

HEALTHY moves



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

WINTER / INVIERNO 2014

Sus beneficios de atención médica

Conocer sus beneficios puede ayudarle a acceder a la atención médica. Puede informarse sobre ellos en su Manual para miembros o visitando nuestro sitio web www.SuperiorHealthPlan.com.

Parte de la información que encontrará en Internet incluye:

- ▶ Números de teléfono importantes
- ▶ Cómo recibir atención durante el embarazo y servicios solo para mujeres
- ▶ Servicios especiales: a quién llamar si necesita ayuda
- ▶ Cómo obtener atención de emergencia y otros servicios médicos
- ▶ Derechos y responsabilidades
- ▶ A quién llamar si necesita servicios de intérprete
- ▶ Cómo obtener beneficios en farmacias para medicamentos genéricos
- ▶ Cómo su proveedor puede ayudarle a obtener sus medicamentos
- ▶ Beneficios cubiertos y no cubiertos
- ▶ Cómo encontrar un médico u otro proveedor
- ▶ Cómo presentar una queja o una apelación

Si tiene alguna pregunta o necesita una copia del manual, llame a Servicios para Miembros.



Your Health Care Benefits



Learning about your benefits can help you access care. You can learn about them from your Member Handbook or by visiting our website at www.SuperiorHealthPlan.com.

Some of the information you will find online includes:

- ▶ Important phone numbers
- ▶ Getting pregnancy care and services just for women
- ▶ Special services—who to call if you need help
- ▶ How to get emergency care and other medical services
- ▶ Rights and Responsibilities

- ▶ Who to call if you need interpreter services
- ▶ How to access pharmacy benefits for generic medications
- ▶ How your Provider can help support your medication requests
- ▶ Covered and non-covered benefits
- ▶ How to find a doctor or other Provider
- ▶ How to make a complaint or file an appeal

If you have questions or need a copy of your handbook, call Member Services.



2014 Changes to Superior HealthPlan's Privacy Notice

The following changes were made to the HIPAA Notice of Privacy Practices.

We have added information about what we do with your protected health information (PHI), and how it can be shared. This includes information that:

- ▶ Most behavioral health medical records need your authorization to release to another person.
- ▶ Using your PHI for marketing will need your authorization to release to another person.
- ▶ We cannot share information about any hereditary conditions with another person.
- ▶ When your PHI has been accidentally given to someone not authorized to have it, we must tell you.

PRIVACY NOTICE

At Superior HealthPlan, your privacy is important to us. We will do all we can to protect your health records. By law, we must protect your health records and send you this notice.

This notice tells you how we use your health records. It describes when we can share your records with

others. It explains your rights about the use of your health records. It also tells you how to use those rights and who can see your health records. This notice does not apply to information that does not identify you. When we talk about your health records in this notice, it includes any information about your past, present or future physical or mental health while you are a member of Superior HealthPlan. This includes providing health care to you. It also includes payment for your health care while you are our member.

Please note: You will also receive a Privacy Notice from the State of Texas outlining their rules for your health records. Other health plans and health care providers may have other rules when using or sharing your health records. We ask that you get a copy of their Privacy Notice and read it carefully.

HOW WE USE OR SHARE YOUR HEALTH RECORDS

Here are ways we may use or share your health records:

- ▶ To help pay your medical bills given

to us by health care providers.

- ▶ To help your health care providers give you the proper care. For example, if you are in the hospital, we may give them your records sent to us by your doctor.
- ▶ To help manage your health care. For example, we might talk to your doctor to suggest a disease or wellness program that could help improve your health.
- ▶ To help resolve any appeals or grievances filed by you or a health care provider with Superior HealthPlan or the State of Texas.
- ▶ To assist others who help us do business. We will not share your records with these outside groups unless they agree to protect your records.
- ▶ For public health or disaster relief efforts.
- ▶ To remind you if you have a doctor's visit coming up.
- ▶ To give you information about other health care treatments and programs, such as information on how to stop smoking or lose weight.

