea para obtener más información sobre salud y su plan médico. Encuentre el Manual para miembros, nuestra Biblioteca de salud y más. Visite www.SuperiorHealthPlan.com.

We can **help**

Call **Member Services** if you need a paper copy of your Member Handbook or anything on our website. We can also help you find a doctor or get a ride to your appointments.

Visit us online to learn more about health and your health plan. Find the Member Handbook, our Health Library and more. Go to www.SuperiorHealthPlan.com.



Published by McMurry/TMG, LLC. © 2014. 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, © 2014. 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.