



We are here to help!

Our Member Services team is here to help you. We can help by answering any questions you may have. Call Member Services today if you need:

- A paper copy of anything on our website, **www.SuperiorHealthPlan.com**.
- Help finding a doctor.
- Help making health care appointments.

- A ride to your health care appointments. Please remember to call at least 48 hours before your appointment.

Member Services phone numbers:
STAR or CHIP: **1-800-783-5386**
CHIP RSA: **1-800-820-5685**
STAR+PLUS: **1-866-516-4501**
STAR MRSA: **1-877-644-4494**
Relay Texas/TTY: **1-800-735-2989**

Estamos aquí para ayudar

¿Nuestro equipo de Servicios para Miembros está aquí para ayudarle. Podemos ayudar respondiendo a las preguntas que pueda tener. Llame a Servicios para Miembros hoy si necesita:

- Una versión impresa de cualquier sección en nuestra página de Internet, **www.SuperiorHealthPlan.com**.
- Ayuda para elegir un médico.
- Ayuda para programar citas para atención médica.
- Traslado para sus citas para atención médica. Por favor, recuerde llamar al menos 48 horas antes de su cita.

NÚMEROS DE TELÉFONO DE SERVICIOS PARA MIEMBROS:

STAR o CHIP: **1-800-783-5386**

CHIP RSA: **1-800-820-5685**

STAR+PLUS: **1-866-516-4501**

STAR MRSA: **1-877-644-4494**

Servicio de retransmisión de Texas/TTY: **1-800-735-2989**



Know what's covered

If you have questions about your benefits or if a service is covered, our Utilization Management (UM) department can help you. Superior's UM team may look at your health care records or speak with your doctor about covered services.

UM decisions are based on:

- If the service is needed.
- If the service works well.
- If the service is right for you.

Superior does not make choices based on financial reasons. We do not reward doctors or staff for saying "no" to care. For questions, you can call Member Services.

YOUR PRIVACY IS IMPORTANT

Your health care records are important to us. By law, Superior must protect your health care records. We guard your Protected Health Information (PHI). You can read the complete Privacy Notice in your Member Handbook or on our website at www.SuperiorHealthPlan.com if you need information about the protection of your health care records.

Caring for kids

Children change and grow quickly and it is important for them to see the doctor every year. The doctor can check that your child is growing in a healthy way.

Don't wait until your child is sick. Schedule a well-child visit today and don't forget to ask the doctor if your child is due for any immunizations. These are shots that help stop deadly diseases like measles.

To make sure your child is as healthy as can be, Superior has set goals for these immunizations. The chart below shows these goals as well as the immunization rates for Superior members:

SCREENING	SUPERIOR HEALTHPLAN RATE - 2013	SUPERIOR HEALTHPLAN RATE - 2014	SUPERIOR'S GOAL
Adolescent Well Care	61.3%	68.6%	59.2%
Well-Child Visits in the 3rd, 4th, 5th and 6th years of life	78.6%	76.4%	77.3%
Childhood Immunization Rates	74.7%	75.4%	72.5%

Source: NCQA 2014 Quality Compass 75th Percentile, National-HMO Rate

How to tell us if you're unhappy

Grievances and appeals are two ways to tell us you are not satisfied with your health care. We care about any health care concerns that you have. There are two ways for you to express your concerns:

1. You may file a grievance. You can do this if you are unhappy with Superior or how you are treated by a health care professional.

2. You may send 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 send an appeal.

A grievance or appeal must be sent within certain time frames. Review your Member Handbook or call Member Services to learn more.

Cómo informarnos si no está satisfecho

Las quejas y las apelaciones son dos maneras de informarnos que no está satisfecho con su atención médica. Nos importa cualesquier inquietudes sobre atención médica que tenga. Hay dos maneras de expresar sus inquietudes:

1. Puede presentar una reclamación. Puede hacerlo si no está satisfecho con Superior o cómo lo trata algún profesional de la salud.

2. Puede enviar una apelación. Superior le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con esta opción, puede enviar una apelación.

Una reclamación o apelación deben enviarse dentro de determinados plazos. Lea su Manual para Miembros o llame a Servicios para Miembros para obtener más información.



Cuidado de los niños

Los niños cambian y crecen rápidamente, por eso es importante que consulte al médico todos los años. El médico puede controlar que su hijo(a) esté creciendo saludablemente.

No espere a que su hijo(a) enferme. Programe una consulta de niño sano hoy y no olvide preguntarle al médico si es momento de darle inmunizaciones a su hijo(a). Son vacunas que ayudan a evitar enfermedades mortales, como el sarampión.

Superior ha establecido objetivos para estas inmunizaciones para asegurarse que su hijo(a) esté tan saludable como sea posible. La tabla a continuación contiene estos tanto los objetivos como las tasas de inmunización de los miembros de Superior:

PRUEBA DE DETECCIÓN	TASA DE SUPERIOR HEALTHPLAN – 2013	TASA DE SUPERIOR HEALTHPLAN – 2014	OBJETIVO DE SUPERIOR
Atención de adolescentes sanos	61.3%	68.6%	59.2%
Visitas de revisión de niño sano en el 3.º, 4.º, 5.º y 6.º año de vida	78.6%	76.4%	77.3%
Tasas de inmunizaciones en la niñez	74.7%	75.4%	72.5%

Fuente: NCQA 2014 Quality Compass 75th Percentile, National-HMO Rate

SU PRIVACIDAD ES IMPORTANTE

Sus registros de atención médica son importantes para nosotros. Por ley, Superior debe proteger sus registros de atención médica. Resguardamos su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Puede leer la notificación de privacidad completa en su Manual para Miembros o en nuestro sitio web en www.SuperiorHealthPlan.com si necesita información acerca de la protección de sus registros de atención médica.

Conozca qué está cubierto

Si tiene preguntas acerca de sus beneficios o si un servicio está cubierto o no, nuestro departamento de Administración de Utilización (Utilization Management, UM) puede ayudar. El equipo de UM de Superior puede consultar sus registros de salud o hablar con su médico acerca de servicios cubiertos.

Las decisiones de UM se basan en:

- Si el servicio es necesario.
- Si el servicio tiene buenos resultados.
- Si el servicio es adecuado para usted.

Superior no toma decisiones en función de razones financieras. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención. Si tiene preguntas, puede llamar a Servicios para Miembros.



Mind, body **and spirit**

We want you to feel healthy in your mind, body and spirit. We offer behavioral health care services if you feel depressed, need mental health help or if you have a drug or alcohol problem. This includes:

- Education, planning and coordination of behavioral health services.
- Detoxification, rehabilitation and half-way house crisis services.
- Medications for mental health and substance abuse care.
- Residential care for members 21 years old and younger.

If you want to learn more about behavioral health care services, call Member Services.

Mente, cuerpo **y espíritu**

Queremos que sienta que tanto su cuerpo como su mente y espíritu están saludables. Ofrecemos servicios de cuidados de la salud del comportamiento si se siente deprimido, necesita ayuda de salud mental o si tiene un problema con las drogas o el alcohol. Esto incluye:

- Educación, planificación y coordinación de los servicios para la salud del comportamiento.
- Servicios de desintoxicación, rehabilitación y crisis en centros de reinserción.
- Medicamentos para salud mental y atención para abuso de sustancias.
- Atención residencial para miembros de 21 años de edad y menores.

Si desea obtener más información sobre los servicios de cuidados de la salud del comportamiento, llame a Servicios para Miembros.



Published by McMurry/TMG, LLC. © 2015. 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, © 2015. 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.

SHP_20151046
TXC_H