STATE AND FEDERAL LAWS MAY CALL FOR US TO GIVE YOUR HEALTH RECORDS TO OTHERS FOR THE FOLLOWING REASONS:

- ▶ To state and federal agencies that control us, such as the Texas Department of Insurance, or the Texas Health and Human Services Commission.
- ▶ For public health actions. For example, the Food and Drug Administration may need to check or track medicines and medical device problems.
- ▶ To public health groups if we believe there is a serious public health or safety threat.
- ▶ To a health agency for certain activities, such as audits, inspections, licensure and disciplinary actions.
- ▶ To a court or administrative agency.
- ▶ To law enforcement. For example, we may give your records to a law enforcement officer to identify or locate a suspect, fugitive, material witness or missing person.
- ▶ To a government person about child abuse, neglect or violence in your home.
- ▶ To a coroner or medical examiner to identify a dead person or help find a cause of death or to a funeral director to help them carry out their duties.

This notice describes how medical information about you may be used and disclosed and how you can get access to this information. Please review it carefully.

- ▶ For procurement, banking or transplantation of organs.
- ▶ For special government roles, such as military and veteran activities, national security and intelligence activities, and to help protect the President and others.
- ▶ Regarding job-related injuries due to your state's workers compensation laws.

If one of the above reasons does not apply, we must get your written approval to use or share your health records with others. If you change your mind, you may stop your written approval at any time.

WHAT ARE YOUR RIGHTS?

The following are your rights about your health records. If you would like to use any of the following rights, please contact us. We can be reached at **1-800-783-5386**.

- ▶ You have the right to ask us to give your records only to certain people or groups and to say for what reasons. You also have the right to ask us to stop your records from being given to family members or others who are involved in your health care. Please note that while we will try to honor your wishes, the law does not make us do so.
- ▶ You have the right to ask to get confidential communications of your health records. For example, if you believe that you would be harmed if we send your records to your current mailing address, you can ask us to send your health records by other means. Other means might be fax or an alternate address.
- ▶ You have the right to view and obtain a copy of the records we keep about you in your designated record set. This consists of anything we use to make decisions about you. It includes enrollment, payment, claims processing and medical management records.

You do not have the right to get certain types of health records. We may decide not to give you the following:

- ▶ Information contained in psychotherapy notes.
- ▶ Information collected in reasonable anticipation of, or for use in

a civil, criminal or administrative action or proceeding.

- ▶ Information subject to certain federal laws about biological products and clinical laboratories.

In certain situations, we may not let you obtain a copy of your health records. You will be informed in writing. You may have the right to have our action reviewed.

- ▶ You have the right to ask us to make changes to wrong or incomplete health records we keep about you. These changes are known as amendments. We need you to ask for the change in writing. You need to give a reason for your changes. We will get back to you in writing no later than 60 days after we receive your letter. If we need additional time, we may take up to another 30 days. We will inform you of any delays and the date when we will get back to you.

If we make your changes, we will let you know they were made. We will also give your changes to others who we know have your health records and to other persons you name. If we choose not to make your changes, we will let you know why in writing. You will have a right to submit a letter disagreeing with us. We have a right to answer your letter. You then have the right to ask that your original request for changes, our denial and your second letter disagreeing with us be put with your health records for future disclosures.

This notice describes how medical information about you may be used and disclosed and how you can get access to this information. Please review it carefully.

You have the right to receive a list of certain times we have given your health records to others during the past six years. By law, we do not have to give you a list of the following:

- ▶ Any health records released prior to April 14, 2003.
- ▶ Health records given or used for treatment, payment and health care operations purposes.
- ▶ Health records given to you or others with your written approval.
- ▶ Information that is incidental to a use or disclosure otherwise permitted.
- ▶ Health records given to persons involved in your care or for other notification purposes.
- ▶ Health records used for national security or intelligence purposes.
- ▶ Health records given to correctional institutions, law enforcement officials or health oversight agencies. We will tell you the fee in advance and give you a chance to take back your request.
- ▶ Health records given or used as part of a limited data set for research, public health or health care operations purposes.

Your request must be in writing. We will act on your request within 60 days. If we need more time, we may take up to another 30 days. Your first list will be free. We will give you one free list every 12 months. If you ask for another list within 12 months, we may charge you a fee. We will tell you the fee in advance and give you a chance to take back your request.

USING YOUR RIGHTS

- ▶ You have a right to get a copy of this notice at any time. You can also view a copy of the notice on our website: www.SuperiorHealthPlan.com. We reserve the right to change the terms of this notice. Any changes in our privacy practices will apply to all the health records that we keep. If we make changes, we will send a new notice to you and post it on our website.
- ▶ If you have any questions about this notice or how we use or share your health records, please call. We can be reached at **1-800-783-5386**. That office is open Monday through Friday from 8 a.m. to 5 p.m.

If you believe your privacy rights have been violated, you may file a complaint in writing to:

**Privacy Official
Superior HealthPlan
The Regency Building, Suite 202
2100 South IH-35
Austin, TX 78704
1-800-218-7453**

You may also contact the Secretary of the United States Department of Health and Human Services:

**Medical Privacy, Complaint Division
Office for Civil Rights
United States Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW-
Room 506F
Washington DC, 20201
www.hhs.gov/ocr
Hotline Number: 1-800-368-1019**

We will not take any action against you for filing a complaint.

How Can We Help You?

Our Member Services Department is here to help you. Need to make an appointment? Call us. We can help you schedule an appointment.

Don't forget: We can also help you get to your appointments. Call the Medical Transportation Program at **1-877-MED-TRIP** two business days before your appointment.

PREVENT PROBLEMS

Visiting your doctor at least once a year is one of the best things you can do for your health. Your doctor will tell you if you need any vaccines. He or she will also check your blood pressure, and do recommend screenings and tests. This is called "preventive care."

Preventive care will help you monitor your health. It also helps you stay ahead of any big problems. Check with your doctor for the recommended preventive schedule.

Children and teens also need to

see their doctors regularly. Your Member Handbook has information about preventive checkups for children and teens.



Lower Your Blood Pressure

High blood pressure can affect your health in many ways. It can change how your kidneys work and can lead to problems with your heart.

High blood pressure is known as the “silent killer” since most people don’t know they have it until it’s too late. That’s why it’s important to get your blood pressure tested at every doctor’s appointment.

Your health care team can help you lower or control your blood pressure if it’s too high. This might include taking medication. You can also take steps at home that can help your health.

Here are some ways you can take control of your blood pressure:

▶ Don’t smoke or drink alcohol.

Alcohol can affect how your medicine works, and smoking isn’t good for anyone’s health.

▶ Eat foods low in salt.

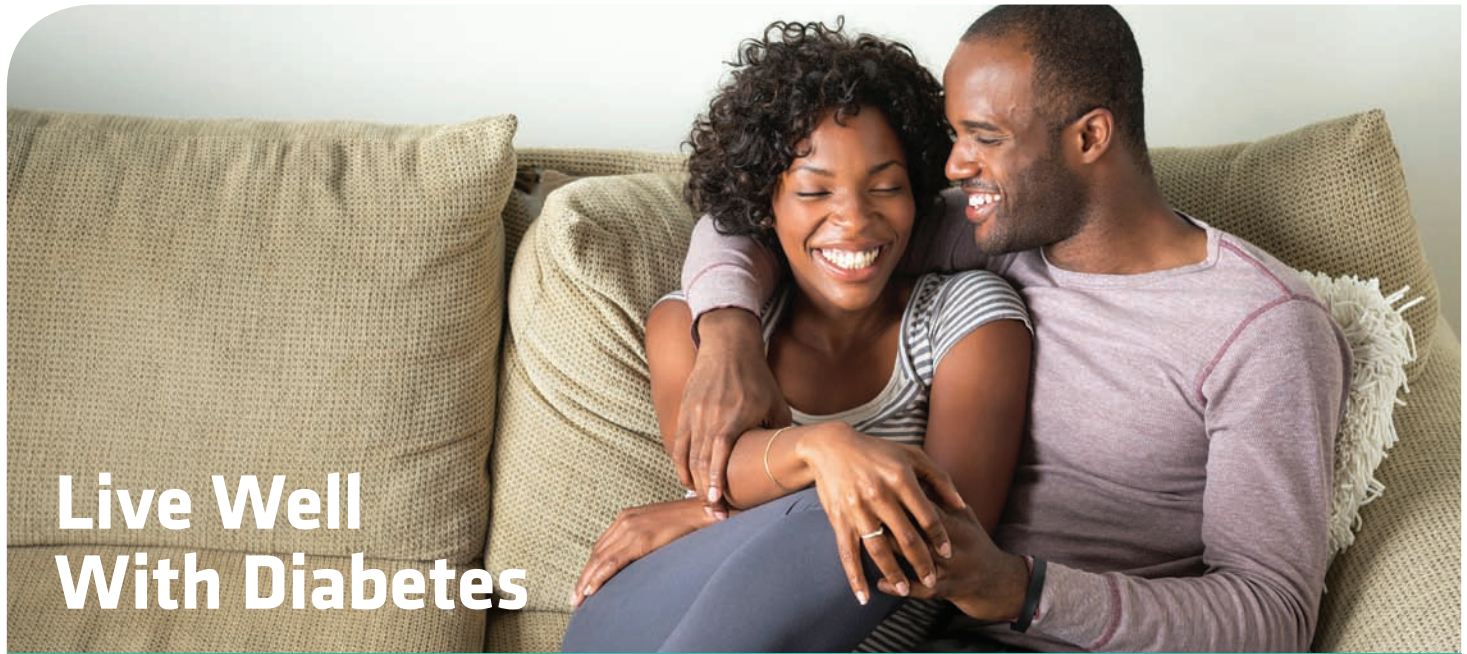
Look for low-sodium options in the grocery store. Eat more fresh fruits and vegetables. Prepared or processed foods tend to have a higher salt content.

▶ Exercise regularly.

Your doctor can help you get started on an exercise plan.

▶ See your doctor often.

He will monitor your blood pressure and make sure your medicines are working.



Live Well With Diabetes

If you have diabetes, you should monitor your blood sugar every day. Diabetes can lead to heart disease. Exercising and eating right is important to help control your diabetes.

You should also see your doctor every 3-6 months. The screenings and tests below are needed at least every year:

▶ **The HbA1c test:** compares your blood sugar level over the past few months. A result of 7% or less is best.

▶ **A cholesterol test:** measures the fats in your blood that make it hard to pump blood to your heart. Low density lipoprotein (LDL-C) is the “bad” cholesterol. High LDL-C levels can lead to heart disease and stroke.

▶ **A kidney screening:** makes sure your kidneys are working well. Kidney disease can occur 5-10 years before you notice any signs.

▶ **A dilated eye exam:** checks for damage to blood vessels in the eyes.

▶ **A foot exam:** checks for redness, blisters or cracks. Since diabetes can affect your circulation, you might not notice any changes in your feet.

SCREENING	SUPERIOR HEALTH PLAN RATE—2011	SUPERIOR HEALTH PLAN RATE—2012	SUPERIOR’S GOAL*
HbA1c	82.2%	83.2%	87.3%
Cholesterol	79.8%	78.4%	80.5%
Kidney	82.0%	81.5%	82.7%
Dilated Eye	50.1%	60.1%	62.5%

Source: NCQA 2013 Quality Compass, National-HMO Average Rate

Superior’s goal is to have all Members get their screenings annually and avoid any complications from diabetes. Call us if you are having a hard time managing your diabetes. We have case managers and health coaches that can help you schedule your screenings.



Viva bien con diabetes

Si tiene diabetes, debe controlar su azúcar en sangre todos los días. La diabetes puede causar una enfermedad cardíaca. Hacer ejercicio y comer adecuadamente es importante para controlar la diabetes.

También debe visitar a su médico cada 3 a 6 meses. Debe realizarse las siguientes pruebas de detección y análisis todos los años:

- **Prueba de HbA1c:** compara su nivel de azúcar en sangre durante los

últimos meses. Debería dar como resultado 7% o menos.

- **Prueba de colesterol:** mide las grasas en sangre que dificultan el bombeo de sangre hacia su corazón. La lipoproteína de baja densidad (LDL-C) es el colesterol “malo”. Los niveles altos de LDL-C pueden causar una enfermedad cardíaca y accidentes cerebrovasculares.

- **Prueba de detección renal:** asegura que sus riñones estén funcionando

correctamente. Las enfermedades renales pueden ocurrir de 5 a 10 años antes de que observen signos.

- **Examen con ojo dilatado:** busca daños en los vasos sanguíneos de los ojos.
- **Examen de los pies:** busca enrojecimiento, ampollas o grietas. Ya que la diabetes puede afectar la circulación, es posible que no note cambios en los pies.

PRUEBAS DE DETECCIÓN	CALIFICACIÓN DE SUPERIOR HEALTH PLAN-2011	CALIFICACIÓN DE SUPERIOR HEALTH PLAN-2012	META DE SUPERIOR*
HbA1c	82.2%	83.2%	87.3%
Colesterol	79.8%	78.4%	80.5%
Riñones	82.0%	81.5%	82.7%
Ojo dilatado	50.1%	60.1%	62.5%

Fuente: NCQA 2013 Quality Compass, Calificación promedio de National-HMO

La meta de Superior es que todos los miembros se realicen las pruebas de detección en forma anual y prevengan las complicaciones de la diabetes. Llámenos si le resulta difícil controlar la diabetes. Contamos con administradores de casos y entrenadores de salud que podrán ayudarle a programar sus pruebas de detección.

Reduzca su presión arterial

La presión arterial alta puede afectar su salud de muchos modos. Puede cambiar el funcionamiento de sus riñones y causarle problemas cardíacos.

A la presión arterial alta se la conoce como el “asesino silencioso”, puesto que mucha gente no sabe que la padece hasta que es demasiado tarde. Por ello es importante tomarse la presión arterial cada vez que visita al médico.

Su equipo de atención médica puede ayudarle a bajar o a controlar su presión arterial si es muy alta. Esto puede incluir tomar medicamentos. También puede tomar medidas en su casa que pueden ayudarle a cuidar su salud.

Aquí le presentamos algunas formas de controlar su presión arterial:

- No fume ni beba alcohol. El alcohol puede afectar el efecto de los medicamentos, y fumar no es bueno para nadie.
- Coma alimentos bajos en sal. Busque opciones con bajo contenido de sodio en la tienda de comestibles. Coma más frutas y vegetales frescos. Los alimentos preparados o procesados tienden a tener más sal.
- Haga ejercicio con regularidad. Su médico puede ayudarle a comenzar un plan de ejercitación.
- Visite a su médico con frecuencia. Él controlará su presión arterial y se asegurará de que sus medicamentos hacen efecto.

Los siguientes cambios se

hicieron al aviso de prácticas de privacidad de HIPAA.

Hemos agregado información acerca de lo que hacemos con su información médica protegida (por sus siglas en inglés, "PHI") y cómo puede compartirse. Esto incluye información acerca de que:

- ▶ La divulgación a otra persona de la mayoría de los registros médicos de salud del comportamiento requiere su autorización.
- ▶ La divulgación a otra persona para el uso de su PHI con fines de mercadotecnia requerirá su autorización.
- ▶ No podemos compartir información acerca de ninguna afección hereditaria con otra persona.
- ▶ Cuando su PHI se haya entregado por accidente a alguien que no esté autorizado para tenerla, debemos avisarle.

AVISO DE PRIVACIDAD

En Superior HealthPlan, su privacidad es importante para nosotros. Haremos todo lo posible para proteger sus registros médicos. Por ley, debemos proteger sus registros médicos y enviarle este aviso.

Este aviso le informa cómo usamos sus registros médicos. Describe cuándo podemos compartir sus registros con otros. Le explica sus derechos respecto al uso de sus registros médicos. También le dice cómo utilizar esos derechos y quién puede ver sus registros médicos. Este aviso no aplica a la información que no le identifique. Cuando hablamos de sus registros médicos en este aviso, estos incluyen toda la información sobre su salud física o mental, pasada, presente o futura, mientras usted sea miembro de Superior HealthPlan.

Esto incluye proporcionarle atención



médica. También incluye el pago por su atención médica mientras usted sea nuestro miembro.

Por favor tenga en cuenta: Usted también recibirá un aviso de privacidad del Estado de Texas delineando sus reglas para sus registros médicos. Otros proveedores de planes de salud y atención médica pueden tener otras reglas para usar o compartir sus registros médicos. Le pedimos que obtenga una copia de sus avisos de privacidad y los lea cuidadosamente.

CÓMO USAMOS O COMPARTIMOS SUS REGISTROS MÉDICOS.

Estas son algunas maneras en las que podemos usar o compartir sus registros médicos:

- ▶ Para ayudarle a pagar sus facturas médicas que nos entreguen proveedores de atención médica.
- ▶ Para ayudar a sus proveedores de atención médica a otorgarle la atención apropiada. Por ejemplo, si usted está en el hospital, podemos entregarles los registros referentes a usted que nos envíe su médico.
- ▶ Para ayudarle a administrar su atención médica. Por ejemplo, podríamos hablar con su médico para sugerir un programa para el tratamiento de una enfermedad o para el bienestar que podría

ayudarle a mejorar su salud.

- ▶ Para ayudarle a resolver alguna apelación o queja presentada por usted o por un proveedor de atención médica ante Superior HealthPlan o ante el Estado de Texas.
- ▶ Para ayudar a otros que nos ayudan a conducir negocios. No compartiremos sus registros médicos con estos grupos externos a menos que estén de acuerdo en proteger sus registros.
- ▶ Para esfuerzos de salud pública o alivio de desastres.
- ▶ Para recordarle cuando tenga una consulta médica próxima.
- ▶ Para darle información sobre otros tratamientos y programas de atención médica, como por ejemplo información sobre cómo dejar de fumar o perder peso.

Las leyes estatales y federales puede ordenarnos que entreguemos sus registros médicos a otros por las siguientes razones:

- ▶ A organismos estatales y federales que nos supervisen, como el Departamento de Seguros de Texas o la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas.
- ▶ Para acciones de salud pública. Por ejemplo, la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration)

puede necesitar revisar o rastrear problemas con medicamentos y dispositivos médicos.

- ▶ A grupos de salud pública si creemos que existe una amenaza grave a la seguridad o salud pública.
- ▶ A un organismos de salud para ciertas actividades, como auditorias, inspecciones, emisión de licencias y acciones disciplinarias.
- ▶ A un tribunal u organismo administrativo.
- ▶ A la policía. Por ejemplo, podemos entregar sus registros a un oficial de policía para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo importante o persona desaparecida.
- ▶ A personal del gobierno en casos de abuso infantil, abandono infantil o violencia en su hogar.
- ▶ A un forense o examinador médico para identificar a una persona fallecida o para ayudar a encontrar la causa de la muerte, o a un director funerario para ayudarle a desempeñar sus deberes.

Este aviso describe cómo puede usarse y divulgarse su información médica y cómo puede obtener acceso a esta información. Por favor léalo con cuidado.

- ▶ Para obtención, preservación o trasplante de órganos.
- ▶ Para roles especiales del gobierno, como actividades militares y de veteranos, actividades de seguridad nacional e inteligencia, y para ayudar a proteger al Presidente y a otros.
- ▶ Con referencia a lesiones laborales, debido a las leyes estatales de indemnización a los trabajadores.

Si ninguna de las razones anteriores es aplicable, debemos obtener su aprobación por escrito para usar o compartir sus registros médicos con otros. Si cambia de opinión, puede revocar su aprobación

por escrito en cualquier momento.

¿CUÁLES SON SUS DERECHOS?

Los siguientes son sus derechos referentes a sus registros médicos. Si desea hacer uso de cualquiera de los siguientes derechos, póngase en contacto con nosotros. Puede contactarnos a través del número telefónico **1-800-783-5386**.

- ▶ Usted tiene derecho a solicitar que le entreguemos sus registros solo a ciertas personas o grupos y a decirnos por qué. Usted también tiene derecho a pedirnos que evitemos que sus registros se entreguen a miembros de su familia o a otros que estén involucrados en su atención médica. Por favor tenga en cuenta que aunque trataremos de cumplir con sus deseos, la ley no nos obliga a hacerlo.
- ▶ Usted tiene derecho a pedir que las comunicaciones referentes a sus registros médicos sean confidenciales. Por ejemplo, si cree que podría ser perjudicial para usted que enviemos sus registros a su dirección postal actual, puede pedirnos que enviemos sus registros médicos por otros medios. Otros medios podrían ser un fax o una dirección alternativa.
- ▶ Usted tiene derecho a ver y recibir una copia de su historia clínica que conservamos en su expediente designado. Este consta de cualquier cosa que usemos para tomar decisiones referentes a usted. Incluye registros de inscripción, pagos, procesamiento de reclamaciones y gestión médica.

Usted no tiene derecho a recibir ciertos tipos de registros médicos. Podemos decidir no entregarle lo siguiente:

- ▶ Información contenida en notas de terapia psicológica.
- ▶ Información recabada en

anticipación razonable de, o para su uso en una acción o procedimiento civil, criminal o administrativo.

- ▶ Información sujeta a ciertas leyes federales sobre productos biológicos y laboratorios clínicos.

En determinadas situaciones, podemos no permitirle obtener una copia de sus registros médicos. Esto se le informará por escrito. Usted puede tener derecho a hacer que se revise nuestra decisión.

- ▶ Usted tiene derecho a pedirnos que hagamos cambios a registros médicos erróneos o incompletos que conservemos sobre usted. Estos cambios se conocen como enmiendas. Necesitamos pedirle el cambio por escrito. Usted debe proporcionar un motivo para sus cambios. Le responderemos por escrito a más tardar 60 días después de recibir su carta. Si necesitamos más tiempo, podemos tardar hasta 30 días más. Le informaremos de cualquier retraso y de la fecha en que le responderemos.

Si realizamos sus cambios, le avisaremos que se realizaron. También entregaremos sus cambios a otros que sepamos que tienen sus registros médicos y a otras personas que usted designe. Si decidimos no realizar sus cambios, le notificaremos la causa por escrito. Usted tendrá derecho a enviar una carta expresando su desacuerdo. Tenemos derecho a responder a su carta. Entonces usted tendrá derecho a pedir que su solicitud original de cambios, nuestra negativa y su segunda carta expresando su desacuerdo con nosotros se adjunten a sus registros médicos para futuras divulgaciones.

Este aviso describe cómo puede usarse y divulgarse su información médica y cómo puede obtener acceso a esta información. Por favor léalo con cuidado.

Usted tiene derecho a recibir un listado de algunas de las ocasiones en que hemos entregado sus registros médicos a otros durante los últimos seis años. Por ley, no tenemos que entregarle un listado de lo siguiente:

- ▶ Cualquier registro médico divulgado antes del 14 de abril de 2003.
- ▶ Registros médicos entregados o utilizados para propósitos de tratamiento, pagos y operaciones de atención médica.
- ▶ Registros médicos entregados a usted o a otros con su aprobación por escrito.
- ▶ Información que es inherente a un uso o divulgación que permitidos de cualquier otro modo.
- ▶ Registros médicos entregados a personas involucradas en su atención médica o para otros propósitos de notificación.
- ▶ Registros médicos utilizados para propósitos de seguridad nacional o inteligencia.
- ▶ Registros médicos entregados a instituciones correccionales, oficiales de la policía u organismos de supervisión médica. Le informaremos el cargo que se cobra por adelantado y le daremos la oportunidad de respaldar su solicitud.
- ▶ Registros médicos entregados o utilizados como parte de un conjunto

de datos limitado para propósitos de investigación, salud pública u operaciones de atención médica.

Sus solicitudes deben presentarse por escrito. Tomaremos acciones relacionadas con su solicitud en un plazo de 60 días. Si necesitamos más tiempo, podemos tardar hasta 30 días más. Su primer listado será gratuito. Le daremos un listado gratuito cada 12 meses. Si nos pide otro listado antes de que pasen 12 meses, podemos cobrarle un cargo. Le informaremos el cargo que se cobra por adelantado y le daremos la oportunidad de respaldar su solicitud.

Utilización de sus derechos

- ▶ Usted tiene derecho a recibir una copia de este aviso en cualquier momento. Usted también puede ver una copia del aviso en nuestro sitio web: **www.SuperiorHealthPlan.com**. Nos reservamos el derecho de modificar los términos de este aviso. Cualquier cambio en nuestras prácticas de privacidad se aplicará a todos los registros médicos que conservamos. Si hacemos cambios, le enviaremos un nuevo aviso y lo publicaremos en nuestro sitio web.
- ▶ Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o sobre cómo usamos o compartimos sus registros médicos, por favor llámenos. Puede

contactarnos a través del número telefónico **1-800-783-5386**. El horario de atención de esa oficina es de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja por escrito ante:

**Privacy Official
Superior HealthPlan
The Regency Building, Suite 202
2100 South IH-35
Austin, TX 78704
1-800-218-7453**

También puede ponerse en contacto con el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos:

**Medical Privacy, Complaint Division
Office for Civil Rights
United States Department of Health
and Human Services
200 Independence Avenue, SW-
Room 506F
Washington DC, 20201
www.hhs.gov/ocr
Número de línea directa:
1-800-368-1019**

No tomaremos ninguna acción en su contra por presentar una queja.

¿Cómo podemos ayudarle?

Nuestro departamento de Servicios para Miembros le ayudará. ¿Necesita programar una cita? Llámenos. Podemos ayudarle a programar una cita.

No lo olvide: También podemos ayudarle a acudir a sus citas. Llame al Programa de Transporte Médico al **1-877-MED-TRIP** dos días hábiles antes de su cita.

PREVENCIÓN DE PROBLEMAS

Visitar a su médico al menos una vez al año es una de las mejores cosas que puede hacer por su salud. Su médico le dirá si necesita alguna vacuna. También controlará su presión arterial y le recomendará realizarse pruebas de detección y análisis. Esto se denomina “atención preventiva”.

La atención preventiva le ayudará a controlar su salud.

También le ayuda a anticiparse a problemas serios. Consulte a su médico sobre la programación preventiva recomendada.

Los niños y los adolescentes también deben visitar al médico con regularidad. El Manual para miembros brinda información sobre chequeos preventivos para niños y adolescentes.

**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



Planee su atención— por adelantado

¿Qué tipo de atención recibirá si no puede hablar por sí mismo?

Una directiva anticipada le ayuda a tomar decisiones sobre su atención médica con anticipación. Asimismo, determina quién tomará decisiones por usted en caso no pueda hacerlo.

Hay dos tipos de directivas anticipadas: un testamento en vida y una directiva a médicos y familiares o sustitutos. Su médico puede ayudarle a completar uno de estos formularios.

Conserve el formulario en un lugar seguro. Informe de su ubicación a un miembro de la familia en quien confíe. Lleve una copia con usted cuando vaya al médico o al hospital. Llámenos si necesita más información sobre las directivas anticipadas.

Plan Your Care— In Advance



What kind of care will you receive if you can't speak for yourself? An advance directive helps you make choices about your health care ahead of time. It also says who will make choices for you if you cannot.

There are two kinds of advance directives: a living will and a directive to physicians and family or surrogates. Your doctor can help you complete one of these forms.

Keep the form in a safe place. Share the location with a trusted family member. Take a copy with you when you go to the doctor or hospital. Call us if you need more information about advance directives.

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. Published by 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.



PRSRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
Stevens Point, WI
Permit #422

HEALTHY moves



6070 Gateway East
Suite 400
El Paso, TX 79905
www.SuperiorHealthPlan.com

SHP_2013480
TX, H